

# **Inquérito à Satisfação dos Clientes DGLAB 2024**

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Inquérito à Satisfação dos Clientes - Relatório Global, DGLAB 2024

**Autor:** Pires, Cláudia; Furtado, José Maria

**ID.:** Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

**Classificação:**

**Descritores:** Inquérito, Clientes

**Data / Hora:** 20/01/2025

**Formato de Dados:** Texto, PDF

**Estatuto de Utilização:** Documento passível de acesso público

**Relação:** Versão 1

**Localização:** Disponível na DGLAB, Serviços Centrais

© DGLAB, 2025

## Índice

<i>Nota introdutória</i> .....	7
<i>1. Apontamento Metodológico</i> .....	8
1.1. Estrutura do inquérito .....	8
1.2. Método de recolha de dados .....	8
1.3. Ficha técnica e tratamento dos dados .....	8
<i>2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais</i> .....	9
2.1. Satisfação com o pessoal dos serviços .....	9
2.2. Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente .....	9
<i>3. Áreas prioritárias de melhoria: Análise dos Indicadores Globais</i> .....	11
<i>4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global</i> .....	12
<i>5. Satisfação dos clientes: Análise dos Indicadores Setoriais</i> .....	13
5.1. Perceção da prestação do serviço / produto .....	13
5.2. Dimensões e componentes de serviços .....	13
5.2.1. Análise da satisfação sobre os Instrumentos de Pesquisa Documental (IPD) .....	14
5.2.2. Análise da satisfação sobre o desempenho dos serviços .....	14
<i>6. Análise de satisfação incidente sobre os Instrumentos de Pesquisa Documental: Prioridades de melhoria</i> .....	15
6.1. Instrumentos de pesquisa online .....	15
6.2. Instrumentos de pesquisa presencial .....	16
<i>7. Análise de desempenho dos serviços</i> .....	17
7.1. Recomendações para melhoria global do desempenho dos serviços .....	18
<i>I. Interação com o Arquivo</i> .....	20
1. Modo de interação .....	20
2. Acessibilidade aos arquivos .....	20
2.1. Primeiro contacto com os serviços do arquivo .....	20
2.2. Frequência de utilização dos serviços .....	21
2.3. Motivo da visita aos serviços .....	23
2.4. Disponibilidade do site institucional .....	27
2.5. Avaliação do site institucional .....	28
<i>II. Instrumentos de Pesquisa Documental</i> .....	30
1. Utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados presencialmente e no site do Arquivo .....	30
2. Arquivos (grupo de Fundos / Coleção documental) consultados .....	31
3. Tipo de acesso aos instrumentos de pesquisa .....	35
3.1. Utilização online ou remota .....	35
3.2. Utilização presencial .....	35
4. Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental .....	40
4.1. Clientes Online .....	40
4.2. Clientes Presenciais .....	42
5. Áreas de melhoria identificadas .....	44
5.1. Clientes Online .....	44
<i>6. Análise comparativa de resultados: Índice de satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa</i>	

Documental .....	47
6.1. Instrumentos de pesquisa documental online ou remota .....	47
6.2. Instrumentos de pesquisa documental presencial .....	50
III. Desempenho dos Serviços .....	52
1. Prestação de outro serviço / informação .....	52
1.1. Identificação de outro serviço / informação solicitada .....	52
1.2. Obtenção do serviço / informação requeridos .....	55
1.3. Tempo de espera considerado aceitável para a prestação do serviço / informação .....	59
1.4. Avaliação do Desempenho dos Serviços .....	60
1.5. Evolução comparativa: Avaliação de Desempenho dos Serviços .....	62
1.6. Áreas de melhoria identificadas .....	62
2. Análise comparativa de resultados: Índice de satisfação relativo ao desempenho dos serviços ..	63
3. Avaliação Global dos Serviços .....	65
3.1. Análise do nível de concordância dos clientes para com o serviço prestado .....	65
3.2. Análise comparativa de resultados .....	68
3.3. Áreas de melhoria identificadas .....	70
IV. Informação demográfica .....	73
1.1. Sexo .....	73
1.2. Idade .....	74
1.3. Habilitações académicas .....	74
V. Comentários, Críticas e Sugestões .....	75



## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Satisfação Global - Quadro comparativo.....	10
Tabela 2 - Áreas prioritárias de melhoria.....	11
Tabela 3 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global dos Serviços .....	12
Tabela 4 - Avaliação do Desempenho dos Serviços .....	13
Tabela 5 - Níveis de concordância - Instrumentos de Pesquisa Documental Online .....	15
Tabela 6 - Prioridades de melhoria nos Instrumentos de Pesquisa Documental Online .....	16
Tabela 7 - Níveis de concordância - Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial .....	16
Tabela 8 - Prioridades de melhoria nos Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial .....	17
Tabela 9 - Níveis de concordância - Desempenho dos Serviços.....	17
Tabela 10 - Prioridades de melhoria no desempenho dos serviços .....	18
Tabela 11 - Tipo de interação com os serviços do Arquivo .....	20
Tabela 12 - Primeiro contacto com os serviços do Arquivo.....	20
Tabela 13 - Frequência na utilização dos serviços do arquivo .....	22
Tabela 14 - Motivo da visita aos serviços do arquivo.....	23
Tabela 15 - Outros motivos de visita ao site do arquivo.....	25
Tabela 16 - Outros motivos para visita presencial ao arquivo .....	27
Tabela 17- Disponibilidade do site do arquivo .....	28
Tabela 18 - Avaliação da qualidade do site do arquivo .....	29
Tabela 19 - Utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo.....	30
Tabela 20 - Arquivos (grupos de fundos/coleção documental) consultados .....	31
Tabela 21 - Arquivos (grupos de fundos/coleção documental) consultados online .....	33
Tabela 22 - Arquivos (grupos de fundos/coleção documental) consultados presencialmente .....	34
Tabela 23- Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos .....	35
Tabela 24- Outro instrumento de pesquisa eletrónico em base de dados .....	37
Tabela 25 - Outros tipos de instrumentos de pesquisa documental consultados .....	40
Tabela 26 - Prioridades de melhoria identificadas: Instrumentos de Pesquisa Documental Online ....	45
Tabela 27 - Prioridades de melhoria identificadas: Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial	46
Tabela 28 - Índice de Satisfação: Resultados, por unidade orgânica, sobre a qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online .....	48
Tabela 29 - Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online.....	49
Tabela 30 - Índice de Satisfação: Resultados, por unidade orgânica, sobre a qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presencial .....	50
Tabela 31 - Prestação de outro tipo de serviço/informação .....	52
Tabela 32 - Identificação da natureza de outros serviços/informações solicitadas .....	52
Tabela 33 - Outros serviços/informação, ou pedidos múltiplos, efetuados .....	55
Tabela 34 - Obtenção do serviço/informação requeridos .....	55
Tabela 35 - Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço/informação .....	60
Tabela 36 - Avaliação de desempenho dos serviços .....	62
Tabela 37 - Resultados desagregados por unidade orgânica - Índice de Satisfação (Desempenho dos Serviços) .....	64

Tabela 38 - Percentagem de contribuição de cada Arquivo para o Índice de Satisfação (Desempenho dos Serviços).....	65
Tabela 39 - Quadro comparativo: Nível de concordância e satisfação global .....	67
Tabela 40 - Resultados desagregados por unidade orgânica - Índice de Satisfação (Avaliação global dos Serviços) .....	68
Tabela 41 - Percentagem de contribuição de cada Arquivo para o índice de satisfação global dos serviços.....	69
Tabela 42 - Áreas prioritárias para melhoria.....	70
Tabela 43 - Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Avaliação global dos serviços .....	71
Tabela 44 - Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Análise comparativa.....	72
Tabela 45 - Sexo: Quadro comparativo (2022/2022) .....	73
Tabela 46 - Comentários, Críticas e Sugestões .....	78

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Nível de satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB .....	10
Gráfico 2 - Forma do primeiro contacto com os serviços dos Arquivos.....	21
Gráfico 3 - Frequência na utilização dos serviços do arquivo .....	22
Gráfico 4 - Motivo da visita aos serviços do arquivo .....	24
Gráfico 5 - Disponibilidade do site do arquivo.....	28
Gráfico 6 - Níveis de concordância relativamente à qualidade do site .....	29
Gráfico 7 - Utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo .....	30
Gráfico 8 - Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos pelos clientes da rede DGLAB .....	36
Gráfico 9 - Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico .....	42
Gráfico 10 - Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental disponibilizado presencialmente nos Arquivos .....	45
Gráfico 11 - Identificação da natureza de outros serviços / informações solicitadas.....	47
Gráfico 12 - Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço/informação .....	60
Gráfico 13 - Áreas de melhoria identificadas .....	63
Gráfico 14 - Áreas de melhoria: Análise global .....	71
Gráfico 15 - Sexo dos utilizadores .....	73
Gráfico 16 - Idade dos utilizadores por percentagem .....	74
Gráfico 17 - Habilitação académica .....	75

## ***Nota introdutória***

O presente relatório apresenta as principais conclusões inferidas do inquérito realizado aos clientes da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), no decurso do ano de 2024.

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**<sup>1</sup>.

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.

---

<sup>1</sup> 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.

## **1. Apontamento Metodológico**

### **1.1. Estrutura do inquérito**

O inquérito de satisfação de clientes encontra-se estruturado em **6 grupos**:

- **Primeiro grupo:** é antecedido da apresentação dos objetivos do inquérito e identifica o Arquivo sobre o qual os clientes irão incidir a sua análise. 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 presencial);
- **Segundo grupo:** inquire os clientes quanto à acessibilidade aos arquivos, a fim de recolher dados sobre os hábitos de frequência e motivo de visita;
- **Terceiro grupo:** recolhe dados sobre os fundos e coleções consultadas, e o nível de satisfação dos clientes relativamente aos instrumentos de pesquisa documental remota e presenciais;
- **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 e fiabilidade do serviço);
- **Quinto grupo:** procede à avaliação global e recolhe dados para a obtenção de informação síntese sobre a satisfação global com o serviço e com o desempenho do pessoal de atendimento, e ainda, indicadores sobre as prioridades de intervenção para efeitos de melhoria;
- **Sexto grupo:** recolhe dados de carácter sociocultural e reserva uma área aberta aos comentários, críticas e sugestões dos clientes.

### **1.2. Método de recolha de dados**

A recolha de informação foi feita *via online*, entre os dias **01 de novembro de 2023 e 01 de novembro de 2024**.

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

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 598 utilizadores da DGLAB (em 2023 foram recolhidas 120 respostas). Para um intervalo de confiança de 95%, a margem de erro é de 4%.



## ***2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais***

Foi aferido um nível médio de satisfação de 4,28 (85,7% na escala de 0 a 100), para com a generalidade dos serviços, constatando-se deste modo que os utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade dos produtos / serviços prestados pelo conjunto dos serviços dependentes da DGLAB.

Em termos globais, comparativamente aos resultados obtidos em 2023, em que foi apurada a média de 4,17 (83,4% na escala de 0 a 100), constata-se uma taxa de variação positiva. (vd. Tabela 1).

### ***2.1. Satisfação com o pessoal dos serviços***

A responsabilidade por níveis de satisfação elevados é imputável ao pessoal dos serviços. No ano de 2024 foram registadas as seguintes médias:

- Cortesia do pessoal: 4,54 (90,7%)
- Competência do pessoal: 4,42 (88,4%)
- Flexibilização do pessoal: 4,23 (84,7%)

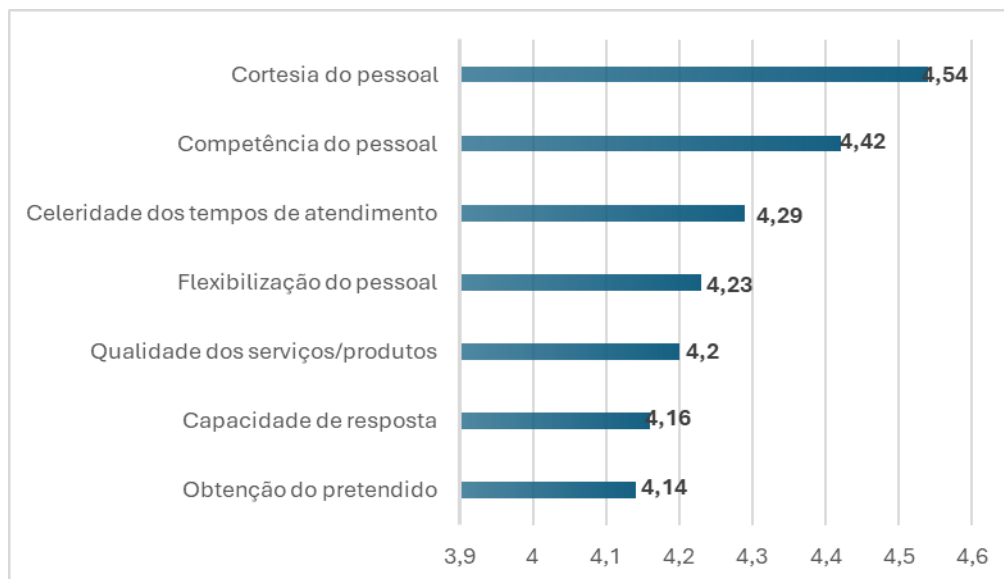
### ***2.2. Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente***

O grau de satisfação aferido ao nível da celeridade dos tempos de atendimento foi de **4,29 valores (85,8%)**.

Relativamente à qualidade dos serviços / produtos prestados pela globalidade dos serviços da rede DGLAB, obtivemos um resultado de **4,20 valores (84,0%)**.

O nível de satisfação relativo à capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente foi de **4,16 valores (83,3%)**.

Na globalidade, no final da sua visita os utilizadores afirmam terem conseguido obter dos serviços da DGLAB aquilo que procuravam, pese embora esta variável constituir a média mais baixa no conjunto das afirmações colocadas: 4,14 (82,8%).



*Gráfico 1 - Nível de satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB*

Opções de resposta	2023	2024	Taxa de variação (%)
	Média de satisfação		
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.	4,38	4,42	+0,87
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.	4,42	4,54	+2,65
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.e.: capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,04	4,23	+4,77
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,15	4,29	+3,33
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,06	4,16	+2,57
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,12	4,20	+1,91
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	4,01	4,14	+3,23
MÉDIA	4,17	4,28	+2,70

*Tabela 1 - Satisfação Global - Quadro comparativo*

### 3. Áreas prioritárias de melhoria: Análise dos Indicadores Globais

Foi pedido aos clientes que seleccionassem as áreas que consideram prioritárias de intervenção para melhoria do serviço / produtos.

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

No ano de 2024 a maioria dos respondentes colocou como prioridade máxima a Precisão dos instrumentos de pesquisa documental. Outras prioridades máximas consideradas foram: Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico); o tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...) e a Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos, esta última também uma prioridade média.

Algumas prioridades consideradas máximas em 2023 passaram para mínimas em 2024, como a Competência do pessoal dos serviços e a Razoabilidade dos preços.

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

*Tabela 2 - Áreas prioritárias de melhoria*

#### **4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global**

Considerando que nem todos os Arquivos Distritais/Serviços Dependentes conseguiram reunir um número mínimo de, pelo menos, 30 respostas ao inquérito, foi introduzido nesta análise um conjunto de critérios<sup>2</sup>, tendo em vista uniformizar as diversas amostragens obtidas e estabelecer, de forma equitativa, o peso relativo do contributo de cada arquivo nos resultados apresentados, bem como produzir uma ordenação hierarquizada desses contributos.

Uma vez aplicados os critérios referidos, obtemos os resultados descritos na Tabela 3.

Verificamos que os Arquivos Distritais de Faro, Leiria, Vila Real, Guarda, Porto, Aveiro e o Arquivo Nacional da Torre do Tombo contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação de 4,31 obtido no Grupo IV (Avaliação Global dos Serviços). Nas posições intermédias surgem os Arquivos Distritais Setúbal, Viana do Castelo, Castelo Branco, Bragança, Santarém, Viseu, Portalegre e o Arquivo Histórico Ultramarino (AHU). Nos que menos contribuíram para o valor médio obtido temos os Arquivos Distritais de Évora, Beja e o Centro Português de Fotografia (CPF).

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Faro	4,51	22,53	0,084	8,45%
Leiria	4,34	21,72	0,081	8,14%
ANTT	4,27	21,37	0,080	8,01%
V. Real	4,26	21,30	0,080	7,99%
Guarda	4,11	20,56	0,077	7,71%
Porto	4,04	20,19	0,076	7,57%
Aveiro	3,98	19,88	0,075	7,45%
Setúbal	4,76	14,28	0,054	5,36%
V. Castelo	4,71	14,12	0,053	5,29%
C. Branco	4,69	14,08	0,053	5,28%
Bragança	4,40	13,21	0,050	4,95%
AHU	4,36	13,09	0,049	4,91%
Santarém	4,35	13,05	0,049	4,89%
Viseu	4,16	12,49	0,047	4,68%
Portalegre	4,16	12,48	0,047	4,68%
Évora	4,42	4,42	0,017	1,66%
CPF	4,29	4,29	0,016	1,61%
Beja	3,68	3,68	0,014	1,38%

*Tabela 3 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global dos Serviços*

<sup>2</sup> Numa amostra de dados N=18 (universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optou-se por agrupar diversas subamostras da seguinte forma: N=10, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; N=2, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3; N = 4, com respondentes igual ou inferior a 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; =< a 10); somar os resultados de N1 a N18 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

## 5. Satisfação dos clientes: Análise dos Indicadores Setoriais

### 5.1. Perceção da prestação do serviço / produto

Por forma a obter informação mais rigorosa sobre o nível de satisfação dos clientes, bem como das dimensões e componentes de serviço mais valorizados, foi desenhada a Tabela 04. Esta agrega um conjunto de afirmações qualitativamente positivas sobre a perceção 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 com a afirmação proferida.

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

Afirmação	Prioridade de melhoria	Frequência	Média da avaliação
A. O tempo de espera pelo serviço / informação foi razoavelmente curto.	11,57%	236	4,15 (83%)
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	16,53%	239	4,06 (81,3%)
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por e-mail; por CTT; visualização online).	24,38%	225	4,05 (81,1%)
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	16,53%	234	4,06 (81,3%)
E. O preço de serviço / produto é razoável.	30,99%	210	3,75 (75%)

*Tabela 4 - Avaliação do Desempenho dos Serviços*

### 5.2. Dimensões e componentes de serviços

As tabelas n.º 5 e 7 (Parte II), n.º 29 (Parte III) e n.º 34 (Parte III), 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).

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

#### **5.2.1. Análise da satisfação sobre os Instrumentos de Pesquisa Documental (IPD)**

##### ***Componentes analisados nos Instrumentos de Pesquisa Documental Online:***

- A. Rapidez de busca de informação (Dimensão: capacidade de reação);
- B. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental (Dimensão: fiabilidade);
- C. Adequabilidade às necessidades de investigação (Dimensão: capacidade de reação);
- D. Capacidade intuitiva da ferramenta de pesquisa autónoma (Dimensão: acessibilidade);
- E. Informação de ajuda disponível (Dimensão: comunicação).

##### ***Componentes analisados nos Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial:***

- A. Rapidez de busca de informação (Dimensão: capacidade de reação);
- B. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental (Dimensão: fiabilidade);
- C. Adequabilidade das diversas formas de acesso aos IPD (Dimensão: acessibilidade);
- D. Qualidade autoexplicativa dos IPD (Dimensão: comunicação).

#### **5.2.2. Análise da satisfação sobre o desempenho dos serviços**

##### ***Componentes analisados:***

- A. Rapidez na prestação do serviço / informação (Dimensão: capacidade de reação);
- B. Precisão do serviço prestado (Dimensão: fiabilidade);
- C. Diversidade de acesso ao produto / informação (Dimensão: acessibilidade);
- D. Consistência das respostas obtidas (Dimensão: comunicação);
- E. Razoabilidade do preço do serviço / produto (Dimensão: custo).



## 6. Análise de satisfação incidente sobre os Instrumentos de Pesquisa Documental: Prioridades de melhoria

### 6.1. Instrumentos de pesquisa online

Afirmação	Prioridades de melhoria	Frequência	Média da avaliação
A. O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.	22,19%	336	3,99 (79,9%)
B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	7,99%	333	4,00 (80,1%)
C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	13,61%	334	3,88 (77,7%)
D. O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	29,88%	327	3,50 (70,0%)
E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	26,33%	326	3,46 (69,1%)

Tabela 5 - Níveis de concordância - Instrumentos de Pesquisa Documental Online

Para efeitos de melhoria, recomendam-se as seguintes intervenções:

<p><b>Prioridade 1:</b> Eficiência na procura da informação</p>	<p>Indicada como a <b>primeira prioridade</b> de intervenção por <b>29,88%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável D (Dimensão: acessibilidade)</b> Diz respeito à capacidade intuitiva da ferramenta de pesquisa autónoma O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,50 (70,0%)</b></p>
<p><b>Prioridade 2:</b> Disponibilização de ajuda no site mais completa</p>	<p>Indicada como a <b>segunda prioridade</b> de intervenção por <b>26,33%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável E (Dimensão: comunicação)</b> Diz respeito à informação de ajuda disponível O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,46 (69,1%)</b></p>
<p><b>Prioridade 3:</b> Capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental</p>	<p>Indicada como a <b>terceira prioridade</b> de intervenção por <b>22,19%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável A (Dimensão: capacidade de reação)</b> Diz respeito à rapidez de busca de informação O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,99 (79,9%)</b></p>

<p><b>Prioridade 4:</b> Capacidade de resposta face às necessidades de investigação</p>	<p>Indicada como a <b>quarta prioridade</b> de intervenção por <b>13,61%</b> dos clientes. Corresponde à <b>Variável C (dimensão: capacidade de reação)</b> Diz respeito à capacidade de resposta face às necessidades de investigação O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,88 (77,7%)</b></p>
<p><b>Prioridade 5:</b> Precisão dos instrumentos de pesquisa documental</p>	<p>Indicada como a <b>menor prioridade</b> de intervenção por <b>7,99%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável B (dimensão: fiabilidade)</b> Diz respeito à precisão dos resultados apresentados pelos instrumentos de pesquisa documental O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>4,00 (80,1%)</b></p>

*Tabela 6 - Prioridades de melhoria nos Instrumentos de Pesquisa Documental Online*

## 6.2. Instrumentos de pesquisa presencial

Afirmação	Prioridade de melhoria	Frequência	Média da avaliação
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	34,09%	44	3,93 (78,6%)
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	22,73%	43	4,09 (81,9%)
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	20,45%	44	3,95 (79,1%)
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.	22,73%	43	3,67 (73,5%)

*Tabela 7 - Níveis de concordância - Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial*

Para efeitos de melhoria, recomendam-se as seguintes intervenções:

<p><b>Prioridade 1:</b> Rapidez no processo de recuperação de informação através dos instrumentos de pesquisa documental</p>	<p>Indicada como a <b>primeira prioridade</b> de intervenção por <b>34,09%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável A (Dimensão: capacidade de reação)</b> Diz respeito à rapidez de busca de informação O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,93 (78,6%)</b></p>
--	--

<p><b>Prioridade 2:</b> Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de descrição documental</p>	<p>Indicada como a <b>segunda prioridade</b> de intervenção por <b>22,73%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável D (Dimensão: comunicação)</b> Diz respeito à qualidade autoexplicativa dos Instrumentos de Pesquisa Documental (IPD) O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,67 (73,5%)</b></p>
<p><b>Prioridade 2:</b> Precisão dos instrumentos de pesquisa documental</p>	<p>Indicada como a <b>segunda prioridade</b> de intervenção por <b>22,73%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável B (Dimensão: fiabilidade)</b> Diz respeito à precisão dos instrumentos de pesquisa documental O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>4,09 (81,9%)</b></p>
<p><b>Prioridade 4:</b> Adequabilidade das formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental</p>	<p>Indicada como a <b>menor prioridade</b> de intervenção por <b>20,45%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável C (Dimensão: acessibilidade)</b> Diz respeito à adequabilidade das diversas formas de acesso aos Instrumentos de Pesquisa Documental (IPD) O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,95 (79,1%)</b></p>

*Tabela 8 - Prioridades de melhoria nos Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial*

## 7. Análise de desempenho dos serviços

Afirmação	Prioridade de melhoria	Frequência	Média da avaliação
A. O tempo de espera pelo serviço / informação foi razoavelmente curto.	11,57%	236	4,15 (83%)
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	16,53%	239	4,06 (81,3%)
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por e-mail; por CTT; visualização online).	24,38%	225	4,05 (81,1%)
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	16,53%	234	4,06 (81,3%)
E. O preço de serviço / produto é razoável.	30,99%	210	3,75 (75%)

*Tabela 9 - Níveis de concordância - Desempenho dos Serviços*

### 7.1. Recomendações para melhoria global do desempenho dos serviços

Tendo em conta os resultados apresentados na análise global do desempenho dos serviços, verificamos que as preocupações da generalidade dos clientes se focam na redução do preço do serviço/produto.

Para efeitos de melhoria, recomendam-se as seguintes intervenções:

<p><b>Prioridade 1:</b> Redução no preço do serviço / produto</p>	<p>Indicada como a <b>principal prioridade</b> de intervenção por <b>30,99%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável E (Dimensão: custo)</b> Diz respeito à razoabilidade do preço do serviço / produto O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>3,75 (75,0%)</b></p>
<p><b>Prioridade 2:</b> Incremento na diversidade das formas de acesso aos produtos / informações</p>	<p>Indicada como a <b>segunda prioridade</b> de intervenção por <b>24,38%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável C (Dimensão: acessibilidade)</b> Diz respeito à diversidade de acesso ao produto / informação O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>4,05 (81,1%)</b></p>
<p><b>Prioridade 3:</b> Incremento na precisão do serviço / informação prestada aos utilizadores</p>	<p>Indicada como a <b>terceira prioridade</b> de intervenção por <b>16,53%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável B (Dimensão: fiabilidade)</b> Diz respeito à precisão do serviço prestado O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>4,06 (81,3%)</b></p>
<p><b>Prioridade 4:</b> Incremento na consistência / pertinência das respostas aos utilizadores</p>	<p>Indicada como a <b>quarta prioridade</b> de intervenção por <b>16,53%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável D (Dimensão: comunicação)</b> Diz respeito à consistência das respostas obtidas O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>4,06 (81,3%)</b></p>
<p><b>Prioridade 5:</b> Redução no tempo decorrido para a prestação do serviço / informação</p>	<p>Indicada como a <b>menor prioridade</b> de intervenção por <b>11,57%</b> dos clientes Corresponde à <b>Variável A (Dimensão: capacidade de reação)</b> Diz respeito à rapidez na prestação do serviço / informação O <b>grau de satisfação</b> desta variável é de <b>4,15 (83%)</b></p>

Tabela 10 - Prioridades de melhoria no desempenho dos serviços

## **APÊNDICE**

# **RELATÓRIO INTEGRAL: INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2024**

## I. Interação com o Arquivo

### 1. Modo de interação

Questionados sobre o tipo de interação utilizada para contactar os serviços da DGLAB, constatamos que **26,09%** dos respondentes se dirigiu presencialmente às instalações dos serviços do Arquivo, contrastando com uma percentagem de **73,91%** que utilizou o contacto via online ou remota.

Opções	Percentagem de respostas	Frequência
A. Contacto via online ou remota	73,91%	425
B. Contacto presencial	26,09%	150
	Questões respondidas	537
	Questões omissas	0

*Tabela 11 - Tipo de interação com os serviços do Arquivo*

### 2. Acessibilidade aos arquivos

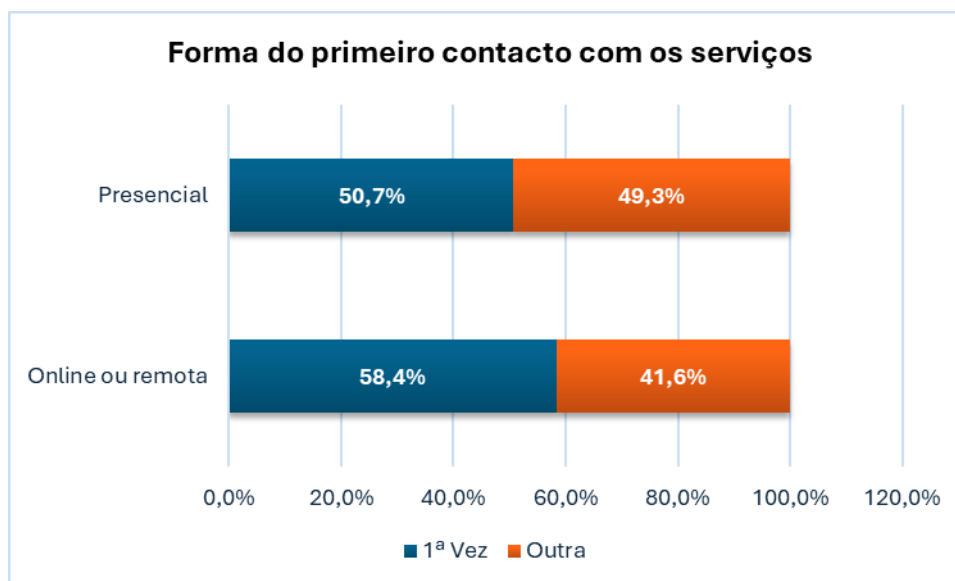
#### 2.1. Primeiro contacto com os serviços do arquivo

No que diz respeito ao contacto com os Arquivos, verificamos que **57,72%** utilizou pela primeira vez os serviços online, enquanto **47,83%** dos respondentes se deslocou fisicamente, pela primeira vez, aos arquivos.

Forma de contacto	Opções	Percentagem de respostas	Frequência	Questões respondidas	Questões omissas
Online ou remota	Sim	58,37%	244	418	180
	Não	41,63%	174		
Presencial	Sim	50,67%	76	150	448
	Não	49,33%	74		

*Tabela 12 - Primeiro contacto com os serviços do Arquivo*





*Gráfico 2 - Forma do primeiro contacto com os serviços dos Arquivos*

## 2.2. Frequência de utilização dos serviços

### 2.2.1. Utilização online ou remota

No que diz respeito à frequência de utilização dos serviços online, verificamos que 28,48% indicam uma utilização de, pelo menos uma vez por ano e 26,06% refere uma utilização de, pelo menos, uma vez, de 6 em 6 meses.

15,76% utilizam os serviços online com uma cadência de consulta quase diária ou, pelo menos, uma vez por semana.

18,79% dizem utilizar os serviços pelo menos uma vez por mês, enquanto 9,09% dizem utilizar os serviços pelo menos uma vez, de 15 em 15 dias.

Do cômputo das respostas há a registar 1,82% dos inquiridos cuja primeira utilização se concretizou na semana antecedente à resposta ao questionário.

### 2.2.2. Utilização presencial

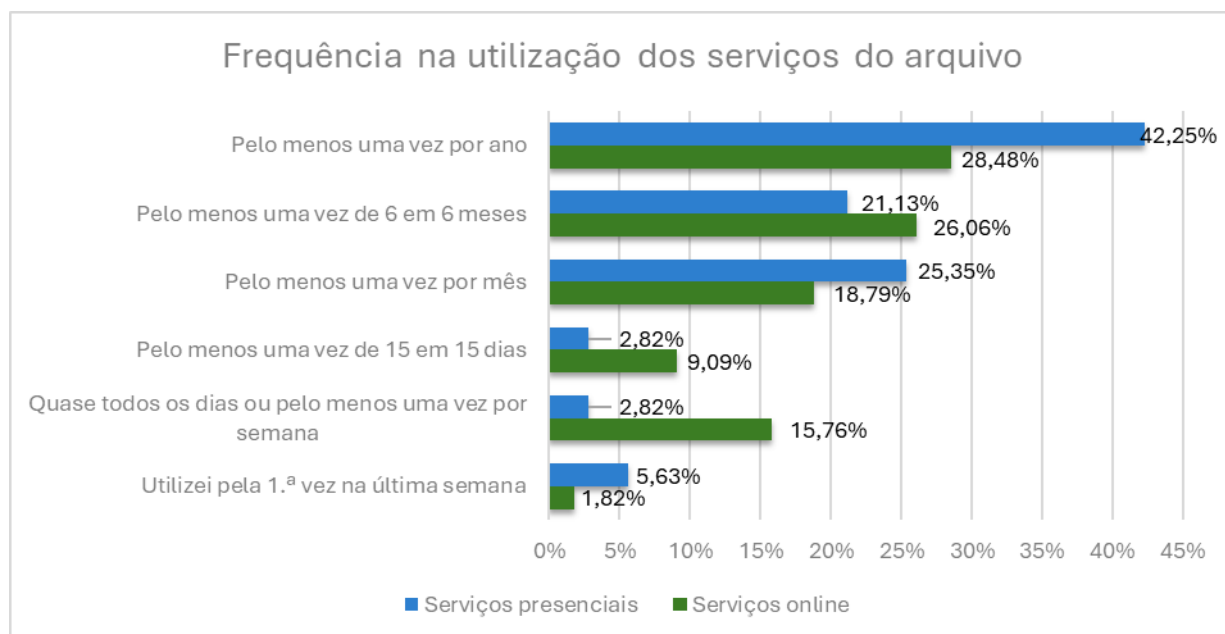
Relativamente aos clientes que utilizam os serviços presencialmente, constata-se que 42,25% se deslocam, pelo menos, uma vez por ano, enquanto 21,13% dizem deslocar-se, pelo menos, uma vez de 6 em 6 meses.

25,35% deslocam-se, pelo menos, uma vez por mês., enquanto 4,64% afirmam utilizar os serviços presencialmente de 15 em 15 dias, quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana.

Dos inquiridos, 5,63% teve contacto presencial com os serviços na semana antecedente à resposta ao questionário.

Opções de resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem de resposta	Frequência	Percentagem de resposta	Frequência
Utilizei pela 1. <sup>a</sup> vez na última semana	1,82%	3	5,63%	4
Quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana	15,76%	26	2,82%	2
Pelo menos uma vez de 15 em 15 dias	9,09%	15	2,82%	2
Pelo menos uma vez por mês	18,79%	31	25,35%	18
Pelo menos uma vez de 6 em 6 meses	26,06%	43	21,13%	15
Pelo menos uma vez por ano	28,48%	47	42,25%	30
<b>Questões respondidas</b>	<b>165</b>		<b>71</b>	
<b>Questões omissas</b>	<b>433</b>		<b>527</b>	

*Tabela 13 - Frequência na utilização dos serviços do arquivo*



*Gráfico 3 - Frequência na utilização dos serviços do arquivo*

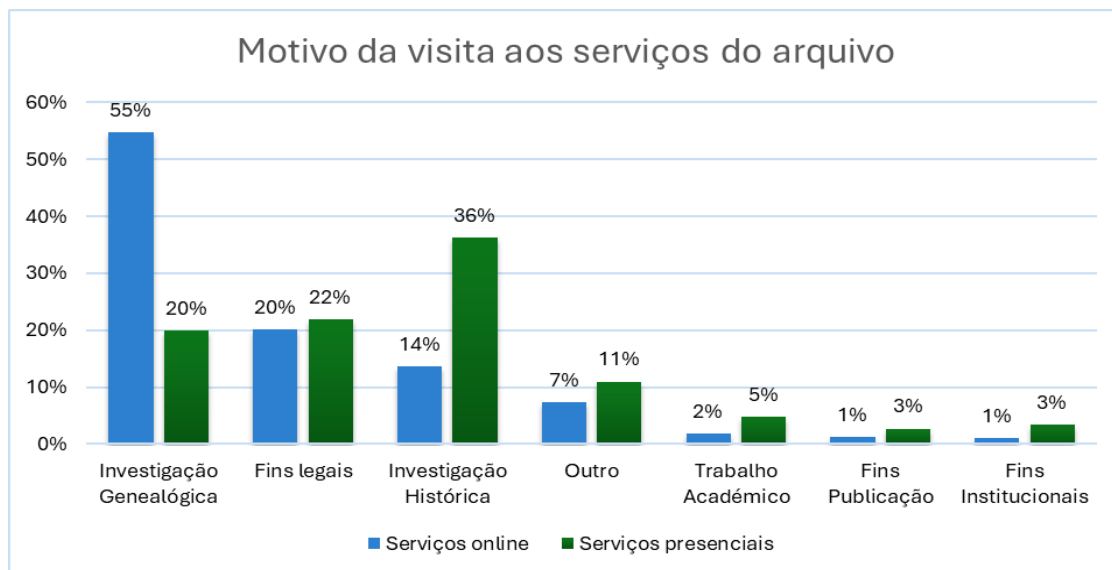
### 2.3. Motivo da visita aos serviços

Quando questionados sobre o que motivou a visita ao site do Arquivo, a grande maioria dos inquiridos (54,80%) refere a investigação genealógica como o principal fator. Seguem-se as razões relacionadas com fins legais (20%), com a investigação histórica (13,64%) e com o trabalho académico (1,77%).

Quanto ao que motivou a visita às instalações dos serviços do Arquivo, 36,30% dos inquiridos indica a investigação histórica e 21,92% refere a necessidade de visita por fins legais. A investigação genealógica (19,86%) surge em terceiro lugar, seguida das visitas para a realização de trabalhos académicos (4,79%).

Opções de resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem de resposta	Frequência	Percentagem de resposta	Frequência
Investigação Genealógica	54,80%	217	19,86%	29
Fins legais	20,20%	80	21,92%	32
Investigação Histórica	13,64%	54	36,30%	53
Outro	7,32%	29	10,96%	16
Trabalho Académico	1,77%	7	4,79%	7
Fins Publicação	1,26%	5	2,74%	4
Fins Institucionais	1,01%	4	3,42%	5
<b>Questões respondidas</b>	<b>396</b>		<b>146</b>	
<b>Questões omissas</b>	<b>202</b>		<b>452</b>	

*Tabela 14 - Motivo da visita aos serviços do arquivo*



*Gráfico 4 - Motivo da visita aos serviços do arquivo*

Relativamente aos outros motivos que levaram os utilizadores a consultar o site institucional dos arquivos da DGLAB, foram apuradas as seguintes respostas:

Arquivo Nacional Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	história política pessoal
13 ago 2024	Obtenção de documentos
13 ago 2024	Profissionais
13 ago 2024	Encontrar livros de uma pessoa amiga
13 ago 2024	Particular, Curiosidade familiar.
13 ago 2024	Familiares
13 ago 2024	Informação generalista para fins de investigação
12 ago 2024	Procura de nomes de familiares para a arvore genealógica
12 ago 2024	Pedido de certidão de nascimento de um familiar nascido em 1906

Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Motivos pessoais/familiares
12 ago 2024	Para solicitar uma certidão muito difícil de compreender só depois de telefonar ai sim foram super profissionais

12 ago 2024	procurar certidões de nascimento
12 ago 2024	Certidão de batismo

Arquivo Distrital de Leiria	
Data de resposta	Comentário
08 jul 2024	Processo de Inventário
06 jun 2024	Procurar dados para tirar certidão de nascimento
03 mai 2024	Certidão de batismo
22 mar 2024	procura de familiares de um cliente.
09 jan 2024	Certidão
17 nov 2023	Certidão de peças processuais de processo judicial em arquivo.

Arquivo Distrital do Porto	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Curiosidade.

Arquivo Distrital de Santarém	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Nacionalidade

Arquivo Distrital de Setúbal	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Nacionalidade

Arquivo Distrital de Viseu	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Certidão

*Tabela 15 - Outros motivos de visita ao site do arquivo*

Os outros motivos que levaram os utilizadores a consultar presencialmente o Arquivo foram:

Arquivo Nacional Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário
23 ago 2024	Certidão
18 ago 2024	Ficheiros da PIDE/DGS
14 ago 2024	Reforma
13 ago 2024	pesquisa de doc. pessoais (escrituras / finanças/ testamentos/ certidões de nascimento, etc.)
12 ago 2024	Cópia certificada de escritura de imóvel por motivo da original estar com as o texto muito sumido.
23 ago 2024	Certidão

Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
03 out 2024	Certidão analógico papel
13 ago 2024	Certidão de casamento
12 ago 2024	Procurar documento de partilhas

Centro Português de Fotografia	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Procura de dados sobre a viagem de barco para Angola em 1968.

Arquivo Distrital de Évora	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Obtenção escritura publica

Arquivo Distrital de Faro	
Data de resposta	Comentário
12 set 2024	Escritura Habilitação Herdeiros
13 ago 2024	Reatamento trato sucessivo
27 nov 2023	consultar e pedir copias certificadas de escrituras



Arquivo Distrital da Guarda	
Data de resposta	Comentário
16 ago 2024	Obter certidões para efeitos de habilitação de herdeiros.
15 ago 2024	procurar a certidão de nascimento do meu avô
12 ago 2024	Pedido de Certidão

Arquivo Distrital de Leiria	
Data de resposta	Comentário
29 ago 2024	Noticias locais

Arquivo Distrital de Setúbal	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Consultor Imobiliário.

Arquivo Distrital de Vila Real	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Data de nascimento de uma pessoa

*Tabela 16 - Outros motivos de visita presencial ao arquivo*

#### 2.4. Disponibilidade do site institucional

Relativamente à disponibilidade imediata dos sites da rede DGLAB, **57,58%** dos utilizadores refere nunca ter encontrado o site indisponível aquando da sua consulta, enquanto **26,67%** mencionam quase nunca ter encontrado o site indisponível.

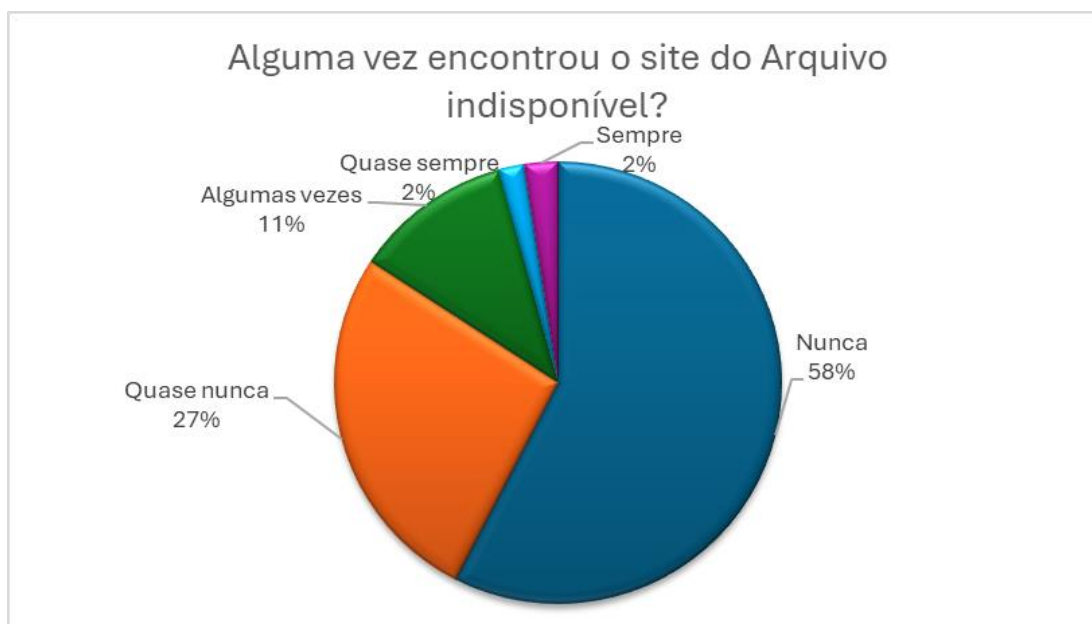
Apenas **11,52%** dos utilizadores mencionam que o site esteve indisponível algumas vezes.

Opções de resposta	Percentagem de respostas	Frequência
Nunca	57,58%	95
Quase nunca	26,67%	44

Algumas vezes	11,52%	19
Quase sempre	1,82%	3
Sempre	2,42%	4
Questões respondidas		165
Questões omissas		433

*Tabela 17 - Disponibilidade do site do arquivo*

~



*Gráfico 5 - Disponibilidade do site do arquivo*

## 2.5. Avaliação do site institucional

Para avaliar a qualidade dos sites da rede DGLAB, foi solicitado aos inquiridos que indicassem o seu nível de concordância com a afirmação: “Globalmente, o nível de qualidade do site é Muito Bom”.

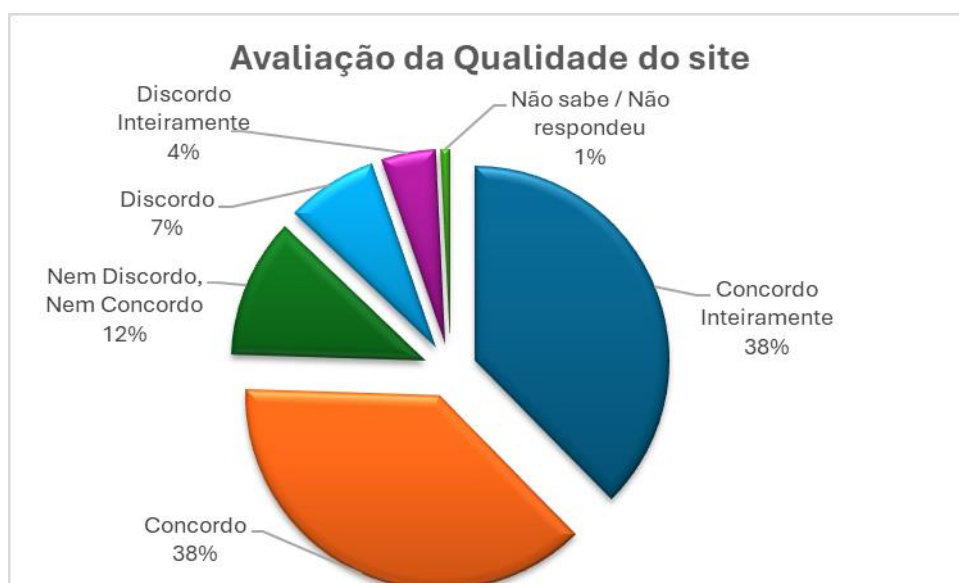
35,04% dos respondentes concordou inteiramente com a afirmação, mostrando-se satisfeitos com a qualidade do site. 42,27% concordou com a afirmação, enquanto 13,40% não concordou, nem discordou da mesma.

Do total de respondentes, 7,22% discordou da afirmação, enquanto 2,06% discordou inteiramente.

No cômputo geral, o nível médio de satisfação percecionado pelos nossos clientes relativamente à qualidade dos sites web da rede DGLAB é positiva, situando-se na ordem dos **4,01 (80,2%)** na escala de Likert, de 1 a 5.

Opções de resposta	Percentagem de respostas	Frequência
Concordo Inteiramente	37,63%	149
Concordo	37,88%	150
Nem Discordo, Nem Concordo	11,62%	46
Discordo	7,58%	30
Discordo Inteiramente	4,55%	18
Não sabe / Não respondeu	0,76%	3
<b>Média da avaliação</b>		<b>3,97</b>
<b>Questões respondidas</b>		<b>396</b>
<b>Questões omissas</b>		<b>202</b>

*Tabela 18 - Avaliação da qualidade do site do arquivo*



*Gráfico 6 - Níveis de concordância relativamente à qualidade do site*

## II. Instrumentos de Pesquisa Documental

### 1. Utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados presencialmente e no site do Arquivo

Em relação à utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados pelo Arquivo, constatamos que há uma utilização semelhante dos serviços online e dos serviços presenciais ((80%).

Opções de resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem de resposta	Frequência	Percentagem de resposta	Frequência
Sim	79,08%	310	80,13%	121
Não	20,92%	82	19,87%	30
Questões respondidas		392	151	
Questões omissas		206	447	

Tabela 19 - Utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo

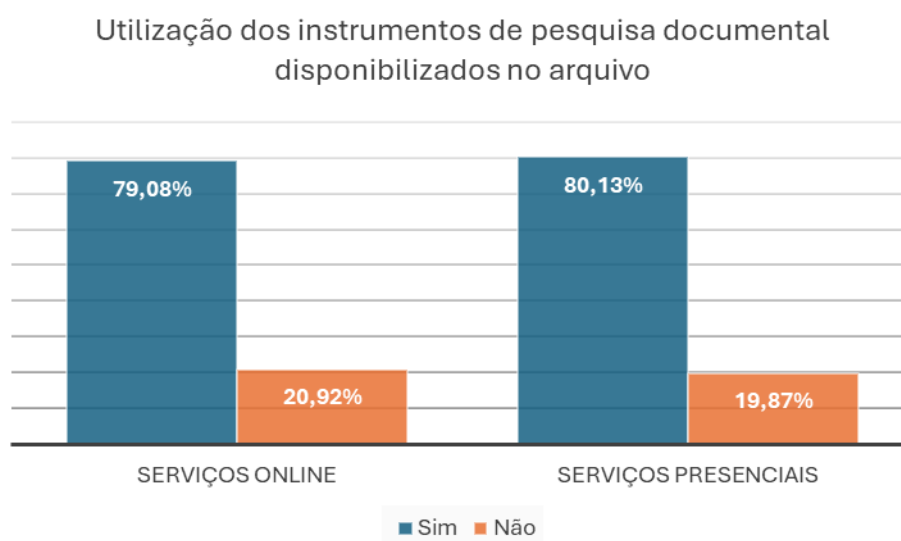


Gráfico 7 - Utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo

## 2. Arquivos (grupo de Fundos / Coleção documental) consultados

Os Registos Paroquiais (documentos anteriores a 1910) foram indicados pela maioria como principal grupo de fundos consultado online (66,34%) e o segundo para quem se deslocou presencial aos serviços (20,0%).

Os registos dos Cartórios Notariais são os segundos mais procurados na consulta online (11,11%) e os principais na consulta presencial (24,80%).

Em terceiro lugar, surgem como mais consultados os Arquivos da Administração Central, tendo obtido 5,88% e 14,40%, respetivamente, na consulta remota e na consulta presencial.

Opções de resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Porcentagem de resposta	Frequência	Porcentagem de resposta	Frequência
Registos Paroquiais (anteriores a 1910)	66,34%	203	20,00%	25
Cartórios Notariais	11,11%	34	24,80%	31
Arquivos dos Tribunais	4,25%	13	8,00%	10
Arquivos da Administração Central	3,27%	10	4,80%	6
Conselho Ultramarino	2,61%	8	10,40%	13
Pide / DGS	2,29%	7	8,00%	10
Chancelarias Régias	0,98%	3	0,80%	1
Inquisição	0,98%	3	0,00%	0
Ministério do Reino	0,98%	3	2,40%	3
Coleção Nacional de Fotografia	0,65%	2	0,80%	1
Arquivos da Administração Descentralizada	0,33%	1	5,60%	7
Desembargo do Paço	0,33%	1	0,00%	0
Outro	5,88%	18	14,40%	18
Questões respondidas		306	125	
Questões omissas		292	473	

Tabela 20 - Arquivos (grupos de fundos/coleção documental) consultados

### 2.1. Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado online

Foi solicitado aos respondentes que indicassem uma opção de outro Arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado online. Foram apurados os seguintes comentários:

### Arquivo Histórico Ultramarino

Data de resposta	Comentário
19 ago 2024	Documentação da Secretaria de Estado da Marinha e Ultramar (SEMU)
13 ago 2024	Conselho ultramarino
13 ago 2024	Angola
13 ago 2024	Arquivo Nacional Torre do Tombo
12 ago 2024	Livro de Requerimentos de 1797 relações Brasil e Portugal.
12 ago 2024	Minas Gerais
20 ago 2023	Grupo de fundos

### Arquivo Nacional Torre do Tombo

Data de resposta	Comentário
28 ago 2024	Arquivo Documental Arquitetura e Urbanismo
26 ago 2024	Processos da Inquisição
17 ago 2024	Manuscritos da livraria
15 ago 2024	Fotografias
14 ago 2024	Junta do Tabaco
14 ago 2024	Nau Santa Clara
13 ago 2024	Livro
13 ago 2024	Cartografia e iconografia de Pernambuco
12 ago 2024	Fundo da Companhia União Mercantil - código de referência PT/TT/CUM <a href="https://digitarq.arquivos.pt/details?id=4167284">https://digitarq.arquivos.pt/details?id=4167284</a>

### Arquivo Distrital de Aveiro

Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Testamento

### Arquivo Distrital de Castelo Branco

Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	registos paroquiais pós 1910



Centro Português de Fotografia	
Data de resposta	Comentário
5 mar 2024	Fundo APR

Arquivo Distrital da Guarda	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Registos Paroquiais

Arquivo Distrital de Leiria	
Data de resposta	Comentário
07 set 2024	Administração Local
20 ago 2024	certidão nascimento

Arquivo Distrital de Portalegre	
Data de resposta	Comentário
25 jan 2024	tudo relacionado com Portalegre

Arquivo Distrital do Porto	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Colecção Documentos das Artes Cénicas

Arquivo Distrital de Setúbal	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Santa Casa de Misericórdia de Setúbal

*Tabela 21 - Arquivos (grupos de fundos / coleção documental) consultados online*

## 2.2. Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado presencialmente

Quando questionados sobre outros arquivos (grupo de fundos / coleção documental) consultados presencialmente, foram apuradas as seguintes respostas:



### Arquivo Histórico Ultramarino

Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Colecção documental
13 ago 2024	D. ANTÓNIO, PRIOR DO CRATO, E SEUS DESCENDENTES
13 ago 2024	Antonio Salazar

### Arquivo Nacional Torre do Tombo

Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Colecção documental
13 ago 2024	D. ANTÓNIO, PRIOR DO CRATO, E SEUS DESCENDENTES
13 ago 2024	Antonio Salazar
13 ago 2024	Câmara Eclesiástica de Castelo Branco
12 ago 2024	Registo Civil
12 ago 2024	Casa Real
12 ago 2024	MNE
12 ago 2024	AOS
09 ago 2024	Tribunal do Santo Ofício de Lisboa

### Arquivo Distrital de Faro

Data de resposta	Comentário
02 jan 2024	Registo nascimento de 1922

### Arquivo Distrital do Porto

Data de resposta	Comentário
2 ago 2024	inquérito

### Arquivo Distrital de Viseu

Data de resposta	Comentário
Aug 14 2024 01:11 PM	Grupo de fundos sobre as igrejas da diocese de Viseu

*Tabela 22 - Arquivos (grupos de fundos / coleção documental) consultados presencialmente*

### 3. Tipo de acesso aos instrumentos de pesquisa

#### 3.1. Utilização online ou remota

No cômputo geral, **90,4%** dos respondentes indica ter utilizado a plataforma DIGITARQ (CRAV) como principal instrumento de pesquisa documental (IPD).

**3,31%** utilizou outro tipo de instrumento documental eletrónico, enquanto **6,29%** consultou outro tipo de IPD em formato PDF.

#### 3.2. Utilização presencial

Dos utilizadores que recorreram aos serviços presenciais do Arquivo, **64,81%** afirma ter utilizado a base de dados DIGITARQ (CRAV) na sua pesquisa.

**3,70%** utilizou outro tipo de IPD eletrónico, enquanto **31,48%** utilizou instrumentos em papel ou PDF.

Opções de resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem de resposta	Frequência	Percentagem de resposta	Frequência
Instrumento de pesquisa documental eletrónico: DIGITARQ (CRAV)	90,40%	273	64,81%	70
Instrumento de pesquisa documental eletrónico: TT Online	0,00%	0	0,00%	0
Outro Instrumento de pesquisa documental eletrónico	3,31%	10	3,70%	4
Outros Instrumentos de pesquisa documental (em papel ou PDF)	6,29%	19	31,48%	34
Questões respondidas	302		108	
Questões omissas	296		490	

*Tabela 23 - Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos*

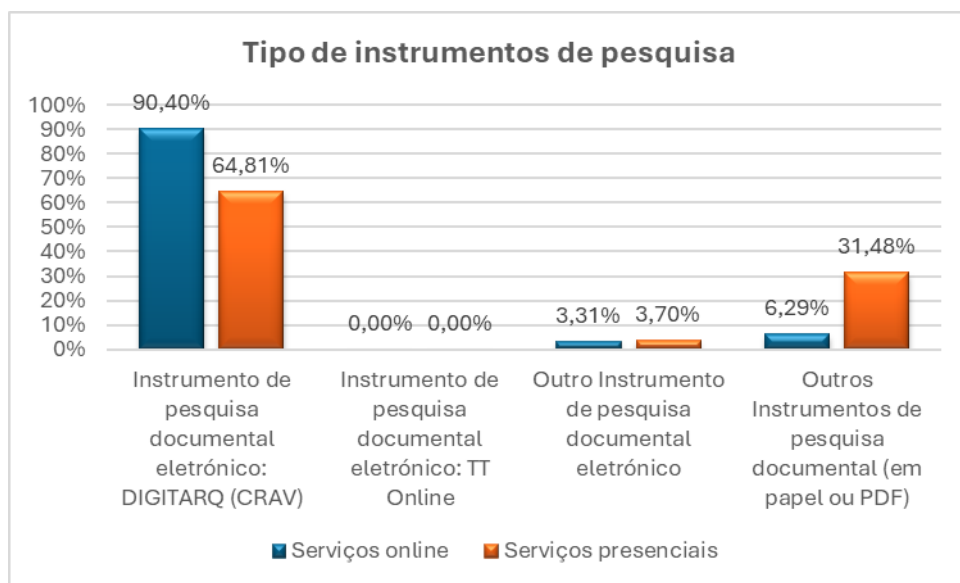


Gráfico 8 - Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos pelos clientes da rede DGLAB

Relativamente ao outro instrumento de pesquisa documental eletrónico em base de dados a que os respondentes tiveram acesso, foram registados os seguintes comentários:

Arquivo Histórico Ultramarino	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	registros passaportes

Arquivo Nacional Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário
15 ago 2024	Fotos digitalizada
14 ago 2024	Internet
13 ago 2024	nunca consegui obter acesso a nenhum instrumento de pesquisa documental

Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
05 set 2024	Aveiro

Arquivo Distrital de Faro	
Data de resposta	Comentário

02 jan 2024	Terminal de Computador
-------------	------------------------

Arquivo Distrital de Leiria	
Data de resposta	Comentário
03 jan 2024	Torre do Tombo

Arquivo Distrital de Vila Real	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Scanner do documento geral
13 ago 2024	PDF

*Tabela 24 - Outro instrumento de pesquisa eletrónico em base de dados*

Quanto ao instrumento de pesquisa documental (consultado em papel ou PDF), foram apurados os seguintes comentários:

Arquivo Histórico Ultramarino	
Data de resposta	Comentário
Aug 20 ago 2024	Boletins Oficiais

Arquivo Nacional Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário
20 ago 2024	Escritura de Partilhas
15 ago 2024	documentos dos anos 1790 até 1830
14 ago 2024	DIGITARC
14 ago 2024	Livro de registo da Junta de administração de Lisboa
13 ago 2024	Papel
13 ago 2024	Chancelarias Régias
13 ago 2024	O próprio processo que pude consultar e de que pude pedir algumas cópias
13 ago 2024	Arquivo
13 ago 2024	Arquivos paroquiais

12 ago 2024	Registos paróquias distrito Santar6
12 ago 2024	Papel
12 ago 2024	nao me recorde
12 ago 2024	Tabela de equivalência para a numeração das caixas (em pdf)
12 ago 2024	MNE

Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
03 out 2024	Em papel
22 ago 2024	Orcid
14 ago 2024	Processo físico, para fotocopiar as peças que precisava
13 ago 2024	Papel
13 ago 2024	Livros de escrituras
13 ago 2024	Fui atendido por uma senhora
12 ago 2024	Assento de nascimento
12 ago 2024	Certidão

Arquivo Distrital de Bragança	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Livros paroquiais
13 ago 2024	Nao me lembro
13 ago 2024	Inventário Orfanológico

Arquivo Distrital de Castelo Branco	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Escritura

Arquivo Distrital de Évora	
Data de resposta	Comentário

Aug 15 2024

11:48 AM

Testamento

#### Arquivo Distrital de Faro

Data de resposta	Comentário
03 out 2024	Escritura
13 ago 2024	Descriminação de áreas e rendimentos
13 ago 2024	Livro de registo civil ano 1919 e 1922
12 ago 2024	Registro
12 ago 2024	Habilitação herdeiros
27 nov 2023	Escrituras

#### Arquivo Distrital da Guarda

Data de resposta	Comentário
15 ago 2024	Acta batesmal
12 ago 2024	emissão de assento de nascimento (necessitando de uma certidão emitida de forma integral) para formalização de inventário de bens no Brasil

#### Arquivo Distrital de Leiria

Data de resposta	Comentário
19 ago 2024	Foram várias pesquisas em diversos acervos, não consigo lembrar.
21 mai 2024	certidão de inventário

#### Arquivo Distrital do Porto

Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Escritura
13 ago 2024	cessão de herança

#### Arquivo Distrital de Santarém

Data de resposta	Comentário
18 out 2024	Raquel Bernard Colaço

24 ago 2024 Livros de registos

Arquivo Distrital de Setúbal	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Articulo académico

Arquivo Distrital de Vila Real	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Registro Nascimento
13 ago 2024	Livros de registro

*Tabela 25 - Outro tipo de instrumentos de pesquisa documental consultados (em papel ou PDF)*

#### **4. Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental**

##### **4.1. Clientes Online**

De forma a medir o nível de satisfação dos clientes para com os instrumentos de pesquisa documental disponibilizados online, foi pedido aos respondentes que assinalassem a resposta que melhor descrevesse o seu nível de concordância com as afirmações apresentadas.

##### **A. “O instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação”**

- Concordo inteiramente com a afirmação: 35,01%
- Concordo: 43,62%
- Não discordo, nem concordo: 9,79%
- Discordo: 8,01%
- Discordo inteiramente: 3,26%

A média da avaliação de satisfação desta variável é de **3,99 (79,9%)**, a segunda mais alta no conjunto das afirmações apresentadas.

##### **B. “Os resultados apresentados pelo Instrumento de Pesquisa Documental são precisos”**

- Concordo inteiramente com a afirmação: 37,50%
- Concordo: 37,20%
- Não discordo, nem concordo: 14,88%
- Discordo: 6,25%
- Discordo inteiramente: 3,27%



A média de satisfação desta variável é de **4,00 (80,1%)**, a mais elevada do conjunto de afirmações.

**C. “O Instrumento de Pesquisa Documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação: 33,33%**
- **Concordo: 39,29%**
- **Não discordo, nem concordo: 12,20%**
- **Discordo: 11,01%**
- **Discordo inteiramente: 3,57%**

A média de satisfação desta variável é de **3,88 (77,7%)**.

**D. “O Instrumento de Pesquisa Documental é intuitivo”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação: 19,26%**
- **Concordo: 37,43%**
- **Não discordo, nem concordo: 20,96%**
- **Discordo: 14,07%**
- **Discordo inteiramente: 6,29%**

A média de satisfação desta variável é de **3,50 (70,0%)**.

**E. “A informação de ajuda disponível no site é suficiente”**

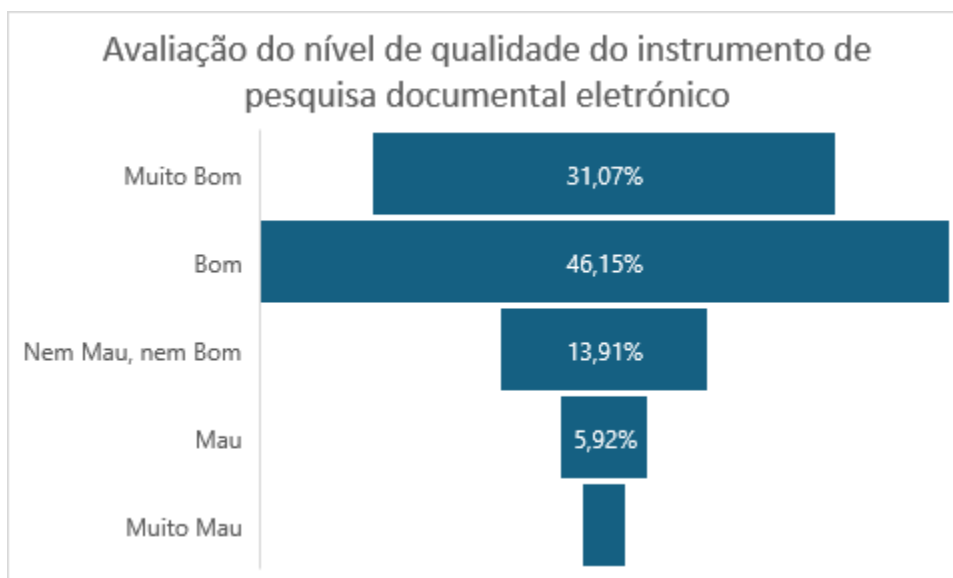
- **Concordo inteiramente com a afirmação: 19,46%**
- **Concordo: 35,63%**
- **Não discordo, nem concordo: 18,56%**
- **Discordo: 17,96%**
- **Discordo inteiramente: 5,99%**

A média de satisfação desta variável é de **3,46 (69,1%)**.

Em relação à qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico, foram obtidas as seguintes avaliações:

- **Muito Bom: 31,07%**
- **Bom: 46,15%**
- **Nem Mau, nem Bom: 13,91%**
- **Mau: 5,92%**
- **Muito Mau: 2,96%**

No cômputo geral, os clientes que procederam à pesquisa documental eletrónica avaliaram a qualidade com uma valoração de **3,96**.



*Gráfico 9 - Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico*

## 4.2. Clientes Presenciais

À semelhança do ponto anterior, para medir o nível de satisfação dos clientes para com os instrumentos de pesquisa documental disponibilizados presencialmente nos Arquivos, foi pedido que assinalassem a resposta que melhor descrevesse o seu nível de concordância com as afirmações apresentadas.

### A. “Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação”

- Concordo inteiramente com a afirmação: 29,55%
- Concordo: 52,27%
- Não discordo, nem concordo: 4,55%
- Discordo: 9,09%
- Discordo inteiramente: 4,55%

A média da avaliação de satisfação desta variável é de **3,93 (78,6%)**, a terceira mais alta no conjunto das afirmações apresentadas.

### B. “Os instrumentos de pesquisa documental são precisos”

- Concordo inteiramente com a afirmação: 39,53%
- Concordo: 41,86%
- Não discordo, nem concordo: 11,63%
- Discordo: 2,33%
- Discordo inteiramente: 4,65%

A média de satisfação desta variável é de **4,09 (81,9%)**, a mais elevada do conjunto de

afirmações.

**C. “As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação:** 29,55%
- **Concordo:** 52,27%
- **Não discordo, nem concordo:** 6,82%
- **Discordo:** 6,82%
- **Discordo inteiramente:** 4,55%

A média de satisfação desta variável é de **3,95 (79,1%)**, a segunda mais elevada do conjunto de afirmações.

**D. “Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos”**

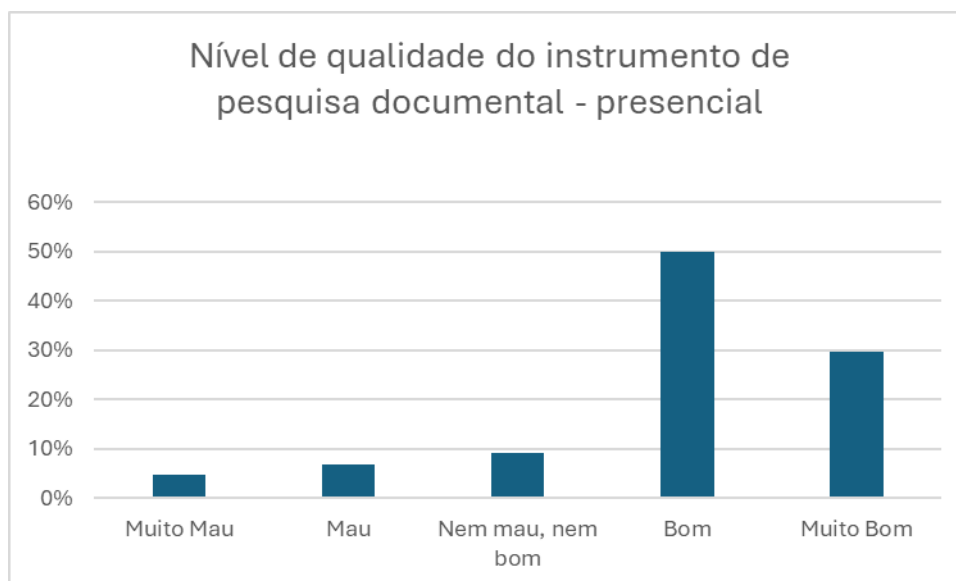
- **Concordo inteiramente com a afirmação:** 20,93%
- **Concordo:** 46,51%
- **Não discordo, nem concordo:** 18,60%
- **Discordo:** 6,98%
- **Discordo inteiramente:** 6,98%

A média de satisfação desta variável é de **3,67 (73,5%)**, a mais baixa das afirmações.

Relativamente à qualidade do instrumento de pesquisa documental presencial, foram obtidas as seguintes avaliações:

- **Muito Bom:** 29,55%
- **Bom:** 50,00%
- **Nem Mau, nem Bom:** 9,09%
- **Mau:** 6,82%
- **Muito Mau:** 4,55%

No cômputo geral, os clientes que procederam à pesquisa documental presencial avaliaram a qualidade do instrumento com uma valoração de **3,93**, valor este superior em comparação aos dados do ano anterior mas semelhante à avaliação dada pelos clientes online sobre o mesmo item, avaliado com **3,96 valores**.



*Gráfico 10 - Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental disponibilizado presencialmente nos Arquivos*

## **5. Áreas de melhoria identificadas**

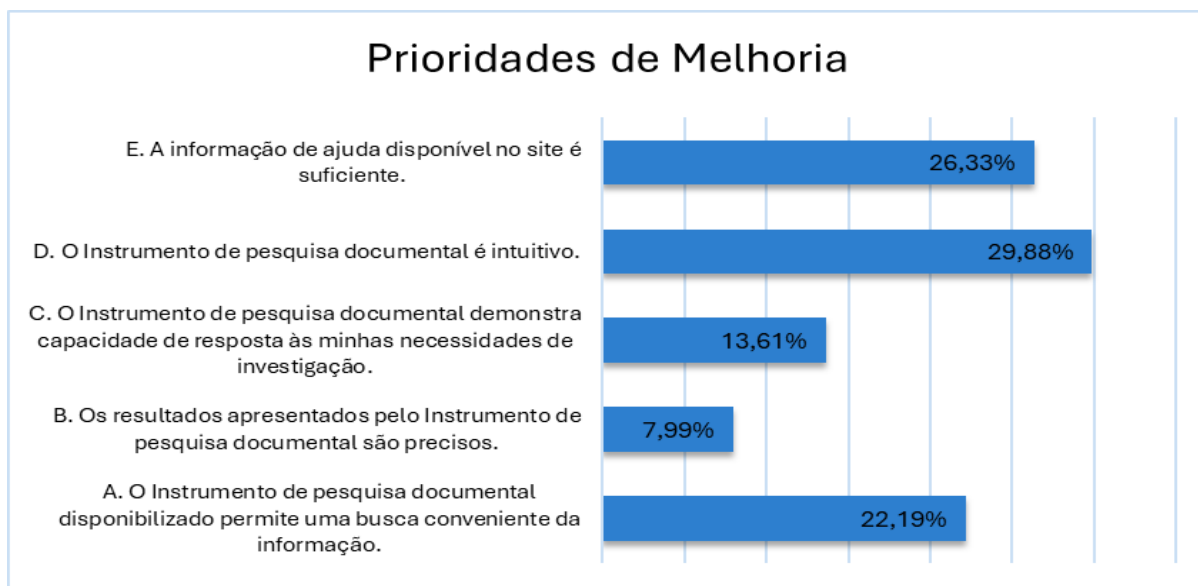
### **5.1. Clientes Online**

***Quando questionados sobre as áreas que consideram ser alvo prioritário de melhoria, os respondentes indicaram:***

- 1. Capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental (Vertente D):** principal prioridade de intervenção para **29,88%** dos clientes
- 2. Disponibilização de ajuda no site mais completa (Vertente E):** segunda prioridade de intervenção para **26,33%** dos clientes
- 3. Eficiência na procura da informação (Vertente A):** terceira prioridade de intervenção para **22,19%** dos clientes
- 4. Capacidade de resposta face às necessidades de investigação (Vertente C):** quarta prioridade de intervenção para **13,61%** dos clientes
- 5. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental (Vertente B):** menor prioridade de intervenção para **7,99%** dos clientes

Afirmação	Grau de satisfação	Frequência	Prioridades de melhoria
A. O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.	3,99 (79,9%)	336	22,19%
B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	4,00 (80,1%)	333	7,99%
C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	3,88 (77,7%)	334	13,61%
D. O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	3,50 (70,0%)	327	29,88%
E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	3,46 (69,1%)	326	26,33%
Questões respondidas			338
Questões omissas			260

*Tabela 26 - Prioridades de melhoria identificadas: Instrumentos de Pesquisa Documental Online*



**Gráfico 10 - Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de Pesquisa Documental Online**

## 5.2. Clientes Presenciais

Quando questionados sobre as áreas que consideram ser alvo prioritário de melhoria, os respondentes indicaram:

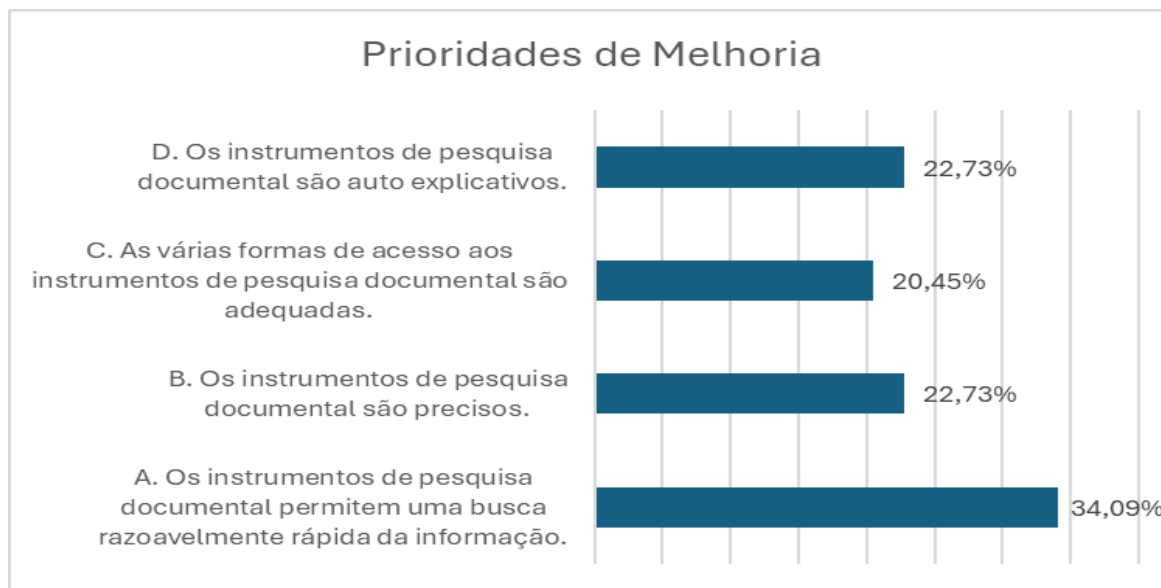
**1. Rapidez no processo de recuperação de informação através dos instrumentos de pesquisa documental (Vertente A):** uma das principais prioridades de intervenção para **34,09%** dos clientes

**2. Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de descrição documental (Vertente D) e Precisão dos instrumentos de pesquisa (Vertente B)** como segunda prioridade de intervenção para **22,73%** dos clientes

**3. Adequabilidade das formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental (Vertente C)** será a vertente menos prioritária de intervenção para **20,45%** dos clientes

Afirmação	Grau de satisfação	Frequência	Prioridade de melhoria
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação	3,93 (78,6%)	44	34,09%
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos	4,09 (81,9%)	43	22,73%
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas	3,95 (79,1%)	44	20,45%
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos	3,67 (73,5%)	43	22,73%
Questões respondidas			44
Questões omissas			554

*Tabela 27 - Prioridades de melhoria identificadas: Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial*



**Gráfico 11 - Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de Pesquisa Documental Presencial**

## **6. Análise comparativa de resultados: Índice de satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa Documental**

Em semelhança a anos anteriores, foi aplicado um conjunto de **critérios<sup>3</sup>** com vista à avaliação do contributo individual dos arquivos da rede DGLAB para o Índice de Satisfação Global dos clientes, bem como para a uniformização das diversas amostragens obtidas.

É possível verificar que os utilizadores que se deslocam presencialmente aos arquivos manifestam um índice médio de satisfação mais baixo (2,85, correspondente a 56,98%), quando comparados com os clientes que utilizaram os instrumentos de pesquisa documental remotamente (3,64, corresponde a 72,88%)

### **6.1. Instrumentos de pesquisa documental online ou remota**

<sup>3</sup> Numa amostra de dados N=18 (universo dos arquivos DGLAB), optámos 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 >10 e < 10); somar os resultados de N1 a N18 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.



	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. Instrumento de Pesquisa Documental é intuitivo		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
AHU	4,54	13	4,38	13	4,08	13	4,00	13	3,46	13	4,09
ANTT	3,86	92	3,88	93	3,63	92	3,22	92	3,04	92	3,53
Aveiro	3,73	15	3,8	15	3,87	15	3,2	15	3,33	15	3,59
Beja	4	2	4	2	4	2	3	2	3,5	2	3,70
Bragança	4,36	14	4,14	14	3,86	14	3,14	14	3,57	14	3,81
C. Branco	4,00	7	4,14	7	4,14	7	3,86	7	3,86	7	4,00
CPF	1,50	2	2,00	2	1,50	2	1,50	2	1,50	2	1,60
Évora	4	5	4,2	5	3,6	5	4	5	3,2	5	3,80
Faro	3,67	9	4,00	9	4,00	9	2,22	9	3,33	9	3,44
Guarda	3,78	23	3,91	23	3,78	23	3,35	23	3,00	23	3,56
Leiria	4,22	60	4,17	59	4,10	60	3,91	58	3,75	60	4,03
Portalegre	3,63	8	3,14	7	3,14	7	3,43	7	2,29	7	3,13
Porto	3,74	23	3,61	23	3,87	23	3,13	23	3,17	23	3,50
Santarém	3,80	5	4,40	5	4,20	5	3,60	5	3,60	5	3,92
Setúbal	4,50	8	4,50	8	4,38	8	3,88	8	3,88	8	4,23
V. Castelo	4,33	12	4,17	12	4,25	12	3,75	12	4,08	12	4,12
V. Real	4,19	21	3,95	21	3,95	21	3,33	21	3,48	21	3,78
Viseu	3,83	18	3,89	18	3,89	18	3,61	18	3,61	18	3,77

*Tabela 28 - Índice de Satisfação: Resultados, por unidade orgânica, sobre a qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online*



Depois de aplicados os critérios de uniformização de amostragens, é possível verificar que os arquivos que mais contribuem, em termos percentuais, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação são: **Leiria, Vila Real e Aveiro**.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Leiria	4,03	20,15	0,088	8,78%
V. Real	3,78	18,90	0,082	8,24%
Aveiro	3,59	17,93	0,078	7,81%
Guarda	3,56	17,82	0,078	7,77%
ANTT	3,53	17,63	0,077	7,68%
Porto	3,50	17,52	0,076	7,64%
Faro	3,44	17,22	0,075	7,50%
Setúbal	4,23	12,68	0,055	5,53%
V. Castelo	4,12	12,35	0,054	5,38%
AHU	4,09	12,28	0,054	5,35%
C. Branco	4,00	12,00	0,052	5,23%
Santarém	3,92	11,76	0,051	5,13%
Bragança	3,81	11,44	0,050	4,99%
Viseu	3,77	11,30	0,049	4,92%
Portalegre	3,13	9,38	0,041	4,09%
Évora	3,80	3,80	0,017	1,66%
Beja	3,70	3,70	0,016	1,61%

CPF	1,60	1,60	0,007	0,70%
-----	------	------	-------	-------

*Tabela 29 - Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online*

## 6.2. Instrumentos de pesquisa documental presencial

Relativamente à qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documental no serviço presencial, devido à falta de representatividade de respostas em 2024 ( - de 30 respostas), não é possível aferir este indicador relativo à satisfação dos clientes.

	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 auto-explicativos		
Arquivos	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média
AHU	4,00	1	3,00	1	4,00	1	2,00	1	3,25
ANTT	4,42	12	4,55	11	4,33	12	4,18	11	4,37
Aveiro	4,25	8	4,63	8	4,38	8	4,25	8	4,38
Beja	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Bragança	3,50	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	3,88
C. Branco	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
CPF	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Évora	4,00	1	4,00	1	5,00	1	4,00	1	4,25
Faro	3,33	6	3,83	6	3,33	6	3,33	6	3,46
Guarda	2,50	2	3,00	2	2,00	2	2,00	2	2,38
Leiria	3,33	3	3,33	3	3,33	3	3,33	3	3,33
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Porto	4,00	2	4,00	2	4,00	2	3,50	2	3,88



Santarém	4,00	2	4,00	2	4,50	2	3,00	2	3,88
Setúbal	4,00	1	4,00	1	4,00	1	3,00	1	3,75
V. Castelo	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
V. Real	5,00	2	4,50	2	4,50	2	4,00	2	4,50
Viseu	2,00	1	2,00	1	2,00	1	2,00	1	2,00

*Tabela 30 - Índice de Satisfação: Resultados, por unidade orgânica, sobre a qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presencial*

### III. Desempenho dos Serviços

#### 1. Prestação de outro serviço / informação

Do total de respondentes, 54,17% afirmou ter solicitado a prestação de outro tipo de serviço e/ou informação, face a 45,83% que não solicitaram qualquer informação adicional.

Opções de resposta	Percentagem de resposta	Frequência
Sim	50,71%	250
Não	49,29%	243
Questões respondidas		493
Questões omissas		105

*Tabela 31 - Prestação de outro tipo de serviço/informação*

#### 1.1. Identificação de outro serviço / informação solicitada

Os pedidos a efetuar pelo Arquivo destacam-se como os mais solicitados pelos utilizadores, nomeadamente a reprodução de documentos (43,37%) e os pedidos de pesquisa (24,50%).

Seguem-se as requisições para consulta de documentos (16,47%), e outros tipos de pedidos, ou pedidos múltiplos, que representam 9,24%.

Por último, surgem as reservas de documentos para consulta presencial no Arquivo, com 6,43%.

Opções de resposta	Percentagem de resposta	Frequência
Reprodução de Documentos a efetuar pelo Arquivo	43,37%	108
Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo	24,50%	61
Requisição para consulta de Documentos	16,47%	41
Outro / Pedidos múltiplos	9,24%	23
Reserva de Documentos para consulta no Arquivo	6,43%	16

Questões respondidas	249
Questões omissas	349

*Tabela 32 - Identificação da natureza de outros serviços/informações solicitadas*

Quando solicitado aos respondentes que especificassem os outros serviços/informação, ou pedidos múltiplos que efetuaram, foram apurados os seguintes comentários:

Arquivo Histórico Ultramarino	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Pedido por documentos; Pedido de ajuda para localizar documentos. Pedido para reservar documentos.
Arquivo Nacional Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Visita a Carta de Pêro Vaz de Caminha
12 ago 2024	Enviei email e fui ajudada telefonicamente pela senhora Dra Rosa
04 dez 2023	Informação do envio do documento
Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Procura de processo em arquivo e ajuda, prestada por técnica dos serviços, na procura dos documentos que pretendia
Arquivo Distrital de Beja	
Data de resposta	Comentário
13 mar 2024	Documentação
Arquivo Distrital de Bragança	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Cópia, narrativa reprográfica
Centro Português de Fotografia	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Dados sobre a data da partida do navio pátria para Angola.

Arquivo Distrital de Évora	
Data de resposta	Comentário
15 ago 2024	Orientação das pesquisas e outras alternativas para o melhor resultado das pesquisas genealógicas.

Arquivo Distrital da Guarda	
Data de resposta	Comentário
15 ago 2024	certificação do documento
12 ago 2024	Pedido de certidão de nascimento de meu avô

Arquivo Distrital de Leiria	
Data de resposta	Comentário
29 ago 2024	Apoio na pesquisa online
13 ago 2024	Copia do documento
12 ago 2024	Informei que precisaria do documento com validade em outro país e por isso ele teria que ser "apostilado" (apostila de Haia) e perguntei se fariam esse serviço ou qual o caminho para executá-lo
02 jul 2024	Solicitei se tinha o nome de uma tia na Certidão de Óbito da mãe dela,
22 mar 2024	Reprodução de Documentos a efetuar pelo Arquivo e Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo
13 mar 2024	Informação e apoio telefónico
08 fev 2024	Primeiramente tive que buscar muitas informações para conseguir o documento com a ajuda do genealogista, infelizmente pelo nome o arquivo dizia estar disponível para pesquisa mas não estava. Juntamos outras informações para pesquisarem melhor e assim conseguiram.
09 jan 2024	uma certidão + uma reprodução do livro

Arquivo Distrital de Portalegre	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Dúvida na escrita do registo paroquial

Arquivo Distrital do Porto	
Data de resposta	Comentário
24 set 2024	Primeiro, foi alegado que o documento não foi localizado, quando o mesmo tinha sido identificado claramente com Cód. ref. e Cota. Depois, foi recusada a reprodução de partes específicas, alegadamente, por "terem sido arquivadas

	aleatoriamente", o que duvido fortemente ser verdade.
13 ago 2024	Pedi acesso a um testamento de 1904
12 ago 2024	Durante a minha pesquisa genealógica, por vezes, tinha apenas informações relativas a alguns dos familiares da pessoa em causa. Ao efetuar o pedido de pesquisa (preenchendo-o com as informações que tinha), muitas vezes a resposta do ADP era de que não me poderiam fornecer informações sobre documentos do meu antepassado, porque a informação fornecida por mim no pedido de pesquisa era insuficiente (por vezes, apenas estava em falta o nome de um dos pais do antepassado em questão).
12 ago 2024	Porque a informação não existe.
30 nov 2023	Em parte, mandei documentação para tirar cidadania.

Arquivo Distrital de Vila Real	
Data de resposta	Comentário
03 set 2024	Pedidos de certidões e contatos pôr e-mail.
12 ago 2024	Cedência das instalações

*Tabela 33 - Outros serviços/informação, ou pedidos múltiplos, efetuados*

## 1.2. Obtenção do serviço / informação requeridos

76,21% dos respondentes afirma ter obtido o serviço/informação que havia solicitado. Dos restantes, 13,31% diz não ter conseguido obter o que procurava, enquanto 10,48% obteve, apenas em parte, a informação/serviço pretendido.

Opções de resposta	Percentagem de resposta	Frequência
Sim	76,21%	189
Não	13,31%	33
Apenas em parte	10,48%	26
Questões respondidas		248
Questões omissas		350

*Tabela 34 - Obtenção do serviço/informação requeridos*

### 1.3. Razão para a não prestação do serviço / informação requerida

Os respondentes indicaram como motivo para a não prestação dos serviços/informações requeridas o seguinte:

Arquivo Histórico Ultramarino	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	O arquivo disponibilizado estava errado
12 ago 2024	O documento foi encontrado, porém me foi cobrado um valor altíssimo, no qual não posso pagar. Então, desisti. Esse documento e entre outros solicitados, servirão para a publicação de um livro que estou escrevendo sobre a história do meu bairro, fica no Brasil.

Arquivo Nacional Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário
17 ago 2024	DIRECIONOU PARA OUTROS CANAIS QUE EU NÃO TENHO DOMÍNIO.
13 ago 2024	não responderam, não sabiam.
13 ago 2024	Não recebi nenhuma resposta.
13 ago 2024	Foi prestado o serviço pretendido
13 ago 2024	Por não conseguir efectivar o referido registo
12 ago 2024	Não obtive resposta ao email enviado a solicitar como poderia efectuar a consulta.
12 ago 2024	Porque não se dão ao trabalho de procurar informação e dão respostas repetitivas
12 ago 2024	Não me deram a informação que eu precisava.
12 ago 2024	Fui mal informada
14 mai 2024	O processo foi encerrado sem qualquer informação do motivo deste desfecho
04 dez 2023	Não tenho a mínima ideia. Solicitei p documento, paguei e vai fazer mês que documento não chegou em minha residência.

Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
16 ago 2024	Solicitei informação se era possível melhorar a copia digital de um documento, apenas obtive uma resposta geral, muito pouco inútil.
14 ago 2024	Dizem, que terei que lá ir ??
13 ago 2024	Não tive retorno, pedido consta a meses como rascunho
13 ago 2024	Infelizmente não recebi resposta!



12 ago 2024	Não recebi qualquer resposta
-------------	------------------------------

Arquivo Distrital de Beja	
Data de resposta	Comentário
13 mar 2024	indisposição da diretora

Arquivo Distrital de Bragança	
Data de resposta	Comentário
04 set 2024	A informação não está disponibilizada informaticamente e os números de funcionários não permite uma pesquisa convenientemente aprofundada e atempada.
12 ago 2024	Nesta última requisição nunca obtive resposta alguma.

Arquivo Distrital de Castelo Branco	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Apenas me deram a informação de onde poderia obter o documento

Arquivo Distrital de Évora	
Data de resposta	Comentário
15 ago 2024	Falta de documentos.

Arquivo Distrital de Faro	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	O serviço foi-me prestado de forma excelente. Não encontrei os documentos todos que precisava reunir

Arquivo Distrital da Guarda	
Data de resposta	Comentário
19 ago 2024	Não há possibilidade de consulta individualizada sem que se tenha todos os dados. E não há possibilidade de uma consulta em toda a base de dados.
14 ago 2024	Bom dia. Resido no Brasil e preciso da certidão de batismo/nascimento de meu avô que nasceu na cidade de Guarda, data de 24/08/1887, nome Bartolomeu Pereira, filho de Joaquim Pereira e Maria Clara os senhores poderiam me informar como posso conseguir.
14 ago 2024	Solicitei certidão de nascimento de avô, mas foi-me solicitada mais informação, quando eu já tinha fornecido a datas de nascimento e falecimento

13 ago 2024	Alguns livros não foram ainda digitalizados e existe um lapso de tempo sem previsão de estar disponível.
12 ago 2024	foi pedido uma pesquisa no cartório da guarda, porém responderam que necessitavam de mais informações, relatei que minha avó havia nascido em Amoreira-Almeida-Guarda
12 ago 2024	pesquisa de nascimento

Arquivo Distrital de Leiria	
Data de resposta	Comentário
29 ago 2024 09:44 PM	Teria de fazer novo pedido por escrito.
13 ago 2024	O horário de atendimento é muito reduzido para quem é trabalhador estudante.
13 ago 2024	Cobrouse dúas vezes o Serviço e pese os meus requerimientos nao me devolveron o dinheiro cobrado a mais.
12 ago 2024	Não referem a data do transito em julgado das sentenças
12 ago 2024	Forneci o número de assento de nascimento de um familiar e pedi a data de nascimento e não me forneceram
12 ago 2024	Informaram que não sabiam esclarecer se o documento (certidão de batismo) emitido pelo Arquivo poderia ser apostilado, que não executavam esse tipo de serviço.
02 jul 2024	Acredito que em Portugal não constar na Certidão de Óbito o nome dos filhos seja normal.
09 jan 2024	Por desconhecimento do próprio site, pois perguntei se havia como pagar apenas um porte de correio (já que eram para o mesmo endereço), e me responderam rudemente que eu não deveria querer alterar o processo, pois "nós" (viu que meu sotaque não era daqui) chegávamos aqui a tentar mudar os procedimentos, e que o processo era feito separadamente. Ao final, consegui que o sistema, muito bem preparado, por sinal, assumisse um único custo de correio.
03 jan 2024	Porque não lêem com atenção o que se pede. Ex: pedido 2024PR11 peço 1900 e respondem-me que está on-line de 1907/11

Arquivo Distrital de Portalegre	
Data de resposta	Comentário
26 ago 2024	na maioria das vezes, não existe porque, muitas das vezes, nós ignorantes na matéria, apenas, sendo só família e com o intuito de sabermos quem somos e donde vimos, esbarramos no site complicativo demais, e pouco esclarecedor. assunto meramente familiar. depois, em matéria de preços, não se explica, ficando num pressuposto preço, o que se pagará e se se pagará.
02 fev 2024	Por que não informam o motivo pelo qual o ficheiro não tem valor legal se o documento veio dos arquivos Distritais? Uma certidão de Batismo e averbação do casamento não é suficiente?

Arquivo Distrital de Santarém
-------------------------------

Data de resposta	Comentário
24 ago 2024	Por imprecisão da informação disponível
12 ago 2024	Apesar de ter solicitado por email a reprodução de certidões afigura-se que não houve desenvolvimento por me ser indicada a necessidade de realizar o pedido pelo site - situação esta que não me é fácil e que julgo não ser exigível ao requerente
01 fev 2024	Não fazem a pesquisa quando constam os livros digitalizados.

Arquivo Distrital de Vila Real	
Data de resposta	Comentário
16 ago 2024	O assunto dizia respeito a outro Arquivo
13 ago 2024	Ainda estou à espera de um pedido de certidão de nascimento, desde agosto de 2023
12 ago 2024	Eu tinha pouca informação sobre a pessoa que procurava.
17 mar 2024	motivos de custo

Arquivo Distrital de Viseu	
Data de resposta	Comentário
15 ago 2024	Custo muito alto.
13 ago 2024	sem resposta objetiva
12 ago 2024	Falta de informações complementares

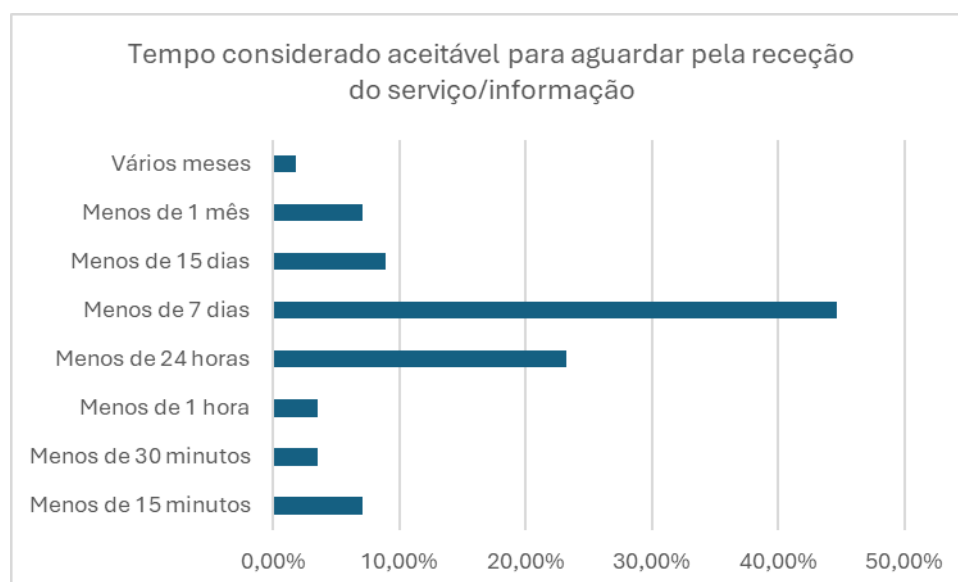
#### 1.4. Tempo de espera considerado aceitável para a prestação do serviço / informação

Quando questionados sobre o tempo de espera que consideram aceitável aguardar pela prestação do serviço/informação, os inquiridos responderam:

Opções de resposta	Percentagem de resposta	Frequência
Menos de 7 dias	7,14%	4
Menos de 24 horas	3,57%	2
Menos de 15 minutos	3,57%	2
Menos de 15 dias	23,21%	13

Menos de 1 mês	44,64%	25
Vários meses	8,93%	5
Menos de 30 minutos	7,14%	4
Menos de 1 hora	1,79%	1
Questões respondidas		56
Questões omissas		542

*Tabela 35 - Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço/informação*



*Gráfico 12 - Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço/informação*

## 1.5. Avaliação do Desempenho dos Serviços

### A. “O tempo de espera pelo serviço / informação foi razoavelmente curto”

- Concordo inteiramente com a afirmação: 47,30%
- Concordo: 31,54%
- Não discordo, nem concordo: 10,33%
- Discordo: 3,73%
- Discordo inteiramente: 4,98%
- Não sabem ou não respondem à questão: 2,07%

O índice de satisfação desta variável é de 4,15 (83%), a mais alta no conjunto das afirmações apresentadas. Comparativamente ao ano de 2023, onde esta variável obteve a valorização de

**4,06 (81,3%)**, verifica-se um ligeiro aumento percentual da taxa de satisfação dos clientes de **6,9%**.

**B. “O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação: 53,94%**
- **Concordo: 21,58%**
- **Não discordo, nem concordo: 8,30%**
- **Discordo: 6,64%**
- **Discordo inteiramente: 8,71%**
- **Não sabem ou não respondem à questão: 0,83%**

O índice de satisfação desta variável é de **4,06 (81,3%)**. Em relação ao ano de **2023**, onde esta variável obteve a valorização de **4,02 (80,3%)**, verifica-se um ligeiro aumento percentual da taxa de satisfação dos clientes.

**C. “O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido/remessa por mail, via CTT, visualização online)”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação: 38,33%**
- **Concordo: 37,08%**
- **Não discordo, nem concordo: 8,33%**
- **Discordo: 5,00%**
- **Discordo inteiramente: 5,00%**
- **Não sabem ou não respondem à questão: 6,25%**

A média de satisfação desta variável é de **4,05 (81,1%)**. Comparativamente ao ano de **2023**, onde esta variável obteve a valorização de **4,08 (81,6%)**, ou seja, verifica-se uma diminuição percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **-0,5%**.

**D. “As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação: 49,16%**
- **Concordo: 28,15%**
- **Não discordo, nem concordo: 7,56%**
- **Discordo: 5,04%**
- **Discordo inteiramente: 8,40%**
- **Não sabem ou não respondem à questão: 1,68%**

A média de satisfação desta variável é de **4,06 (81,3%)**. Em relação ao ano de **2023**, onde esta variável obteve a valorização de **4,03 (80,6%)**, verifica-se um ligeiro aumento percentual da taxa de satisfação dos clientes.

**E. “O preço de serviço / produto é razoável”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação: 25,10%**
- **Concordo: 32,64%**
- **Não discordo, nem concordo: 17,57%**
- **Discordo: 7,95%**
- **Discordo inteiramente: 4,60%**

- **Não sabem ou não respondem à questão: 12,13%**

A média de satisfação desta variável é de **3,75 (75,0%)**, a variável com menos pontuação nesta categoria. Comparativamente a **2023**, onde se obteve a valorização de **4,12 (82,3%)**, verifica-se uma diminuição percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **-7,3%**.

### 1.5. Evolução comparativa: Avaliação de Desempenho dos Serviços

É possível verificar que todas as variáveis referentes ao desempenho dos serviços apresentam um **decréscimo** face ao registado no ano de **2023**.

A média global da satisfação dos clientes relativamente a este ponto é de **4,03**, tendo havido um decréscimo de **-0,7%** na taxa de variação, face ao ano anterior.

### 1.6. Áreas de melhoria identificadas

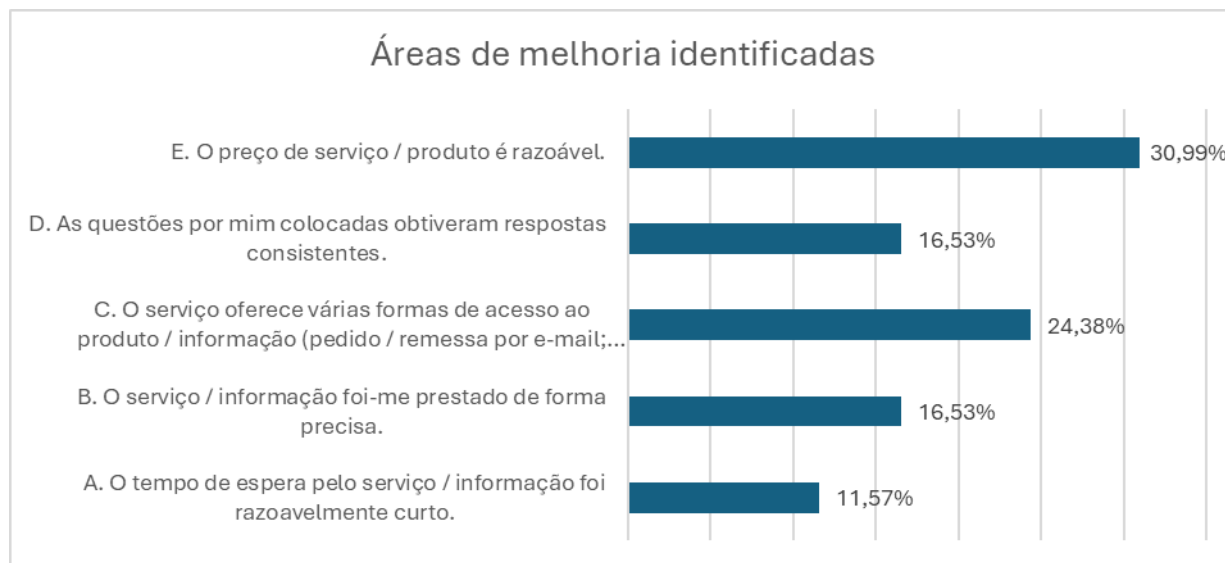
Quando questionados sobre quais as áreas que consideram ser alvo prioritário de melhoria, **30,99%** dos respondentes indica a razoabilidade do preço (Variável E) como prioridade máxima.

De seguida, surgem como prioritárias as melhorias no que diz respeito à forma de acesso ao produto / informação (Variável C), com **24,38%**.

Por último, são consideradas como menos prioritárias as relativas à precisão do serviço / informação prestados (Variável B), com **16,32%** e à obtenção de respostas consistentes (Variável D), com **16,32%** também. Por último, como menos prioritária surge a melhoria no tempo de espera para a obtenção de um serviço / informação (Variável A), com **13,85%**

Afirmação	Prioridade de melhoria	Frequência	Média da avaliação
A. O tempo de espera pelo serviço / informação foi razoavelmente curto.	11,57%	28	4,15 (83,0%)
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	16,53%	40	4,06 (81,3%)
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por e-mail; por CTT; visualização online).	24,38%	59	4,05 (81,1%)
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	16,53%	40	4,06 (81,3%)
E. O preço de serviço / produto é razoável.	30,99%	75	3,75 (75,0%)

*Tabela 36 - Avaliação de desempenho dos serviços*



*Gráfico 13 - Áreas de melhoria identificadas*

## **2. Análise comparativa de resultados: Índice de satisfação relativo ao desempenho dos serviços**

Tal como observado anteriormente, o nível médio de satisfação dos clientes em relação ao desempenho dos serviços foi de 2,54 (51%). Importa agora analisar qual o contributo individual de cada Arquivo para 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	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00
Setúbal	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00
V. Castelo	4,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	4,00	1	4,60
Leiria	4,54	26	4,19	26	4,30	27	4,22	27	4,19	27	4,29
V. Real	4,44	9	4,22	9	4,11	9	4,11	9	4,38	8	4,25

Bragança	3,20	5	4,00	5	4,40	5	4,20	5	4,20	5	4,00
Faro	4,00	9	3,67	9	4,13	8	3,67	9	4,11	9	3,92
ANTT	3,67	3	4,33	3	4,33	3	3,67	3	2,50	2	3,70
Guarda	5,00	2	3,00	2	2,50	2	3,00	2	3,00	2	3,30
AHU	5,00	1	5,00	1	3,00	1	3,00	1	0,00	0	3,20
Viseu	2,25	4	2,00	4	2,75	4	2,25	4	4,67	3	2,78
Beja	1,00	1	1,00	1	2,00	1	2,00	1	2,00	1	1,60
Aveiro	0,00	0	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	0	0,00
Évora	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Porto	0,00	0	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	0	0,00

*Tabela 37 - Resultados desagregados por unidade orgânica - Índice de Satisfação (Desempenho dos Serviços)*

Depois de aplicados os critérios de uniformização das amostragens obtidas, é-nos possível ordenar os contributos de cada Arquivo para o índice de satisfação de desempenho dos serviços (vd. Tabela 35).

Verificamos que os Arquivos Distritais de Leiria, castelo Branco e Setúbal contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado obtido na avaliação de desempenho dos serviços.

Por outro lado, é visível que o Arquivos Distritais de Portalegre, Évora, Aveiro, Porto e Centro Português de Fotografia são os que nada contribuem para a média global.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Leiria	4,29	12,86	0,237	23,73%
C. Branco	5,00	5,00	0,092	9,22%
Setúbal	5,00	5,00	0,092	9,22%
V. Castelo	4,60	4,60	0,085	8,48%
V. Real	4,25	4,25	0,078	7,84%
Bragança	4,00	4,00	0,074	7,38%



Faro	3,92	3,92	0,072	7,22%
ANTT	3,70	3,70	0,068	6,82%
Guarda	3,30	3,30	0,061	6,09%
AHU	3,20	3,20	0,059	5,90%
Viseu	2,78	2,78	0,051	5,14%
Beja	1,60	1,60	0,030	2,95%
Aveiro	0,00	0,00	0,000	0,00%
CPF	0,00	0,00	0,000	0,00%
Évora	0,00	0,00	0,000	0,00%
Portalegre	0,00	0,00	0,000	0,00%
Porto	0,00	0,00	0,000	0,00%
Santarém	0,00	0,00	0,000	0,00%

*Tabela 38 - Percentagem de contribuição de cada Arquivo para o Índice de Satisfação (Desempenho dos Serviços)*

### 3. Avaliação Global dos Serviços

Tal como mencionado anteriormente, a generalidade dos clientes está satisfeita ou muito satisfeita com a qualidade dos produtos / serviços prestados pelas unidades orgânicas que compõe a rede DGLAB.

Foi aferido um nível médio de satisfação na ordem dos **4,28 valores** (85,7% numa escala de 0 a 100).

#### 3.1. Análise do nível de concordância dos clientes para com o serviço prestado

##### A. “Globalmente, o pessoal do serviço foi competente”

- **Concordo inteiramente com a afirmação:** 53,72%
- **Concordo:** 22,29%
- **Não discordo, nem concordo:** 6,37%
- **Discordo:** 2,34%
- **Discordo inteiramente:** 2,12%
- **Não sabem ou não respondem à questão:** 13,16%

O índice de satisfação desta variável é **4,42 (88,4%)**. Comparativamente ao ano de **2023**, verifica-se um ligeiro acréscimo percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos 0,9%.

**B. “Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês”**

- Concordo inteiramente com a afirmação: 55,79%
- Concordo: 20,60%
- Não discordo, nem concordo: 4,94%
- Discordo: 1,93%
- Discordo inteiramente: 0,64%
- Não sabem ou não respondem à questão: 16,09%

O índice de satisfação desta variável é de **4,54 (90,71%)**, a mais elevada do conjunto de afirmações. Contudo, e em relação ao ano de **2023**, verifica-se um **acréscimo** percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **2,6%**.

**C. “Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (ex.: é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas)”**

- Concordo inteiramente com a afirmação: 44,21%
- Concordo: 21,03%
- Não discordo, nem concordo: 7,51%
- Discordo: 4,51%
- Discordo inteiramente: 3,00%
- Não sabem ou não respondem à questão: 19,74%

A média de satisfação desta variável é de **4,23 (84,7%)**. Comparativamente ao ano de **2023**, verifica-se um **acréscimo** percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **4,8%**.

**D. “Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto”**

- Concordo inteiramente com a afirmação: 47,65%
- Concordo: 29,27%
- Não discordo, nem concordo: 6,84%
- Discordo: 2,99%
- Discordo inteiramente: 2,99%
- Não sabem ou não respondem à questão: 10,26%

A média de satisfação desta variável é de **4,29 (85,8%)**. Em relação ao ano de **2023**, verifica-se um **acréscimo** percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **3,3%**.

**E. “Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades”**

- Concordo inteiramente com a afirmação: 49,68%
- Concordo: 27,19%
- Não discordo, nem concordo: 5,78%
- Discordo: 4,93%
- Discordo inteiramente: 6,21%
- Não sabem ou não respondem à questão: 6,21%

A média de satisfação desta variável é de **4,16 (83,3%)**. Em relação ao ano de **2023**, verifica-se

um acréscimo percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **2,6%**.

**F. “Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação:** 50,21%
- **Concordo:** 28,42%
- **Não discordo, nem concordo:** 6,20%
- **Discordo:** 4,27%
- **Discordo inteiramente:** 5,56%
- **Não sabem ou não respondem à questão:** 5,34%

A média de satisfação desta variável é de **4,20 (84%)**. Em relação ao ano de **2023**, verifica-se um acréscimo percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **1,9%**.

**G. “No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava”**

- **Concordo inteiramente com a afirmação:** 50,11%
- **Concordo:** 24,84%
- **Não discordo, nem concordo:** 7,07%
- **Discordo:** 4,71%
- **Discordo inteiramente:** 6,85%
- **Não sabem ou não respondem à questão:** 6,42%

A média de satisfação desta variável é de **4,14 (82,8%)**. Em relação ao ano de **2023**, verifica-se um acréscimo percentual da taxa de satisfação dos clientes na ordem dos **3,2%**.

Opções de resposta	2023	2024	Taxa de variação (%)
	Média de satisfação		
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.	4,38	4,42	+0,9
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.	4,42	4,54	+2,6
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.e.: capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,04	4,23	+4,8
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,15	4,29	+3,3
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,06	4,16	+2,6
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,12	4,20	+1,9
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	4,01	4,14	+3,2
MÉDIA	4,17	4,28	+2,7

*Tabela 39 - Quadro comparativo: Nível de concordância e satisfação global*

### 3.2. Análise comparativa de resultados

	A		B		C		D		E		F		G		
Arquivos	Média Rating	Frequê ncia	Média Rating	Frequê ncia	Média Rating	Frequê ncia	Média Rating	Frequê ncia	Média Rating	Frequê ncia	Média Rating	Frequê ncia	Média Rating	Frequê ncia	Média
AHU	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00
V. Castelo	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00
Faro	4,59	17	4,71	17	4,29	17	4,35	17	4,41	17	4,47	17	4,41	17	4,46
V. Real	4,64	11	4,67	12	4,25	12	4,42	12	4,25	12	4,25	12	4,36	11	4,41
Leiria	4,61	44	4,53	43	4,10	39	4,32	47	4,32	47	4,34	47	4,29	45	4,36
C. Branco	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00
Setúbal	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00
Bragança	4,13	8	4,13	8	3,86	7	3,75	8	3,80	10	3,70	10	3,80	10	3,88
Porto	4,00	3	4,33	3	4,00	3	4,00	3	3,33	3	3,67	3	3,33	3	3,81
ANTT	3,80	5	3,80	5	3,80	5	3,60	5	3,50	6	3,50	6	3,14	7	3,59
Guarda	4,00	3	3,67	3	2,67	3	3,33	3	2,67	3	2,67	3	3,00	3	3,14
Évora	3,00	1	3,00	1	3,00	1	3,00	1	3,00	1	3,00	1	3,00	1	3,00
Viseu	3,00	4	4,00	3	2,33	3	2,67	3	2,50	4	3,33	3	1,75	4	2,80
Aveiro	5,00	1	5,00	1	0,00	0	5,00	1	0,00	0	0,00	0	0,00	0	2,14
Beja	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00
CPF	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Santarém	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

*Tabela 40 - Resultados desagregados por unidade orgânica - Índice de Satisfação (Avaliação global dos Serviços)*

Depois de aplicados os critérios de uniformização das amostragens obtidas, é-nos possível ordenar, por percentagem, os contributos de cada Arquivo para o resultado global (vd. Tabela 41).

Verificamos que os Arquivos Distritais de Leiria, Faro e Vila Real são os que contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado obtido na avaliação global dos serviços.

Por outro lado, é visível que os Arquivos Distritais de Santarém e Portalegre e o Centro Português de Fotografia são os que nada contribuem para a média global.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Leiria	4,36	21,80	0,243	24,28%
Faro	4,46	13,38	0,149	14,90%
V. Real	4,41	13,23	0,147	14,74%
V. Castelo	5,00	5,00	0,056	5,57%
AHU	5,00	5,00	0,056	5,57%
C. Branco	4,00	4,00	0,045	4,46%
Setúbal	4,00	4,00	0,045	4,46%
Bragança	3,88	3,88	0,043	4,32%
Porto	3,81	3,81	0,042	4,24%
ANTT	3,59	3,59	0,040	4,00%
Guarda	3,14	3,14	0,035	3,50%
Évora	3,00	3,00	0,033	3,34%
Viseu	2,80	2,80	0,031	3,12%
Aveiro	2,14	2,14	0,024	2,38%
Beja	1,00	1,00	0,011	1,11%
CPF	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 41 - Percentagem de contribuição de cada Arquivo para o índice de satisfação global dos serviços*

### 3.3. Áreas de melhoria identificadas

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

A ordem das prioridades compreende uma valoração de **Grau 1 (valoração máxima)**, **Grau 2 (média)** e **Grau 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"><li>• Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)</li><li>• Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental</li><li>• Competência do pessoal dos serviços</li><li>• Razoabilidade dos preços</li></ul>
Prioridade Média
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico, Fax...)</li><li>• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li><li>• Consistência e pertinência da informação</li></ul>
Prioridade Mínima
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cortesia do pessoal dos serviços</li><li>• Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental</li><li>• Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li></ul>

*Tabela 42 - Áreas prioritárias para melhoria*

Opções de resposta	Prioridade Máxima	Prioridade Média	Prioridade Mínima
Tempo de espera para obtenção do serviço / produto	55,26%	26,32%	18,42%
Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta	33,33%	26,67%	40,00%
Precisão dos instrumentos de pesquisa documental	37,93%	37,93%	24,14%
Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental	22,73%	36,36%	40,91%
Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental	42,86%	32,14%	25,00%
Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos	28,57%	47,62%	23,81%
Cortesia do pessoal dos serviços	37,50%	12,50%	50,00%
Competência do pessoal dos serviços	42,86%	42,86%	14,29%
Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos	22,86%	42,86%	34,29%
Consistência e pertinência da informação	20,83%	41,67%	37,50%
Razoabilidade dos preços	42,11%	21,05%	36,84%

Tabela 43 - Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Avaliação global dos serviços

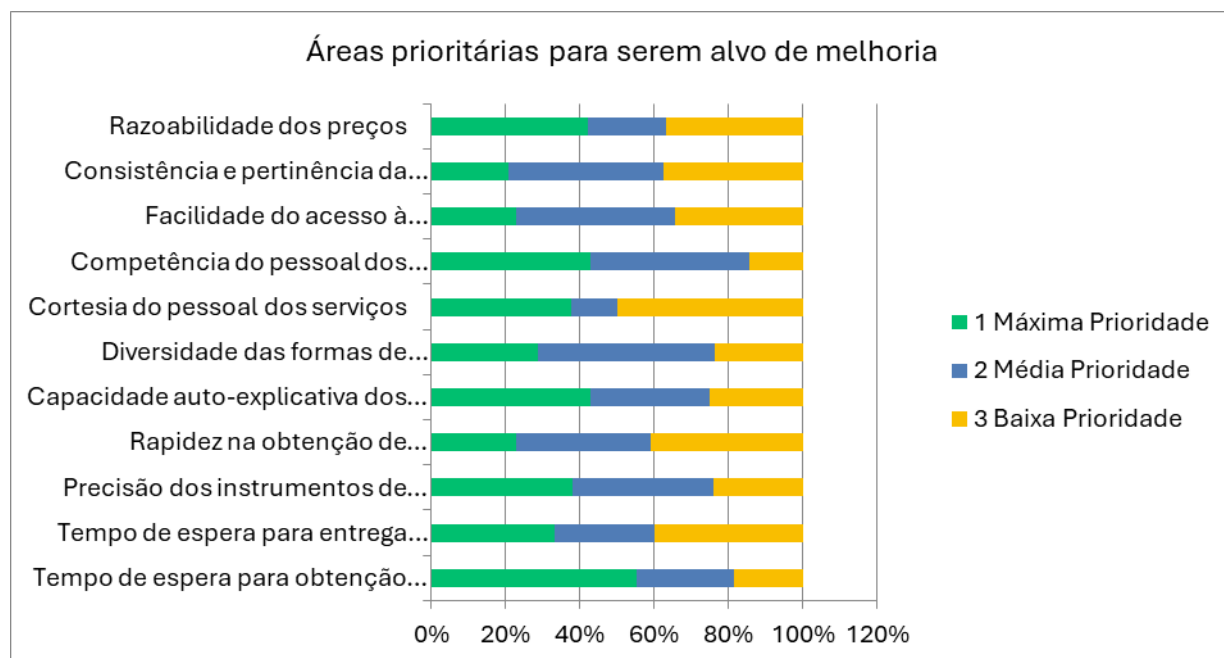


Gráfico 14 - Áreas de melhoria: Análise global

	Inquérito de Satisfação de Clientes 2022	Inquérito de Satisfação de Clientes 2023
<b>Prioridade Máxima (Grau 1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)</li> <li>• Precisão dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Razoabilidade dos preços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)</li> <li>• Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Competência do pessoal dos serviços</li> <li>• Razoabilidade dos preços</li> </ul>
<b>Prioridade Média (Grau 2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li> <li>• Consistência e pertinência da informação</li> <li>• Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico, Fax...)</li> <li>• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li> <li>• Consistência e pertinência da informação</li> </ul>
<b>Prioridade Mínima (Grau 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesia do pessoal dos serviços</li> <li>• Competência do pessoal dos serviços</li> <li>• Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico, Fax...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesia do pessoal dos serviços</li> <li>• Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li> </ul>

*Tabela 44 - Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Análise comparativa*



## IV. Informação demográfica

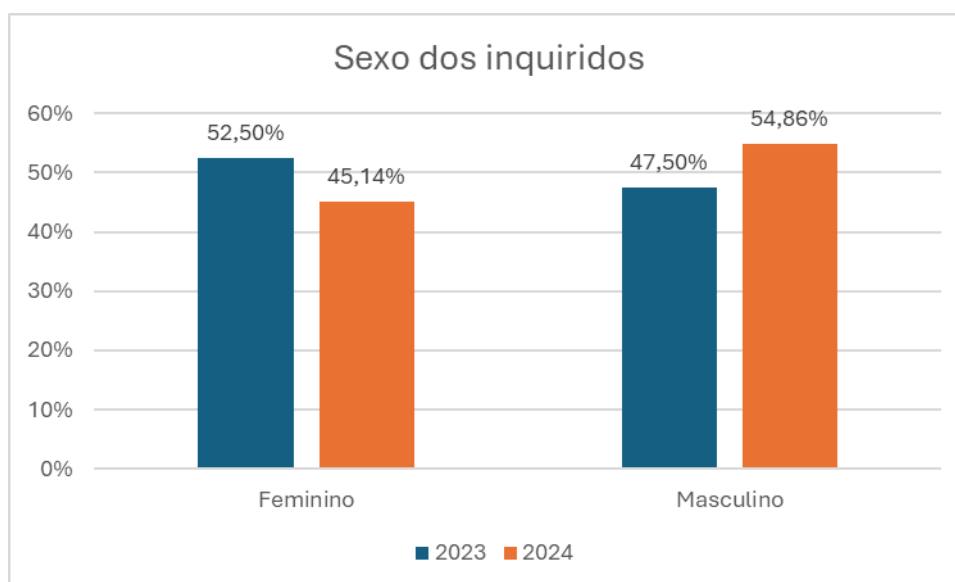
### 1.1. Sexo

De acordo com o indicado pelos inquiridos, apuramos que 54,86% dos utilizadores dos Arquivos da rede DGLAB são do sexo masculino, enquanto que 45,14% são do sexo feminino.

	2023		2024	
	Percentagem	Frequência	Percentagem	Frequência
Feminino	52,50%	63	45,14%	209
Masculino	47,50%	57	54,86%	254

*Tabela 45 - Sexo: Quadro comparativo (2022/2022)*

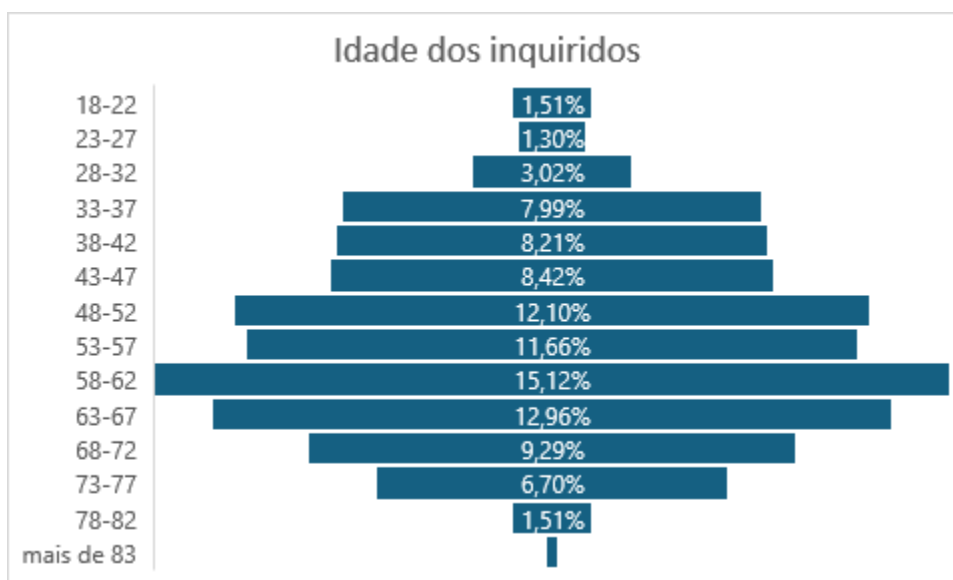
Comparativamente a 2022, regista-se um aumento de utilizadores do sexo masculino, em termos proporcionais.



*Gráfico 15 - Sexo dos utilizadores*

## 1.2. Idade

A maior parte dos inquiridos tem uma média de idades compreendida entre os 43 e os 47 anos (16,67%). Seguem-se os utilizadores entre os 58 e os 62 anos (12,48%), e entre os 53 e os 57 anos (12,48%).

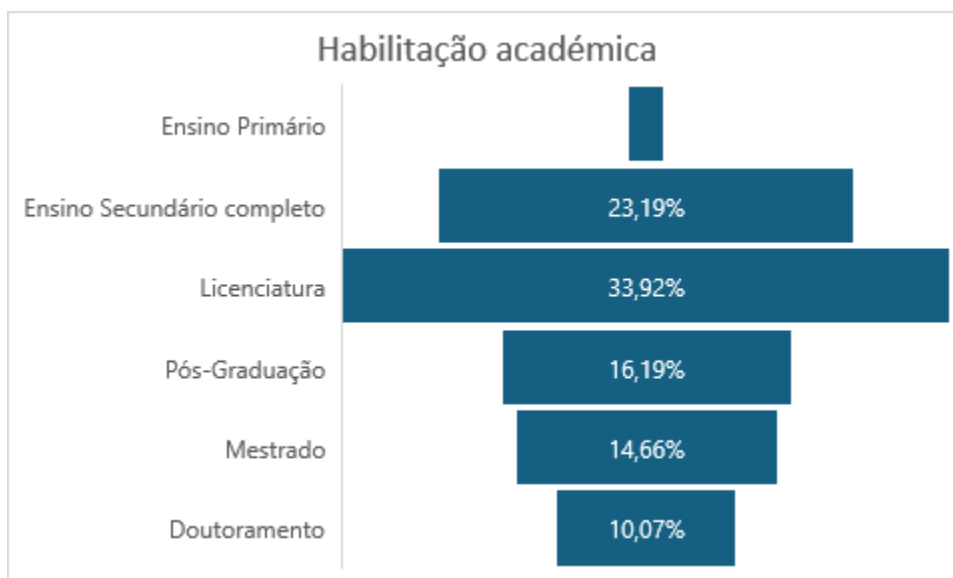


*Gráfico 16 - Idade dos utilizadores por percentagem*

## 1.3. Habilitações académicas

Através da informação fornecida pelos respondentes, verificamos que a grande maioria possui Licenciatura (33,92%). Seguem-se os titulares do Ensino Secundário (23,19%), logo seguidos dos detentores de Pós-Graduação (16,19%) e, bem como de Mestrado (14,66%).

Os titulares de Doutoramento representam 10,07% dos utilizadores, sendo que 1,97% dos respondentes apenas concluiu o Ensino Primário.



*Gráfico 17 - Habilitação académica*

Importa ressaltar que vários utilizadores selecionaram a opção “*Outro*”, tendo comentado o seguinte:

Arquivo Nacional Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário
17 ago 2024	QUIMICO e LICENCIADO EM CIENCIAS DA NATUREZA
14 ago 2024	técnico serviços jurídicos; técnico secretariado e técnico auxiliar de farmácia
13 ago 2024	Advogada
13 ago 2024	Fiz 4 anos curso Industrial Nocturno
13 ago 2024	Doutoranda
13 ago 2024	contador auditor
12 ago 2024	Solicitadora e agente de execução
12 ago 2024	decimo primeiro ano incompleto.
12 ago 2024	Licenciatura em 1973

Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
06 ago 2024	Economia



#### Arquivo Distrital de Beja

Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	ADVOGADA
12 ago 2024	Empresário

#### Arquivo Distrital de Bragança

Data de resposta	Comentário
04 set 2024	Especialização+ frequência de doutoramento

#### Arquivo Distrital de Castelo Branco

Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Ciências Políticas

#### Centro Português de Fotografia

Data de resposta	Comentário
15 mar 2024	Pré-Bolonha

#### Arquivo Distrital de Faro

Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Estudos de língua francesa

#### Arquivo Distrital da Guarda

Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Ciências Políticas

#### Arquivo Distrital de Leiria

Data de resposta	Comentário
07 set 2024	Pós-graduação
13 ago 2024	Professor Universitário
13 ago 2024	Curso de Mestrança da Construção Civil e Ciclo Preparatório
13 ago 2024	Formação N/S PRO TÉCNICO DE INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO

05 jun 2024	Comissária de bordo
28 abr 2024	Curso de Mestrância da Construção Civil
05 dez 2023	Bacharelato

Arquivo Distrital de Portalegre	
Data de resposta	Comentário
02 fev 2024	administração e coordenação Pedagógica

Arquivo Distrital do Porto	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Advogada
09 jul 2024	Google

Arquivo Distrital de Setúbal	
Data de resposta	Comentário
11 jul 2024	9º ano completo e 11º também mas sem completar o 12º

Arquivo Distrital de Viana do Castelo	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Farmácia
13 ago 2024	Gerontologia

Arquivo Distrital de Vila Real	
Data de resposta	Comentário
03 set 2024	Trabalho para mim mesmo há muito tempo.
13 ago 2024	Advogada

Arquivo Distrital de Viseu	
Data de resposta	Comentário
12 ago 2024	Programador

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

*Qualquer comentário, crítica ou sugestão, relativamente à qualidade do serviço que lhe prestamos será para nós de extrema utilidade para a conceção de processos de melhoria futuros. Este espaço é seu, utilize-o.*

Arquivo Histórico Ultramarino	
Data de resposta	Comentário
11 set 2024	Foi a minha primeira consulta presencial. Para além do óptimo atendimento, a preciosidade de documentação disponível.
18 ago 2024	Independentemente, das condições técnicas sobre as quais podemos discutir este ou aquele incremento, no caso do Arquivo Histórico Ultramarino sou do entendimento que a maior prioridade será a recuperação e manutenção das instalações e dos espaços ajardinados. Obrigada
14 ago 2024	"It has been two months since I paid the fee for the document on the crv platform, but I have not received the document yet.
13 ago 2024	Excelentes serviços prestados com agilidade, prestatividade e competência.
13 ago 2024	Na verdade, agradeço o serviço prestado pelo pessoal do Arquivo Histórico Ultramarino. Foi de grande ajuda para minhas pesquisas.
13 ago 2024	Os documentos solicitados serviram para resgatar a linhagem familiar.
13 ago 2024	Lamentavelmente me mandaram o documento errado.
12 ago 2024	Solicitei acesso aos arquivos públicos brasileiros na época do Brasil Colônia. Estou escrevendo um livro sobre a história do meu bairro e muito material está no arquivo ultramarino, mas para ter acesso eu teria que pagar uma quantidade de dinheiro que não tenho, ainda mais sendo em euro. Eu teria que pagar 4/5 vezes a mais do valor para ter acesso a um material que é "público", e de direito de nós brasileiros ter essas informações. Acho que seria até mesmo uma reparação histórica e cultural não fazer essa cobrança. 32 euros? Não, pois não pagarei 4 vezes o valor do mesmo material. Reavaliem o valor para que brasileiros também possam pagar pelos serviços.
12 ago 2024	Minha visita presencial ao Arquivo Histórico Ultramarino, no dia 15/07/2024, foi totalmente satisfatória. Atendimento excelente. Empatia das atendedoras. Profissionalismo e compreensão com a minha demanda.
12 ago 2024	Continuem aprimorando e disponibilizando acesso ao acervo assim todos podem usufruir das informações guardadas.

Arquivo Nacional da Torre do Tombo	
Data de resposta	Comentário

<sup>4</sup> Foram retirados todos os nomes e contactos pessoais

28 ago 2024	Deveria haver a possibilidade de se proceder aos pagamentos a serem efetuados através de MBWay, ou MB.
23 ago 2024	Horários para levantamento das certidões são demasiadamente curtos e quando falta 5 minutos para fechar e como já tivesse fechado
19 ago 2024	Muito obrigado pelos serviços. Sem dúvidas o melhor e mais acessível da Europa para pesquisas de genealogia. Parabéns
19 ago 2024	Nós próprios precisamos ter mais conhecimentos sobre como consultar todos os variados assuntos em que estamos interessados.
17 ago 2024	Parabéns à instituição pelo trato com a história dos feitos e conquistas do povo português.
16 ago 2024	Hacéis un trabajo excelente. Trabajar con vosotros es siempre un placer. Trabajo habitualmente con muchos archivos europeos y americanos y, sin duda, vosotros sois los mejores en trato, amabilidad, disponibilidad y calidad general del servicio. Muchísimas gracias
14 ago 2024	Não me parece razoável ter de entrar no site - CRAV - para solicitar um documento na sala de leitura. O arquivo da Torre do Tombo devia aprender com a Biblioteca Nacional e a facilidade com que atendem os utilizadores.
14 ago 2024	Melhoria das ferramentas de pesquisa, que não são muito intuitivas.
15 ago 2024	Não foi fácil chegar à caixa de pesquisa das paróquias, mesmo indo pelo separador da genealogia. Uma vez conseguido esse passo, é muito fácil e normalmente o site responde bem, apenas algumas vezes demora algum tempo a abrir as páginas, mas de resto, tem sido uma experiência muito gratificante e é um serviço gratuito que nem necessita de registo, o que é raro. Muito obrigada!
15 ago 2024	Há pouca informação sobre os portugueses que foram para ex colónias ultramar como Angola, Moçambique, Cabo Verde, Guiné, São Tomé
14 ago 2024	Nas pesquisas que fazemos, seria importante a apresentação de mais documentação digitalizada.
14 ago 2024	Ótimo trabalho, a única dificuldade foi encontrar onde se encontrava os arquivos históricos
13 ago 2024	"É pena o TOMBO não estar mais completo para a genealogia no que diz respeito aos registos paroquiais Por vezes nem há documentos de 1911, para trás. Mas quem dá o que pode...já é muito bom!!!"
13 ago 2024	Continuar o trabalho de digitalização dos fundos. Ao mesmo tempo facilitar a consulta do original aos investigadores creditados.
13 ago 2024	Submeti o pedido dia 02 de agosto e nenhum retorno até a data de hoje 13 de agosto.
13 ago 2024	Não obtive resposta a qualquer pedido online.
13 ago 2024	Por vezes perco-me na via para chegar ao documento pretendido
13 ago 2024	Desde há dezenas de anos que, pesquisando e recorrendo aos V/ Serviços, as melhorias em todas as vertentes são inquestionáveis e a qualidade do atendimento e apoio técnico recebido dos profissionais é excelente.
13 ago 2024	O serviço on-line é péssimo, direi mesmo inexistente. O site é horrível e nada intuitivo, os termos para pesquisa são incompreensíveis para um utilizador médio. Não se percebe como é que é possível ao fim destes anos todos não terem um site onde se possa realizar o serviço.
13 ago 2024	Gratidão.

13 ago 2024	Site mais intuitivo. Resposta rápida ao e-mail. Atendimento telefónico com orientações precisas. Acesso ao material.
13 ago 2024	Fico grata pela disponibilidade de haver a possibilidade de poder consultar situações históricas da minha família desta forma.
13 ago 2024	Não é fácil a consulta manuscrita dos livros paroquiais deveria haver uma lupa de pesquisa
13 ago 2024	Tendo sido a primeira vez, não conseguiria obter a informação sem o fantástico apoio via telefone.
13 ago 2024	No meu caso, que se centrou apenas no Arquivo PIDE/DGS, a principal dificuldade tem a ver com a certeza de consulta de TODOS os elementos relacionados com uma determinada pessoa, dado que muito do Arquivo parece estar ainda por tratar. Mas até agora tem cumprido a função. Muito obrigado e um elogio ao vosso bom e útil trabalho.
13 ago 2024	Tenho sido sempre tratado de forma atenciosa e precisa, tendo em conta os contactos pessoais que tenho feito
12 ago 2024	O mínimo que se pode esperar é que deem resposta, o que neste caso não aconteceu, nunca me responderam ao email enviado.
12 ago 2024	O sistema de codificação não é claro para o utilizador comum
12 ago 2024	O serviço é muito bom, mas é preciso ter alguma experiência.
12 ago 2024	Tenho a agradecer a preciosa ajuda que os funcionários nos deram na procura da informação que pretendíamos. A consulta dos registos paroquiais não eram simples e nem sempre a digitalização dessas páginas eram muito visíveis, também não tínhamos a data precisa do nascimento.
12 ago 2024	Considero um enorme avanço os serviços prestados via DIGITARQ/CRAV, que têm melhorado bastante ao longo do tempo. No entanto, o sistema de buscas ainda precisa ser aprimorado para ser mais eficiente. Muitas vezes sinto falta dos velhos instrumentos de pesquisa que ficavam disponíveis na sala de consulta!
12 ago 2024	Digitalizem tudo o que for relacionado com recenseamentos de estudantes com idade escolar, recenseamentos de mancebos, licenças, registos de batismo, óbito, casamento, partilhas, heranças e fotos.
12 ago 2024	Utilizadora pela primeira vez, nada tenho a propor para mudança. Serviço bem prestado
12 ago 2024	Foi bem atendida via telefone fizeram o retorno de chamada após várias tentativas de contacto da minha parte, posso dizer que até hoje foi a única a ter esta iniciativa. Parabéns a toda a equipa que permite este serviço.
12 ago 2024	Fiquei agradavelmente surpreendido pela eficácia dos serviços
12 ago 2024	Sem qualquer reparo na minha visita. Simpáticos/as, atenciosos, tudo bem explicado.
12 ago 2024	Nada a acrescentar. Obrigado.
12 ago 2024	É sempre possível melhorar!
09 ago 2024	Penso que os recursos humanos são escassos, precisando de renovação dos mesmos. A competência que denotam leva-nos, no entanto, a temer pelas substituições. A pensar...
04 ago 2023	Fiz um pedido há quase 1 mês, paguei 23 euros e ainda não recebi o documento pelos correios. E não obtive resposta sobre o assunto ainda.



Arquivo Distrital de Aveiro	
Data de resposta	Comentário
22 ago 2024	Continuem o bom trabalho, com vontade de fazer melhor todos os dias!
22 ago 2024	Ferramenta para localização do documento com informação precisa sem a necessidade de ler todo o arquivo ano a ano.
14 ago 2024	Terei que deslocar-me do Porto a Aveiro
13 ago 2024	Achei prático e rápido o serviço
13 ago 2024	Gostaria de saber como posso dar andamento no meu pedido de busca de certidão, ainda consta como rascunho, ele ainda está válido? Posso entrar com outro pedido? Onde? Por qual motivo está parado? Qual órgão pode me ajudar?
13 ago 2024	Dificuldade na ligação telefónica
13 ago 2024	Que o atendimento se mantenha conforme está, os funcionários são extremamente simpáticos e colaborativos, o que nos permite realizar o nosso trabalho de forma mais célere.
13 ago 2024	Seria de muita se houvesse alguma forma de adicionar aos arquivos de registos paroquiais as partes onde começam batismos, casamentos e óbitos. Muitas vezes se encontram misturados, embora o nome do arquivo seja somente um desses. Em outras palavras, encontram-se na denominação batismos os óbitos, ou existem registos de nascimentos juntamente com casamentos. E a busca precisa ser manual, até que se encontre o fim de um desses tipos e o início do outro.
13 ago 2024	Bom
12 ago 2024	Parabéns pelo serviço que me prestaram!
12 ago 2024	O serviço de vocês é maravilhoso, Sou UX Desde 2014 aqui no Brasil com 7 pós graduações e um mestrado em Designer de experiência do usuário, consegui acesso ao Batismo de meus avós de Fermentelos em Portugal, e foi um grande emoção! por aqui temos orgulho de Portugal e, de toda sua cultura esculpida em cada esquina do Brasil, única critica é na melhoria por arquivos, pois o números as vezes confundem, eu só consegui achar, pois já tinha a informação e os dados, acredito que o serviço de busca deveria ser melhorado na jornada do usuário e no cadastro ao CRAV. no mais, Meu muito Obrigado! nosso Desejo é que Deus abençoe sempre aos Irmãos Portugueses! em toda sua Presença! Abraços Fraternos!
12 ago 2024	Estou satisfeita
06 ago 2024	Estou iniciando minha pesquisa sobre meu avô português e o retorno ao meu email foi muito rápido (1 dia), as primeiras informações recebidas foram objetivas, bastante orientadoras e procedentes. Muito obrigado e parabéns à equipe pelo atendimento.

Arquivo Distrital de Bragança	
Data de resposta	Comentário
04 set 2024	Penso que será fundamental disponibilizarem, online, para consulta livre, a

	documentação posterior a 1910.
21 ago 2024	Não há o que apontar, todas as vezes que necessitei dos serviços foi para pesquisas de coisas realmente antigas e de difícil acesso e é compreensível que as informações não sejam 100% explícitas.
14 ago 2024	Houve dificuldade para realizar o pagamento, não existe a possibilidade de pagamento do Brasil para Portugal. Tive que pedir ajuda a uma amiga que mora em Lisboa.
14 ago 2024	Não conheço no mundo, melhor ou semelhante serviço prestado neste campo documental! Inclusivo, aberto e sem burocracias. PARABÉNS a toda a equipe responsável por este modelo fantástico de gestão. Estou positivamente impressionado com a obtenção de documentos preciosíssimos, que me possibilitaram resgatar minhas origens. Parabéns DGLAB, Parabéns Portugal.
13 ago 2024	Agradeço aos funcionários por sua gentileza e dedicação. Obrigada!
13 ago 2024	Muito satisfeito com o serviço. Parabéns!
13 ago 2024	Cumprimento-os pela disponibilização dos arquivos. A ferramenta foi vital para acesso à história da minha família.
12 ago 2024	Os livros paroquiais estão incompletos e não há uma referência a essa perda de informação.
12 ago 2024	Quando esse tipo de serviço é oferecido a distância via web, é necessário clareza no site e nas instruções de preenchimento para minimizar trabalho de quem faz a consulta e de quem vai providenciar a pesquisa.
12 ago 2024	Em relação a prestação de serviços do Arquivo Distrital de Bragança só tenho elogios: muito educados e solícitos. Recebi os assentos dos meus antepassados em uma semana, mesmo morando no Brasil. Cordialidade, empatia e rapidez. Muito obrigada pelos serviços prestados e por cuidarem da preservação desses documentos históricos.
20 dez 2023	Estou fazendo uma pesquisa de minha ancestralidade e há vários períodos em que os documentos não estão digitalizados. Não consegui informações sobre onde encontrá-los.

Arquivo Distrital de Castelo Branco	
Data de resposta	Comentário
13 ago 2024	Globalmente os serviços adequam-se as minhas necessidades

Centro Português de Fotografia	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Muito eficiente.

Arquivo Distrital de Évora	
----------------------------	--

Data de resposta	Comentário
15 ago 2024	Globalmente satisfeito
14 ago 2024	Muito difícil encontrar documentos
13 ago 2024	Realmente ha sido una experiencia satisfactoria para mí. No tengo reservas sobre el tratamiento recibido y la amabilidad de los archiveros que me ayudaron y asistieron de manera muy profesional.
13 ago 2024	Amabilidade e disponibilidade do funcionário. Sem a sua ajuda tornava se difícil a o tensão do documento.
12 ago 2024	Serviço excelente e rápido. Facilitar o acesso às pessoas menos habilitadas

Arquivo Distrital de Faro	
Data de resposta	Comentário
14 ago 2024	Muitos parabéns.
13 ago 2024	Falta de funcionários na administração pública, problema geral de todos os serviços no atendimento ao público, coisa que ninguém da administração central ou governos se preocupam, os impostos servem para quem paga, não para quem não os paga
13 ago 2024	Apesar de a primeira informação ter demorado mais do que esperava, Ao entrar em contacto com o arquivo telefonicamente, foi-me explicado o porquê e as senhoras com quem falei foram: Muito competentes, profissionais, prestáveis, simpáticas, atenciosas e uma grande ajuda para eu conseguir obter o que precisava e como o fazer. Era bom que outros serviços públicos fossem assim tão prestativos. Bem hajam
13 ago 2024	Burocracia a mais no preenchimento sucessivo da nossa identificação e dos documentos que necessitamos (sem exagero preenchi em papel e no sistema informático 4 ou 5 vezes os mesmos dados)... sem explicação qd tanto se fala em desburocratizar
13 ago 2024	Pessoal do serviço irrepreensível
13 ago 2024	Os instrumentos de pesquisa são complexos e exigem a introdução de referências muitas vezes indisponíveis. Foi através de formas indirectas e de pesquisa noutras fontes que consegui chegar ao documento correcto que me foi enviado completo (mais do que esperava, embora aquando da solicitação não tivesse a certeza de que estava a solicitar o documento que necessitava). Os Serviços até encontraram uma solução para enviar por WeTransfer uma vez que construíram um documento com base em fotografias o que torna muito pesado (após a recepção reduzi o peso para 1/10 e talvez possam melhorar aqui). De resto o envio do documento foi rápido e preciso. Nesse aspecto, o essencial, o Serviço foi de grande qualidade.
12 ago 2024	As certidões anteriores à 1910 não estão todas disponíveis no site (São Bartolomeu de Messines e Silves)
12 ago 2024	A primeira abordagem das funcionárias foi muito má. A tentar enviarem me para o cartório, quando eu sabia que era lá. Muito antipáticas e pouco prestáveis
02 jan 2024	A senhora que me atendeu foi extremamente competente disponibilizando-se para

	me explicar todos os procedimentos o que infelizmente já vai sendo raro nos nossos serviços públicos.
13 nov 2023	Deviam ter um horário mais alargado para atendimento ao público via telefone. Certa informação para agilização dos processos seria dada de imediato por telefone o que aceleraria o tempo de espera entre pedidos e respostas.

Arquivo Distrital da Guarda	
Data de resposta	Comentário
30 out 2024	Escolhi o site da Guarda porque é onde estou pesquisando atualmente, mas o comentário serve para os outros. Faço pesquisa em arquivos paroquiais. O site é muito instável, trava o tempo inteiro e demora pra carregar. Além disso o espaço de leitura é muito pequeno, com uma listagem desnecessária ocupando grande parte da parte esquerda e umas reduções inúteis das folhas na parte inferior, cujo objetivo é nenhum. A listagem da esquerda poderia ser útil se não se limitasse sempre ao primeiro e ao 40o item, ou seja, mesmo que a pessoa esteja pesquisando o item 200, a lateral estará mostrando os itens de 0001 a 0040. Claro que podemos usar a barra de rolagem para mudar isso, mas ela não fica estável e volta para o início tão logo a página de leitura é "virada". O método para trocar de página também não ajuda, pois é necessário descer até o final para clicar na seta direita ou esquerda, o que poderia ser feito nos cantos da tela. O site da Uminho, por exemplo, disponibiliza arquivos paroquiais de forma bem mais objetiva e com mais rapidez, facilitando o deslocamento de uma página para a outra e a visualização praticamente ocupando toda a tela do PC. De resto, só tenho a agradecer pela possibilidade de acessar esses documentos tão importantes para meu conhecimento de minhas próprias origens portuguesas. Vocês merecem todo o agradecimento das pessoas que fazem uso desse serviço. Forte abraço deste arquiteto do Rio de Janeiro, descendente de tantos e tantos portugueses.
19 ago 2024	O serviço é de ótima qualidade. Apenas deveria ser mais intuitivo.
16 ago 2024	Obrigada.
14 ago 2024	Podiam propor alternativas (mais elementos de procura) que ajudassem a encontrar o documento
13 ago 2024	É difícil encontrar o código correto no rol de opções. Foi a única dificuldade que tive. Mas o atendimento via email foi rápido e esclarecedor
12 ago 2024	Livros paroquiais incompletos, sem qualquer advertência quanto à perda de informação.
12 ago 2024	Excelente servicio, los felicito por su trabajo.
12 ago 2024	A pesquisa deve ser efetuada tanto nos cartórios como em Paroquias, haja visto ser pessoa a ser pesquisada nascida antes de 1930
12 ago 2024	é difícil encontrar as os links de documentos no site, ele só aparece os mais procurados
12 ago 2024	Muita atenção, cordialidade e profissionalismo dos atendedores
12 ago 2024	Gostaria que houvesse alguma forma, exemplo: (Livro de Elogios) online, pois as senhoras do Arquivo foram incansáveis.
08 mar 2024	Há fundos não disponíveis em linha, o que dificulta muito a pesquisa.

29 fev 2024	Este Arquivo é dos arquivos que melhor serviço prestam na DGLAB. Um exemplo a seguir. O atendimento presencial é um atendimento de grande qualidade. Parabéns!!!!
09 fev 2024	Assinalo a disponibilidade e simpatia do atendimento. Descrições arquivísticas com muita qualidade pena é que o DIGITARQ nem sempre é eficaz nas respostas às pesquisas. O CRAV é uma aplicação que responde muito mal então simplifica os procedimentos. Devia ser alterado.

Arquivo Distrital de Leiria	
Data de resposta	Comentário
30 out 2024	Obrigado pela ajuda
28 out 2024	Necessidade de meios alternativos de pagamento (Referência Multibanco, Mbway).
10 out 2024	Ter registo de óbitos organizado
10 set 2024	CRAV com informações claras, intuitivas, resposta rápida e atendeu as expectativas. Elogio a disponibilização do documento e informações. Ótima prestação de serviços.
07 set 2024	Algumas questões deste questionário necessitam de ser revistas. Se damos avaliação máxima em todos os parâmetros, não podemos dizer quais os que necessitam de melhoria, por exemplo, nomeadamente na última questão). Falta o não aplicável. Obrigada pelo apoio e pelo ótimo serviço prestado.
04 set 2024	Não compreendo por que motivo foi retirado o acesso às imagens de alguns livros de registos paroquiais que estavam antes disponíveis online (ex: PT/ADLRA/PRQ/PANS02/001/0001 - Paróquia de Ansião, Baptismos 1578/1723). Sem a consulta destas imagens em conjunto torna-se impossível a pesquisa de relações familiares para efeitos de genealogia.
03 set 2024	Não tenho nada a apontar, sempre fui atendido com cordialidade e rapidez, quando faço pedido de pesquisa, de algum dos meus antepassados, nascido anterior a 1910.
29 ago 2024	o cidadão comum precisa de ter formação e informação para fazer consultas online. Se os licenciados tem dificuldade imaginem o resto da população.
19 ago 2024	Gostaria de parabenizar o serviço, pois, ainda que esteja em outro país, a base de dados tornou o acesso à informação fácil e rápido. Muito obrigado. Gostaria de deixar como sugestão que a informação de como localizar a região do documento buscado seja encontrada na primeira página, dessa forma pessoas como eu, que não possuíam informação de onde deveriam buscar por não conhecerem a distribuição geográfica do país, tivessem mais clareza. Isso reduziria o tempo de busca e localização do documento. Ainda assim, reforço, o serviço como um todo está de parabéns.
13 ago 2024	Por gentileza, aqui no Brasil quando falece uma pessoa no atestado de óbito vem descrito o nome dos filhos ou netos do falecido. Como faço para saber se uma pessoa falecida em Portugal tenha tido algum filho ou filha? Solicitei o atestado de óbito de Iria da Piedade, que foi enterrada no Concelho de Monte Redondo, Distrito de Leiria, e segundo consta ela tinha uma filha. Solicitei a certidão de óbito mas

	não consta que tivesse filha. Onde devo pesquisar sobre esse fato? Grato pela atenção e parabéns pelos serviços oferecidos e atendimentos prestados.
13 ago 2024	Horários mais flexíveis para pesquisa.
13 ago 2024	Exma. Sra., relativamente ao seu pedido, informamos que os registos de casamento do ano indicado (1922) referentes ao concelho de Castanheira de Pêra não estão incorporados neste Arquivo Distrital, pelo que deverá dirigir o seu pedido à Conservatória do Registo Civil de Castanheira de Pêra. Mais informamos que iremos finalizar o presente pedido. Com os melhores cumprimentos, Pelo Arquivo Distrital de Leiria. IDs do(s) pedido(s): 2024PP8094 Em seguida telefonei e pedi por email esse registro de casamento de meus avos à conservatória do registro civil de Castanheira de Pera, como vocês sugeriram. email 'registros.cpera@irn.mj.pt' em 15/07/2024 Nem sim, nem não...Ainda estou à espera da resposta...
13 ago 2024	Fiz sobre Arquivo de Leiria e a minha experiência de à cerca de 20 anos - Presencial e de à menos de 6 meses via on-line. Na Verdade, não reparei em alguma evolução. Muitos dados não estão disponíveis, nem sequer como referência/quota online para numa consulta presencial já ter os dados a fim de ser mais célere a busca e consulta.
12 ago 2024	A plataforma de acesso é muito complicada. Horrível
12 ago 2024	Prezados Senhores, parabênz pelo trabalho e a prestação deste serviço tão importante para Portugal e as pessoas de algum modo relacionadas ao país. Em meu caso, em parte meu interesse é acadêmico e, também, pessoal. Foi possível reproduzir processos de emissão de passaportes de meus antepassados que emigraram para o Brasil. Foi muito emocionante, interessante e revelador. Grato!
12 ago 2024	O Arquivo é muito importante, porque permite o acesso a informação É pena não permitir poder fazer-se a pesquisa da informação online, que as conservatórias dizem não poderem facultar registos com mais de 100 anos, porque são enviados, os Livros dos Registos, para os arquivos Distritais, como certidões de óbito, nascimento, casamento.
12 ago 2024	O tempo e o modo utilizado para me informar que não me forneciam a informação solicitada revela que o serviço de posse de informação precisa por mim apresentada não assume a sua competência para informar
12 ago 2024	Considero a qualidade do serviço excepcional. Sugerira a possibilidade de se estudar a complementação do serviço, integrando com as conservatórias, de modo a permitir obter documentos com validade mundial através do apostilamento de haia
08 jul 2024	Nota de apreço à funcionária que via telefone rapidamente me indicou com clareza e objetividade como proceder ao registo no CRAV e como proceder para efetuar o pedido.
02 jul 2024	Sempre sou atendido com muita atenção e cordialidade. E também os retornos são sempre rápidos.
07 jun 2024	Sugiro apenas que fosse anexado os livros de batismos a partir de 1906 que não tem.
07 jun 2024	Não tenho comentários a fazer... estou contente e agradecido pela assistência que me tem sido prestada pelos vossos serviços, a todos os pedidos que tenho feito. Um muito obrigado a todos. Com os meus cumprimentos, Fernando Pedro
06 jun 2024	A última experiência que tive com o Arquivo Distrital de Leiria foi excelente! Parabéns a todos!
05 jun 202	O mecanismo de busca através da Cota deveria ser mais fácil.
17 mai 2024	Por vezes em pesquisa já me facultaram acesso directo a pagamento para reprodução. No entanto, há outros que não - nada contra, mas facilitava. Agora rejeitarem



	pedido de reprodução quando é indicado o pedido de pesquisa é simplesmente ridículo a meu ver. Sugestão: para facilitar os pedidos, deveria haver a possibilidade de ao colocar um nr de pedido de pesquisa, sendo o mesmo utilizador, preencher automaticamente logo todos os campos (incluindo os nomes, freguesias,...)
14 abr 2024	Apenas não perceber a razão da não reprodução a cores, ao contrário do que já me foi facultado pelo Arquivo Distrital do Porto, Torre do Tombo ou Arquivo Histórico Parlamentar.
09 abr 2024	Estou satisfeito com os serviços de pesquisa que me têm sido fornecidos.
03 abr 2024	EXCELENTE ATENDIMENTO, RESPOSTA IMEDIATA. PARABÉNS PELA ATENÇÃO A ALGUÉM A MAIS DE 15.000 KM DE DISTÂNCIA
13 mar 2024	Não tenho críticas nem sugestões pois as colaboradoras do Arquivo têm sido incedíveis no apoio que me têm prestado. Só quero apresentar um elogio e louvor aos colaboradores do Arquivo.
27 fev 2024	Prestação de serviço muito boa. Único ponto a salientar é quanto ao retorno da informação que em algumas vezes, tive que solicitar em qual status se encontrava minha solicitação.
08 fev 2024	E preciso avaliar cada caso solicitado. Me parece que as vezes por não estar em determinado sítio acabou a pesquisa e pronto. Muitas vezes podem estar digitalizados e guardados errado ou outras situações. Necessário que na pesquisa se reúna com orientações o máximo de informações antes de responder para procurarmos no site que estava disponível no ano solicitado.
08 fev 2024	Disponibilizarem mais documentação com representação digital
02 fev 2024	Acredito que apesar de solicitarem opiniões sobre melhoria, o atendimento por telefone e online são bem úteis e bons, no meu ver, em si não precisa de melhoria.
01 fev 2024	Sugiro que continuem a apostar na digitalização e disponibilização do maior número de conteúdos possíveis online. Em particular os registos de óbito poderiam ser digitalizados até épocas mais recentes, como foi feito noutros distritos, p.ex. em Lisboa.
15 jan 2024	Poderia haver um credenciamento para que o usuário tenha acesso mais direto aos documentos. Resultando em agilidade do processo de investigação.
13 jan 2024	Prestação de serviço utilizado que foi o de pesquisa, extremamente eficiente. Parabéns
09 jan 2024	Cordialidade e não discriminação ao ouvir um sotaque diferente, são pontos importantíssimos a melhorar (o item ponto, talvez tenha sido fruto do segundo item). No mais, não tenho do que reclamar
03 jan 2024	A arrogância demonstrada quando, posteriormente a não obter o que necessito, os serviços demonstram é gritante. Só falta chamarem-me estúpida cara a cara.

Arquivo Distrital de Portalegre	
Data de resposta	Comentário
26 ago 2024	Apesar de só ter o ensino básico, dá para perceber que andamos quase sempre às voltas, voltamos ao mesmo sitio, com nada aprendido. porque, o site, explica pouco e não ensina. porque, muitas das vezes só temos uma data, próxima do ano de nascença de quem procuramos e o nome, e por vezes o local. o resto, temos que pescar.se por parte dos serviços, facilitarem só com o nome, pois o resto não temos, conseguir-se-á chegar longe. além de que, havendo preço, aparece na

	incógnita depois, teremos ou não, verba para pagar. no meu caso, baixa reforma pouco dinheiro, ficará caro. resumindo, o site, por muito bem que esteja feito, pede muito do que não temos.
13 ago 2024	Sendo utilizador dos Registos Paroquiais do ADPortalegre, ADGuarda, ADCastelo Branco e ADLisboa sugiro que a página introdutória de cada livro de Registo Paroquial seja melhorada no que respeita ao seu conteúdo, ou seja, a indicação no caso dos Mistos da página ou .tif do registo dos Casamentos/Óbitos e/ou Baptismos facilitando desse modo a pesquisa do utilizador.
13 ago 2024	Atendimento muito cortês, educado, rápido. Disponibilização rápida e precisa da documentação solicitada.
02 fev 2024	Quando uma impressão do ficheiro não tem valor legal como por exemplo uma Certidão de Batismo/Nascimento????
25 jan 2024	Não é possível encontrar qualquer documentação relativa ao património cultural histórico do distrito de Portalegre (i.e. Arquitectura, arte pública, monumentos classificados, etc..)

Arquivo Distrital do Porto	
Data de resposta	Comentário
24 set 2024	Acabei por não ter acesso ao documento pretendido por incompetência do funcionário que tratou do meu pedido no CRAV. Falta de profissionalismo e completo desprezo pelo serviço público.
14 ago 2024	Só elogios e agradecimento a todos colaboradores que me auxiliaram no processo de pesquisa e envio dos documentos solicitados.
13 ago 2024	Acho que deveriam ter uma feature de ajuda/ interação no próprio pedido que se quer manifestar algo. Além do quê, uma dupla checagem nas informações, antes de responder algo. Tive que solicitar um pedido de informação por 2 vezes, até obter um código de rastreio correto, que não estava conseguindo acompanhar pelo CTT. No primeiro pedido de informação, me disseram que nada poderia ser feito, uma vez que eu já tinha o rastreio. Na segunda tentativa, afirmei que o código poderia estar errado, pois foi entregue em endereço diferente; Só neste caso que, de fato, verificaram o erro e me passaram o código correto.
13 ago 2024	Este serviço online deveria substituir na totalidade a deslocação presencial e não o faz
13 ago 2024	O atendimento presencial foi um diferencial na pesquisa.
13 ago 2024	O documento que pretendo não foi localizado por informação de que não existe a freguesia do Senhor dos Passos no Porto e não sabem me informar que freguesia o substituiu
13 ago 2024	Acho alguns preços um pouco altos.
09 jul 2024	please
30 nov 2023	Gostaria que as informações, fossem claras e mais rápidas.





### Arquivo Distrital de Santarém

Data de resposta	Comentário
18 out 2024	Bon Dia par icontrar u bien du meu avo Raquel Bernardo colaco cartaxo et pereda Alverque tine teraino propre que robare
13 ago 2024	Arquivo distrital de Braga é muito difícil de pesquisar
13 ago 2024	tive que pedir uma reprodução de uma escritura. o site pede o código do cartório. As pessoas desconhecem estes códigos que só podem ser encontrados fortuitamente na internet
13 ago 2024	Solicitei assento de nascimento de meu avô (1892) ao Arquivo Distrital de Santarém. Inicialmente, pedi informações por email. A resposta foi rápida, cortês e com todas as explicações necessárias para a solicitação via CRAV. Seguindo as orientações, efetuei três pedidos para a mesma certidão: reprográfica pelo correio, narrativa pela web e narrativa pelo correio. Todas foram enviadas rapidamente. Sou brasileira, consegui obter o que precisava sem sair de minha casa em São Paulo. Só tenho elogios. Obrigada.
12 ago 2024	Fazer depender a entrega de documentos já pesquisados e localizados pelo preenchimento de um site confuso, difícil e obsoleto afigura-se bizarro...

### Arquivo Distrital de Setúbal

Data de resposta	Comentário
21 ago 2024	Achei o serviço extremamente eficaz e de grande qualidade, o pessoal atencioso e competente.
13 ago 2024	Sem a ajuda é sugestões dos técnicos do arquivo, não teria conseguido metade da informação reunida.
12 ago 2024	Todo perfecto. Muy satisfecho con el servicio. Muito obrigado!!
12 ago 2024	Gostei da experiência tida no Arquivo Distrital de Setúbal embora os documentos consultados não tivessem sido catalogados corretamente e encontarem-se bastante dispersos. Seria ótimo serem digitalizados e disponíveis online.

### Arquivo Distrital de Viana do Castelo

Data de resposta	Comentário
20 ago 2024	De início, tive dificuldades para entender o funcionamento do sistema on-line. Depois de me familiarizar com o sistema, o processo fluiu satisfatoriamente. Eu estava desde 2016 tentando encontrar a Certidão de Nascimento de meu avô aqui no Brasil. Ao encontrar um rascunho aqui e passar as informações para o CRAV, em 30 dias obtive o documento. Muito bom!
16 ago 2024	A usabilidade do sistema é muito satisfatória e atende às necessidades de busca, parableno-vos pelo excelente desenvolvimento. O único ponto a criticar foi o subjetivismo da atendente em sua insistência na utilização de grafia errônea de nomes, nas correspondências eletrônicas, apesar de ter sido observado o erro e constar a grafia no documento a seu dispor.

13 ago 2024	Todos os funcionários são muito atenciosos. Conseguem com rapidez e Competência entregar com rapidez todo serviço que foi pedido. Parabéns para todos da equipe.
13 ago 2024	Estou imensamente satisfeito com o atendimento do CRAV.
12 ago 2024	Melhor digitalização dos documentos e mais clareza nos nomes

Arquivo Distrital de Vila Real	
Data de resposta	Comentário
03 set 2024	Até então não tenho o que me queixar. Sinto não têr achado em minhas pesquisas os princípios do século XVI para trás! Não mesa técnica para isto! Tudo que consegui até então, Foi Fascinante!
13 ago 2024	O Arquivo foi extremamente competente e atendeu completamente os meus anseios principais. A digitalização e disponibilização de alguns livros de batismos, casamentos ou óbitos, talvez seja o que falta. Muito bom o trabalho!
13 ago 2024	Quando contatei o serviço de Valpaços, não obtive qualquer resposta e paguei a quantia (25.00 €) pelo serviço, até à data nada recebi
13 ago 2024	Gentileza após nossa solicitação. Fiquei satisfeita em ter ido pessoalmente para garantir o resultado de pesquisa já que pelo e-mail não foi possível alcançá-lo.
12 ago 2024	Presteza no Atendente do Sr. Paulo - Arquivo Distrital Vila Real, muito atencioso e paciente, auxiliando nas informações e na pesquisa para a solicitação de documento necessário.
12 ago 2024	Necessidade de completar o quadro de pessoal
12 ago 2024	De um modo geral, gostei muito dos serviços/pesquisas.
25 jul 2024	Não estou conseguindo contato por e-mail com o Arquivo Distrital de Vila Real. Moro no Brasil e preciso de uma pesquisa de nascimento de meu avô. Meu Zap +55XXXXXXX. Grato
27 abr 2024	Serviço muito bom.
29 fev 2024	O Arquivo de Vila Real já fiz alguns pedidos e até agora dias após os pedidos ainda não obtive resposta
23 jan 2024	Parabéns pelo trabalho e pelo cuidado em resguardar registros de vida tão antigos e que possibilitam o resgate histórico de muitas famílias!! Estou imensamente grata pela atenção e rapidez nas respostas... Apenas senti falta de um canal direto para pedido de esclarecimentos (talvez um e-mail para contato), de dúvidas mais subjetivas onde os parâmetros de consulta nem sempre são tão claros para pessoas leigas como eu. Caso haja este canal peço desculpas mas não encontrei. e se possível, gostaria de obter orientações de como enviar algumas dúvidas. Em especial gostaria de agradecer ao Sr. Paulo Mesquita por toda a atenção!
30 dez 2023	Ótimo atendimento.
30 dez 2023	Parabéns!

Arquivo Distrital de Viseu	
Data de resposta	Comentário
19 ago 2024	Há muitos documentos por inventariar e colocar on line o inventário. Melhorar as instalações do ADViseu.
16 ago 2024	Muito satisfeito com o atendimento
15 ago 2024	Há muitos arquivos com imagem indisponível. Para nós que somos pesquisadores de outros países, fica impossível finalizar nossos trabalhos. Registros com mais de 100 anos, poderiam já estarem todos digitalizados. Fiquei decepcionado por não conseguir ver os assentamentos dos meus ancestrais de Oliveira do Conde, Fiais da Telha e Carregal do Sal.
13 ago 2024	Peço a gentileza, de manterem a qualidade e a lisura dos serviços prestados.
12 ago 2024	Obrigado pela atenção e boa qualidade do atendimento
12 ago 2024	Satisfeito com serviço prestado, não tenho o que reclamar