



Inquérito à Satisfação dos Clientes DGRARQ 2009

- Relatório Final -

Direcção Geral de Arquivos

2010

Ficha Técnica MIP:

Título: Inquérito à Satisfação dos Clientes, DGARQ 2009 – Relatório Final

Autor: Furtado, José Maria

Id.: DGARQ

Classificação: 000.05.04-DIFQ/001995, vol 01

Descritores: Inquérito, clientes

Data / Hora: 2009-07-16

Formato de Dados: Texto, PDF

Estatuto de Utilização: Documento passível de acesso público

Relação: Versão 1

Localização: Disponível na DGARQ, Serviços Centrais

©DGARQ, 2010

Sumário

Introdução	9
1. Apontamento Metodológico	9
1.1 Estrutura do Questionário.....	9
1.2 Método de Recolha de Dados.....	10
1.3 Ficha Técnica e Tratamento dos Dados.....	10
2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais	11
2.1 Satisfação com o pessoal dos Serviços.....	11
2.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do Cliente.....	11
3. Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos Indicadores Globais	12
4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o índice de satisfação Global	13
5. Satisfação dos Clientes: Análise dos indicadores sectoriais	15
5.1 Percepção da prestação do serviço / produto	15
5.2 Dimensões e Componentes de Serviços	15
6. Análise de satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de Pesquisa Documental	17
6.1 Prioridade de intervenção 1	17
6.2 Prioridade de intervenção 2	17
6.3 Prioridade de intervenção 3	17
6.4 Prioridade de intervenção 4	17
7. Análise da satisfação sobre a prestação de serviço: Consulta Documental	19
7.1 Prioridade de intervenção de nível 1.....	19
7.2 Prioridade de intervenção de nível 2.....	19
7.3 Prioridade de intervenção de nível 3.....	19
7.4 Prioridade de intervenção de nível 4.....	19
8. Análise de Satisfação sobre produtos / serviços prestados por áreas de “back-office”	21
8.1 Prioridade de intervenção de nível 1.....	21
8.2 Prioridade de intervenção de nível 2.....	21
8.3 Prioridade de intervenção de nível 3.....	21
8.4 Prioridade de intervenção de nível 4.....	22
8.5 Prioridade de intervenção de nível 5.....	22
APÊNDICE	23

I. ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS.....	24
1. Freqüência de visitas.....	24
<i>Tabela 01 – Freqüência de visitas aos serviços da DGARQ.....</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 01 – Freqüência de visitas aos serviços da DGARQ.....</i>	<i>24</i>
2. Freqüência de utilização dos serviços.....	25
<i>Tabela 02 – Freqüência na utilização dos serviços da DGARQ.....</i>	<i>25</i>
<i>Gráfico 02 – Freqüência na utilização dos serviços da DGARQ.....</i>	<i>25</i>
3. Motivo da visita aos serviços.....	26
<i>Tabela 03 – Motivo da visita aos serviços DGARQ.....</i>	<i>26</i>
<i>Gráfico 03 – Motivo da visita aos Serviços da DGARQ.....</i>	<i>26</i>
4. Outros Motivos relacionados com Visita aos serviços de Arquivo: Comentários dos Clientes	27
<i>Tabela 04 – Outros motivos de visita especificados.....</i>	<i>30</i>
II. INSTRUMENTOS DE PESQUISA DOCUMENTAL.....	31
1. Arquivos Consultados.....	31
<i>Tabela 05 – Arquivos consultados.....</i>	<i>31</i>
<i>Gráfico 04 – Arquivos Consultados.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabela 06 – Arquivos consultados: Arquivo Nacional Torre do Tombo.....</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 05 – Arquivos Consultados: Arquivo Nacional Torre do Tombo.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabela 07 – Formas mais adequadas de acesso ao (s) instrumento (s) de pesquisa documental: Arquivo Nacional Torre do Tombo.....</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 06 – Formas mais adequadas de acesso ao (s) instrumento (s) de pesquisa documental: Arquivo Nacional Torre do Tombo.....</i>	<i>35</i>
2. Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental	35
2.1 A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.....	35
2.2 B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.....	35
2.3 C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.....	36
2.4 D. Os instrumentos de descrição documental são auto-explicativos.....	36
<i>Tabela 08 – Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental</i>	<i>36</i>
<i>Tabela 09 – Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental: Distribuição percentual.....</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 07 – Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental: Resultados globais obtidos.....</i>	<i>37</i>
3. Análise Comparativa de resultados. Grupo III: Índice de Satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa Documental.....	38
<i>Tabela 10 – Índice de Satisfação: Qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documental: Resultados desagregados por Unidade Orgânica.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabela 11 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice Satisfação Qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documental.....</i>	<i>40</i>
4. Áreas de Melhoria Identificadas: Instrumentos Pesquisa Documental	40

<i>Tabela 12 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Instrumentos de Pesquisa Documental</i>	41
<i>Gráfico 08 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Instrumentos de Pesquisa Documental</i>	41
III. CONSULTA DOCUMENTAL	42
1. Documentação Requisitada para Consulta	42
<i>Tabela 13 – Documentação requisitada para consulta</i>	42
<i>Gráfica 09 – Requisitou algum documento para consulta?</i>	42
2. Tempos de Espera	43
<i>Tabela 14 – Tempos de Espera na recepção de documentos</i>	43
<i>Gráfico 10 – Tempos de Espera na recepção de documentos</i>	43
3. Tempo considerado aceitável aguardar pela recepção do documento	44
<i>Tabela 15 – Tempo considerado aceitável aguardar pela recepção do documento</i>	44
<i>Gráfico 11 – Tempo considerado aceitável aguardar pela recepção do documento</i>	45
4. Avaliação da Consulta Documental	45
<i>4.1 A. Tempo decorrido para a entrega do documento (s) foi razoavelmente curto.</i>	45
<i>4.2 B. O que requisitei foi o que me foi dado a consultar.</i>	45
<i>4.3 C. Considera que os actuais procedimentos de requisição e de consulta documental servem as suas necessidades de investigação?</i>	46
<i>4.5 D. Os procedimentos de requisição são coerentes.</i>	46
<i>Tabela 16 – Avaliação da Consulta Documental: Distribuição Percentual</i>	47
<i>Tabela 17 – Avaliação da Consulta Documental</i>	47
<i>Gráfico 12 – Avaliação da Consulta Documental: Resultados globais obtidos</i>	48
5. Análise Comparativa de resultados. Grupo IV: Índice de Satisfação relativa à Consulta Documental	49
<i>Tabela 18 – Índice de Satisfação: Qualidade da Consulta Documental - Resultados desagregados por Unidade Orgânica</i>	49
<i>Tabela 19 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Consulta Documental</i>	50
6. Áreas de Melhoria Identificadas: Consulta Documental	50
<i>Tabela 20 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Consulta Documental</i>	51
<i>Gráfica 13 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Consulta Documental</i>	51
IV. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	52
1. Prestação de outro tipo de serviço / informação	52
<i>Tabela 21 – Prestação de outro tipo de serviço / informação</i>	52
2. Identificação de outro serviço / informação solicitado	52
<i>Tabela 22 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado</i>	53

<i>Gráfico 14 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado</i>	<i>53</i>
<i>Tabela 23 – Identificação de outros Motivos especificados - serviços / informação solicitados</i>	<i>55</i>
3. Obtenção do serviço / informação requeridos	56
<i>Tabela 24 – Obtenção do serviço / informação requeridos.....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 15 – Obtenção do serviço / informação requeridos</i>	<i>56</i>
4. Motivo para a não prestação do serviço / informação requerido	57
<i>Tabela 25 – Motivos apontados para a não prestação d o serviço / informação requeridos.....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 16 – Motivos apontados para a não prestação d o serviço / informação requeridos</i>	<i>58</i>
<i>Tabela 26 – Outros Motivos especificados para a não prestação do serviço / informação requeridos</i>	<i>60</i>
5. Tempos de espera.....	60
<i>Tabela 27 – Tempos de Espera para recepção do serviço / informação requeridos.....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico 17 – Tempos de Espera para recepção do serviço / informação requeridos</i>	<i>62</i>
6. Tempo considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação	62
<i>Tabela 28 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 18 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido</i>	<i>64</i>
7. Avaliação do Desempenho dos Serviços.....	64
<i>7.1 A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.</i>	<i>64</i>
<i>7.2 B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.</i>	<i>64</i>
<i>7.3 C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação.....</i>	<i>65</i>
<i>7.4 D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.</i>	<i>65</i>
<i>7.5 E. O preço do serviço / produto é razoável.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabela 29 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Distribuição percentual</i>	<i>66</i>
<i>Tabela 30 – Avaliação do Desempenho dos Serviços.....</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 19 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Resultados globais obtidos</i>	<i>67</i>
8. Análise Comparativa de resultados. Grupo V: Índice de Satisfação relativo ao Desempenho dos serviços.....	67
<i>Tabela 31 – Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços - Resultados desagregados por Unidade Orgânica.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabela 32– Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Desempenho dos Serviços.....</i>	<i>69</i>
9. Áreas de Melhoria Identificadas: Desempenho dos Serviços.....	70
<i>Tabela 33 – Áreas de melhoria identificadas: Desempenho dos Serviços</i>	<i>70</i>
<i>Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas: Desempenho dos Serviços</i>	<i>71</i>
V. AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS	72
1. Tempo de espera no Atendimento	72

2. Competência do Pessoal do Serviço foi Competente.....	72
3. Cortesia do Pessoal do Serviço.....	72
4. Capacidade para Resolução de Problemas pelo Pessoal do Serviço.....	73
5. Capacidade de Resposta às Necessidades dos Clientes.....	73
6. Satisfação com o Nível da Qualidade dos Serviços / Produtos prestados pela [DGARQ].	73
7. Resultados no fim da visita à [DGARQ]	74
<i>Tabela 34 – Avaliação do Global dos Serviços: Distribuição percentual.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabela 35 – Avaliação do Global dos Serviços.....</i>	<i>75</i>
<i>Gráfico 21 – Avaliação do Global dos Serviços.....</i>	<i>75</i>
8. Análise Comparativa de resultados. Grupo VI: Índice de Satisfação – Avaliação Global.....	75
<i>Tabela 36 – Índice de Satisfação DGARQ – Avaliação Global dos Serviços: Resultados desagregados por Unidade Orgânica.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabela 32– Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Avaliação global dos Serviços.....</i>	<i>77</i>
9. Áreas de Melhoria Identificadas: Avaliação Global do Desempenho dos Serviços.....	77
<i>Tabela 38 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Avaliação Global dos Serviços.....</i>	<i>78</i>
<i>Gráfico 22 – Áreas Prioritárias para Melhoria - Análise Global.....</i>	<i>79</i>
10. Outras Sugestões de prioridade: Comentários dos Clientes	79
<i>Tabela 39 – Outras Sugestões de prioridade: Comentários dos Clientes</i>	<i>84</i>
VI. INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA E COMENTÁRIOS	85
1. Sexo	85
<i>Tabela 40 – Género</i>	<i>85</i>
<i>Gráfico 23 – Género.....</i>	<i>85</i>
2. Idade.....	86
<i>Tabela 41 – Idade.....</i>	<i>86</i>
<i>Gráfico 24 – Idade.....</i>	<i>87</i>
3. Habilitação académica.....	87
<i>Tabela 42 – Habilitação Académica</i>	<i>88</i>
<i>Gráfico 25 – Habilitação académica.....</i>	<i>88</i>
4. Comentários, Críticas e Sugestões.....	89
<i>Tabela 43 – Comentários, Críticas e Sugestões</i>	<i>110</i>

Introdução

O presente Relatório apresenta as principais conclusões inferidas do inquérito realizado aos Clientes da Direcção Geral de Arquivos entre Novembro e Dezembro de 2009.

Foram alvo de inquérito os clientes de todos os arquivos de âmbito regional da DGARQ, designadamente: arquivos distritais de Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real, Viseu e Centro Português de Fotografia e, ainda, o Arquivo Nacional Torre do Tombo.

O inquérito foi desenvolvido com o objectivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços directamente prestados “in loco” aos clientes e aferir o seu grau de satisfação relativamente aquelas unidades orgânicas, tendo em vista identificar prioridades de intervenção para a melhoria dos serviços actualmente prestados.

1. Apontamento Metodológico

1.1 Estrutura do Questionário

O Questionário encontra-se estruturado em 7 Grupos:

1. O primeiro Grupo corresponde à apresentação dos objectivos do Inquérito aos clientes;
2. O segundo Grupo inquiri os clientes quanto a matéria relativa à Acessibilidade ao serviço a fim de recolher dados sobre os hábitos de frequência e motivo de visita;
3. O terceiro Grupo recolhe dados sobre os fundos e colecções consultados, nível de satisfação dos clientes relativamente aos Instrumentos de Pesquisa Documental e o nível de expectativa de qualidade (a questão “expectativa” é exclusivamente formulada para clientes do ANTT);
4. O quarto Grupo recolhe dados para análise da satisfação dos clientes quanto ao desempenho dos serviços com os quais se relaciona directamente durante o processo de requisição e Consulta Documental, nas vertentes eficiência e eficácia (tempos de espera do serviço/produto; fiabilidade do serviço; procedimentos de requisição);
5. O Grupo Desempenho dos Serviços, tem por objectivo recolher informação a fim ao grupo quarto mas com enfoque nas áreas de desempenho dos serviços de “back-office” e expectativa de qualidade;
6. O sexto Grupo procede à Avaliação Global e recolhe dados para obtenção de informação síntese sobre a satisfação global com o serviço e desempenho do pessoal de atendimento e, ainda, indicadores sobre prioridade de intervenção para efeitos de melhoria;

7. Por fim, o sétimo e último Grupo recolhe dados de carácter sócio-cultural e reserva uma área aberta aos comentários, críticas e sugestões dos clientes.

1.2 Método de Recolha de Dados

Tendo em consideração a dimensão, abrangência e previsível volume de dados a serem recolhidos e coligidos, optou-se por proceder-se à recolha de informação via Online. As entrevistas foram realizadas entre 5 de Novembro a 31 de Dezembro de 2009.

1.3 Ficha Técnica e Tratamento dos Dados

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 485 clientes da DGRQ (Arquivos de âmbito Regional, Centro Português de Fotografia e Arquivo Nacional). Para um intervalo de confiança de 95%, a margem de erro é de 5%.

2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais

2.1 Satisfação com o pessoal dos Serviços

Globalmente, verifica-se que a generalidade dos clientes está satisfeita ou muito satisfeita com a qualidade dos produtos / serviços prestados pelo conjunto dos serviços dependentes da DGARQ, tendo sido aferido um nível médio de satisfação com a generalidade dos serviços prestados na ordem de 4,45 (89% na escala de 0 a 100).

Os graus de maior satisfação percebido pelos clientes dizem respeito à satisfação obtida com o pessoal do serviço.

- Cortesia do pessoal: 4,71 (94,2 %)
- Competência do pessoal: 4,58 (91,5%)
- Flexibilidade do pessoal (isto é, capacidade do pessoal de sugerir vias alternativas para resolução de problemas): 4,45 (88,9%)

2.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do Cliente

O nível de satisfação relativo à capacidade de resposta dos serviços às necessidades do Cliente é de 4,43 (88,5%).

No tocante à qualidade dos serviços / produtos prestados pela globalidade dos serviços dependentes da DGARQ obtivemos um resultado de 4,41 (88,2%) de satisfação.

O grau de satisfação aferido ao nível da celeridade dos tempos de atendimento foi de 4,31 (86,2%).

Na globalidade, no final da sua visita os clientes afirmam terem conseguido obter dos serviços da DGARQ aquilo que procuravam, alcançando uma satisfação de 4.27 (85,4%).

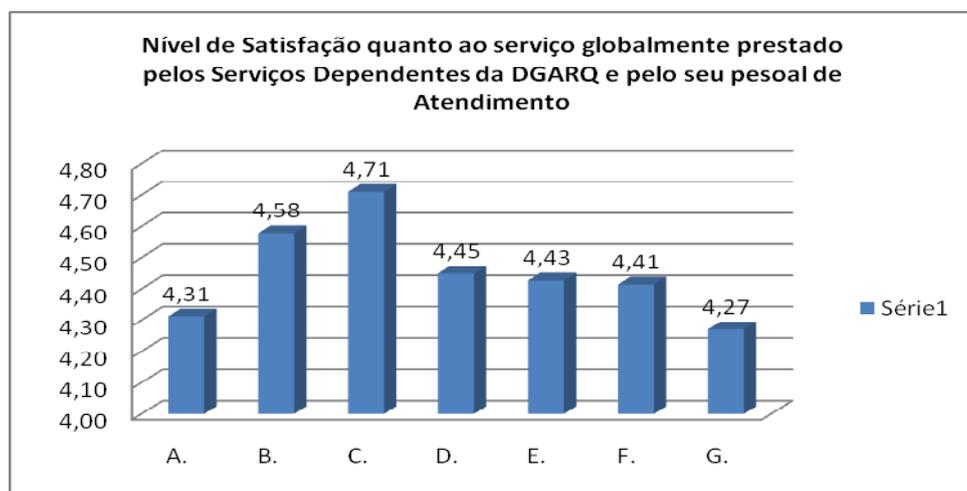


Gráfico 1

3. Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos Indicadores Globais

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

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

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

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

Tabela 1: Áreas Prioritárias para melhoria

4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o índice de satisfação Global

Dado que nem todos os arquivos conseguiram colectar um número mínimo de, pelo menos, 30 respostas ao inquérito, tornou-se necessário introduzir nesta análise um conjunto de critérios que permitisse uniformizar as diversas amostragens obtidas e mais facilmente estabelecer o peso relativo do contributo de cada arquivo nos resultados acima apresentados e produzir uma ordenação hierarquizada desses contributos.

Nesse sentido, foi introduzido o seguinte procedimento em todos os grupos susceptíveis de permitirem comparações relativas, designadamente, os respeitantes aos grupos Instrumentos de Pesquisa Documental; Consulta Documental e Desempenho dos Serviços, para além da presente Avaliação Global dos Serviços.

Assim, numa amostra de dados $N=18$ (Universo arquivos DGARQ), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optamos por agrupar diversas sub-amostras da seguinte forma:

$N=5$, com respondentes igual ou superior a 30: ponderada a amostra com o factor 5; $N=9$, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderada a amostra com o factor 3; $N=4$, com respondentes igual ou inferior a 10: ponderada a amostra com o factor 1.

Uma vez aplicados os critérios definidos, obtemos os resultados descritos na Tabela abaixo. Verificamos que Vila Real, Viana do Castelo, Bragança, Leiria e Viseu contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação de 4,45 (89% na escala de 0 a 100) obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços).

	Arquivos	Média Serviço	Ponderação 1,3,5	Resultado	Contributo em %
1	V.Real	4,79	23,96	0,100	9,99
2	V.Castelo	4,69	23,45	0,098	9,77
3	Viseu	4,23	21,14	0,088	8,81
4	Bragança	4,20	21,01	0,088	8,75
5	Leiria	4,17	20,86	0,087	8,69
6	Évora	4,69	14,08	0,059	5,87
7	C.Branco	4,69	14,06	0,059	5,86
8	Setúbal	4,65	13,96	0,058	5,82
9	Aveiro	4,46	13,38	0,056	5,57
10	Guarda	4,34	13,02	0,054	5,43
11	ANTT	4,31	12,92	0,054	5,38
12	Faro	4,28	12,84	0,054	5,35
13	Porto ¹	4,12	12,35	0,051	5,15
14	Portalegre	4,79	4,79	0,020	2,00
15	Santarém	4,67	4,67	0,019	1,95
16	Beja	4,61	4,61	0,019	1,92
17	Lisboa	4,48	4,48	0,019	1,87
18	CPF	4,39	4,39	0,018	1,83

Tabela 2: Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global dos Serviços

¹ Importa referir que não são analisadas parte das prestações de serviço oferecidos pelo Porto, designadamente, aqueles veiculados pelo CRAV (Consulta Real em ambiente Virtual), uma vez que o inquérito foi desenvolvido com o objectivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços directamente prestados “in loco”, não incluindo questões objectivamente relacionadas com desempenho de serviços prestados “online”.

5. Satisfação dos Clientes: Análise dos indicadores sectoriais

5.1 Percepção da prestação do serviço / produto

De forma a obter retorno mais rigoroso da informação sobre o nível da satisfação dos clientes, bem como, das dimensões e componentes de serviço mais valorizados, foi desenhada uma tabela (vd, s.f.f. Tabela 3) congregando um conjunto de afirmações qualitativamente positivas sobre a percepção da prestação do serviço / produto experimentado pelo cliente.

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

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

5.2 Dimensões e Componentes de Serviços

As três tabelas constantes dos Grupos 3, 4 e 5, construídas com o objectivo de obter informação sobre as dimensões e componentes mais valorizados pelos clientes analisam, fundamentalmente, 5 dimensões de serviço:

- Capacidade de reacção (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 procurou fazer reflectir.

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

Componentes analisados:

- i. Rapidez de busca de informação; (Dimensão: capacidade de reacção)
- ii. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental; (Dimensão: fiabilidade)
- iii. Adequabilidade das diversas formas de acesso aos IPD's; (Dimensão: acessibilidade)
- iv. Qualidade auto-explicativa dos IPD's. (Dimensão: comunicação)

b. Análise da satisfação sobre prestação de serviço Consulta Documental

Componentes analisados:

- i. Rapidez de entrega de documentos; (Dimensão: capacidade de reacção)
- ii. O que requisitei foi o que me foi dado a consultar; (Dimensão: fiabilidade)
- iii. Adequação dos procedimentos de requisição às necessidades dos clientes; (Dimensão: acessibilidade)
- iv. Coerência dos procedimentos de requisição; (Dimensão: comunicação)

c. Análise da satisfação sobre produtos / serviços prestados por áreas de “Back-Office”: Desempenho dos Serviços (inclui pedidos de fotocópias, pedidos de certidão, duplicação microfilmes e pedidos de informação diversa).

Componentes analisados:

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

6. Análise de satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de Pesquisa Documental.

6.1 Prioridade de intervenção 1

A dimensão que carece de intervenção prioritária, de acordo com a indicação dos clientes (33,64%), é a que diz respeito à acessibilidade - adequabilidade das diversas formas de acesso aos IPD's, ou seja, a variável C.

O grau de satisfação relativo a esta variável é de 3,97 (79,4%).

6.2 Prioridade de intervenção 2

Imediatamente a seguir, relativamente à ordem de prioridade de intervenção equacionada por 29,6 % dos clientes, surge a dimensão comunicação - Qualidade auto-explicativa dos IPD's – variável D.

Nesta variável, o nível de satisfação é da ordem dos 3,85 (76,9%).

6.3 Prioridade de intervenção 3

Em terceiro lugar surge a variável A, que se refere a rapidez da busca de informação através dos instrumentos de pesquisa documental - Dimensão: capacidade de reacção - considerada como de intervenção prioritária por 21,8 % dos inquiridos.

Esta variável reúne um grau de satisfação de 4,14 (82,8%).

6.4 Prioridade de intervenção 4

Em último lugar na ordem de prioridade dos clientes, aparece a variável B, que se reporta à dimensão fiabilidade - precisão dos instrumentos de pesquisa documental – considerada prioritária para alvo de melhoria por 14,9% dos clientes que responderam à questão.

O grau de satisfação é de 4,18 (83,6%).

Níveis de Concordância		
Afirmação	Grau de Satisfação dos Clientes	Frequência
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	4,14 (82,9%)	70
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	4,18 (83,6%)	48
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	3,97 (79,4%)	108
D. Os instrumentos de descrição documental são auto-explicativos.	3,85 (76,9%)	95
E. Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhoria.	A-21,8% B-14,9% C-33,6% D-29,5% Ns/Nr-33,8%	

Tabela 3

7. Análise da satisfação sobre a prestação de serviço: Consulta Documental

O quadro da Tabela 4 fornece informação sobre o desempenho e eficácia dos serviços ao nível dos diversos procedimentos relativos à satisfação dos processos de requisição e de consulta documental, face às necessidades de investigação dos clientes.

7.1 Prioridade de intervenção de nível 1

A dimensão que carece de intervenção prioritária, de acordo com a opinião dos clientes, é a que diz respeito à Acessibilidade. A variável **“procedimentos de requisição e consulta documental servem as minhas necessidades de investigação”** obtém dos clientes indicação de intervenção de nível 1 (42,9%). Contudo, uma percentagem de satisfação na ordem dos 4,28 (85,5%), indicia que uma vasta área de procedimentos em uso corrente nos serviços da DGARQ satisfaz os clientes.

Não obstante o elevado grau de satisfação, a incidência de prioridade de melhoria na casa dos 42,9%, implica prestar-se particular atenção a esta variável.

7.2 Prioridade de intervenção de nível 2

Em segundo lugar surge a variável **“procedimentos de requisição são coerentes”**, (dimensão, Acessibilidade) com indicação de intervenção prioritária aconselhada por 26,6% dos inquiridos.

Esta variável reúne um nível de satisfação de 86,3%.

7.3 Prioridade de intervenção de nível 3

Carecendo de intervenção prioritária de nível 3 é mencionado em terceiro lugar (22,82%) a variável **“tempo decorrido para a entrega do documento foi razoavelmente curto”**, (dimensão, Capacidade de Reacção).

Nesta variável, o nível de satisfação é da ordem dos 86,5%.

7.4 Prioridade de intervenção de nível 4

Em último lugar, aparece a variável da dimensão Fiabilidade **“o que requisitei foi o que me foi dado a consultar”**, considerado prioritário por apenas 7,6% dos respondentes.

De todas as variáveis analisadas é a que denota grau de satisfação mais elevado (92,5%).

Níveis de Concordância		
Afirmação	Grau de Satisfação dos Clientes	Frequência
A. O tempo decorrido para a entrega do documento (s) foi razoavelmente curto.	4,33 (86,5%)	42
B. O que requisitei foi o que me foi dado a consultar.	4,63 (92,5%)	14
C. Os procedimentos de requisição e de consulta documental servem as minhas necessidades de investigação.	4,28 (85,5%)	79
D. Os procedimentos de requisição são coerentes.	4,32 (86,3%)	49
E. Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhoria.	A-22,8% B-7,6% C-42,9% D-26,6% Ns/Nr-37,7%	

Tabela 4

8. Análise de Satisfação sobre produtos / serviços prestados por áreas de “BackOffice”

O quadro da Tabela 5 fornece informação sobre o desempenho e eficácia dos serviços do “BackOffice”.

Genericamente, os produtos / serviços que reúnem maior volume de solicitações são os dos serviços de reprografia (reproduções a partir de documento original representam 62,6% de pedidos).

Cerca de 26,9% dos pedidos dizem respeito a pedidos para emissão de certidões em papel, contra os incipientes 1,5% em suporte electrónico (o projecto de emissões de certidões electrónicas é recente, tendo sido iniciado apenas a meados do último semestre de 2009, designadamente no Arquivo Distrital do Porto, não sendo ainda prática generalizada nos serviços da DGARQ).

Os restantes pedidos de informação reportam-se a casos como pedidos de esclarecimento de dúvidas junto aos técnicos de referência; pesquisa de registos paroquiais; ajudas de interpretação e informações de natureza genérica.

8.1 Prioridade de intervenção de nível 1

Atendendo aos resultados apurados, a variável “**o preço do serviço / produto é razoável**”, que se insere na dimensão Custo, é a que necessita de intervenção prioritária, tendo sido apontado por 37,7% dos respondentes.

O nível de satisfação dos clientes é, de 3,75 (75%).

8.2 Prioridade de intervenção de nível 2

Imediatamente a seguir surge como carecendo de intervenção prioritária, a dimensão acessibilidade. A variável “**o serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação**” obtém dos clientes indicação de intervenção de nível 2 (30,6%).

O grau de satisfação atinge, porém, 75,8% no índice de satisfação por parte dos respondentes (3,79).

8.3 Prioridade de intervenção de nível 3

Ao nível 3 de prioridade, surge a variável “**tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto**”, que se insere na dimensão capacidade de reacção, com 18,6%, atingindo um nível de satisfação de 4,02 (80,3%).

8.4 Prioridade de intervenção de nível 4

Em quarto lugar surge a dimensão de serviço Acessibilidade, variável “**serviço / informação foi-me prestado de forma precisa**”. O nível de prioridade de nível 4 é suportado por 7% dos inquiridos. O nível de satisfação atinge o valor máximo de 4,35 (87%).

8.5 Prioridade de intervenção de nível 5

O último lugar deste quadro de prioridades é ocupado pela dimensão Comunicação “**questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes**”. A prioridade situa-se em torno dos 5,7%. Apresenta o nível de satisfação de 86,5%.

Níveis de Concordância		
Afirmção	Grau de Satisfação dos Clientes	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	4,02 (80,3%)	39
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	4,35 (87%)	15
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação.	3,79 (75,8%)	64
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	4,33 (86,5%)	12
E. O preço do serviço / produto é razoável.	3,75 (75%)	79
F. Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhoria.	A-18,6% B-7% C-30,6% D-5,7% E-37,7% Ns/Nr-42,8%	

Tabela 5

APÊNDICE

Relatório Integral: Inquérito à Satisfação dos Clientes – 2009

I. ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS

1. Frequência de visitas

De acordo com a tabela abaixo, observamos que 59% dos clientes da DGARQ são frequentadores assíduos dos serviços oferecidos pelo conjunto das unidades orgânicas que a constituem. Registamos por outro lado percentagem significativa de clientes com um primeiro contacto com estes serviços em cerca de 41% dos respondentes.

É a primeira vez que utiliza os serviços da [DGARQ] ?		
Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
Sim	41,1	198
Não	58,9	284
Questões Respondidas		482
Respostas Omissas		3

Tabela 01 – Frequência de visitas aos serviços da DGARQ



Gráfico 01 – Frequência de visitas aos serviços da DGARQ

2. Frequência de utilização dos serviços

Dos 66 % de clientes que responderam a esta questão, constata-se que 27% frequentam os serviços da DGARQ a uma cadência de pelo menos uma vez de 6 em 6 meses, 22% quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana, 21% pelo menos uma vez por mês e 19% pelo menos uma vez por ano.

Numa cadência de deslocação de 15 em 15 dias encontramos 6% de clientes. Por outro lado, 5% dos clientes que responderam a esta questão experienciam contacto com os serviços há menos de uma semana.

Com que frequência utiliza os serviços da DGARQ?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Há menos de uma Semana	5,0	16
Quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana	22,4	72
Pelo menos uma vez de 15 em 15 dias	5,9	19
Pelo menos uma vez por mês	20,5	66
Pelo menos uma vez de 6 em 6 meses	27,3	88
Pelo menos uma vez por ano	18,9	61
Questões Respondidas		322
Respostas Omissas		166

Tabela 02 – Frequência na utilização dos serviços da DGARQ

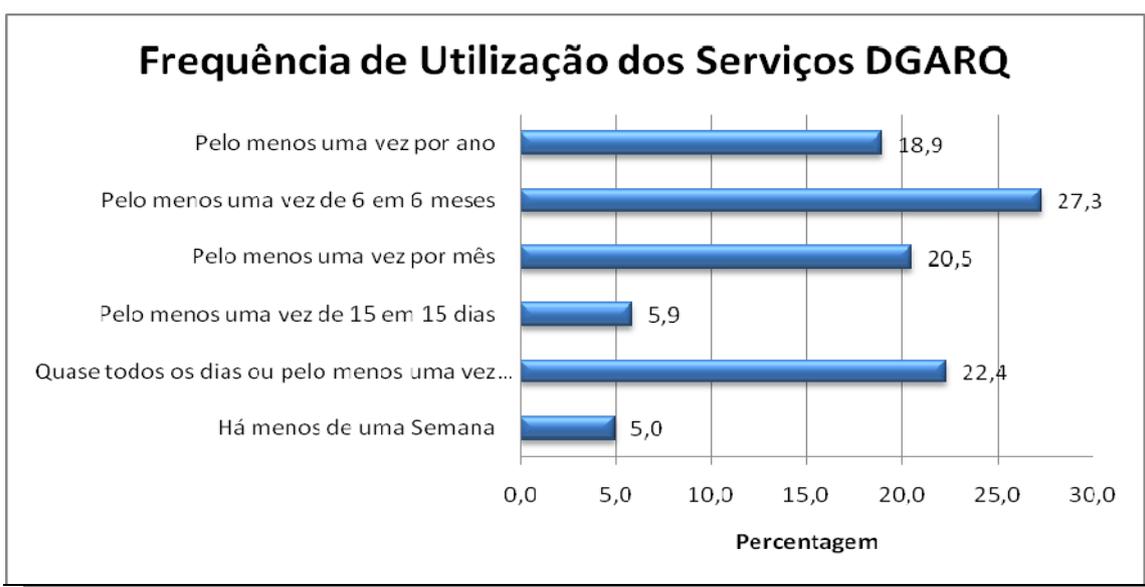


Gráfico 02 – Frequência na utilização dos serviços da DGARQ

3. Motivo da visita aos serviços.

Quanto ao motivo da visita aos serviços, constatou-se que 67% dos clientes deslocam-se com a intenção de desenvolverem investigação em genealogia, seguindo-se motivos relacionados com obtenção de documentos para fins legais (26%). No cômputo geral aparece a seguir, com 4%, motivos relacionados com actividade de natureza académica, designadamente trabalhos desenvolvidos no âmbito de Tese de Doutoramento, trabalhos no âmbito de realização de licenciaturas (2%) e, por último, trabalhos desenvolvidos no âmbito de concretização de teses de Mestrado, com 1%.

Qual o motivo da sua visita?		
Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
Fins legais	26,1	114
Investigação genealógica	66,6	291
Trabalho Licenciatura	2,3	10
Tese Mestrado	1,1	5
Tese Doutoramento	3,9	17
Outro (especifique)		87
Questões Respondidas		437
Respostas Omissas		49

Tabela 03 – Motivo da visita aos serviços DGARQ



Gráfico 03 – Motivo da visita aos Serviços da DGARQ

**4. Outros Motivos relacionados com Visita aos serviços de Arquivo:
Comentários dos Clientes**

Questionário aos Clientes do ARQUIVO NACIONAL TORRE DO TOMBO

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 6, 2009 1:47 PM	investigação historica
2	Nov 11, 2009 2:57 PM	Investigação em projecto de história
3	Nov 12, 2009 2:39 PM	Investigação de arquivos da casa da suplicação
4	Dez 29, 2009 11:50 PM	Investigação histórica

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de AVEIRO

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 24, 2009 10:46 AM	Escrituras Notariais
2	Nov 27, 2009 4:38 PM	genealogias, etc.
3	Dez 9, 2009 9:15 AM	História da família

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de BRAGANÇA

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 5, 2009 10:17 PM	Dados para Conferência
2	Nov 7, 2009 3:35 PM	Extensão Cultural
3	Nov 20, 2009 9:17 PM	BUSACA DE CERTIDÕES PARA EFEITO DA AQUISIÇÃO DA NACIONALIDADE
4	Dez 9, 2009 11:50 AM	registro nascimento de meu avô
5	Dez 28, 2009 3:09 PM	REQUISITAR PESQUISA E POSTERIOR ENVIO DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO DE ASCENDENTE PORTUGUÊS.
6	Dez 28, 2009 3:13 PM	REQUISITAR PESQUISA E POSTERIOR ENVIO DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO DE ASCENDENTE PORTUGUÊS.
7	Dez 28, 2009 3:22 PM	REQUISITAR PESQUISA E POSTERIOR ENVIO DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO DE ASCENDENTE PORTUGUÊS.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de CASTELO BRANCO

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 5, 2009 3:37 PM	Investigação para um livro
2	Nov 5, 2009 5:00 PM	Investigação para um livro
3	Nov 10, 2009 3:28 PM	Investigação Histórica
4	Nov 23, 2009 8:16 PM	Investigação genealógica
5	Nov 23, 2009 8:36 PM	investigação genealógica
6	Nov 25, 2009 11:14 AM	Estive a fazer também um trabalho de investigação para a Comissão de História da Contabilidade da CTC
7	Nov 25, 2009 3:37 PM	monografia
8	Dez 12, 2009 6:44 PM	Trabalhos de investigação histórica

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de ÉVORA

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Dez 9, 2009 2:38 PM	Investigação-Mortalidade sec. XVI
2	Dez 9, 2009 2:48 PM	Bolsa de investigação
3	Dez 10, 2009 9:46 PM	Casual
4	Dez 11, 2009 4:21 AM	aquisição de cidadania
5	Dez 11, 2009 10:13 AM	Curiosidade

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de FARO

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 5, 2009 9:47 AM	requerer certidão de batismo/nascimento
2	Nov 5, 2009 11:58 PM	Estudos de história regional
3	Nov 6, 2009 3:46 PM	trabalho de história
4	Nov 15, 2009 6:48 PM	Investigação

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da GUARDA

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Dez 14, 2009 10:19 PM	investigação
2	Dez 22, 2009 8:57 PM	e posterior emissão de documentos
3	Dez 22, 2009 9:06 PM	e posterior emissão de documentos

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de LEIRIA

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 9, 2009 10:37 PM	Investigação Particular
2	Nov 11, 2009 4:34 PM	Consulta jornais antigos
3	Nov 12, 2009 8:36 AM	brasil -fins consulares
4	Nov 12, 2009 9:22 PM	Historia
5	Nov 16, 2009 3:13 PM	Recomendação de uma arquivista
6	Nov 19, 2009 12:20 PM	Trabalho/ Investigação
7	Nov 22, 2009 11:56 AM	Pesquisa histórica
8	Nov 27, 2009 12:46 PM	Investigação
9	Nov 27, 2009 6:40 PM	procurar escrituras antigas das minhas propriedades
10	Dez 8, 2009 12:32 AM	Monografias
11	Dez 22, 2009 10:49 AM	pedido de certidões para fins de aquisição de cidadania portuguesa
12	Dez 22, 2009 11:03 AM	Interesse Histórico
13	Dez 31, 2009 12:07 PM	esporadicamente

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de PORTALEGRE

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 11, 2009 11:28 AM	História Local

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do PORTO

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 5, 2009 1:35 PM	Maior frequência nas visitas virtuais via Internet.
2	Nov 5, 2009 3:38 PM	Pesquisas várias
3	Nov 5, 2009 11:08 PM	Investigação científica
4	Nov 10, 2009 4:42 PM	Investigação histórica

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de SANTARÉM+

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 18, 2009 12:10 AM	Monografia - História económica e social
2	Nov 18, 2009 7:39 PM	Busca por documentos paroquiais
3	Dez 10, 2009 1:36 AM	investigação para a criação de um arquivo histórico

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de SETÚBAL

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 17, 2009 3:32 PM	Escrita de artigos
2	Nov 30, 2009 6:34 PM	Certidao de obito

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VIANA do CASTELO

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 6, 2009 9:54 AM	fins pessoais
2	Nov 8, 2009 11:32 AM	Preparação de um livro sobre a História e as Famílias ligadas à Casa da Torre de Aguiã, em Arcos de Valdevez
3	Nov 9, 2009 10:28 AM	reuquerer certidões de escrituras
4	Nov 10, 2009 5:12 PM	Pedidos de fotocópias de escrituras
5	Nov 11, 2009 2:21 PM	registo predial imóvel municipal
6	Nov 25, 2009 4:57 PM	procura de certidão de nascimento de meu avô
7	Nov 26, 2009 9:13 PM	Obter certidão nascimento de parente falecido
8	Dez 29, 2009 11:36 PM	Pedido de Certidao de Nascimento

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VILA REAL

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 16, 2009 9:58 AM	Pesquisa em jornais
2	Nov 23, 2009 4:55 PM	curiosidade
3	Nov 30, 2009 3:05 PM	curiosidade
4	Dez 9, 2009 11:04 AM	Investigação científica
5	Dez 9, 2009 11:13 AM	Investigação científica

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VISEU

Número	Data de Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 5, 2009 12:44 PM	busca de certidoes
2	Nov 5, 2009 2:40 PM	Recuperação de lápidas funerárias
3	Nov 5, 2009 3:39 PM	Utilizo com bastante frequência desde Out/08.
4	Nov 5, 2009 4:01 PM	obter certidão de baptismo de meu avô
5	Nov 5, 2009 9:25 PM	Investigação para projecto de unidade de investigação
6	Nov 6, 2009 10:29 AM	fins legais: aquisição de documentos para processos de cidadania
7	Nov 6, 2009 5:51 PM	Busca de Documentos de minha avó, para requerer Naturalização Portuguesa
8	Nov 6, 2009 7:54 PM	Buscava a certidão de baptismo de meu Avô
9	Nov 7, 2009 3:18 PM	Busca de certidão de nascimento parente já falecido
10	Nov 7, 2009 4:49 PM	obter certidão
11	Nov 8, 2009 5:10 PM	Solicito certidao
12	Nov 9, 2009 12:13 PM	Investigação genealógica
13	Nov 11, 2009 5:18 AM	Pedido de documentos
14	Nov 13, 2009 12:18 PM	Obtenção de assentos de baptismo para processos de cidadania portuguesa
15	Nov 16, 2009 11:08 PM	Projecto de investigação
16	Nov 30, 2009 7:22 PM	Investigação de história local e regional
17	Dez 3, 2009 9:25 PM	Visitas de estudo

Tabela 04 – Outros motivos de visita especificados.

II. INSTRUMENTOS DE PESQUISA DOCUMENTAL

1. Arquivos Consultados

Quando questionados a aferir qual ou quais o(s) arquivo (s) consultados, constatamos que os arquivos mais consultados, no conjunto dos serviços da DGARQ, se reportam aos Registos Paroquiais (65%), seguindo-se os Arquivos dos Cartórios Notariais (17%) e Arquivos dos Registos Civis (7%).

Seguem-se os fundos dos Arquivos da Administração Central, Descentralizada e dos Tribunais, respectivamente com 3,5%, e 3,3%.

Qual foi o Arquivo consultado? (Assinale apenas uma opção e considere toda a análise subsequente tendo em mente apenas essa situação específica)		
Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
Registos Paroquiais (Documentos anteriores a 1910)	65,1	280
Arquivos dos Registos Civis (Documentos posteriores a 1910)	7,4	32
Cartórios Notariais	17,4	75
Arquivos dos Tribunais	3,3	14
Arquivos da Administração Central	3,5	15
Arquivos da Administração Descentralizada	3,3	14
Outro (especifique)		48
Questões Respondidas		430
Respostas Omissas		32

Tabela 05 – Arquivos consultados



Gráfico 04 – Arquivos Consultados

1.1 No que ao Arquivo Nacional da Torre do Tombo diz respeito, são pouco consistentes os resultados obtidos para efeitos de comparação com os resultados aferidos na sondagem que se realizou nesse Arquivo em 2005, dado o limitado número de respostas por ora obtidos (23), (Vd. Tabela 6 e Gráfico 5).

1.2 Não obstante, ficam registados os seguintes dados: mantém-se a tendência de maior percentagem de consultas no Arquivo dos Registos Paroquiais, com 25%. Seguem-se, com maior índice de consultas, os documentos constantes nos fundos dos Institutos Eclesiásticos (20%) e Ministério do Reino (15%). Com 10% de acessos encontramos os Arquivos do Desembargo do Paço,

Inquisição e Arquivo Oliveira Salazar. As chancelarias régias e o Arquivo da PIDE / DGS representam 5% das consultas.

Em 2005, o fundo / colecção mais consultado, foi o dos Registos Paroquiais (18,6%), seguindo-se as Chancelarias Régias (15%). A consulta do fundo referente à Inquisição / Conselho geral do Santo Ofício representou 9,7% das respostas. Com 5,5% das respostas encontravam-se a consulta de documentos da PIDE/DGS e do Ministério do Reino / Ministério do Interior. A consulta de documentos dos Institutos Eclesiásticos e do Arquivo Oliveira Salazar correspondeu a 4,8% dos inquiridos. Com menor representatividade destacavam-se a consulta dos cartórios Notariais, Conselho de Guerra, Desembargo do Paço, Casa Real, Corpo Eclesiástico e Leis (2,1%), seguindo-se o Registo Geral Mercês, o Núcleo Antigo, a Chancelaria da Ordem Avis e o Arquivo da Casa Fronteira e Alorna, com 1,4% das respostas, cada.

Qual foi o Arquivo consultado? (Arquivo Nacional Torre do Tombo)		
Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
Registos Paroquiais	25,0%	5
Pide / DGS	5,0%	1
Institutos Eclesiásticos	20,0%	4
Chancelarias Régias	5,0%	1
Inquisição	10,0%	2
Ministério do Reino	15,0%	3
Desembargo do Paço	10,0%	2
Arquivo Oliveira Salazar	10,0%	2
Outro (especifique)		0
Questões Respondidas		20
Respostas Omissas		3

Tabela 06 – Arquivos consultados: Arquivo Nacional Torre do Tombo

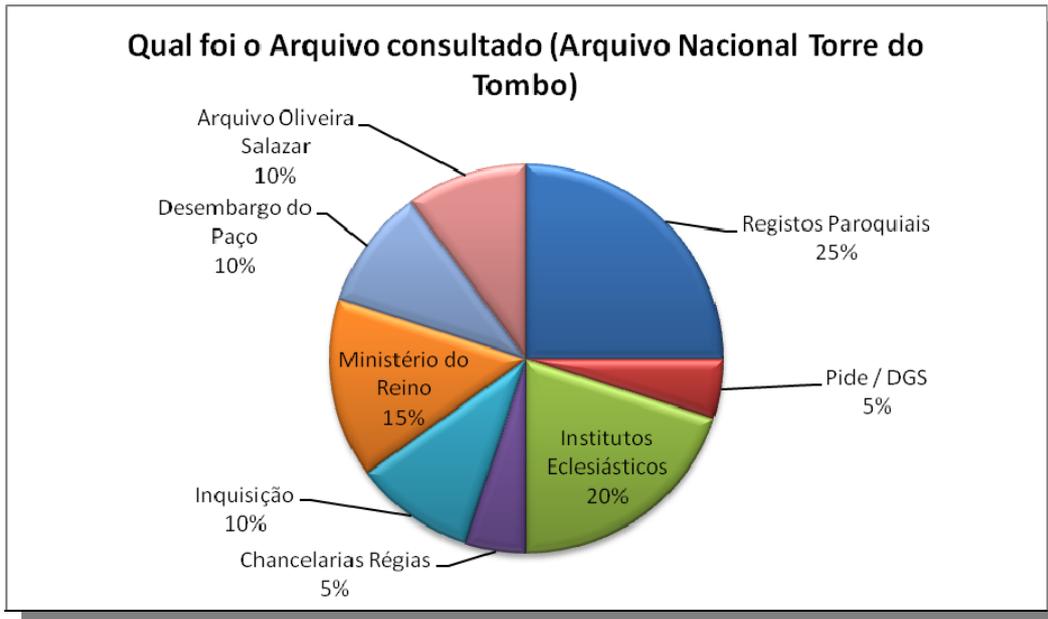


Gráfico 05 – Arquivos Consultados: Arquivo Nacional Torre do Tombo

1.3 Qual a forma que considera mais adequada para aceder ao instrumento (s) de pesquisa documental? Aos clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo foi colocada, exclusivamente, a questão relacionada quanto à forma mais adequada para aceder ao instrumento de pesquisa documental. Relativamente a este item, constata-se que a Internet é eleito como o meio mais conveniente para o efeito, com 57% das respostas (contra 27% em 2005), seguida da pesquisa manual, com 29% (28,3% em 2005) e a electrónica com base de dados “in situ”, representada por 14% (20% em 2005).

Questionário aos Clientes do ANTT 2009 (Arquivo Nacional Torre do Tombo)		
Qual a forma que considera mais adequada para aceder ao instrumento (s) de pesquisa documental?		
Opcões de Resposta	Percetagem Respostas	Frequência
Manual	28,6%	6
Electrónica (Base de Dados “in situ”)	14,3%	3
Internet	57,1%	12
Outra (especifique)		0
Questões Respondidas		21
Respostas Omissas		2

Tabela 07 – Formas mais adequadas de acesso ao (s) instrumento (s) de pesquisa documental: Arquivo Nacional Torre do Tombo

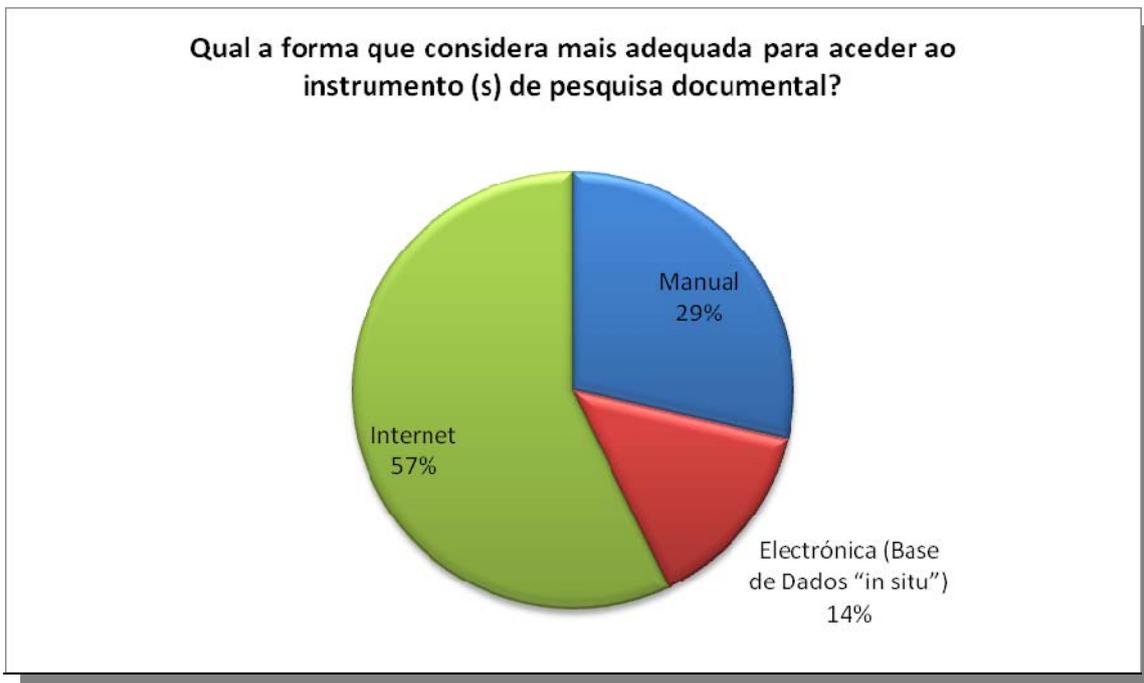


Gráfico 06 – Formas mais adequadas de acesso ao (s) instrumento (s) de pesquisa documental: Arquivo Nacional Torre do Tombo

2. Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental

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

Observa-se que 38% dos inquiridos concordam inteiramente com a afirmação “os instrumentos de pesquisa permitem uma busca razoavelmente rápida da informação” que se procura obter, 37% concordam, e 8% mostram-se relativamente neutros; 5% dos inquiridos discordam da rapidez dos instrumentos de pesquisa e apenas 3% discorda inteiramente, sendo que 8% dos inquiridos não sabe ou não responde a esta questão. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 4,14 (82,9%).

2.2 B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.

Quando questionados a aferir se os instrumentos de pesquisa são precisos, 40% concordam inteiramente, 33% concordam e 11% aferem neutralidade relativa quanto à precisão dos mesmos. Por outro lado, 4% de inquiridos denotam insatisfação, discordando com a afirmação e 2% dos respondentes discordam inteiramente, sendo que

8% dos inquiridos não sabe ou não responde a esta questão. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 4,18 (83,6%).

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

Relativamente à adequação das formas de acesso à pesquisa, constata-se que 66% das opiniões se repartem entre a concordância (33%) e a inteira concordância (33%). Por outro lado, 13% revela não concordarem nem discordarem, 7% discordarem e 3% discordam inteiramente. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 3,97 (79,4%).

2.4 D. Os instrumentos de descrição documental são auto-explicativos.

A variável que menos satisfaz os inquiridos diz respeito à capacidade auto-explicativa dos instrumentos de descrição que, no cômputo geral obtém uma avaliação de 3,85 (76,9%). Não obstante, 26% dos inquiridos concorda inteiramente com a afirmação e 31% apenas concorda. Não concordam nem discordam com a afirmação 21%, discordam 6% e discordam inteiramente 2%. 11% dos inquiridos não sabe ou não responde à questão.

Assinale as respostas que melhor descrevem o seu nível de concordância com as afirmações seguintes.									
Opções de Resposta	Discordo Inteira-mente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteira-mente	Ns/Nr	Média da Avaliação	Frequência	
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	12	22	34	164	172	34	4,14	445	
B. Os instrumento de pesquisa documental são precisos.	9	16	51	146	183	32	4,18	444	
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas .	14	30	57	148	148	38	3,97	442	
D.Os instrumentos de pesquisa documental são auto-explicativos.	9	26	95	139	115	47	3,85	438	
								Questões Respondidas	449
								Respostas Omissas	43

Tabela 08 – Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental

	Discordo Inteira-mente %	Discordo %	Nem Dis-cordo, Nem Con-cordo %	Con-cordo %	Con-cordo Inteira-mente %	Ns/Nr %
A	2,7	4,9	7,6	36,5	38,3	7,6
B	2,0	3,6	11,4	32,5	40,8	7,1
C	3,1	6,7	12,7	33,0	33,0	8,5
D	2,0	5,8	21,2	31,0	25,6	10,5

Tabela 09 – Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental: Distribuição percentual.

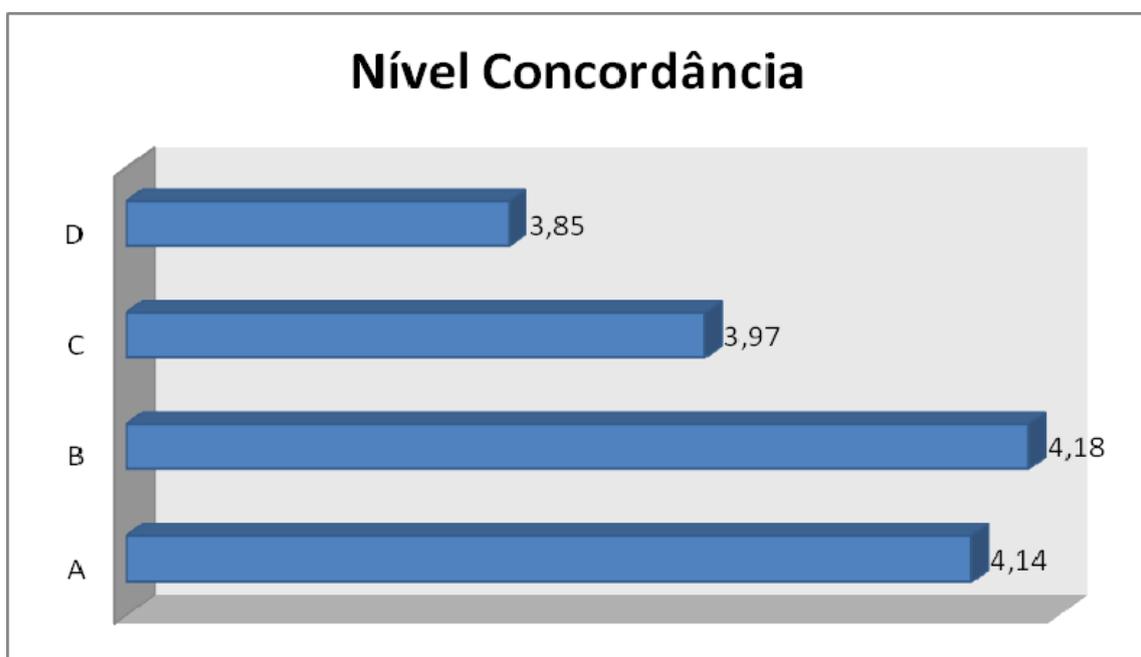


Gráfico 07 – Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental: Resultados globais obtidos

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

O nível médio de satisfação deste Grupo é de cerca de 4,04 (87% na escala 0 a 100). Não obstante, interessa também aferir quais os arquivos que melhor índices de satisfação apresentam no concernente à qualidade percebida pelos clientes relativamente aos instrumentos de Pesquisa Documental que utilizaram para acederem à informação em vista.

Dado que nem todos os arquivos conseguiram colectar um número mínimo de, pelo menos, 30 respostas ao inquérito, tornou-se necessário introduzir nesta análise um conjunto de critérios ²⁾ que permitisse uniformizar as diversas amostragens obtidas e mais facilmente estabelecer o peso relativo do contributo de cada arquivo nos resultados acima apresentados e, ao mesmo tempo, permitir uma ordenação hierarquizada desses contributos.

²⁾ Numa amostra de dados N=18 (Universo arquivos DGARQ), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optamos por agrupar diversas sub-amostras da seguinte forma:

N=5, com respondentes igual ou superior a 30 é ponderado a amostra com o factor 5; N=9, com respondentes menor que 30 e maior que 10, é ponderado a amostra com o factor 3; N=4, com respondentes igual ou inferior a 10, é ponderado a amostra com o factor 1. Após calculo da média dos resultados obtidos no conjunto dos campos em análise (A,B,C ou D), multiplica-se esse resultado pelo valor da ponderação atribuída (5, 3, ou 1, de acordo com a frequência de respostas =>30; < 30 >10; =< a 10); somam-se os resultados de N1 a N18 e divide-se esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

Arquivos	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.	
	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência
ANTT	3,62	21	3,71	21	3,50	20	2,84	19
Aveiro	3,79	14	4,21	14	3,86	14	3,93	14
Beja	4,00	8	4,25	8	4,38	8	3,63	8
Bragança	4,06	36	4,03	36	3,94	36	3,69	35
C.Branco	4,14	14	4,29	14	3,86	14	3,71	14
CPF	4,14	7	3,71	7	3,43	7	3,67	7
Évora	4,27	19	4,06	19	3,47	19	3,79	19
Faro	3,78	19	4,28	19	3,75	19	4,06	19
Guarda	4,44	16	4,18	17	3,38	16	3,60	15
Lisboa	4,00	4	3,67	4	3,00	3	4,00	4
Portalegre	4,60	6	4,67	6	4,17	6	4,33	6
Porto	3,67	21	3,76	21	3,67	21	3,45	21
Santarém	4,44	11	4,22	11	4,22	11	4,00	11
Setúbal	4,18	15	4,18	15	4,09	15	3,91	15
V.Castelo	4,40	51	4,46	50	4,17	50	3,96	50
V.Real	4,69	65	4,71	65	4,63	65	4,29	65
Viseu	3,86	66	3,97	68	3,77	68	3,83	67
Leiria	4,02	52	3,81	49	3,87	50	3,79	49

Tabela 10 – Índice de Satisfação: Qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documental: Resultados desagregados por Unidade Orgânica

Uma vez aplicados os critérios definidos, obtemos os resultados descritos na Tabela 11 onde verificamos que Vila Real, Viana do Castelo, Bragança, Leiria e Viseu contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação de 4,04 obtido no Grupo III (Instrumentos de Pesquisa Documental).

	Arquivos	Média IPD	Ponderação 5,3,1	Resultado	Contributo em %
1	V.Real	4,58	22,9	0,102	10,24
2	V.Castelo	4,25	21,2	0,095	9,50
3	Bragança	3,93	19,7	0,088	8,79
4	Leiria	3,87	19,4	0,087	8,66
5	Viseu	3,86	19,3	0,086	8,63
6	Santarém	4,22	12,7	0,057	5,66
7	Setúbal	4,09	12,3	0,055	5,49
8	C.Branco	4,00	12,0	0,054	5,37
9	Faro	3,97	11,9	0,053	5,32
10	Aveiro	3,95	11,8	0,053	5,30
11	Guarda	3,90	11,7	0,052	5,23
12	Évora	3,90	11,7	0,052	5,23
13	Porto	3,64	10,9	0,049	4,88
14	ANTT	3,42	10,3	0,046	4,59
15	Portalegre	4,44	4,4	0,020	1,99
16	Beja	4,07	4,1	0,018	1,82
17	CPF	3,74	3,7	0,017	1,67
18	Lisboa	3,67	3,7	0,016	1,64

Tabela 11 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice Satisfação Qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documental

4. Áreas de Melhoria Identificadas: Instrumentos Pesquisa Documental

O inquérito revelou ainda que 34% dos respondentes consideram que a área prioritária a ser alvo de melhoria deverá centrar-se em torno de uma melhor adequação das formas de acesso aos instrumentos de pesquisa, bem como, na melhoria da capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental (30%). A terceira prioridade, seleccionada por 22% dos respondentes concentra-se em torno de melhoria ao nível da rapidez na obtenção de informação através dos instrumentos de pesquisa documental. Apenas 15% considera prioritário melhorar a precisão dos instrumentos de pesquisa documental.

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

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	21,8%	70
B. Os instrumento de pesquisa documental são precisos.	15,0%	48
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas .	33,6%	108
D.Os instrumentos de pesquisa documental são auto-explicativos.	29,6%	95
Questões Respondidas		321
Respostas Omissas		164

Tabela 12 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Instrumentos de Pesquisa Documental

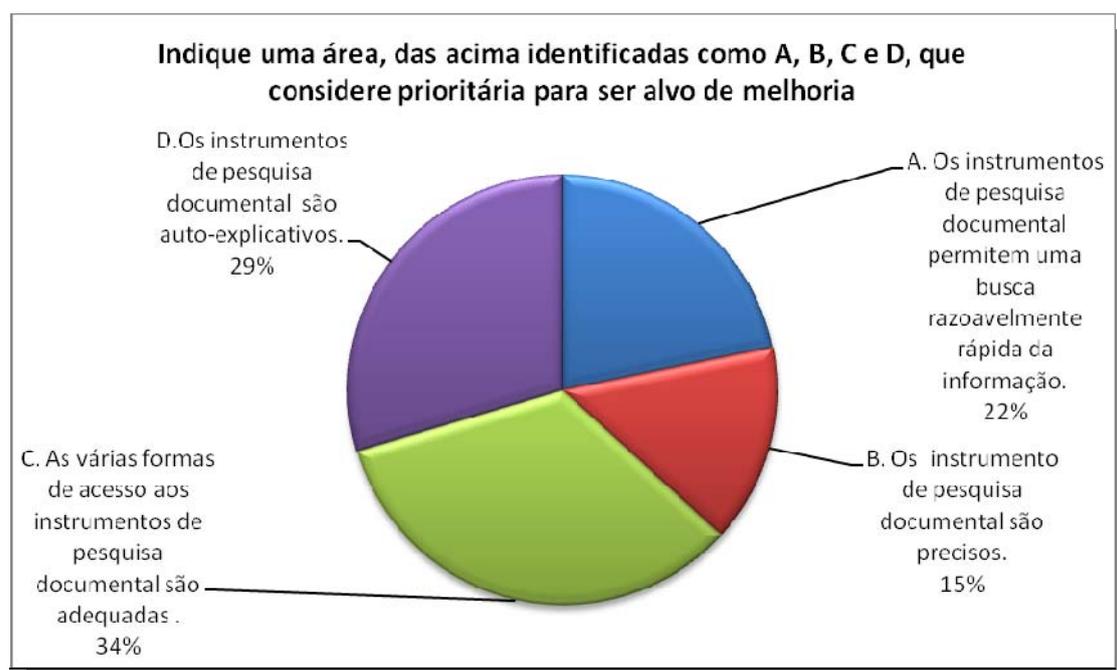


Gráfico 08 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Instrumentos de Pesquisa Documental

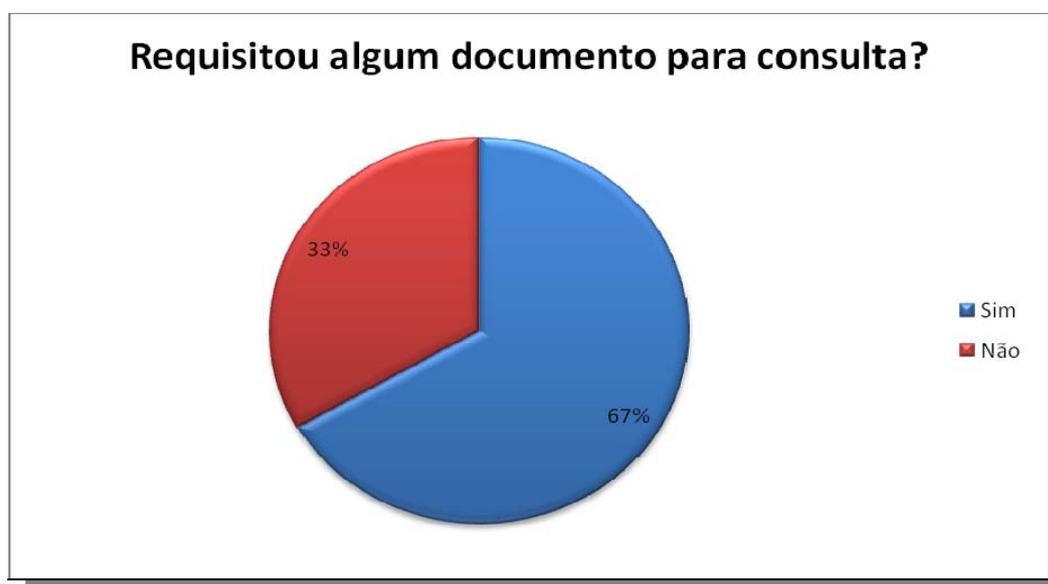
III. CONSULTA DOCUMENTAL

1. Documentação Requisitada para Consulta

De acordo com a questão, 67% dos clientes da DGARQ dirigem-se aos serviços com vista à consulta documental para fins de pesquisa e 33% com o propósito de requerer informações ou documentos com fins que não os de pesquisa.

Requisitou algum documento para consulta?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Sim	66,7%	288
Não	33,3%	144
Questões Respondidas		432
Respostas Omissas		53

Tabela 13 – Documentação requisitada para consulta



Gráfica 09 – Requisitou algum documento para consulta?

2. Tempos de Espera

Uma parte considerável dos inquiridos (67%) refere que aguardaram, desde o pedido de requisição até ao momento de recepção do documento, entre [00-09] minutos; 15% refere que aguardaram entre [10-19] minutos e 15% mais de 60 minutos.

Do momento em que entregou a requisição até ao momento em que recebeu o documento, quanto tempo teve de aguardar?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
00 - 04 minutos	32,4%	92
05 - 09 minutos	34,2%	97
10 -14 minutos	7,0%	20
15 -19 minutos	7,0%	20
20 – 24 minutos	1,8%	5
25 - 29 minutos	0,7%	2
30 - 34 minutos	1,1%	3
35 - 39 minutos	0,0%	0
40 – 44 minutos	0,7%	2
45 – 49 minutos	0,4%	1
50 – 54 minutos	0,0%	0
55 – 59 minutos	0,0%	0
mais de 60 minutos	14,8%	42
Questões Respondidas		284
Respostas Omissas		201

Tabela 14 – Tempos de Espera na recepção de documentos



Gráfico 10 – Tempos de Espera na recepção de documentos

3. Tempo considerado aceitável aguardar pela recepção do documento

Note-se porém que, confrontados com a questão “quanto tempo considera aceitável aguardar pela recepção do documento”, 43% dos clientes considera que o tempo ideal de espera deverá estar compreendido entre os [00-09] minutos e 37% considera aceitável aguardar entre [10-19]. Por outro lado, 9% dos clientes, em determinadas situações, considera aceitável aguardar mais de 60 minutos pelo documento/informação solicitado.

Quanto tempo considera aceitável aguardar pela recepção do documento (s)?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
00 - 04 minutos	15,0%	42
05 - 09 minutos	27,5%	77
10 -14 minutos	23,6%	66
15 -19 minutos	13,2%	37
20 – 24 minutos	3,9%	11
25 - 29 minutos	2,9%	8
30 - 34 minutos	1,1%	3
35 - 39 minutos	0,4%	1
40 – 44 minutos	0,0%	0
45 – 49 minutos	0,0%	0
50 – 54 minutos	0,4%	1
55 – 59 minutos	3,2%	9
mais de 60 minutos	8,9%	25
Questões Respondidas		280
Respostas Omissas		208

Tabela 15 – Tempo considerado aceitável aguardar pela recepção do documento

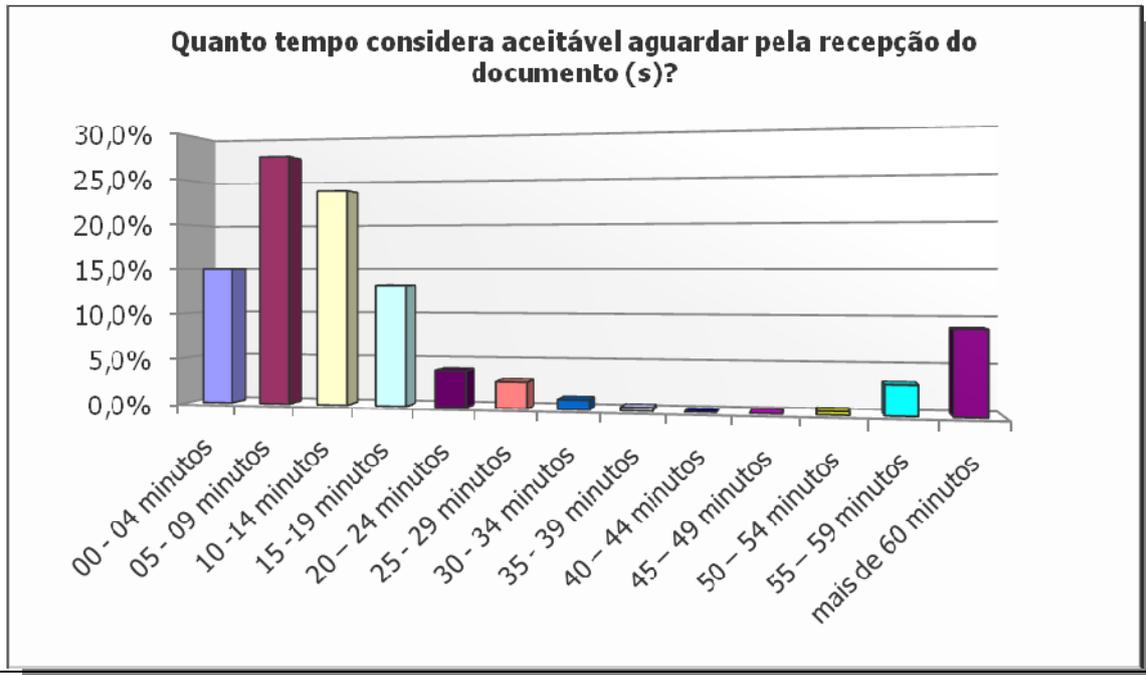


Gráfico 11 – Tempo considerado aceitável aguardar pela recepção do documento

4. Avaliação da Consulta Documental

4.1 A. Tempo decorrido para a entrega do documento (s) foi razoavelmente curto.

Instados a manifestarem opinião relativamente aos tempos decorridos para entrega de documentos, 53% dos inquiridos concordam inteiramente com a afirmação e 29% concordam que o tempo de entrega de documentos nos serviços da DGARQ, são razoavelmente curtos. Não concordam nem discordam com esta percepção 6% dos clientes, 5% discordam e 2% discordam inteiramente. Não sabem ou não responderam a esta questão 3% dos respondentes. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 4,33 (87%).

4.2 B. O que requisitei foi o que me foi dado a consultar.

Questionados sobre se o que foi requisitado coincidiu com o que foi dado a consultar, 65% dos respondentes concordam inteiramente, 21% concordam, 4% não concordam nem discordam, 0,6% discordam ou discordam. Não sabem ou não respondem a esta

questão 3% dos inquiridos. A média no rating de satisfação desta variável é de 4,63 (93%).

4.3 C. Considera que os actuais procedimentos de requisição e de consulta documental servem as suas necessidades de investigação?

Os procedimentos de requisição e de consulta servem inteiramente as necessidades de investigação de 50% dos inquiridos que responderam a esta questão. Cerca de 28% concordam com a afirmação e 8% nem discordam nem concordam, mantendo uma opinião relativamente neutra. Por outro lado, 5% dos inquiridos discordam dos procedimentos de requisição e de consulta documental e 2% discordam inteiramente com a afirmação e consideram não estarem satisfeitas as suas necessidades de investigação. Esta questão não foi tida em consideração por 2% das pessoas que responderam ao questionário. A média no rating de satisfação desta variável é de 4,28 (86%).

4.5 D. Os procedimentos de requisição são coerentes.

Quanto à coerência dos procedimentos de requisição, 46% dos inquiridos concordam inteiramente, 31% concordam e 10% assumem posição relativamente neutra. Existem 2% de inquiridos que discordam da coerência dos procedimentos de requisição e 0,9% que discordam inteiramente. Não sabem ou não respondem à questão 4% dos clientes.

A média na avaliação de satisfação desta variável é de 4,32 (86%).

	Discordo Inteira-mente %	Discordo %	Nem Discordo, Nem Concor-do %	Concor-do %	Concor-do Inteira-mente %	Ns/Nr %
A	2,30	4,61	5,92	28,62	53,29	2,63
B	0,66	0,66	4,28	21,05	65,46	2,63
C	2,30	4,61	7,89	28,29	50,00	1,97
D	0,99	2,30	9,87	30,92	46,05	4,28

Tabela 16 – Avaliação da Consulta Documental: Distribuição Percentual

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

Opções de Resposta	Discordo Inteira-mente e	Discordo	Nem Discordo, Nem Concor-do	Concor-do	Concor-do Inteira-mente e	Ns/Nr	Média da Avaliação	Frequência
A.O tempo decorrido para a entrega do documento (s) foi razoavelmente curto.	7	14	18	87	162	8	4,33	300
B.O que requisitei foi o que me foi dado a consultar.	2	2	13	64	199	8	4,63	292
C.Os procedimentos de requisição e de consulta documental servem as minhas necessidades de investigação.	7	14	24	86	152	6	4,28	293
D.Os procedimentos de requisição são coerentes.	3	7	30	94	140	13	4,32	291
Questões Respondidas								304
Questões Omissas								188

Tabela 17 – Avaliação da Consulta Documental

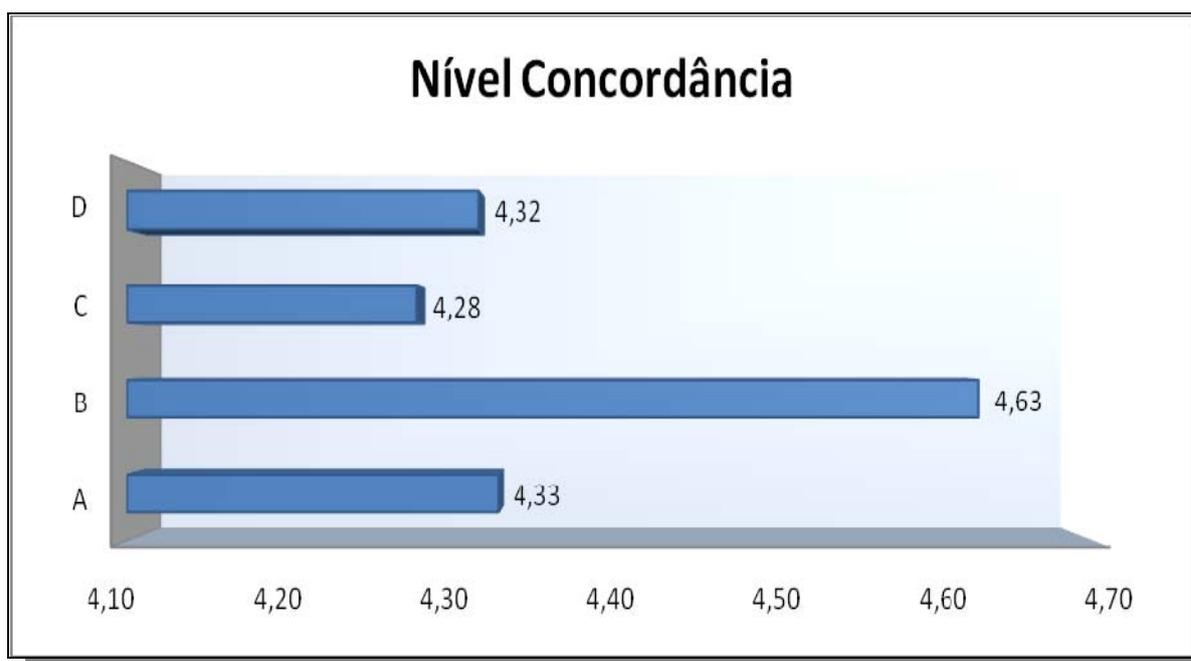


Gráfico 12 – Avaliação da Consulta Documental: Resultados globais obtidos

5. Análise Comparativa de resultados. Grupo IV: Índice de Satisfação relativa à Consulta Documental

O nível médio de satisfação deste Grupo é de cerca de 4,39 (88% na escala 0 a 100). Aplicados os critérios definidos (conforme atrás já explicado), obtemos os resultados descritos na Tabela 19, onde verificamos que Vila Real, Viana do Castelo, Leiria, Bragança, Viseu e Aveiro contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação obtido no Grupo IV (Consulta Documental).

Arquivos	A. O tempo decorrido para a entrega do documento (s) foi razoavelmente curto.		B. O que requisitei foi o que me foi dado a consultar.		C. Os procedimentos de requisição e de consulta documental servem as minhas necessidades de investigação.		D. Os procedimentos de requisição são coerentes.	
	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência
V.Real	4,81	48	4,83	48	4,71	48	4,64	48
V.Castelo	4,69	33	4,80	32	4,61	32	4,65	33
Leiria	4,06	34	4,52	33	4,32	33	3,97	33
Viseu	4,06	36	4,33	34	3,89	36	4,12	36
Aveiro	4,58	12	4,75	12	4,50	12	4,67	12
C.Branco	4,73	11	4,73	11	4,09	11	4,27	11
Faro	4,22	18	4,67	18	3,94	17	4,24	17
Guarda	4,54	13	4,27	11	3,91	11	4,20	10
Porto	3,50	18	4,67	18	4,11	18	4,06	18
Bragança	4,21	16	4,46	15	3,64	15	4,00	15
ANTT	3,40	20	4,47	19	3,90	20	3,89	18
Évora	4,88	9	4,88	9	4,88	9	4,63	9
Lisboa	4,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1
Portalegre	4,80	5	4,80	5	4,80	5	4,40	5
Setúbal	4,50	8	4,75	8	4,63	8	4,50	8
Beja	4,63	8	4,63	8	4,29	7	4,57	7
Santarém	4,33	6	4,50	6	4,17	6	4,33	6
CPF	3,25	4	4,25	4	3,75	4	3,75	4

Tabela 18 – Índice de Satisfação: Qualidade da Consulta Documental - Resultados desagregados por Unidade Orgânica

	Arquivos	Média Serviços	Ponderação 1,3,5	Resultado	Contributo em %
1	V.Real	4,75	23,74	0,113	11,35
2	V.Castelo	4,69	23,44	0,112	11,20
3	Leiria	4,22	21,09	0,101	10,08
4	Viseu	4,10	20,50	0,098	9,80
5	Aveiro	4,63	13,88	0,066	6,63
6	C.Branco	4,46	13,37	0,064	6,39
7	Faro	4,27	12,80	0,061	6,12
8	Guarda	4,23	12,69	0,061	6,07
9	Porto	4,09	12,26	0,059	5,86
10	Bragança	4,08	12,23	0,058	5,85
11	ANTT	3,92	11,75	0,056	5,61
12	Évora	4,82	4,82	0,023	2,30
13	Lisboa	4,75	4,75	0,023	2,27
14	Portalegre	4,70	4,70	0,022	2,25
15	Setúbal	4,60	4,60	0,022	2,20
16	Beja	4,53	4,53	0,022	2,17
17	Santarém	4,33	4,33	0,021	2,07
18	CPF	3,75	3,75	0,018	1,79

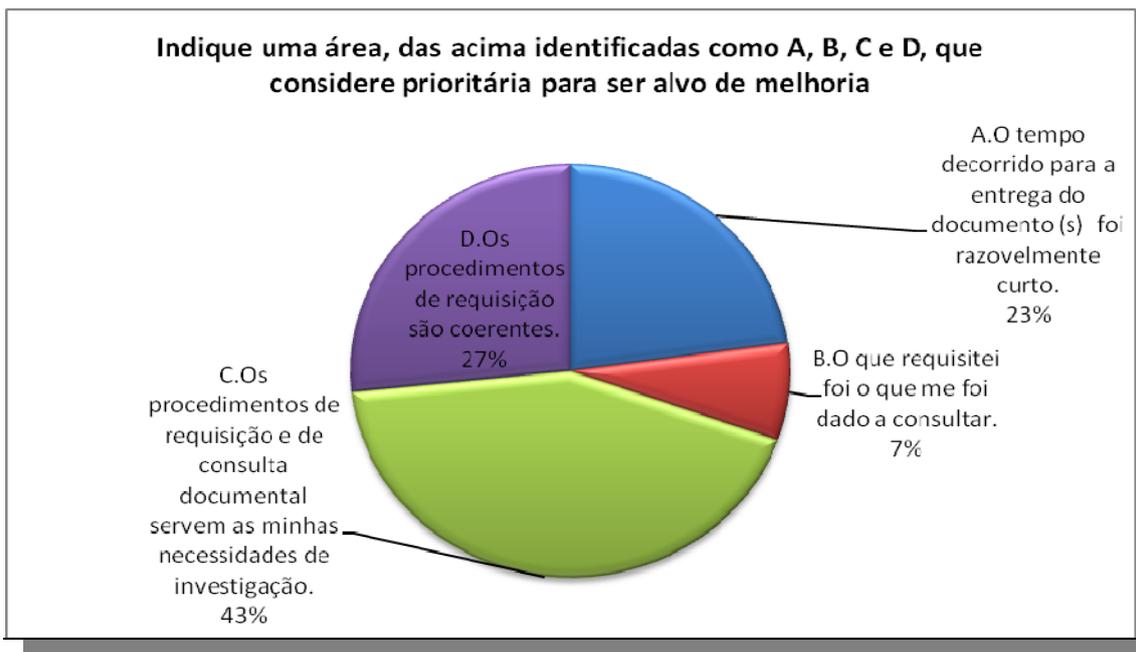
Tabela 19 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Consulta Documental

6. Áreas de Melhoria Identificadas: Consulta Documental

Quando questionados sobre que áreas considerariam prioritárias para serem alvo de melhoria, 43% dos clientes apontam para melhoria dos procedimentos de requisição e de consulta documental por não se ajustarem convenientemente às suas necessidades de investigação, 27% apontam necessidades de melhoria ao nível da coerência dos processos de requisição, 23% na parte correspondente aos tempos de mora na entrega de documentos para consulta e apenas 8% apontam para um maior rigor na coincidência entre o que se solicita e o que é remetido para consulta.

Indique uma área, das acima identificadas como A, B, C e D, que considere prioritária para ser alvo de melhoria		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
A.O tempo decorrido para a entrega do documento (s) foi razoavelmente curto.	22,8%	42
B.O que requisitei foi o que me foi dado a consultar.	7,6%	14
C.Os procedimentos de requisição e de consulta documental servem as minhas necessidades de investigação.	42,9%	79
D.Os procedimentos de requisição são coerentes.	26,6%	49
Questões Respondidas		184
Respostas Omissas		304

Tabela 20 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Consulta Documental



Gráfica 13 – Áreas de melhoria identificadas como prioritárias: Consulta Documental

IV. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

1. Prestação de outro tipo de serviço / informação

Relativamente a outros serviços solicitados, 64% dos inquiridos requerem, a par da consulta documental, outro tipo de serviço/informação. Os pedidos ao serviço de reprografia reúnem a maior parte das solicitações (70%). Destes, 63% dizem respeito a reproduções a partir de documento original, 4% a reproduções a partir de microfilme e 3% solicitam reproduções a partir de suporte digital.

Solicitou a prestação de qualquer outro tipo de serviço / informação?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Sim	64,4%	270
Não	35,6%	149
Questões Respondidas		419
Respostas Omissas		66

Tabela 21 – Prestação de outro tipo de serviço / informação

2. Identificação de outro serviço / informação solicitado

Os pedidos para emissão de Certidões em papel representam 27% do total, contra 1,5% em formato electrónico. Os pedidos de reprodução fotográfica totalizam 1,5% de pedidos. Encontramos 28% de pedidos relativos a informações acerca do funcionamento ou procedimentos relativos ao próprio serviço; funcionamento de máquinas, informações genéricas sobre existência de documentação e esclarecimentos diversos.

Que outro serviço / informação solicitou? (Assinale apenas uma opção e considere toda a análise subsequente tendo em mente apenas essa situação específica)

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Reprodução a partir de documento original	62,7%	163
Reprodução a partir de suporte digital	3,1%	8
Reprodução a partir de Microfilme	4,2%	11
Certidão em Papel	26,9%	70
Certidão Electrónica	1,5%	4
Fotografia	1,5%	4
Outro (especifique)		28
Questões Respondidas		260
Respostas Omissas		230

Tabela 22 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado

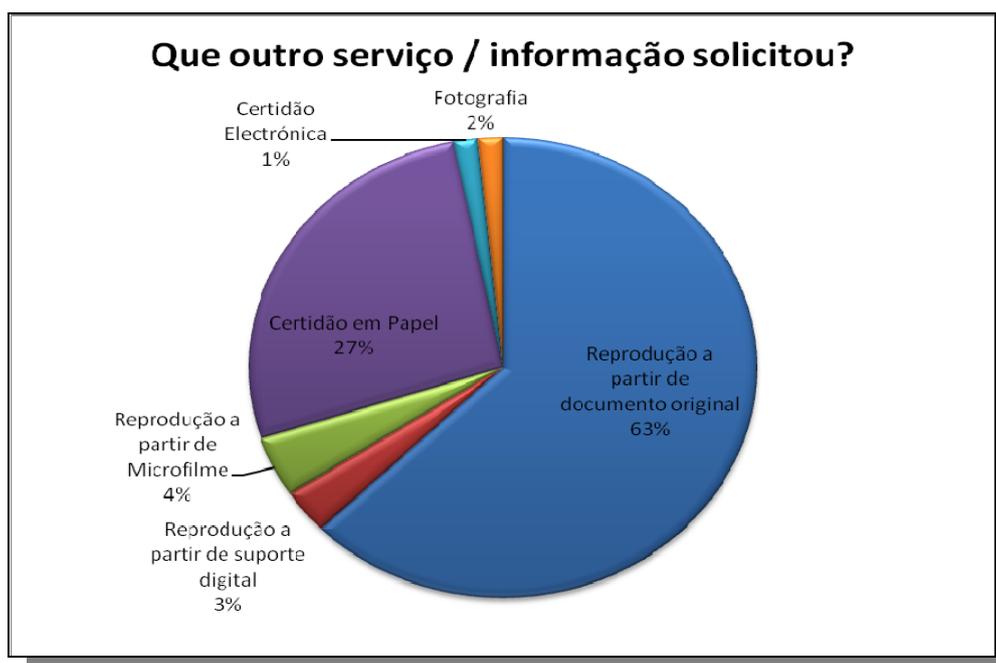


Gráfico 14 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de AVEIRO

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 24, 2009 11:10 AM	Informação matricial
2	Nov 27, 2009 4:49 PM	certidoes

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de BRAGANÇA

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Dez 7, 2009 6:37 PM	várias desde 1992
2	Dez 7, 2009 7:05 PM	certidao de nascimento de meu avo
3	Dez 11, 2009 12:52 AM	Informar os custo para proceder à pesquisa da certidão de nascimento, com poucos dados.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da GUARDA

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Dez 3, 2009 10:50 PM	Reprodução a partir de microfilme
2	Dez 21, 2009 5:13 PM	certidão em papel
3	Dez 22, 2009 9:11 PM	certidão de narrativa, as duas enviadas pelo correio

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de LEIRIA

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 12, 2009 8:40 AM	nascimento

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de LISBOA

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Dez 15, 2009 1:23 PM	Registos PIDE.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do PORTO

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 5, 2009 1:38 PM	Reprodução a partir de suporte digital
2	Dez 9, 2009 12:53 PM	Informação sobre o funcionamento do leitor de microfilme

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de SANTARÉM

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Dez 2, 2009 7:28 PM	Serviço através de correio electrónico

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VIANA do CASTELO

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 17, 2009 4:46 PM	Informação preliminar verbal/telefónica
2	Nov 18, 2009 1:06 AM	Assentamento de casamento
3	Nov 25, 2009 5:04 PM	cópia de certidão de nascimento

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VILA REAL

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 10, 2009 9:57 AM	Esclarecimentos vários
2	Nov 10, 2009 5:11 PM	questões diversas
3	Nov 11, 2009 3:05 PM	informação diversa
4	Nov 16, 2009 11:18 AM	informação
5	Nov 18, 2009 3:35 PM	Esclarecimento
6	Nov 19, 2009 4:40 PM	Informações várias
7	Dez 7, 2009 4:54 PM	Informações gerais

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VISEU

Número	Data Resposta	Outro (especifique)
1	Nov 5, 2009 12:45 PM	Assentos de Baptismo
2	Nov 5, 2009 3:30 PM	Registo notarial-Testamento
3	Nov 5, 2009 4:00 PM	solicitei uma certidão
4	Nov 5, 2009 4:32 PM	informação
5	Nov 15, 2009 12:12 PM	Ajuda para localizar doc.s que não se encontravam no ADV

Tabela 23 – Identificação de outros Motivos especificados - serviços / informação solicitados

3. Obtenção do serviço / informação requeridos

A obtenção do serviço/informação foi conseguido por 81,2% dos inquiridos sendo que 10% obtiveram *em parte* a informação que procuravam. Apenas 9% dos clientes não conseguiram obter o serviço/informação que pretendiam.

Conseguiu obter o serviço / informação que necessita?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Sim	81,1%	228
Não	8,5%	24
Apenas em parte	10,3%	29
Questões Respondidas		281
Respostas Omissas		206

Tabela 24 – Obtenção do serviço / informação requeridos

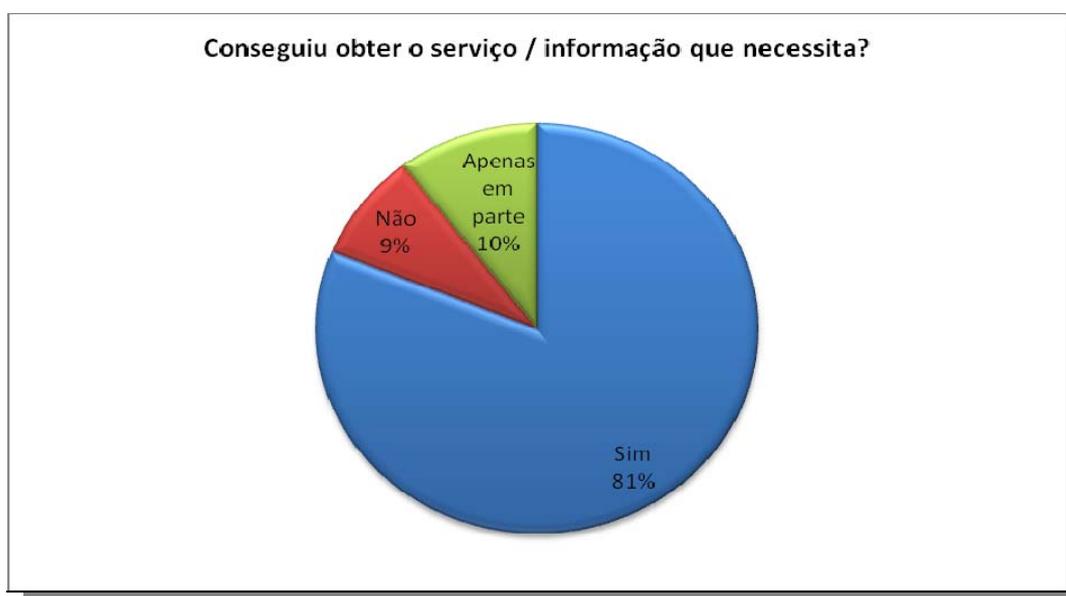


Gráfico 15 – Obtenção do serviço / informação requeridos

4. Motivo para a não prestação do serviço / informação requerido

Instados a apresentarem o motivo porque não foi prestado o serviço/informação solicitados, constata-se que 42% dos respondentes apontam como motivo o facto de não ter sido possível localizar nos arquivos a informação solicitada; 13% por desistência após informação do custo do procedimento, 10,6% porque, respectivamente, o pedido informação/serviço foi requerido no próprio dia, o pedido encontra-se ainda em fase de processamento ou, o serviço não é prestado pelo Arquivo.

Outras causas ficam a dever-se: ao facto dos fundos documentais não se encontrarem incorporados no Arquivo (6%); por motivo de desistência após terem sido informados do prazo para a prestação do serviço/informação (4%) ou porque o Fundo documental não se encontrar disponível para fins de consulta pública (2%).

Por que razão não lhe foi prestado, ou apenas lhe foi prestado em parte, o serviço / informação que solicitou?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
O pedido foi solicitado hoje	10,6%	5
Ainda se encontra em fase de processamento	10,6%	5
O prazo para entrega do serviço / informação que solicitei é muito dilatado	4,3%	2
O [Arquivo (s)] não possui esse serviço/informação	10,6%	5
O Fundo documental não se encontra incorporado no Arquivo	6,4%	3
O Fundo documental não se encontra organizado	0,0%	0
O Fundo documental ainda não está disponível para consulta	2,1%	1
Não foi possível localizar nos arquivos a informação solicitada	42,6%	20
O preço das reproduções é muito elevado	12,8%	6
Outra (especifique)		9
Questões Respondidas		47
Respostas Omissas		444

Tabela 25 – Motivos apontados para a não prestação do serviço / informação requeridos

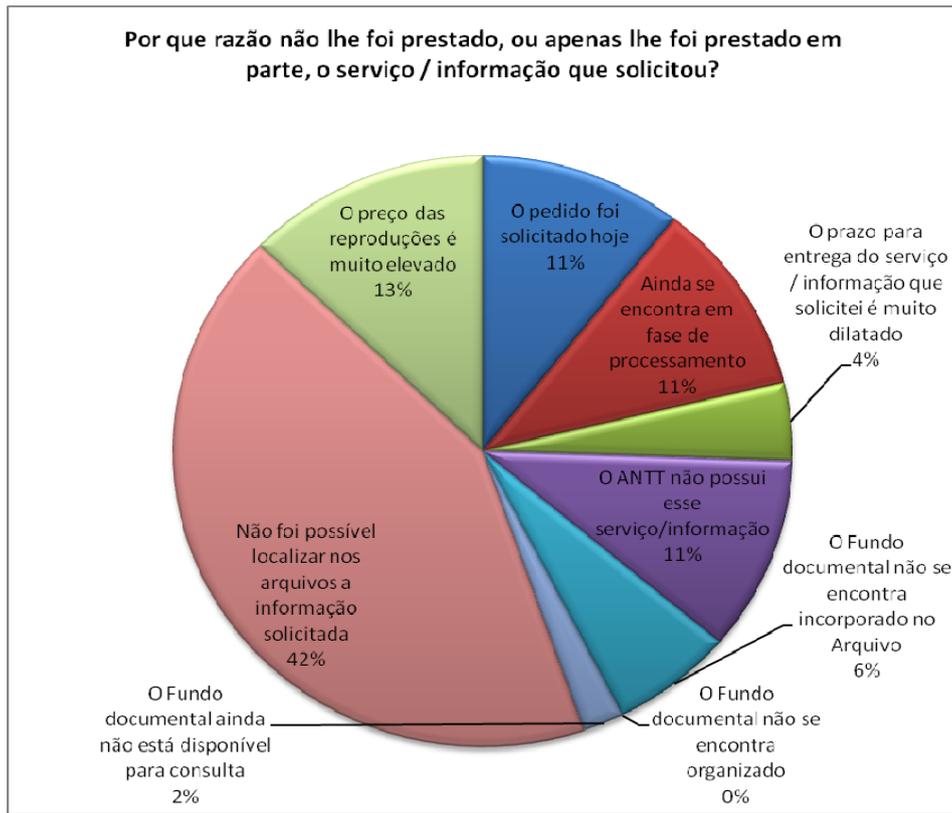


Gráfico 16 – Motivos apontados para a não prestação d o serviço / informação requeridos

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de AVEIRO

Número	Data Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 27, 2009 4:49 PM	processos de tribunal

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de BRAGANÇA

Número	Data Resposta	Outra (especifique)
1	Dez 11, 2009 12:52 AM	Porque a procura é artesanal e muito extensa, o que torna o serviço muito caro. Vou pegar mais dados para retornar.
2	Dez 24, 2009 1:23 PM	A MAQUINA DE MICROFILM NAO FONCIONA BEM PARA IMPRIMIR E MUITO VELHA PRESICA DE SER MUDADA

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de CASTELO BRANCO

Número	Data Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 25, 2009 11:22 AM	Os equipamentos estão completamente obsoletos e não reproduzem fotocópias de qualidade, quando as conseguem reproduzir.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de FARO

Número	Data Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 16, 2009 9:37 PM	Fiz pedido por internet há semanas sem ter obtido qualquer tipo de resposta

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da GUARDA

Número	Data Resposta	Outra (especifique)
1	Dez 10, 2009 6:41 AM	Estou no Brasil e solicitei o envio da certidão de nascimento de minha bisavó. Fiz o pagamento da taxa dia 26 de novembro via vale postal e até agora não

obtive resposta do AD Guarda se o pagamento já foi recebido e quando me será enviada a certidão.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de LEIRIA

Número	Data Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 11, 2009 9:20 PM	Depende da quantidade de reproduções pedidas, mas de uma forma geral é rápido, dependendo também da disponibilidade do serviço.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do PORTO

Número	Data Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 23, 2009 10:05 AM	Obtive apenas a partir da imagem digitalizada
2	Dez 9, 2009 12:53 PM	Solicitei que me explicassem sobre a colocação e funcionamento do leitor de microfilme, mas a funcionária acabou por montar tudo sem grandes explicações...

Tabela 26 – *Outros Motivos especificados para a não prestação do serviço / informação requeridos*

5. Tempos de espera

Quanto ao tempo de resposta relativo à solicitação do serviço/Informação, constata-se que 42% pedidos são satisfeitos em menos de uma hora, sendo que 33% desses pedidos são satisfeitos entre os [00-14] minutos e apenas 8% entre os [15-59] minutos. Pedidos de natureza mais complexa, que exija pesquisa em fundos ou, pedidos de reprodução de quantidades significativas de documentação, e mesmo emissão de certidões, poderão estender-se até tempos de mora de cerca de uma semana (36%). Pedidos feitos via “online”, geralmente por residentes no estrangeiro e, dependentemente do rigor da informação prestada pelos interessados, poderão estender-se até 4 semanas (16%). Casos de tempos de resposta superiores a 1 mês, embora residuais, representam ainda assim 2,4% de casos reportados.

Do momento em que solicitou o serviço/informação até ao momento em que o mesmo lhe foi prestado, quanto tempo teve de aguardar?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
00 - 04 minutos	12,9%	32
05 - 09 minutos	11,2%	28
10 -14 minutos	9,2%	23
15 -19 minutos	4,0%	10
20 – 24 minutos	1,6%	4
25 - 29 minutos	0,8%	2
30 - 34 minutos	1,2%	3
35 - 39 minutos	0,0%	0
40 – 44 minutos	0,4%	1
45 – 49 minutos	0,0%	0
50 – 54 minutos	0,0%	0
55 – 59 minutos	0,4%	1
01 - 02 Horas	1,6%	4
03 - 04 Horas	0,0%	0
05 - 06 Horas	1,6%	4
07 - 08 Horas	0,4%	1
09 - 10 Horas	1,2%	3
02 Dias	10,4%	26
03 Dias	5,6%	14
04 Dias	3,2%	8
05 Dias	6,8%	17
06 Dias	8,8%	22
02 Semanas	9,6%	24
03 Semanas	2,8%	7
04 Semanas	3,6%	9
02 Meses	1,6%	4
03 Meses	0,0%	0
04 Meses	0,4%	1
05 Meses	0,0%	0
06 Meses	0,4%	1
07 Meses	0,0%	0
08 Meses	0,0%	0
09 Meses	0,0%	0
10 Meses	0,0%	0
11 Meses	0,0%	0
12 Meses	0,0%	0
Questões Respondidas		249
Respostas Omissas		240

Tabela 27 – Tempos de Espera para recepção do serviço / informação requeridos

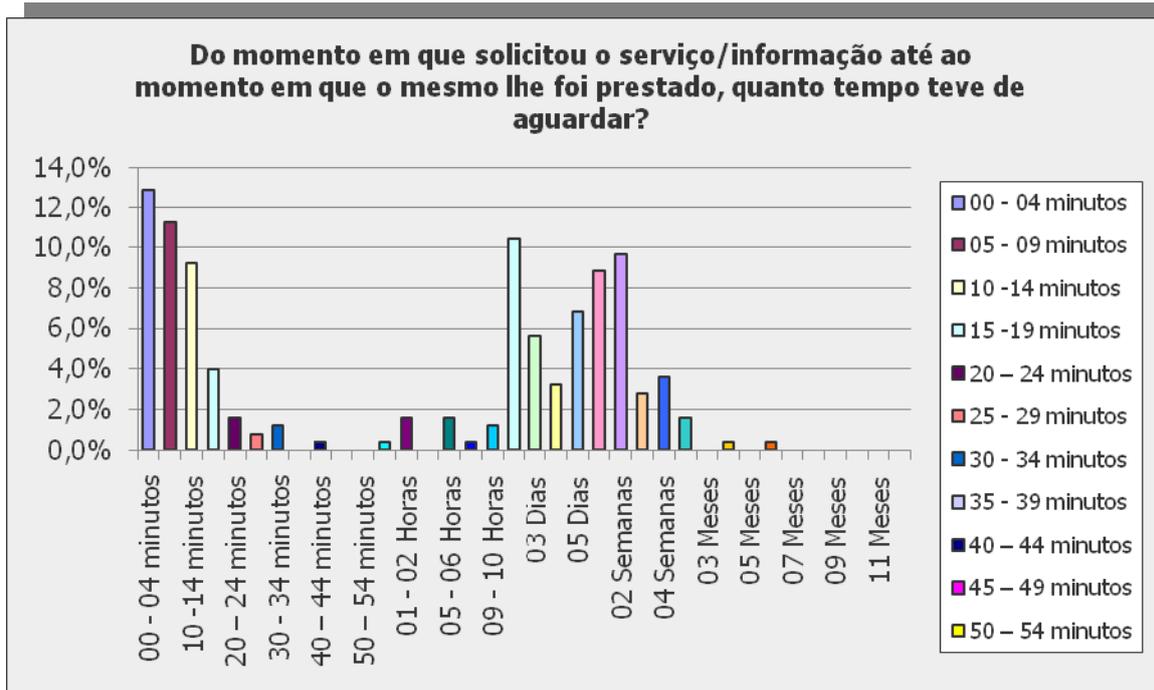


Gráfico 17 – Tempos de Espera para recepção do serviço / informação requeridos

6. Tempo considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação

Quanto à opinião dos clientes sobre o tempo aceitável de resposta, constatámos que 43% dos inquiridos considera aceitável aguardar uma resposta num espaço de tempo até uma hora, facto que, comparativamente ao tempo de espera efectivo observado na questão acima (**Do momento em que solicitou o serviço/ informação até ao momento em que o mesmo lhe foi prestado, quanto tempo teve de aguardar?**) indicia alguma capacidade por parte dos serviços em satisfazerem os níveis de expectativa dos clientes relativamente aos tempos de espera de alguns serviços/informações solicitados. Dos 43% de clientes que consideram esses tempos como “aceitáveis”, 12,4% considera que o tempo ideal de resposta deveria situar-se entre os [10-14] minutos; 9% entre os [05-09] e 5,4% entre os [00-04]. Por outro lado, 17% considera razoável aguardar pelo serviço/informação um tempo entre [15-59] minutos, contra os 8% que efectivamente vêem os seus pedidos serem satisfeitos nesse período. Do mesmo modo, e tal como na questão anterior, em que 36% dos inquiridos afirmam terem visto os seus pedidos satisfeitos no espaço de uma semana, 36% dos clientes que responderam à presente questão considera este tempo de mora perfeitamente aceitável, designadamente, em função de pedidos de natureza mais complexa. Não muito longe dos valores acima

apresentados, 15% dos clientes considera que o período de espera entre duas a quatro semanas é aceitável.

Quanto tempo considera aceitável aguardar para a prestação desse serviço/informação?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
00 - 04 minutos	5,4%	14
05 - 09 minutos	8,9%	23
10 -14 minutos	12,4%	32
15 -19 minutos	4,6%	12
20 – 24 minutos	5,0%	13
25 - 29 minutos	1,9%	5
30 - 34 minutos	3,1%	8
35 - 39 minutos	0,4%	1
40 – 44 minutos	0,4%	1
45 – 49 minutos	0,0%	0
50 – 54 minutos	0,4%	1
55 – 59 minutos	0,8%	2
01 - 02 Horas	2,7%	7
03 - 04 Horas	0,4%	1
05 - 06 Horas	0,4%	1
07 - 08 Horas	1,2%	3
09 - 10 Horas	1,2%	3
02 Dias	9,3%	24
03 Dias	5,0%	13
04 Dias	0,8%	2
05 Dias	6,6%	17
06 Dias	13,5%	35
02 Semanas	8,9%	23
03 Semanas	2,3%	6
04 Semanas	3,5%	9
02 Meses	0,8%	2
03 Meses	0,0%	0
04 Meses	0,4%	1
05 Meses	0,0%	0
06 Meses	0,0%	0
07 Meses	0,0%	0
08 Meses	0,0%	0
09 Meses	0,0%	0
10 Meses	0,0%	0
11 Meses	0,0%	0
12 Meses	0,0%	0
Questões Respondidas		259
Respostas Omissas		229

Tabela 28 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido

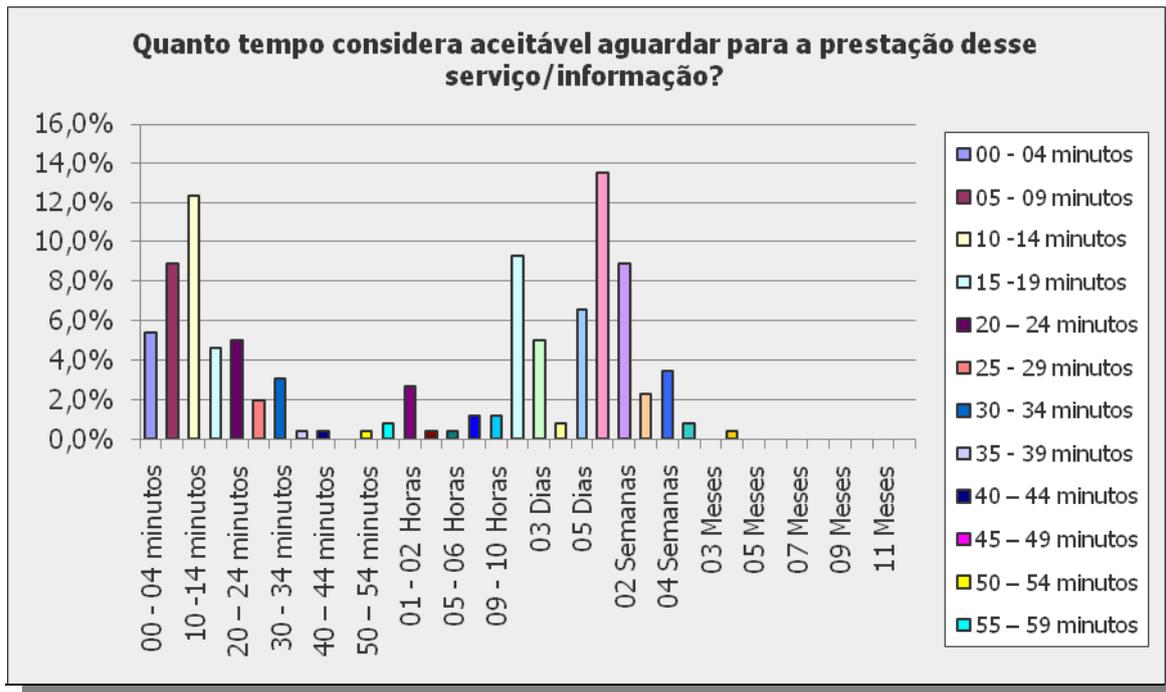


Gráfico 18 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido

7. Avaliação do Desempenho dos Serviços

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

O tempo decorrido para a prestação do serviço é considerado curto para 42% dos clientes inquiridos, que concordam inteiramente; 32% concorda e 9% nem concorda nem discorda com a afirmação proferida. Por outro lado, 10% discordam com a afirmação e 4% discorda inteiramente, considerando que o tempo de espera pelo serviço/informação é demasiado moroso. Não sabem ou não respondem à questão, 0,36% dos inquiridos. O rating de satisfação da presente variável é de 4,02 (80,3%).

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

Quanto à precisão do serviço prestado de forma precisa, 51% dos clientes afirmam que o mesmo é inteiramente preciso e 32% manifestam igualmente concordância com a afirmação. Não concordam nem discordam com a afirmação, 6% dos inquiridos, contra 5% que discordam e 0,72 que discorda inteiramente com a afirmação. A questão não foi respondida por 1% dos inquiridos. O rating de satisfação obtido é de 4,35 (87%).

7.3 C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação.

Relativamente à diversidade das formas de acesso ao serviço/informação, 30% concordam inteiramente, ou seja, concluem que o serviço oferece meios alternativos de acesso ao produto/informação; 27% concorda igualmente com esta afirmação e 13% afirma não concordar nem discordar com a afirmação. Discordam desta ideia 12% dos clientes e 4% discorda inteiramente. A questão não foi respondida por 9% dos inquiridos. O rating de satisfação obtido é de 3,79 (76%).

7.4 D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.

O estudo revela ainda que 50% dos inquiridos obtiveram respostas muito consistentes no tocante às questões que colocaram aos serviços (concordam inteiramente com a afirmação); 31% de forma consistente (concordam) e 13% de forma relativamente consistente (nem concordam nem discordam). Discordam inteiramente com a afirmação 2% (não obtiveram respostas consistentes) e 3% discordam, visto não terem conseguido obter por parte dos serviços respostas consistentes ao solicitado. A questão não foi respondida por 2% dos inquiridos. O rating de satisfação obtido é de 4,33 (87%), revelando-se como um dos ítems com pontuação mais elevada, a par da questão relativa à precisão da informação requerida.

7.5 E. O preço do serviço / produto é razoável

Os resultados obtidos sobre o preço do produto/serviço revelam, por seu turno que, não obstante representarem na globalidade o índice de satisfação menos elevado, 29% dos clientes concordam inteiramente com os preços praticados; 33% concorda e 15% tem uma posição relativamente neutral. São contestados, por considerarem-nos elevados ou muito elevados, respectivamente, 12% e 5% dos inquiridos. A questão não foi respondida por 3% dos inquiridos. O rating de satisfação obtido é de 3,75 (75%),

revelando-se como um dos ítems com pontuação menos elevada, a par da questão relativa à diversidade no modo de acesso ao produto/informação.

	Discordo Inteira-mente %	Discordo %	Nem Discordo, Nem Concor-do %	Concor-do %	Concor-do Inteira-mente %	Ns/Nr %
A	3,60	10,07	9,35	32,01	42,09	0,36
B	0,72	4,68	5,76	33,81	51,08	1,08
C	3,96	11,51	12,95	26,98	30,22	8,99
D	1,80	2,88	8,27	31,29	50,36	1,08
E	4,68	11,51	15,11	32,73	29,14	3,24

Tabela 29 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Distribuição percentual

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

Opções de Resposta	Discordo Inteira-mente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concor-do	Concor-do	Concor-do Inteira-mente	Ns/Nr	Média da Avaliação	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	10	28	26	89	117	1	4,02	275
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	2	13	16	94	142	3	4,35	274
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação.	11	32	36	75	84	25	3,79	267
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	5	8	23	87	140	3	4,33	270
E. O preço do serviço / produto é razoável	13	32	42	91	81	9	3,75	272
Questões Respondidas								278
Questões Omissas								214

Tabela 30 – Avaliação do Desempenho dos Serviços

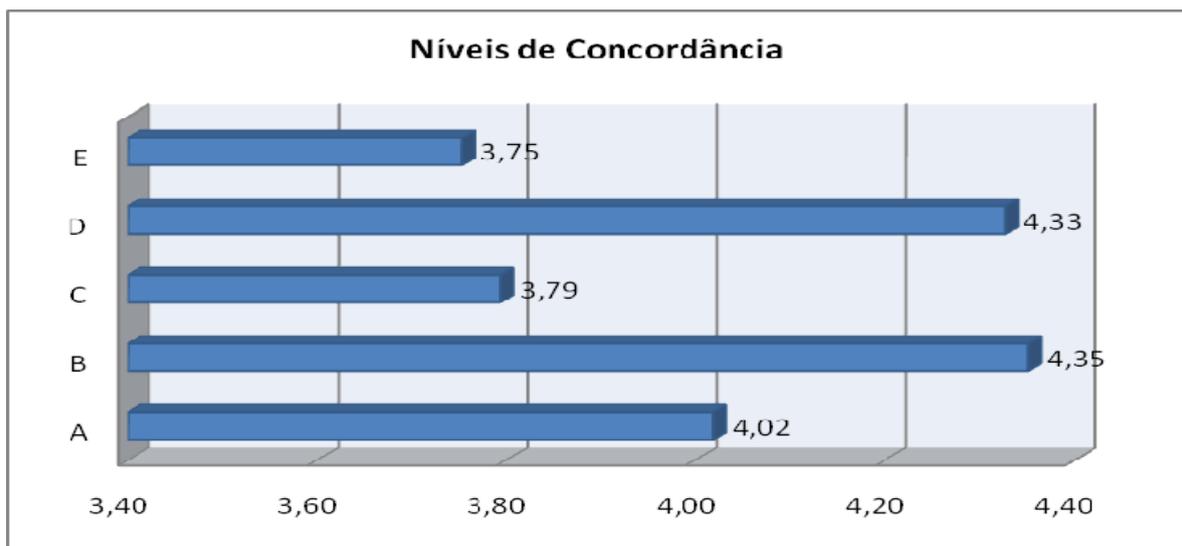


Gráfico 19 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Resultados globais obtidos

8. Análise Comparativa de resultados. Grupo V: Índice de Satisfação relativo ao Desempenho dos serviços

O nível médio de satisfação deste Grupo é de cerca de 4,05 (81% na escala 0 a 100).

Depois de aplicarmos o conjunto de critérios para efeitos de uniformização das diversas amostragens obtidas a fim de estabelecermos o peso relativo do contributo de cada arquivo no resultado acima apresentado, obtemos a ordenação hierarquizada desses contributos, conforme Tabela 34.

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

Arquivos	A. O tempo decorrido para a prestação do 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.		D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.		E. O preço do serviço / produto é razoável	
	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência
Viseu	3,96	46	4,21	47	3,63	43	4,29	45	3,98	45
Leiria	3,66	33	4,13	32	3,55	32	4,27	32	3,84	33
V.Castelo	4,41	29	4,55	29	4,08	28	4,62	29	4,08	28
Bragança	3,88	25	4,16	25	3,4	25	3,96	25	3,71	25
V.Real	4,88	24	4,92	24	4,83	24	4,92	24	3,45	23
Porto	2,87	15	3,8	15	3,21	15	3,87	15	3,57	15
Setúbal	4,23	13	4,38	13	4,44	12	4,38	13	4,08	13
Évora	4,46	13	4,77	13	3,6	13	4,62	13	3,69	13
Guarda	4	11	4,4	11	3,3	11	4	9	3,9	10
ANTT	2,45	11	3,82	11	3,3	10	3,82	11	3,18	11
Aveiro	4,6	10	4,7	10	4,4	10	4,2	10	3,2	10
C.Branco	4	10	4,22	9	3,88	9	4,33	9	3,44	10
Santarém	4,22	9	4,44	9	3,78	9	4,56	9	4,33	9
Faro	4,22	9	4,33	9	3,44	9	4,13	9	3,78	9
Beja	4,43	7	4,71	7	3,57	7	4,14	7	3,71	7
Portalegre	4,75	4	4,75	4	4,25	4	5	4	1,5	4
CPF	4	4	4	4	3,25	4	4	4	3,25	4
Lisboa	2,5	2	4	2	4	2	4,5	2	4,67	3

Tabela 31 – Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços - Resultados desagregados por Unidade Orgânica

	Arquivos	Média Serviços	Ponderação 5,3,1	Resultado	Contributo em %
1	Viseu	4,01	20,07	0,120	11,96
2	Leiria	3,89	19,45	0,116	11,59
3	V.Real	4,60	13,80	0,082	8,23
4	V.Castelo	4,35	13,04	0,078	7,78
5	Setúbal	4,30	12,91	0,077	7,69
6	Évora	4,23	12,68	0,076	7,56
7	Guarda	3,92	11,76	0,070	7,01
8	Bragança	3,82	11,47	0,068	6,84
9	Porto	3,46	10,39	0,062	6,19
10	ANTT	3,31	9,94	0,059	5,93
11	Santarém	4,27	4,27	0,025	2,54
12	Aveiro	4,22	4,22	0,025	2,52
13	Beja	4,11	4,11	0,025	2,45
14	Portalegre	4,05	4,05	0,024	2,41
15	Faro	3,98	3,98	0,024	2,37
16	C.Branco	3,97	3,97	0,024	2,37
17	Lisboa	3,93	3,93	0,023	2,35
18	CPF	3,70	3,70	0,022	2,21

Tabela 32– Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Desempenho dos Serviços

9. Áreas de Melhoria Identificadas: Desempenho dos Serviços

Da análise sobre a prioridade de áreas a serem alvo de melhoria no âmbito do desempenho dos serviços, 38% dos inquiridos considera que os serviços deviam esforçar-se no sentido de baixar o custo do serviço / produto; 31% consideram prioritário maior empenho no sentido de dotar cada um dos serviços de meios que possibilitem maior diversidade no acesso ao produto/informação; 19% elege a redução dos tempos de espera para a prestação do serviço/informação como medida prioritária, 7% no cuidado a ter relativamente à precisão e rigor das informações prestadas e 6% no tocante à consistência das respostas.

Indique uma área, das acima identificadas como A, B, C e D, que considere prioritária para ser alvo de melhoria		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	18,7%	39
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	7,2%	15
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação.	30,6%	64
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	5,7%	12
E. O preço do serviço / produto é razoável	37,8%	79
<i>Questões Respondidas</i>		209
<i>Respostas Omissas</i>		279

Tabela 33 – Áreas de melhoria identificadas: Desempenho dos Serviços

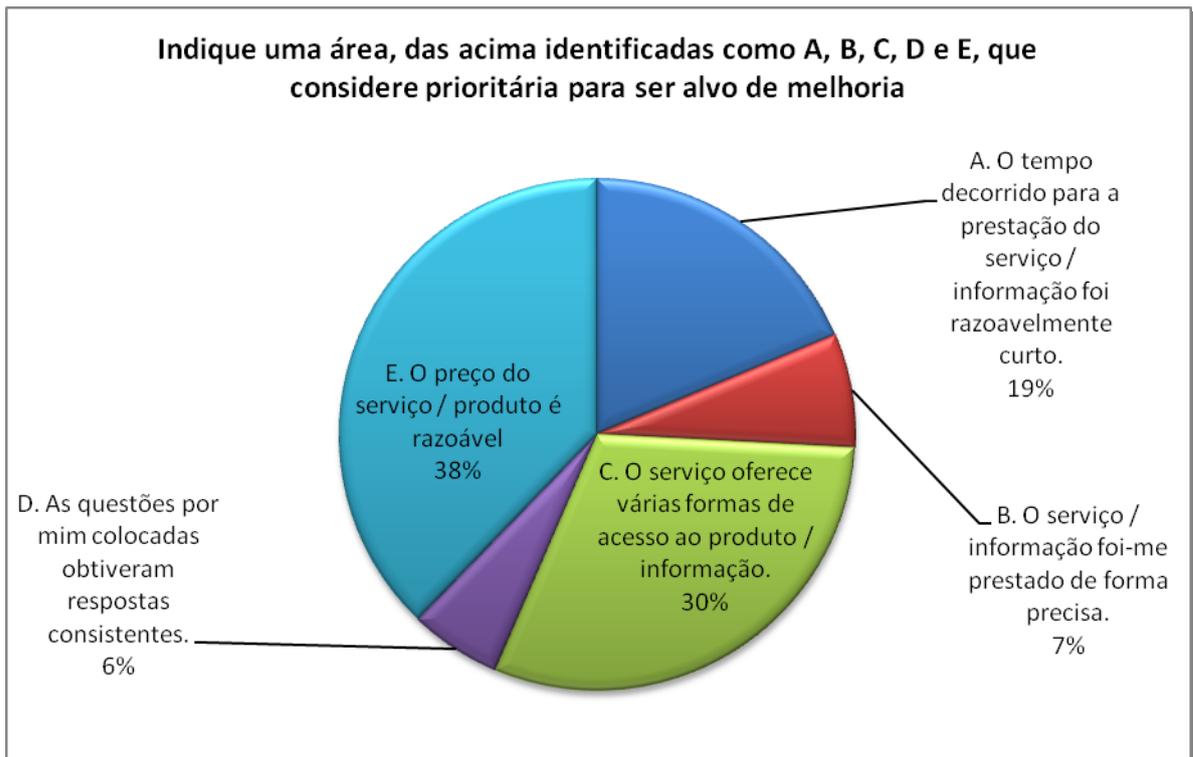


Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas: Desempenho dos Serviços

V. AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS

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

- A média global de satisfação atingida é de 4,45 (89%).

1. Tempo de espera no Atendimento

Globalmente, os tempos de espera para atendimento aos clientes, por parte dos serviços de atendimento da [DGARQ] apresentam valores de resposta bastante positivos. De acordo com os dados apurados, 51% dos respondentes à questão concordam inteiramente (55,2%) ou concordam (33%) com a afirmação. De forma relativamente neutra responderam 6%, sendo também de salientar que ficaram descontentes com os tempos de atendimento 4% de clientes que esperaram algum tempo e 2% que esperaram muito tempo. A questão não foi respondida por 2% de clientes. A Média da Avaliação de satisfação é de 4,31 (86%).

2. Competência do Pessoal do Serviço foi Competente.

Globalmente, os clientes inquiridos consideraram que o pessoal do serviço foi competente. Assim, concordam inteiramente (66%) e concordam (26%) que o pessoal do atendimento foi competente. Classificaram a competência dos funcionários de forma relativamente neutra 3% dos respondentes, 4% considerou que o pessoal não foi totalmente competente (discordam com a afirmação) e apenas 0,97% discordam inteiramente com a afirmação, considerando que o pessoal foi muito incompetente. Não souberam ou não quiseram responder a esta questão 1,46% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado nesta variável foi de 4,58 (92%).

3. Cortesia do Pessoal do Serviço

A cortesia dos funcionários também foi um vector de análise. Temos assim que, 72% dos inquiridos concordam inteiramente ou concordam (21%) que o pessoal foi muito cortês. A cortesia foi entendida com grau de relatividade neutra para 2%. Opinião

menos favorável encontra-se plasmada em 0,49%, que discordam que o pessoal tenha sido cortês e apenas 0,24% em opinião de que o pessoal não foi, de todo, cortês. Não responderam à questão 1% dos inquiridos. O índice de satisfação foi de 4,71 (94%).

4. Capacidade para Resolução de Problemas pelo Pessoal do Serviço

Para 60% dos inquiridos, o pessoal dos serviços é tido por muito flexíveis e capazes de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas, bem como para 23% de clientes que concorda com esta perspectiva. Há 5% que não concordam nem discordam da capacidade dos funcionários em serem flexíveis o suficiente e 3% acham-nos inflexíveis ou mesmo muito inflexíveis (2%). Não responderam à questão 4%. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,45 (89%).

5. Capacidade de Resposta às Necessidades dos Clientes

Os inquiridos consideraram ainda que os serviços da [DGARQ], globalmente entendidos, demonstraram total capacidade de resposta às suas necessidades (58%) e 30% concordam que houve capacidade de resposta aos seus propósitos. De forma relativamente neutral, nem concordando nem discordando, responderam a esta questão 6% dos inquiridos, sendo que 2% não concordaram com os níveis de capacidade de resposta. Discordam inteiramente com a afirmação 2% dos inquiridos. Não responderam à questão 0,97% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,43 (89%).

6. Satisfação com o Nível da Qualidade dos Serviços / Produtos prestados pela [DGARQ].

De forma global, os inquiridos consideram-se muito satisfeitos com o nível de qualidade dos serviços da DGARQ (57%) e 30% consideram-se apenas satisfeitos. Nem satisfeitos nem insatisfeitos foi a resposta dado por cerca de 6%, insatisfeitos 2% e muito insatisfeitos 2%. Não responderam à questão 0,97% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,41 (88%).

7. Resultados no fim da visita à [DGARQ]

No final da visita, 47% dos clientes refere ter conseguido obter inteiramente tudo o que necessitava, bem como, 32% dos inquiridos que igualmente concordam com a afirmação; 7% dos inquiridos refere ter conseguido obter em parte aquilo de que necessitava. Por outro lado, 3% dos respondentes refere não ter conseguido obter aquilo de que necessitava dos serviços da [DGARQ] e os restantes 3% viram inteiramente frustradas as suas expectativas. A questão não respondida por 6% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,27 (85%).

	Discordo Inteira-mente %	Discordo %	Nem Discordo, Nem Concor-do %	Concor-do %	Concor-do Inteira-mente %	Ns/Nr %
A	2,43	4,13	5,83	32,52	51,46	1,94
B	0,97	1,46	3,40	25,97	65,53	1,46
C	0,24	0,49	2,18	21,12	72,33	1,46
D	1,94	3,40	5,34	23,06	60,19	4,37
E	1,70	2,43	6,07	30,10	58,01	0,97
F	1,94	2,18	6,31	30,34	57,04	0,97
G	3,16	2,67	7,28	31,55	46,84	6,31

Tabela 34 – Avaliação do Global dos Serviços: Distribuição percentual

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

Opções de Resposta	Concor-do Inteira-mente	Discor-do	Nem Discor-do, Nem Concor-do	Concor-do	Concor-do Inteira-mente	Ns/Nr	Índice da Avaliação	Freqü-ência
A. Globalmente, o tempo de espera para ser atendido foi razoavelmente curto.	10	17	24	134	212	8	4,31	412
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente	4	6	14	107	270	6	4,58	414
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês	1	2	9	87	298	6	4,71	410
D. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas)	8	14	22	95	248	18	4,45	412
E. Globalmente, o ANTT demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	7	10	25	124	239	4	4,43	416
F. Globalmente, estou satisfeito	8	9	26	125	235	4	4,41	414

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

Opções de Resposta	Inteira	Discordo	Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteira mente	Ns/Nr	Insureta da Avaliação	Frequência
com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo ANTT.								
G. No fim da minha visita ao ANTT, consegui obter o que necessitava.	13	11	30	130	193	26	4,27	410
<i>Questões Respondidas</i>								412
<i>Questões Omissas</i>								80

Tabela 35 – Avaliação do Global dos Serviços

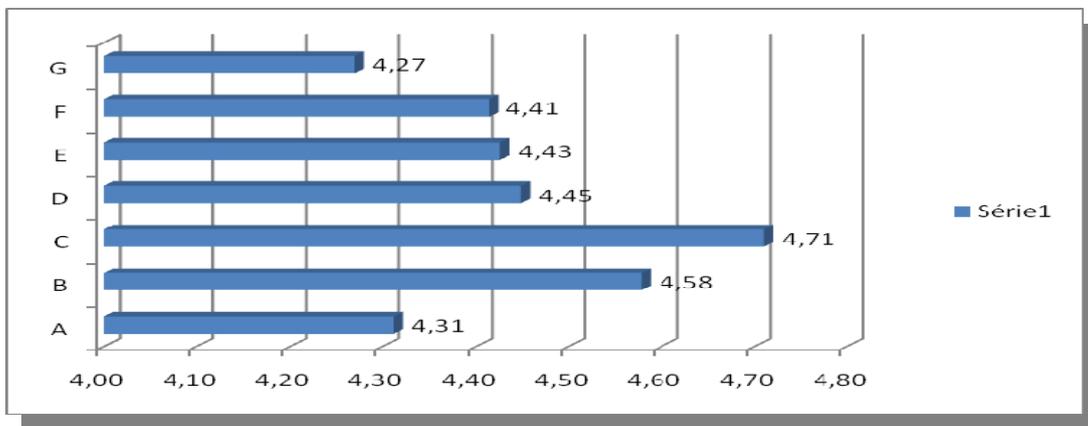


Gráfico 21 – Avaliação do Global dos Serviços

8. Análise Comparativa de resultados. Grupo VI: Índice de Satisfação – Avaliação Global

Conforme já acima indicado, o nível médio de satisfação dos clientes DGARQ com os serviços prestados, é de cerca de 4,45 (89% na escala 0 a 100).

Depois de aplicarmos o conjunto de critérios para efeitos de uniformização das diversas amostragens obtidas a fim de estabelecermos o peso relativo do contributo de cada arquivo no resultado acima apresentado, obtemos a ordenação hierarquizada desses contributos, conforme Tabela 39.

Vila Real, Viana do Castelo, Viseu, Bragança e Leiria contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação obtido no Grupo VI correspondente à Avaliação Global.

Note-se, porém, que o índice de satisfação atingido por qualquer dos arquivos da DGARQ atinge índices de satisfação acima dos 4,12 (82%).

Arquivos	A. Globalmente, o tempo de espera para ser atendido foi razoavelmente curto.		B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente		C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês		D. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível		E. Globalmente, o ANTT demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.		F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pela [DGARQ].		G. No fim da minha visita ao [...], consegui obter o que necessitava.	
	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência
V. Real	4,85	67	4,86	66	4,86	67	4,72	67	4,80	67	4,85	66	4,61	67
V. Castelo	4,54	47	4,87	47	4,89	47	4,74	47	4,72	47	4,64	47	4,43	46
Viseu	4,20	61	4,45	61	4,54	58	4,18	60	4,15	63	4,20	60	3,88	60
Bragança	3,97	31	4,34	32	4,68	31	4,13	32	4,13	32	4,31	32	3,85	31
Leiria	3,89	46	4,22	46	4,47	47	4,20	47	4,20	46	4,13	47	4,10	47
Évora	4,56	17	4,75	17	4,81	17	4,73	17	4,69	17	4,75	17	4,57	17
C. Branco	4,73	11	4,73	11	4,91	11	4,64	11	4,64	11	4,45	11	4,70	11
Setúbal	4,58	13	4,75	13	4,75	13	4,82	13	4,54	13	4,58	13	4,55	13
Aveiro	4,43	14	4,57	14	4,71	14	4,69	13	4,29	14	4,21	14	4,31	14
Guarda	4,21	14	4,53	15	4,93	14	4,00	14	4,29	14	4,00	14	4,43	14
ANTT	4,00	19	4,47	19	4,63	19	4,47	19	4,26	19	4,05	19	4,26	19
Faro	3,89	18	4,44	19	4,72	19	4,47	19	4,39	19	4,21	20	3,84	20
Porto	3,80	21	4,25	21	4,45	21	3,83	21	4,05	21	4,19	21	4,25	21
Portalegre	4,80	6	5,00	6	4,83	6	4,83	6	4,83	6	4,67	6	4,60	5
Santarém	4,56	9	4,70	10	4,89	9	4,78	9	4,70	10	4,70	10	4,38	9
Beja	4,38	8	4,75	8	4,75	8	4,63	8	4,63	8	4,63	8	4,50	8
Lisboa	3,33	3	4,50	2	4,50	2	5,00	2	4,50	2	4,50	2	5,00	1
CPF	4,57	7	4,71	7	4,71	7	4,71	7	4,00	7	4,14	7	3,86	7

Tabela 36 – Índice de Satisfação DGARQ – Avaliação Global dos Serviços: Resultados desagregados por Unidade Orgânica

	Arquivos	Média Serviço	Ponderação 1,3,5	Resultado	Contributo em %
1	V.Real	4,79	23,96	0,100	9,99
2	V.Castelo	4,69	23,45	0,098	9,77
3	Viseu	4,23	21,14	0,088	8,81
4	Bragança	4,20	21,01	0,088	8,75
5	Leiria	4,17	20,86	0,087	8,69
6	Évora	4,69	14,08	0,059	5,87
7	C.Branco	4,69	14,06	0,059	5,86
8	Setúbal	4,65	13,96	0,058	5,82
9	Aveiro	4,46	13,38	0,056	5,57
10	Guarda	4,34	13,02	0,054	5,43
11	ANTT	4,31	12,92	0,054	5,38
12	Faro	4,28	12,84	0,054	5,35
13	Porto	4,12	12,35	0,051	5,15
14	Portalegre	4,79	4,79	0,020	2,00
15	Santarém	4,67	4,67	0,019	1,95
16	Beja	4,61	4,61	0,019	1,92
17	Lisboa	4,48	4,48	0,019	1,87
18	CPF	4,39	4,39	0,018	1,83

Tabela 32– Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Avaliação global dos Serviços

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

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

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

1. Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.é: via Internet, correio electrónico, Fax...)
2. Razoabilidade dos preços
3. Tempo de espera para obtenção do serviço / produto
4. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental

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

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

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

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

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

Opções de Resposta	1 Máxima Prioridade	2 Média Prioridade	3 Baixa Prioridade	Frequência
Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)	42	15	32	89
Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta	8	23	17	49
Precisão dos instrumentos de pesquisa documental	40	29	23	95
Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental	10	32	19	61
Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental	15	37	26	82
Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e: via Internet, correio electrónico, Fax...)	109	43	28	182
Cortesia do pessoal dos serviços	5	5	18	28
Competência do pessoal dos serviços	3	14	18	36
Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos	17	28	44	91
Consistência e pertinência da informação	5	17	23	45
Razoabilidade dos preços	66	74	40	184
Outra (especifique)				52
Questões Respondidas				418
Questões Omissas				74

Tabela 38 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Avaliação Global dos Serviços.

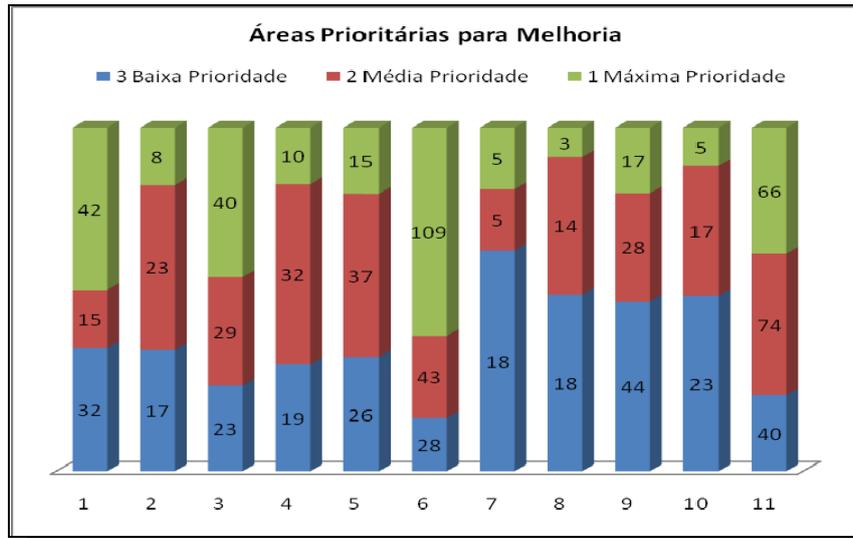


Gráfico 22 – Áreas Prioritárias para Melhoria - Análise Global

Legenda: Da esquerda para a Direita

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

10. Outras Sugestões de prioridade: Comentários dos Clientes

Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 6, 2009 1:54 PM	Deverá haver um maior control de qualidade aquando da feitura de digitalizações. As reproduções são muito morosas
2	Nov 8, 2009 6:35 PM	melhoria de equipamento: leitores de microfimes e de máquinas reprodução a partir do microfilme (só existe uma e de má qualidade)

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de AVEIRO

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 7, 2009 11:42 PM	Na minha opinião, o Arquivo de Aveiro terá de ir pelo caminho de disponibilizar a pesquisa pela Internet. Um bom exemplo nessa matéria é o do Arquivo do Porto. Tenho 25% de antepassados em Aveiro e tenho muita dificuldade em os conhecer pois a pesquisa é muito lenta e incompleta pois não sei bem que informações pedir. Felizmente o Arquivo de Aveiro tem um conjunto de profissionais de grande profissionalismo e simpatia, que me ajudam a atenuar alguma insatisfação pela inexistência do site.
2	Nov 27, 2009 4:54 PM	Deverá de existir sempre a "boa educação" no atendimento
3	Dez 11, 2009 2:40 PM	Poderiam alterar o horário de funcionamento. Horário contínuo 9,00 - 17,30

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de BEJA

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 6, 2009 10:24 AM	Faltam microfimes dos livros do distrito que estão na T.T. Os livros paroquiais em mau estado deveriam ter consulta muito condicionada e o leitor ser remetido para o microfilme.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de BRAGANÇA

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 5, 2009 12:32 PM	Por favor, procedam com a máxima urgência à digitalização dos assentos paroquiais. Não fiquem desfasados com relação, por exemplo, aos Arquivos Distritais do Porto, Vila Real e Coimbra, cuja maior parte do paroquiais já está digitalizada e disponível para consulta via Internet, uma inestimável mais-valia para os utentes!
2	Nov 5, 2009 10:28 PM	Não tenho respondido a alguns quesitos porque as minhas necessidades de informações foram pedidas por net e não por contacto directo
3	Nov 23, 2009 8:19 PM	Falta proatividade ao pessoal dos serviços, sugerir soluções e opções. (Máxima prioridade)
4	Nov 24, 2009 8:43 PM	O pessoal dos serviços não é capaz de sugerir formas alternativas que melhor orientem o sucesso das pesquisas. Prendem-se tão-somente a efectuarem pesquisas parciais, não conformes ao que lhes é solicitado.
5	Dez 7, 2009 6:41 PM	O Arquivo Distrital de Bragança, para mim, é de longe o melhor dos Arquivos. Pena que os outros não remetam questionários como este... Na area que trabalho com esse Arquivo só tenho elogios!!
6	Dez 16, 2009 4:59 PM	Colocar on line os Registos Paroquiais de forma a serem pesquisados na internet. O Arquivo Regional da Madeira já o fizeram e o Arquivo da Universidade de Coimbra também. Isso facilitava a vida a quem tem de fazer pesquisa genealógica no Arquivo Distrital de Bragança

7	Dez 24, 2009 1:33 PM	<p>os registos paroquiais devriam ser indicados nos site internet do arquivo de maneira mais precisa indicando as datas precisas que podem ser consultadas e os hiatos concernando as freguesias...</p> <p>a maquina de microfilm precisa de ser mudada è uma vergonha trabalhar com uma maquina tao velha que nos faz perder muito tempo por nao ser adaptada...</p>
---	---------------------------------	---

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de FARO

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 6, 2009 10:18 AM	Apesar da evidente falta de pessoal, é importante que o balcão de atendimento nunca fique sem um funcionário que possa atender logo as pessoas que chegam ou os leitores que estando já a trabalhar na sala de leitura necessitem de novas informações ou requisição de documentos.
2	Nov 6, 2009 3:54 PM	nada a acrescentar
3	Nov 11, 2009 5:01 PM	Duas outras prioridades, a meu ver: 1) colocar os livros de registo paroquiais digitalizados online para que a consulta possa ser efectuada online, como outros arquivos distritais já o fizeram (Porto, por exemplo); 2) inserir todo o catálogo do Arquivo Distrital de Faro no catálogo existente no site da Direcção Geral de Arquivos, para que se possa pesquisar o catálogo do Arquivo Distrital de Faro na internet. Actualmente, a não ser que se saiba exactamente o que se procura, implicar ter que perguntar á única pessoa que existe na sala de leitura (que faz tudo, desde o acolhimento e requisição de documentos, reporgrafia, etc).

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da GUARDA

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 17, 2009 3:03 PM	<p>Embora os arquivos estejam a ser digitalizados valeria a pena um incremento da velocidade de colocação online dos paroquiais. Provavelmente estarão entre os documentos mais solicitados e de difícil acesso, já que são acedidos maioritariamente por particulares e não por académicos - que têm outra disponibilidade para visitar os arquivos.</p> <p>O reforço das quantidades de pessoal poderiam agilizar este esforço.</p>
2	Nov 27, 2009 2:34 PM	Esta prioridade refere-se apenas à máquinas de leitura de microfimes
3	Dez 21, 2009 5:24 PM	Acho que poderiam sugerir campos de pesquisa a partir dos dados que inserimos. Porque como se trata de pesquisa é claro que faltam dados precisos para quem recorre a este tipo de serviço. De resto, adorei ter recorrido a este Arquivo. Atendimento rápido, com profissionais gentis e competentes

4	Dez 22, 2009 9:23 PM	Fiquei muito satisfeita em geral com os contactos e consegui a informação e posterior entrega de documentação. Só acho que poderiam sugerir campos de pesquisa quando expomos nossos dados consequente e forçosamente incompletos. Penso que se tratando de um Arquivo de pesquisa também poderiam formular hipóteses e sugerir caminhos e outros arquivos como suporte. De resto, muito eficaz
---	-------------------------	---

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de LEIRIA

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 16, 2009 6:06 PM	A digitalização dos Registos Paroquiais e Judiciais, e a sua respectiva colocação on-line.
2	Nov 16, 2009 7:05 PM	A disponibilização dos assentos paroquias on-line. Sei que está a ser feito, mas tentem disponibilizá-los o mais cedo possível. É melhor para o utente e para o Arquivo que pode fazer mais coisas.
3	Dez 11, 2009 1:13 AM	aTÉ O MOMENTO NÃO FUI ATENDIDA NO REGISTRO PRETENDIDO
4	Dez 31, 2009 12:18 PM	Os impressos a preencher para solicitação dos serviços são complexos e repetitivos

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do PORTO

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 7, 2009 11:10 PM	O site é excelente e destaca o Arquivo do Porto de qualquer outro Arquivo. No entanto, na minha opinião não é ainda suficientemente user friendly, na perspectiva da forma de pesquisa dos documentos. Por exemplo, nos assentos paroquiais, deveria haver uma listagem por concelho, freguesia / ano, em que bastava carregar no link e se acederia ao documento pretendido.
2	Nov 16, 2009 10:42 PM	Embora o AD Porto siga na dianteira da colocação on-line de documentos, é prioritário intensificar essa via, em prol da preservação dos documentos e da facilidade de acesso aos mesmos.
3	Dez 9, 2009 1:14 PM	<div style="background-color: black; width: 150px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>O que encontro de mais prioritário a melhorar é o seguinte: o ADP pede ajuda aos utilizadores para que alertem para a existência de anomalias na visualização de reproduções de documentos, mas não faz a sua correcção em tempo aceitável, nem sequer dá uma resposta, ainda que seja automática do género: «Recebemos a sua mensagem, iremos proceder à sua correcção o mais atempadamente possível. Obrigado». Ou seja, nós enviámos os alertas, mas nem sequer sabemos se as leram... Por exemplo: já enviei algumas mensagens, algumas têm quase três meses, e os links ou as imagens continuam trocados ou incorrectos. Sabemos que à partida será muito tempo para se proceder a alterações, mas, caso não vos seja possível de corrigir tão rapidamente, insisto, devia ser dado algum tipo de resposta ao utilizador.</p>

4	Dez 14, 2009 5:08 PM	Como vivo no estrangeiro, acedo ao Arquivo exclusivamente através do seu internet site que considero excelente - o unico problema (que compreendo inteiramente) e' a lentidao com que os registos sao digitalizados e disponibilizados on line.
5	Dez 17, 2009 10:52 AM	Procurar na pesquisa pelo nome dos notários e o n.º dos livros, por exemplo , 42-B etc

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de SANTARÉM

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Dez 2, 2009 11:08 AM	Colocar em online toda a documentação geneológica
2	Dez 2, 2009 7:28 PM	Não posso responder ao item anterior, pois os pedidos que fiz foram feitos por correio electrónico e imediatamente atendidos.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de SETÚBAL

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 11, 2009 4:32 PM	De máxima prioridade é dotar o Arquivo de Sistemas de pagamentos alternativos, nomeadamente, multibanco.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VIANA do CASTELO

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 5, 2009 10:48 AM	Como estou plenamente satisfeito com todos os serviços prestados pelo Arquivo Distrital de Viana do Castelo, deixo esta resposta aos cuidados do próprio Arquivo.
2	Nov 8, 2009 11:48 AM	Melhores Indices dos diferentes Fundos, mais pormenorizados, e actualizados/modernizados, em substituição dos presentes, gastos pelo tempo e muito uso.
3	Nov 17, 2009 4:48 PM	Divulgação dos serviços prestados pelo Arquivo Distrital
4	Nov 24, 2009 7:03 AM	- Pagamento Multibanco - Mais funcionários porque 4 como actualmente é insuportavel responder com um serviço de excelência e já fazem o impossível ao nível do cliente mas nos bastidores fica muita coisa para trás!!! para poderem servir o frequentador no tempo mínimo aceitável!

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VILA REAL

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 13, 2009 4:24 PM	Tudo foi muito rápido e eficaz
2	Nov 26, 2009 12:49 AM	A rápida digitalização e colocação online dos paroquiais
3	Dez 3, 2009 9:02 PM	Disponibilização da totalidade dos registos na Internet para a consulta a distância

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VISEU

Número	Data de Resposta	Outra (especifique)
1	Nov 5, 2009 12:45 PM	Pela primeira vez estou fazendo uso, via internet, até agora estou achando perfeito.
2	Nov 5, 2009 2:58 PM	Foi-me cobrada a importância de 1,60 euros pelo envio da cópia do documento solicitado. Acho justo, naturalmente. Contudo, devo referir que para minha muito agradável surpresa, de um outro Arquivo Central, também fora do Porto, a mesma informação me foi gentilmente fornecida pelo telefone. Apenas me foi solicitado um tempo, curto, para efectuar a chamada posterior. Um gesto que registo com muito agrado, mas que me fez perceber não ser este um comportamento generalizado. Tratou-se também de um pedido de uma informação sobre um registo dos finais do século XIX. Por uns dias, cantei "hossanas" a este tipo de serviço. Fica a referência.
3	Nov 5, 2009 3:41 PM	Seria muito importante que todos documentos do ADViseu pudessem ser consultados pela Internet. Que o horário do ADViseu fosse muito mais acessível para o investigador. Dou um só exemplo o ANTT em Lisboa abre às 9.30 da manhã e encerra às 7.30 da tarde, sem interrupção para almoço. Este tipo de horário permite uma investigação muito mais profunda e menos dispendiosa. Horários como o da TT de Lisboa há mais, por exemplo a Biblioteca Nacional de Portugal.
4	Nov 5, 2009 3:54 PM	Disponibilizar sistema eletrônico para busca de documentos para pessoas que residem em outros países.
5	Nov 5, 2009 4:47 PM	Extensão temporal do acervo de informações e maior facilidade de busca para identificação de ancestrais / genealogia
6	Nov 5, 2009 11:18 PM	Melhorar a qualidade das fotocópias a fim de permitir que os documentos sejam legíveis
7	Nov 8, 2009 5:22 PM	Quero parabenizar a pessoa que se preocupou com a melhoria do serviço, pois ha quase um ano, venho solicitando e, so agora, obtive a delicadeza desa Senhora que alem de responder, colocou esse questionario para que tudo seja mais facil e rapido, tanto para quem ai trabalha, como para as pessoas que buscam documentos necessarios para sua vida. PARABENS!!!!!!!!!!!!
8	Nov 9, 2009 12:26 PM	Achei sensacional o atendimento do Arquivo Distrital de Viseu, atendimento rápido , confiável. Até o preço razoável , transformando em Reais (moeda Brasil)
9	Nov 13, 2009 12:25 PM	Por favor, utilizem os fundos comunitários e façam imediatamente a digitalização dos paroquiais para que o Arquivo Distrital de Viseu não fique para trás com relação aos outros Arquivos, como o do Porto e de Vila Real!!!
10	Nov 14, 2009 11:45 PM	1 Máxima prioridade: colocação on-line de fundos documentais, particularmente, dos registos paroquiais, pelo que isso representa em prol da sua preservação (dispensa de manuseamento) e facilidade de consulta.

Tabela 39 – Outras Sugestões de prioridade: Comentários dos Clientes

VI. INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA E COMENTÁRIOS

1. Sexo

De acordo com os resultados obtidos, os clientes do género masculino representam 66% dos inquiridos, enquanto os do género feminino representam 34%.

Assinale a resposta que descreve a sua condição quanto ao género		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Feminino	33,8%	137
Masculino	66,2%	268
Questões Respondidas		405
Respostas Omissas		81

Tabela 40 – Género



Gráfico 23 – Género

2. Idade

Quanto ao perfil etário dos clientes da [DGARQ], observamos que a maior percentagem de utilizadores se encontra na faixa etária entre os 38 e os 42 anos (14%), seguido do escalão [58-62] anos (12%).

O escalão [48-52] e [33-37] anos, são representados por 11% cada, e com 10% é representado o escalão [53-57] e [63-67] anos, seguido dos indivíduos com [28-32], [43-47] e [23-27] anos, respectivamente com 9%, 8% e 7%.

O escalão de idade entre os [18-22] ocupa o 10.º lugar neste ranking, com 3%, seguido dos escalões de pessoas com idades compreendidas entre os [68-72] e os [73-77], com 2%.

Os últimos escalões são representados por pessoas com idades compreendidas entre os [78-82] e mais de 83 anos, respectivamente, 2% e menos 1% do por 4,3% dos inquiridos, seguido do [68-72] e [73-77], com 1,9%.

Idade		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
18-22	2,8%	11
23-27	6,7%	26
28-32	8,8%	34
33-37	11,1%	43
38-42	14,2%	55
43-47	8,3%	32
48-52	11,4%	44
53-57	10,3%	40
58-62	12,1%	47
63-67	9,6%	37
68-72	1,8%	7
73-77	1,6%	6
78-82	1,0%	4
mais de 83	0,3%	1
Questões Respondidas		387
Respostas Omissas		99

Tabela 41 – Idade

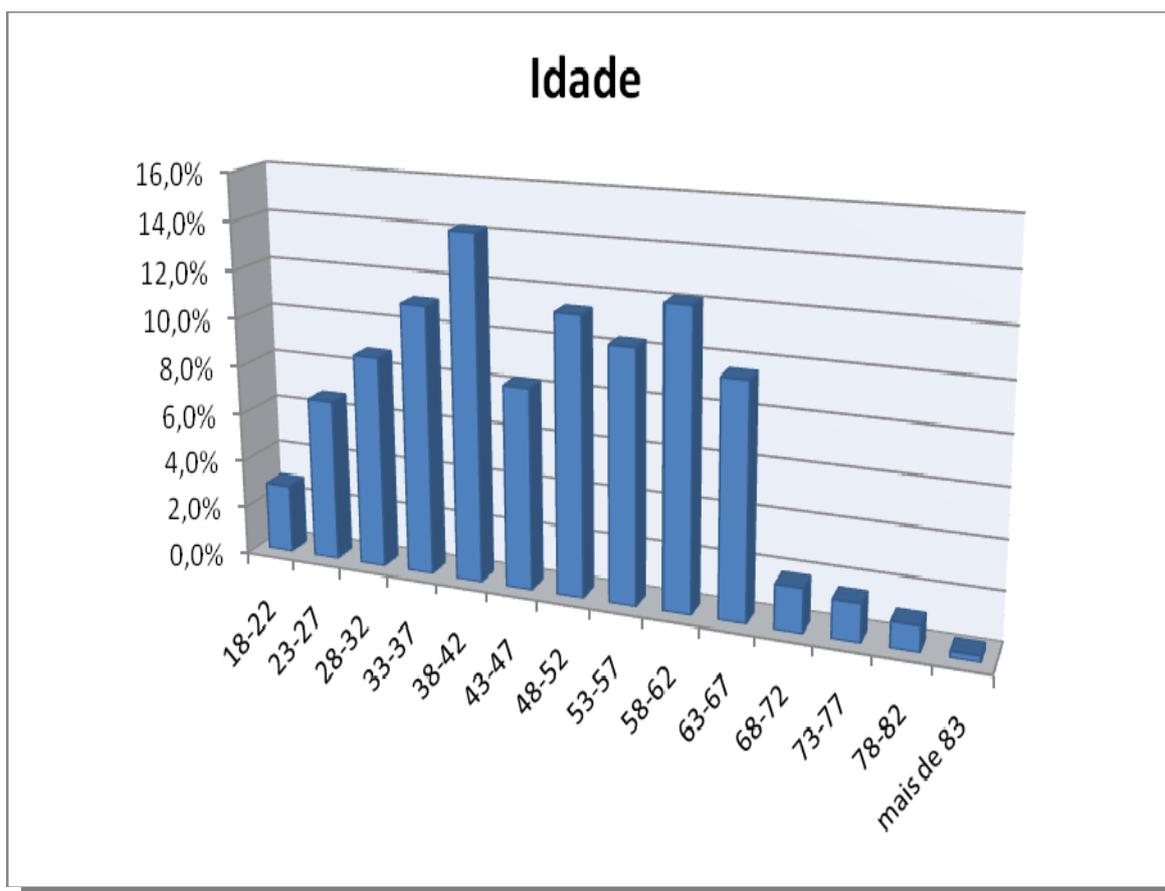


Gráfico 24 – Idade

3. Habilitação académica

O perfil académico dos utilizadores da [DGARQ] é caracterizado, na sua maior parte, por Licenciados (47%), seguido de clientes com ensino secundário completo (27%). 16% de clientes são detentores de mestrado. Doutorados e clientes com nível habitacional ao nível do ensino primário representam, respectivamente 5% do universo.

Qual a sua habilitação académica?		
Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Ensino primário	5,4%	21
Ensino secundário completo	26,5%	103
Licenciatura	46,5%	181
Mestrado	16,2%	63
Doutoramento	5,4%	21
Outra (especifique)		34
Questões Respondidas		389
Respostas Omissas		97

Tabela 42 – *Habilitação Académica*

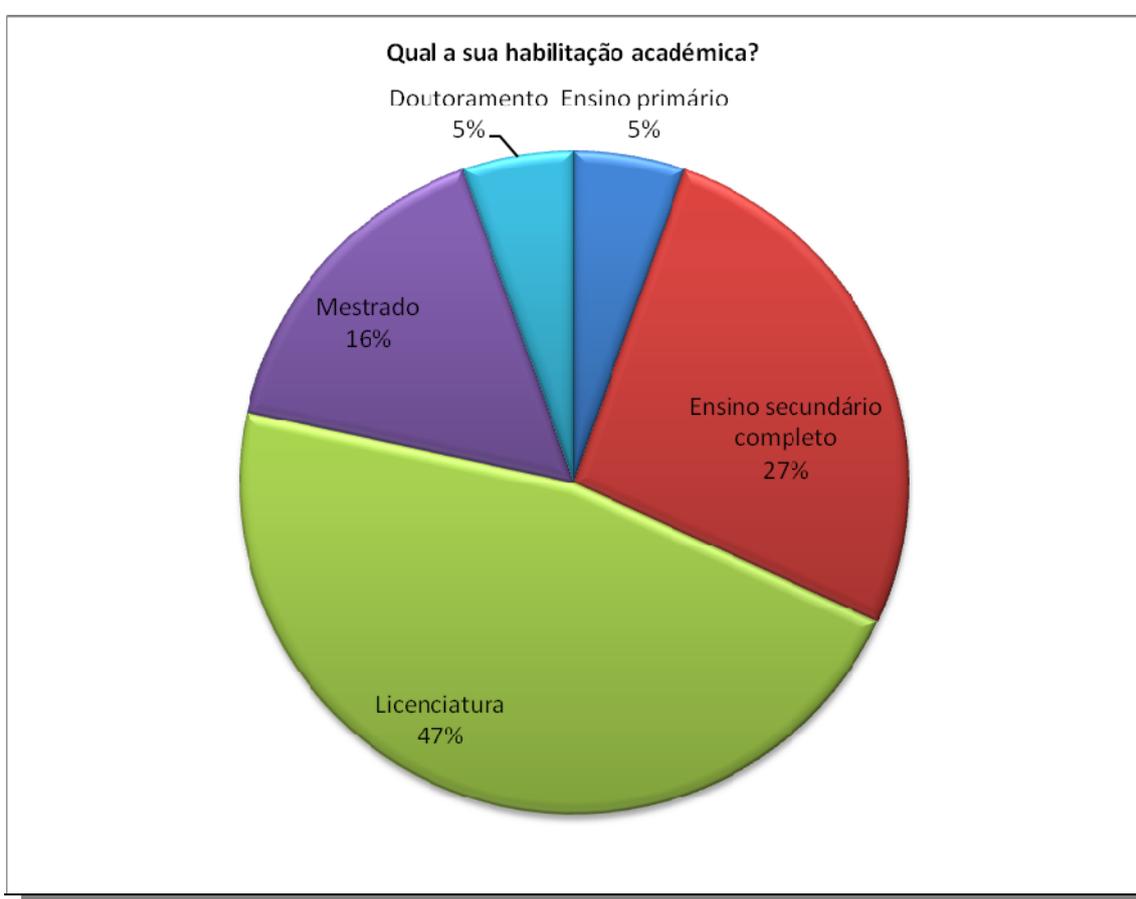


Gráfico 25 – *Habilitação académica*

4. Comentários, Críticas e Sugestões

Questionário aos Clientes do ANTT 2009		
Number	Response Date	Response Text
1	Nov 6, 2009 1:58 PM	Tudo funciona perfeitamente, excepto o serviço de reproduções que é excessivamente lento. Deveria haver maior admissibilidade de funcionários para estas funções. Desde o funcionário de segurança, na entrada à funcionária da limpeza, o quadro de pessoal é excelente, salvo rara excepção.
2	Nov 6, 2009 3:55 PM	Relativamente à sala de leitura, não há qualquer tipo de questão, pois prima pela eficiência e competência e tem vindo a melhorar substancialmente. Já na sala de referência as coisas não são assim e têm vindo a deteriorar-se com o tempo. Já assisti a faltas de cortesia e de competência no atendimento. Para além disso os índices deixam muito a desejar, apesar de se notar uma forte aposta nesta área. Mas é preciso mais, para não ser necessário ter de chamar os técnicos responsáveis, que tentam o mais possível satisfazer as necessidades dos leitores.
3	Nov 8, 2009 4:58 PM	A primeira serie de perguntas deste questionário não é facil para leigos na matéria. Nessa primeira parte não consegui indicar "outra" na pergunta sobre finalidade das minhas consultas porque o inquérito considerou que eu não tinha respondido à pergunta.
4	Nov 8, 2009 6:14 PM	Eu adoro a Torre do Tombo! Do atendimento às instalações, do acervo aos serviços! Só tenho elogios a fazer.
5	Nov 8, 2009 6:39 PM	a demora que às vezes se verifica na resposta deve-se essencialmente à falta de recursos humanos apesar da boa vontade de todos os funcionários envolvidos e ainda ao nº insuficiente de leitores de microfimes e máquinas de reprodução
6	Nov 8, 2009 9:21 PM	Utilizo os ANTT há muitos anos (quando disponho de algum tempo) para pesquisa genealogica. Tenho observado bastantes alterações ao serviço prestado durante esses anos. Gostava de conhecer a fundo (na medida do possível) os serviços prestados, que me possam ajudar coim a minha investigação. Estou ao vosso dispor para quaisquer outros comentários e/ou apoio para melhorar ainda mais o serviço prestado. Apresento os meus melhores cumprimentos, [Redacted] [Redacted]
7	Nov 10, 2009 10:47 AM	O serviço de reprografia devia ser melhorado essencialmente quanto ao tempo para a entrega dos trabalhos pedidos (chega a ultrapassar 1 mês)
8	Nov 11, 2009 12:20 PM	Melhoria ao nível dos instrumentos de pesquisa, da disponibilização da documentação no TT online (suporte muito pouco amigável e de difícil utilização) e da competência e formação por parte dos funcionários da sala de referência.
9	Nov 11, 2009 3:11 PM	Essencialmente, os arquivos nacionais da Torre do Tombo ganham pelos excelentes profissionais que em si congrega. Para além de simpáticos, são extremamente prestáveis, tornando os serviços mais céleres, e o trabalho na Torre muito mais agradável.
10	Nov 12,	Considero que o maior entrave ao bom funcionamento dos serviços que

11	2009 10:49 AM	procuro na Torre do Tombo é a completa desactualização dos inventários manuais e o difícil acesso aos instrumentos de descrição documental electrónicos. Esta última questão tem que ver ainda com um problema global dos sitios web da Torre do Tombo que considero muito pouco intuitivos e de difícil exploração.
	Nov 28, 2009 1:15 AM	<p>1. Reestruturar o Hall tornando-o um espaço atractivo (aliviando a sua pesada arquitectura) com a segmentação por "stands" de estruturas ligeiras destinadas ao Merchandising (incluido venda de Publicações com liberdade de Leitura como a FNAC, Bertrand ou Bulhosa),cafetaria convidativa e não o actual " frigorifico", MANTER desde a recepção até às salas de destino o actual e convidativo ambiente familiar de atendimento (deixem-nos ser o que eles são, calorosos, por vezes menos eficazes mas honestos, sinceros, modestos).</p> <p>2. Serem mediadores/promotores do intercâmbio entre os vossos clientes e os arquivos Distritais, os espanhóis, brasileiros, Indianos e outros para a consulta de documentação.</p> <p>3. Prestarem serviços de consulta mediante negociação de preço.</p> <p>4. RESOLVER O PROBLEMA DAS INFILTRAÇÕES na zona de reprodução e o da " Poça " no exterior do edificio por que são " IRRITANTES "para todos os que acedem à TT.</p> <p>(Irritantes: todas as situações que ,com maior ou menor dificuldade e maior ou menor importancia afectam a prestação de um serviço , a motivação de um colaborador - seja ou não chefia - e que devem ser identificados e combatidos).</p>
12	Dez 30, 2009 12:25 AM	Creio que, apesar da contenção orçamental, seria desejável melhorar a consulta documental através de microfilmagem "in situ", e disponibilizar on-line alguns segmentos dos fundos documentais, designadamente os RP e índices de outros fundos

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de AVEIRO

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 7, 2009 11:44 PM	Enquanto o Arquivo de Aveiro não puder ter um site verdadeiramente útil, é importante que pelo menos agilize as formas de prestação de serviço e de pagamento, disponibilizando NIB para pagamentos e envie os documentos por email de forma digitalizada.
2	Nov 8, 2009 12:53 AM	O espaço para a pesquisa é optimo, mas por vezes há pessoas que não respeitam o silencio e a concentração dos outros que querem pesquisar. Devia haver avisos na sala quanto a isso e a maneira de se consultar livros pois há pessoas que passam as folhas como esfolheassem uma revista qualquer.
3	Nov 24, 2009 11:27 AM	Os Serviços do Arquivo, nomeadamente quanto ao atendimento e empenho na resposta ou esclarecimento, por mim solicitados, são uma constante.
4	Nov 25, 2009 8:51 PM	Os meus principais contactos têm sido através da internet. Confesso que tem sido uma má experiência, comparado com outros serviços idênticos (vidé, p.ex. o Arquivo Regional da Madeira).

Acho que há muito a melhorar nesta àrea, já que para um leigo como eu, é

5	Nov 27, 2009 5:03 PM	<p>muito complexa e de resultados absolutamente erróneos a pesquisa no V/ sítio.</p> <p>Muitos dos utilizadores, tanto os acuidos, como os menos queixam-se da falta de educação para com as pessoas menos informadas.</p> <p>Ultimante nota-se a presença de uma funcionária com mais frequência na sala de leitura, na qual tem um excelente perfil no atendimento (revela bons conhecimentos assim como o " Bom comportamento Organizacional".</p>
6	Dez 4, 2009 3:37 PM	Tudo muito bom
7	Dez 11, 2009 2:43 PM	Para rentabilizar melhor o tempo dos utentes vindos de longe, como é o meu caso, o arquivo optar por um horário continuo (9 - 17,30)

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de BEJA

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 11, 2009 10:13 PM	Gostaria que no Arquivo de Beja, houvesse os microfimes que estão em falta, que se encontram na Dgarq para duplicar, e que existisse mais instrumentos de pesquisa em suporte informático, pois assim teríamos um acesso, mais fácil e rápido, para fazer as pesquisas.
2	Nov 16, 2009 3:01 PM	Não tenho nada a assinalar, os funcionários são amáveis, educados e competentes. E as instalações são acolhedoras.
3	Nov 19, 2009 3:05 PM	Gostaria que houvesse disponível, os microfimes ou em formato digital, todos os registos dos fundos paroquiais, que os livros se encontram em mau estado.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de BRAGANÇA

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 5, 2009 12:40 PM	Reconheço que há uma imensa falta de apoio governamental aos serviços públicos, tanto em termos de recursos humanos como em termos de actualização dos equipamentos. Porém, penso que o Arquivo Distrital de Bragança deve dar a prioridade máxima à digitalização dos paroquiais, se calhar, seguindo o modelo adoptado pelo Arquivo Distrital de Vila Real (excelente!), por forma a facilitar a consulta aos utentes e, assim, evitar a sobrecarga imposta aos dedicados funcionários do Arquivo Distrital de Bragança. Estes, por mais que se esforcem nas suas possibilidades, ficam condicionados à supracitada sobrecarga de trabalho, o que acaba gerando equívocos, demoras e falhas no atendimento, nomeadamente, via Internet e/ou via FAX.
2	Nov 5, 2009 1:59 PM	os serviços que utilizei, contacto via internet, foram extremamente eficazes! Não deveria elogiar , pois assim (correm o risco de se acomodar) e neste momento o desafio é melhorar!!! estar sempre um passo à frente... pois se vacilarmos, o bicho (lobo) pega!!
3	Nov 5, 2009 7:36 PM	A qualidade de serviço, a gentileza do pessoal e o resultado obtido deixaram-me agradavelmente impressionada. Tenho a agradecer ao pessoal do Arquivo, e em particular à sua Directora, a possibilidade de ter tido acesso a

		documentos que me permitiram estabelecer a história da minha família. Bem hajam.
4	Nov 5, 2009 9:33 PM	Sempre fui muito bem atendido pelos serviços do Arquivo Distrital de Bragança a começar pela forma eficiente e sempre atenta da sua Directora. O excelente serviço cívico que o Arquivo de Bragança presta é uma forma de combatermos as assimetrias do nosso país quanto à interioridade e afastamento dos grandes centros. Se os serviços funcionarem excelentemente, todos seremos cidadãos de primeira e não notaremos a diferença entre viver numa pequena aldeia transmontana ou na cidade de Lisboa.
5	Nov 5, 2009 10:19 PM	Curiosamente neste momento estou á espera de resposta a pedido de fotocópias de certidões, mas é a primeira vez que não obtive resposta no prazo de uma semana.
6	Nov 5, 2009 10:34 PM	Poderia limitar-me a este espaço para afirmar a minha profunda satisfação nos contactos que tenho tido com o Arquivo, não só por me receber documentos pessoais para guarda e utilização (nas condições acordadas) como pela contribuição que me tem sido dada sempre que necessitei de informações por parte do Arquivo. Excepcional trabalho.
7	Nov 7, 2009 3:53 PM	Nada tenho a apontar de negativo. Está sempre tudo bem organizado, mesmo para um utente que vá pela primeira vez ao ADBGC. O atendimento é excelente, por parte dos funcionários da Sala de Leitura e são-nos indicadas pistas. O serviço é cortês, delicado e ao mesmo tempo ambicioso de satisfazer o utilizador. As orientações dadas pela simptática e bem-educada Téc. Superior de 1ª Classe, Exma. Senhora Dra. Élia Mofreita, são pertinentes, agindo em rápida colaboração entre o utente e colegas do seu serviço, para que este não tenha que esperar muito tempo pela documentação. Qualquer dúvida é rapidamente resolvida.
		A Sala de Leitura é espaçosa e ampla, com luz suficiente; infelizmente no Inverno - e por ser um Convento, com tectos altos - é um bocado fria, mesmo com o aquecimento central ligado. Está tudo impecavelmente limpo e organizado. Todos os funcionários são extremamente prestáveis e prontos a ajudar o utilizador. Na minha opinião, nunca tive razão dfe queixa deste Arquivo Distrital. Obrigado por terem enviado este questionário.
8	Nov 20, 2009 4:17 PM	Gostaria na minha condição do exercicio juridico, que outros serviços publicos fossem tão prontos e eficientes como os vossos. Parabens.
9	Nov 24, 2009 8:45 PM	Ora bem, não vejo motivo para que este Arquivo Distrital não disponibilize os paroquiais via Internet tal como fazem os Arquivos do Porto e Vila Real. Será que a Direcção Geral dos Arquivos não é capaz de colaborar neste sentido???
10	Nov 27, 2009 2:09 PM	Gostaria de ressaltar quanto aos valores a serem pagos pelo serviço de pesquisa, pois deveria ser cobrado após ser achado pelo departamento.
		Assim, teria o valor total pelo tempo prestado.
11	Nov 29, 2009 3:51 PM	Maiores explicações para localização e busca com dados mais amplos de certidões de nascimento anteriores a 1900.
12	Dez 7, 2009 6:46 PM	Espero que o Arquivo Distrital de Bragança continue com o rigor, profissionalismo e prestação de serviços exepcionais que tenho visto durante todos estes anos. Foi o único Arquivo que tanto a nível pessoal (genealogia) quanto profissional nunca comigo falhou. E agradeço a oportunidade de participar deste questionário para elogiá-lo, uma vez que quando tenho que reclamar (o que tenho feito várias vezes com outros Arquivos, também faço). Parabéns!!
13	Dez 7, 2009	Estou muito conforme com os servicios aprestados

	7:07 PM	
14	Dez 9, 2009 12:01 PM	Estou muito satisfeito e agradecido, embora ainda não tenha recebido o documento (deve ter sido remessa pelos correios, o que ainda está dentro de prazo aceitável)
15	Dez 11, 2009 12:59 AM	Estão de parabéns. Sugiro que escaneiem todas a documentação antiga existente, para assim, termos um rápido acesso. É uma questão de usar a tecnologia existente, um tipo de GED - Gerenciador Eletrônico de Documentos, já comum no Brasil.
16	Dez 15, 2009 9:52 PM	Sempre houve muita presteza no atendimento, fato totalmente não encontrado nas Consevatórias de Registo Civil, portanto sugiro integração entre os dois Institutos, porque um depende do outro para concretizar as ações
17	Dez 17, 2009 9:51 AM	Apesar de só haver feito pedidos por correio, as respostas foram prontas e sempre com o melhor solução. Estou francamente satisfeito com toda a gentileza.
18	Dez 17, 2009 9:16 PM	Estoy muy satisfecho de los servicios del Archivo. Solamente sugiero mejorar el acceso a los fondos a través de internet, mediante su posible digitalización. Diculpen por no escribir en portugués.
19	Dez 19, 2009 8:26 PM	Sem dúvida, fiquei plenamente satisfeita em todos os requisitos para um "bom atendimento": competência, cortesia, rapidez e resultado. Sobretudo, pela imensurável alegria de obter os registos desejados. Sendo assim, quero ressaltar que a "preservação dos arquivos", por si só, já seria o maior dos serviços prestados. Espero algum dia ter a satisfação de visitar o "Arquivo Distrital de Bragança", conhecer suas instalações e serviços, e , de modo especial, as pessoas que aí trabalham. Saudações, [REDACTED]
20	Dez 21, 2009 8:10 PM	Se comprende que a digitalizaçao dos documentaos leva muito tempo para ter tudo na internet, mas deveria ser possivel obter os documentos de otra forma que por envio de cd que custa caro e leva tempo. Moro na França e complica (ademas de custar muito dinheiro) as minhas pesquisas, deve ser igual para toda a gente que mora no resto de Portugal. Se poderia obter os documentos por correio electronico, ou FTP...
21	Dez 22, 2009 2:38 PM	Como sou utilizador à distancia (por correio electrónico) algumas questões não se aplicam. Parabéns pela iniciativa. Afinal há tão pouco serviços publicos a preocuparem-se com a satisfação dos seus clientes (utentes). Feliz Natal
22	Dez 24, 2009 11:43 AM	Fui atendido cordialmente, via fone, mas infelizmente nao consegui o que queria. Parabens pelo serviço prestado. Um abraço à todos [REDACTED] São Paulo - Brasil
23	Dez 24, 2009 1:34 PM	os registos paroquais devriam ser indicados nos site internet do arquivo de maneira mais precisa indicando as datas precisas que podem ser consultadas e os hiatos concernando as freguesias... Tal igual para os testamentos... A maquina de microfilm precisa de ser mudada è uma vergonha trabalhar com uma maquina tao velha que nos faz perder muito tempo por nao ser adaptada... a maioria do tempo nem se consegue imprimir...

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de CASTELO BRANCO

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 5, 2009 5:02 PM	Aumento do número de horas de serviço e aumento do número de funcionários. Serviço de Bar.
2	Nov 25, 2009 11:38 AM	Já o referi anteriormente. O acervo documental em papel do Arquivo deveria ser digitalizado em formato pdf e disponibilizado numa base de dados na internet. Esse trabalho poderia ser feito por voluntários, ainda que supervisionado por pessoal qualificado do Arquivo. Os preços, desde logo também são um "estorvo" para qualquer que queira investigar um pouco mais a fundo e não pode fazê-lo em sua casa, porque os preços das fotocópias são "proibitivos", em especial se estivermos a falar de 10 ou mais reproduções. O Arquivo deve levar em conta que não é em hora de expediente que se faz investigação, a menos que estejamos todos à espera dos 65 anos para o fazer. Finalmente, penso que o Arquivo Distrital de Lisboa deveria enviar pelo menos em microfilme, senão os originais o acervo pertencente a Castelo Branco. Falo por experiência própria. O ADL tem muita informação pelo menos ao nível paroquial que não está em Castelo Branco. Obrigado.
3	Nov 26, 2009 11:34 AM	Deve continuar a ser observado silêncio nas salas de consulta, quer por utilizadores como por funcionários.
4	Dez 2, 2009 7:01 PM	Colocar em online toda a documentação utilizada para efeitos de genealogia.
5	Dez 12, 2009 6:51 PM	Dar máxima prioridade para a disponibilização online do acervo documental do Arquivo. Deixar consultar mais do que um maço ao mesmo tempo, já que por vezes é necessário confrontar documentos.
6	Dez 30, 2009 7:37 PM	Disponibilização online de todos os registos

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de ÉVORA

Number	Response Date	Response Text
1	Dez 9, 2009 2:36 PM	Questionário demasiado extenso.
2	Dez 9, 2009 5:30 PM	Não tenho mais sugestões. Apenas vontade de vos dar parabéns.
3	Dez 9, 2009 5:49 PM	Agradeço a simpatia do pessoal e a rapidez com que efectuou o meu pedido. Gostaria de ter, como há outros arquivos a fazê-lo, os registos paroquiais online.
4	Dez 9, 2009 6:34 PM	A minha sugestão vai no sentido de o Utente poder aceder via Internet aos documentos digitalizados especialmente aqueles que dizem respeito aos assentos Paroquiais.
5	Dez 9,	Uma vez que encontro distante geograficamente uso com frequência os

	2009 8:32 PM	vossos serviços via Internet para obter cópias de Registos Paroquiais, tendo sido sempre optimamente bem tratado pelos vossos funcionários. Não queria deixar uma palavra de apreço e agradecimento ao Sr. Estevão Neves que sempre me tem auxiliado nas minhas pesquisas, não só na pesquisa em si, como também em sugestões para obter o que pretendo. Continuem com o bom trabalho e tentem tão depressa quanto possível, colocar os registos paroquiais online.
6	Dez 10, 2009 12:21 AM	Considero que os serviços deviam estar num local mais claro e arejado. Penso que era importante para os funcionários e para os leitores
7	Dez 20, 2009 7:31 PM	Com base nesta oportunidade que me é facultada, gostaria de deixar aqui a seguinte sugestão: Quando se trate de um pedido de uma fotocópia referente a um simples acerto de nascimento, paroquial, casamento, óbito, etc, etc, etc que este seja enviado por correio electrónico quando solicitado.
8	Dez 29, 2009 8:08 AM	Para facilitar os genealogistas e para diminuir o fluxo de pedidos, nesta área, nos próprios serviços do arquivo, considero urgente a disponibilização dos arquivos paroquiais, para começar, na internet
9	Dez 30, 2009 1:24 AM	Digitalização dos documentos (pelo menos dos mais requisitados) e disponibilização da sua consulta on-line Admissão de maior número de funcionários para tratamento e salvaguarda de documentos em depósito que depois de perdidos são, lamentavelmente, irrecuperáveis.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de FARO

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 5, 2009 10:11 AM	Gostei imenso da resposta dada pelos serviços do arquivo, da simpatia do pessoal que me atendeu e da rápida resposta ao que fui procurar. Um serviço dentro da minha experiência de utilização 5 estrelas e um ambiente muito bem cuidado e tranquilo. Parabéns continuem
2	Nov 5, 2009 11:26 AM	Trabalhei durante 18 meses no arquivo do TJF registando em excel milhares de processos que depois de "metidos" em cd's eram enviados a esse Arquivo. Penso que com outras entidades o procedimento foi o mesmo. Na procura que fiz tive de consultar os livros, um a um, para localizar um registo, sem sucesso. Penso que a procura poderia /deveria ser feita informaticamente
3	Nov 6, 2009 12:06 AM	Considero como acima referi que o serviço disponibilizado globalmente pelo Arquivo Distrital de Faro é excelente, tendo-me sempre satisfeito.
4	Nov 6, 2009 10:30 AM	Como genealogista, trabalho frequentemente com todos os Arquivos Distritais, sendo que o do Algarve está longe de ser uma referência de bom funcionamento e eficiência. Julgo que há pouco empenho (ou eventualmente falta de formação) dos funcionários nas pesquisas de assentos paroquiais pedidas por carta ou correio electrónico, o que já por pelo menos duas vezes me obrigou a fazer largas centenas de quilómetros para resolver um caso que com algum esforço por parte dos funcionários teria sido facilmente resolvido. Por outro lado, nas últimas visitas ao Arquivo, tenho notado alguma falta de

sensibilidade para o facto de alguns leitores (como é o meu caso) terem que fazer uma viagem de muitas horas e incorrer em grandes despesas para poder trabalhar no Arquivo por um ou dois dias. Para quem visita o Arquivo nestas condições todos os minutos contam e o facto de por vezes se ficar muito tempo à espera que um funcionário nos possa atender é muito frustrante. Para além disso, a restrição ao número de livros simultaneamente consultáveis faz sentido quando se trata de livros de alguma dimensão, mas aplicar essa regra a livros cujo âmbito cronológico não passa de um ou dois anos (como são os de finais do século XIX), é uma medida pouco prática e que mais uma vez "rouba" tempo a quem pouco tempo tem.

Resumindo, julgo que as prioridades para a melhoria do serviço prestado pelo ADF são: a melhoria do serviço de pesquisa à distância (o ideal era disponibilizarem os livros online, como alguns outros Arquivos); e maior atenção e eficiência no atendimento ao público que se dirige pessoalmente ao Arquivo.

5	Nov 6, 2009 12:45 PM	Avisem as pessoas, principalmente as senhoras, para não deixarem as carteiras com dinheiro na portaria, pois já me desapareceram €10,00.Obrigada
6	Nov 6, 2009 3:56 PM	Na minha idade um elevador seria bom. Mas...
7	Nov 11, 2009 5:04 PM	Seria útil também, que pelo menos um dia por semana, o ADF estivesse aberto por um periodo mais longo, até às 19:30 Hrs por exemplo (como faz a Torre do Tombo), para permitir a pesquisa em horário pós-laboral.
8	Nov 15, 2009 7:00 PM	Disponibilização do fundo bibliográfico do Algarve na sala de leitura. Realização de exposições no Arquivo de forma a divulgar o património arquivístico existente, aos investigadores e público em geral.
9	Nov 16, 2009 10:41 PM	Necessidade urgente de colocação online da documentação da qual são guardiães
10	Nov 17, 2009 12:12 AM	Sugiro a disponibilização dos registos paroquiais on-line, à semelhança do que vai acontecendo com outros arquivos distritais

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da GUARDA

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 17, 2009 3:11 PM	Novamente a questão de digitalização rápida dos paroquiais e sua disponibilização online. Talvez valesse a pena começar não por ordem alfabética mas pelas datas mais modernas para as mais antigas, já que isso permite a mais gente fazer mais entroncamentos. Como é sabido, à medida que se recua no tempo há menos gente a obter ligações por ainda não ter conseguido recuar tanto. As datas mais modernas seriam o primeiro critério. Um segundo critério seria iniciar a onlinização pelas freguesias mais procuradas
2	Nov 23, 2009 11:46 AM	A certidão de nascimento do meu bisavô António Joaquim Chiote, foi substituída pelo assento de baptismo que era de fraca qualidade, remetendo-me para os Serviços Centrais em Lisboa a obtenção de certidão do documento original. Penso que este inquérito está destinado a quem faz a consulta presencial e não a quem a fez via net, o meu caso, e o que posso referir é que tive resposta relativamente pronta, apesar do resultado final ter ficado aquém do esperado.

3	Nov 23, 2009 12:08 PM	Gostaria que fosse dada uma prioridade absoluta à digitalização da documentação, com um reforço substancial de pessoal, que se encarregaria dessa tarefa.
4	Nov 25, 2009 3:05 AM	Quando a solicitação de pesquisa vier por correio (ou correio electrónico), seria bom manter o interessado informado sobre o andamento de cada etapa. Chama-se a isso de follow-up.
5	Nov 27, 2009 2:37 PM	A melhoria do equipamento de visionamento de microfímes é fundamental e urgente
6	Dez 3, 2009 11:03 PM	Devia já estar mais adiantada a digitalização dos assentos paroquiais
7	Dez 10, 2009 6:53 AM	Estou no Brasil e tive contato via e-mail com os funcionários do AD Guarda e AD Aveiro. Ambos foram bastante ágeis e educados na resposta aos meus questionamentos. Passou-me a impressão de que estavam interessados em me ajudar a encontrar o documento que eu precisava. As sugestões propostas funcionaram, agora só me falta receber o documento para que minha satisfação seja completa.
8	Dez 14, 2009 10:21 AM	O acesso aos documentos através da Internet seria sem dúvida uma melhoria ao serviço prestado pelo Arquivo, deixando os técnicos mais livres para atendimento pessoal e/ou telefónico na prestação de ajuda histórica e técnica e libertando-os de tarefas mais rotineiras.
9	Dez 22, 2009 9:28 PM	Estou muito grata pelo serviço prestado, rapidez e delicadeza das respostas mas como já referi acho que quando consultado, o Arquivo poderia ajudar a formular hipóteses de busca a partir dos dados expostos por nós, utentes. Porque conhecem mais caminhos, outros Arquivos de busca, etc
10	Dez 29, 2009 8:14 AM	Para facilitar os genealogistas e para diminuir o fluxo de pedidos ao próprio arquivo, seria de todo útil a disponibilização de, pelo menos, os arquivos paroquiais, na internet

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de LEIRIA

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 9, 2009 10:53 AM	Na globalidade o serviço efectuado é bom, a vários níveis: equipamento, pessoal e serviço prestado. Uma maior aposta nas novas tecnologias é sempre de considerar.
2	Nov 9, 2009 7:20 PM	A digitalização dos registos paroquiais, dos índices dos registos notariais e dos jornais do Distrito e a conseqüente colocação "on-line" destas informações, deveriam ser a prioridade, mesmo que para isso fosse necessário pagar um acesso, semanal, mensal ou anual, pela disponibilidade dessa informação.
3	Nov 9, 2009 10:45 PM	Considero que o serviço prestado pelo Arquivo a todos os níveis é excelente. Tanto a nível do pessoal, serviços, etc. É um exemplo que todos os outros arquivos deviam seguir. Parabéns.
4	Nov 11, 2009 5:39 PM	A elevada competência e simpatia do pessoal do Arquivo Distrital de Leiria e a organização dos seus serviços tem sido absolutamente fundamental na prossecução dos objectivos do estudo geneológico que tenho vindo a efectuar de à vários anos para cá. Parabéns.
5	Nov 11, 2009 9:28 PM	Na área da genealogia seria interessante haver workshops de formação para iniciados.
6	Nov 11, 2009 9:58 PM	A única sugestão que me ocorre é a possibilidade de se manterem abertos no período de almoço já que, para quem se desloca de fora, são horas preciosas. No mínimo, um espaço de trabalho que se mantivesse aberto nesse período, o

		que não retira prioridade ao que antes referi . Fora isso, realço a simpatia e disponibilidade do pessoal.
7	Nov 12, 2009 8:52 AM	Julgo que a digitalização e disponibilização em linha dos documentos existentes no Arquivo, deveria ser considerada da mais alta prioridade, tendo em vista alcançar de uma forma mais abrangente todo o público que deles tem necessidade e que não habita na região de Leiria, e também como é óbvio como forma de preservação dos mesmos.
8	Nov 12, 2009 9:34 PM	Tratamento muito humano que dignifica todos os funcionários.
9	Nov 13, 2009 12:32 PM	Sobre o atendimento (quer por telefone, quer por mail) não tenho nada a observar; quanto à entrega e forma de pagamento (contra-reembolso) não concordo: o documento que solicitei podia ser enviado por mail e o pagamento feito por transferência bancária. De qq forma muito obrigada.
10	Nov 14, 2009 6:19 PM	Falta uma pesquisa mais abrangente.
11	Nov 16, 2009 7:07 PM	Só tenho a dizer bem. Utilizei algumas vezes o serviço de pedidos de cópias on-line e foi muito bom. Quando tive dúvidas contactei telefónicamente e foram extraordinários na atenção e em quererem resolver a situação. Extremamente simpáticos e corteses.
12	Nov 18, 2009 1:08 AM	Fui muito bem atendido pelos serviços. Dado que foi a primeira vez que o solicitei fiquei muito satisfeito com a qualidade dos serviços.
13	Dez 1, 2009 7:13 PM	Colocação em online de documentação relacionada com a genealogia.
14	Dez 11, 2009 1:15 AM	fUI SUBMETIDA A ESSE QUESTIONARIO, MAS ATÉ O PRESENTE MOMENTO NÃO FUI ATENDIDA NO QUESITO QUE SOLICITEI. Estou no aguardo. Muito obrigada At. [REDACTED]
15	Dez 16, 2009 1:32 PM	Quero comentar que o acesso ao arquivo facilita muito o meu trabalho como pesquisador, mesmo à distância. Parabéns!!
16	Dez 22, 2009 10:59 AM	No início do ano, solicitei a emissão da certidão de nascimento do meu avô, que foi localizada rapidamente. Porém, após enviar o pagamento através de vale postal, o documento somente chegou em minha residência (São Paulo-Brasil) após 4 meses. A cada 30 dias, eu encaminhava um e-mail para o Arquivo Distrital questionando o ocorrido e alegavam que a certidão estava sendo encaminhada naquele dia... Isto durou 4 meses. Recentemente, solicitei mais duas certidões da minha bisavó, já foi localizada e já paguei os custos através de vale postal no dia 04/12/09. Porém, até o momento não recebi a correspondência. Receio que ocorra a mesma demora novamente.
17	Dez 22, 2009 11:10 AM	Este questionário deve ser mais objectivo. É demasiado longo.
18	Dez 31, 2009 10:15 AM	Sugiro apenas que encontrem meios de fornecer certidões legais a balcões que necessitem delas em nome dos clientes---devendo estas serem pagas
19	Dez 31,	Estou muito satisfeito com os serviços. Repetindo, acho que os impressos de

20	2009 12:20 PM	solicitação dos serviços deveriam ser mais simples e não repetitivos
	Dez 31, 2009 6:15 PM	<p>Ainda não tive resposta ao meu pedido de certidão de casamento e nascimento do Meu Bisavô</p> <p>Jose Carqueijeiro e Josepha Ribeira</p> <p>Filho de Antônio Carqueijeiro e Joaquina do Gregório</p> <p>Natural de Vieira de leiria, Casal dos lobos, Marinha Grande</p> <p>Nascido entre 1885-1891 aproximadamente</p>

T

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de PORTALEGRE

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 5, 2009 8:05 PM	Penso que à semelhança do já acontece com outros Arquivos Distritais, há que apostar na disponibilização da informação online, especialmente para pessoas que como eu fazem pesquisas estando distantes geograficamente, ou que por razões laborais, não é possível a deslocação ao Arquivo Distrital.
2	Nov 11, 2009 11:35 AM	Disponibilizar pesquisa documental na Internet Disponibilizar nos Arquivos Distritais e/ou na Internet as bases de dados informatizados que apenas estão acessíveis na Torre do Tombo.
3	Nov 18, 2009 11:47 PM	A rápida digitalização e colocação online de fundos é essencial designadamente no que toca aos paroquiais. Provavelmente os paroquiais são os fundos mais consultados e logo por gente com menos disponibilidade de tempo e de deslocação que outros investigadores e académicos. O procedimento de digitalização e colocação online devia ser privilegiar os fundos mais recentes (os que são úteis a mais gente) avançando das datas mais próximas para as mais recuadas e começando pelos assentos de baptismo que contêm em regra mais informação do que os de casamento e os de óbito. Um segundo critério seria começar pelas freguesias mais consultadas nos serviços. Evitaria tentar privilegiar a digitalização total de umas freguesias em detrimento das outras, antes de varrer os anos mais próximos. Só depois de diggitalizar e colocar online os livros mais recentes de cada freguesia, passaria para os segundos livros mais recentes e assim por diante.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do PORTO

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 5, 2009 1:44 PM	Reconheço que há uma imensa falta de apoio governamental aos serviços públicos, tanto em termos de recursos humanos como em termos de actualização dos equipamentos. Porém, penso que o Arquivo Distrital do Porto devia acrescentar funções adicionais ao sistema de consulta virtual, se calhar, tornando-o mais próximo ao sistema do Arquivo Distrital de Vila Real, o qual permite uma visualização imediata dos elementos fundamentais das páginas dos livros paroquiais, sem a necessidade de alterar a posição da página do

		livro via barras de deslizamento (nos "frames" de navegação virtual).
2	Nov 5, 2009 2:33 PM	Ser possível na consulta on-line visualizar, e com entrada "link" directa, todos os documentos on-line disponíveis. Por exemplo, para os registos paroquiais, uma página com todos os livros Mistos, outra para todos os livros de Baptismo, outra para todos os livros de casamento e ainda para todos os livros de Óbitos, independentemente da forma que já existe dividida por freguesias.
3	Nov 7, 2009 11:13 PM	O site tem um espaço para notas. No entanto, quando as notas são efectuadas, não são respondidas. Penso que deveria haver uma qualquer resposta a essas notas e um pouco de mais interactividade nas mesmas.
		Contudo, tenho que dizer que apesar das observações, o site é fundamental e um óptimo instrumento de pesquisa à distância.
4	Nov 10, 2009 5:04 PM	Algumas partes deste inquérito não são muito compreensíveis..
5	Nov 16, 2009 10:45 PM	Parabéns pelo pioneirismo da digitalização dos documentos, mormente, dos paroquiais.
6	Nov 17, 2009 5:26 PM	Actualmente utilizo preferencialmente o vosso serviço online. Existem algumas trocas das imagens dos livros digitalizados, que não correspondem às freguesias a que estão associados. No entanto gostaria de aproveitar este espaço para vos dar os parabéns pela rapidez com que estão a digitalizar os documentos paroquiais, permitindo-nos assim ter acesso a eles em casa. O Arquivo do Porto é neste aspecto uma referência no País e desde já agradeço todo o vosso empenho, visto ser uma assidua utilizadora dos vossos serviços on-line.
7	Nov 19, 2009 10:31 PM	falta ajuda no crav que e, de resto muito inovador. parabens
8	Dez 9, 2009 1:34 PM	No meu entendimento há um problema estrutural que provavelmente até vos ultrapassa, a saber: o horário dos vossos serviços não permite que uma pessoa que tenha um horário de trabalho considerado normal possa fazer pesquisa presencial. Não se podia alargar o horário até ao sábado de manhã, nem que fosse só para acesso exclusivo à leitura de microfímes, sem recurso a outros serviços como reproduções, etc. Existem tantas pessoas de momento desempregadas, que penso não ser difícil criar condições físicas e de apoio para que a sala de leitura de microfímes pudesse estar aberta ao sábado. Repito, nem que fosse só para leitura e que estivesse alguém apenas como «segurança».
		Podiam também realizar mini-cursos de introdução à Genealogia.
		Podiam também melhorar as condições de acesso ao CRAV: noto que por vezes deve haver muita afluência de pessoas e o servidor não dá resposta...
		Obrigado pela vossa atenção.
9	Dez 14, 2009 5:58 PM	Nunca visitei pessoalmente o V. Arquivo e por isso nada posso comentar sobre essa parte do V. trabalho, mas utilizei no passado o email - muito bom, rapido e profissional.
		Neste ultimo ano tenho acedido ao V. Arquivo exclusivamente online e muito regularmente. O site e' excelente, mas todos gostaríamos de ter os registos paroquiais, notariais, camara eclesiastica, etc., etc., em que o V. Arquivo e' riquissimo disponibilizados on line mais rapidamente. A ordem em que tem sido disponibilizados parece um pouco aleatoria, tanto nas freguesias como

nos periodos. Nas freguesias que investigo no Porto (Sto Ildefonso, Se e Vitoria) ha enormes diferencas nas datas ja disponiveis e ha periodos intercalares 'em falta', como nos baptismos de Sto Ildefonso, o que dificulta as buscas. A existencia/criacao de indices seria ideal, mas nao podera ser considerada uma prioridade realisticamente. Uma sugestao e' a criacao no site de uma rubrica de 'novidades' de acesso simples que listasse as ultimas digitalizacoes disponibilizadas (2/3 dias, ultima semana) - seria uma boa ajuda para o utilizador regular que so' quer saber se o que procura afincadamente ja esta disponivel. Parabens pelo excelente trabalho ja feito e votos de frutuosa continuacao.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de SANTARÉM

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 17, 2009 11:07 PM	Muito Satisfeito pelo excelente trabalho prestado! Eficiente! Particular atenção para a simpatia e cortesia da Sra. Fernanda Reis! Um exemplo a seguir!
2	Nov 18, 2009 12:44 AM	Julgo importante que se proceda a um forte investimento em tudo que respeita ao microfilmar (ou digitalizar ?) da documentação, facilitando a consulta e salvaguardando o desgaste dos documentos. Muitos outros Arquivos Distritais já possibilitam consulta, via Internet, da documentação em depósito. Quanto ao atendimento directo efectuado pelas profissionais do Arquivo Distrital de Santarém qualifico---o de muito eficiente e cortês.
3	Nov 19, 2009 9:28 PM	Em minha última consulta, solicitei os serviços de pesquisa e localização de documentos via internet e fui muito bem atendida pela Fernanda.
4	Dez 2, 2009 7:28 PM	O ADS, na pessoa da sua Directora, sempre atendeu os pedidos que fiz via correio electrónico, por isso não tenho qualquer reparo a fazer, antes pelo contrário. Só posso agradecer o atendimento que me foi feito.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de SETÚBAL

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 9, 2009 8:49 PM	Os documentos mais antigos estão bastante deteriorados, a desfazer-se, mas os respectivos microfimes são por vezes totalmente ilegíveis, obrigando a recorrer ao original. Deveria ser previsto um projecto de digitalização de toda a base documental, ou organizado um ficheiro com a transcrição do conteúdo desses documentos, de forma a facilitar qualquer pesquisa, sem ter de manusear os livros ou outros documentos, até para evitar uma maior degradação.
2	Nov 11, 2009 4:35 PM	Nada a apontar de negativo ao funcionamento do arquivo, apenas alerta para a necessidade de existirem meios alternativos de pagamento (multibanco) e os preços das certidões que são excessivos, comparando com os demais serviços públicos (conservatórias de registo Civil) ou privados (cartório notarial).
3	Nov 17, 2009 11:44 AM	A dificuldade de resposta resulta de o meu contacto com o Arquivo ter vindo a ser exclusivamente por email

4	Nov 17, 2009 3:44 PM	Desejo que todos os arquivos do país possam ter mais técnicos, para se poder ter mais rapidez na decoberte dos documentos.
5	Nov 17, 2009 7:34 PM	Quero referir que o meu contacto com o Arquivo foi feito unicamente por via electrónica.
6	Nov 30, 2009 6:56 PM	Nao posso responder quanto aos instrumentos de pesquisa documental, o meu pedido foi feito diretamente por telephone de Paris, et tudo se passou muito bem, as pessoas a quem eu faleu foram muito simpaticas et competentes. Recebi o documento que precisava muito rapidamente. Muito obrigado a equipa do arquivo.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VIANA do CASTELO

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 5, 2009 11:11 AM	A qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo Distrital de Viana do Castelo ao longo dos últimos anos aos utentes (do qual me considero um usuário privilegiado) tem sido inexcelável, pelo que qualquer questionário se torna supérfluo, a não ser para valorizar os respectivos serviços ou para fins estatísticos. Desde a extrema competência de todos os funcionários, à cortesia manifestada no atendimento, ao tempo de serviço dispensado, nota-se que dispensam formação, que a tem inata. É de valorizar ainda a valiosa biblioteca de apoio aos utentes na sala de leitura, de muita utilidade. Grande serviço de apoio à cultura regional e nacional. Bem hajam.
2	Nov 5, 2009 12:48 PM	Exelente serviço prestado.
3	Nov 5, 2009 3:21 PM	Em relação ao serviço só posso dar boas recomendações. Sempre fui bem atendida.
4	Nov 8, 2009 11:53 AM	O atrás referido em 6/6 (?). Indices novos, mais actualizados, menos gastos pelo muito uso, mais pormenorizados, e melhor estruturados na sua sequência de numeração, para facilitar ainda mais a pesquisa para uma data, ou livro, mais preciso. Às vezes fica-se com a ideia que a sequência da numeração dos livros originais, não corresponde à sequência das datas. Pelo menos isto não fica sempre claro nos cadernos dos índices.
5	Nov 11, 2009 11:17 AM	Não está muito explicativo no site como solicitar uma certidão de nascimento de pessoas mais velhas. É necessário contactar por email para então tomar as decisões adquadas.
6	Nov 11, 2009 3:14 PM	As minhas solicitações ao v/arquivo têm sido feitas exclusivamente através da internet e na realidade fiquei até um pouco surpreendido por sugestões que me foram dirigidas sem eu as ter solicitado, mas que acho de extrema importância para os utilizadores. Bastante positivo, fica-se com vontade de utilizar os vossos serviços, isto, hoje em dia é de uma flagrante importância. Continuação.
7	Nov 12, 2009 7:27 PM	A informatização vai completar o excelente serviço prestado por estes serviços e seus profissionais competentes, engajados e extremamente atenciosos. Esta modernidade é parte importante para manutenção da tradição e o cultivo do passado e sua ligação aos caminhos do futuro.
8	Nov 15, 2009	Como utente assíduo dos Serviços do ADVC há mais de 8 anos tenho o maior respeito e consideração pelos mesmos sendo certo que tenho plena

9	7:29 PM	consciência de que isso se deve ao devotado espírito de bem servir de todos os seus elementos. Sugestão: que sejam melhoradas as condições de trabalho aproveitando todo o potencial das novas tecnologias.
	Nov 18, 2009 1:14 AM	Estou grato pelo atendimento e espero o mesmo atendimento nas próximas solicitações. [REDACTED] São Caetano do Sul São Paulo Brasil [REDACTED]
10	Nov 20, 2009 10:13 PM	O Arquivo Distrital de Viana do Castelo funciona com extrema eficiência quer ao nível da rapidez e precisão nas buscas como na prestação dos serviços pedidos. As pessoas sabem trabalhar em equipa (o que é raro encontrar em Serviços Públicos), o atendimento é perfeito e de extrema cortesia. Quando a eficiência e simpatia se conjugam que mais se pode desejar? Melhoramento(?)... só mesmo nos preços!!!
11	Nov 23, 2009 5:20 PM	Recebi em casa fotocópias de registos de baptismo de péssima qualidade. A única possibilidade de as ler resultou de as ter digitalizado e tratado com um programa muito simples de tratamento de fotos. Como o equipamento necessário é de custo pouco expressivo, penso que o ADVC o deveria utilizar sempre que as fotocópias resultam de qualidade deficiente
12	Nov 24, 2009 7:10 AM	A digitalização dos paroquiais é um "must" mas com um "staff" tão reduzido é penoso a demora de se realizar um trabalho desejável!
13	Nov 24, 2009 9:57 AM	Rapidez, simpatia e disponibilidade são atributos que os funcionários dispensam aos utentes
14	Nov 25, 2009 5:09 PM	Foi um longo caminho até obter o resultado desejado, que espero ser o que vocês indicaram. Creio que ao acessar o site para conseguir os documentos necessários, deveria haver um dercionamento preciso, sem a necessidade de várias voltas. A informação que me deram que após 1860 não consta desse arquivo deveria ser informada logo de início.
15	Nov 27, 2009 10:22 AM	Felicitando a Direcção deste Arquivo pela equipa de trabalho que dispõe. É de salientar a cortesia, competência, amabilidade de todos os funcionários deste Arquivo. Um Grande BRAVO! Sob reserva, o que me parece merecer melhoramento são os instrumentos (aparelhos) de leitura (microfilmes) que acentuam o aspecto de degradação da leitura dos documentos retirados ao manuseamento do público: a leitura por este meio é extremamente difícil não permitindo compensação de contraste suficiente, mas, no entanto, é sempre melhor do que a ausência de um tal equipamento!
16	Nov 27, 2009 12:27 PM	Não serei o melhor utente do ADVC para responder a este questionário porque, embora já me tenha deslocado pessoalmente ao Arquivo mais do que uma vez, contacto-o maioritariamente por mail ou carta devido à distância a que me encontro e à impossibilidade de me deslocar por motivos profissionais, pelo que não pude responder à maior parte das questões. Quero, contudo, manifestar a minha enorme satisfação relativamente aos serviços prestados pelo Arquivo que se pautaram sempre e continuam a pautar pela rapidez, pela eficácia, pela prontidão e pela clareza, prestando um grande serviço ao

17	Dez 4, 2009 6:14 PM	<p>autente.</p> <p>Estoy muy agradecido al servicio prestado por el Archivo Distrital de Viana do Castelo. Por su esplendido trabajo y rapidez en la resolución de las peticiones que se le ha realizado. Destacandose muy especialmente la muy buena educación y cortesia en el trato mantenido con el personal de ese Servicio.</p> <p>Muy agradecido por todo.</p>
18	Dez 11, 2009 3:54 PM	<p>Com toda a sinceridade, foi espantosa a rapidez na resposta, o que muito me agrada registar. Já tinha obtido informação, por Colegas, acerca da eficiência e amabilidade dos serviços do Arquivo. Agora, porém, tive oportunidade de pessoalmente vivenciar esse facto. É excelente contar com pessoas tão disponíveis e prestáveis... Bem hajam! Boas Festas</p>
19	Dez 24, 2009 10:34 AM	<p>Nada tenho a dizer. Apenas agradecer pois as pessoas foram fantásticas e incansáveis. Gostei muito. Antes todos os serviços " públicos" assim fossem.</p> <p>Muito obrigado!!!!</p>
20	Dez 28, 2009 4:02 PM	<p>Fiquei satisfeito com a qualidade do serviço.</p>

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VILA REAL

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 6, 2009 10:47 AM	Destaco o importante apoio que consiste a digitalização dos documentos paroquiais e o seu aceso online
2	Nov 9, 2009 10:35 AM	Bom atendimento
3	Nov 9, 2009 11:20 PM	Página WEB excelente, interface de pesquisa da documentação formidável e leitura "online" de documentação excepcional. Devia servir de modelo para o universo da DGARQ.
4	Nov 10, 2009 10:36 AM	Coloquem "online", logo que possível, o resto dos paroquiais. bom serviço
5	Nov 24, 2009 4:12 PM	Tudo bem organizado
6	Nov 26, 2009 12:55 AM	Seria desejável que a digitalização e colocação online de paroquiais desse prioridade aos assentos de baptismo (mais informativos), começando dos mais recentes para os mais antigos em frente de onda e em todas as freguesias, sem dar prioridade a um concelho e freguesias sobre outras como parece ter ocorrido até aqui. Desta forma possibilitaria que uma população mais alargada pudesse aceder aos paroquiais, sem afunilar nas freguesias disponíveis.
7	Nov 27, 2009 3:47 PM	Serviço rápido e eficaz
8	Dez 2, 2009 5:39 PM	<p>Sendo eu, uma cliente á distancia, isto é, todos os serviços por mim solicitados foram via internet ou telefonicamente, existem intens que não posso avaliar.</p> <p>Queria salientar, a educação, generosidade com que sempre fui tratada via</p>

		<p>telefone pelos funcionarios desse arquivo. Quanto ao tempo de espera pelos documentos, estou satisfeita, 1 semana. Felicito-os tambem, pelo facto de nos estarem a dar a oportunidade de pesquisar on line, os registos paroquiais, embora ainda não estejam acessiveis todos os livros, e que espero que seja para breve.</p> <p>Resumindo, no geral, e até á data a minha nota para voçês seria Excelente. Os meus parabens para todos.</p>
9	Dez 3, 2009 9:08 PM	A disponibilização de todos os documentos na Internet é o serviço que considero prioritário para o futuro, já que permite a consulta dos registos por todas as pessoas que estejam perto dos Arquivos o longe.
10	Dez 15, 2009 11:00 AM	<p>Sendo eu um utilizador 100% online, as minhas necessidades limitam-se a este meio de difusão.</p> <p>O vosso interface é diferente da maioria dos arquivos presentes online. Pessoalmente até o considero mais simples e intuitivo, mas gostaria de poder gravar as imagens apresentadas.</p> <p>Gostaria de ver mais livros digitalizados, especialmente os registos paroquiais a paróquia de Sta. Cristina.</p> <p>Deixo-vos a seguinte sugestão: não me importava de pagar uma pequena quantia mensal pelo simples acto de consulta online se isso permitisse uma mais rápida digitalização dos vossos arquivos e o download das imagens apresentadas.</p>
11	Dez 17, 2009 3:19 PM	Bom serviço

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de VISEU

Number	Response Date	Response Text
1	Nov 5, 2009 12:47 PM	<p>Como genealogista profissional, trabalho frequentemente com todos os Arquivos Distritais. O Arquivo de Viseu destaca-se claramente dos restantes pelo profissionalismo e competência da sua direcção e dos seus funcionários, que será evidente a qualquer visitante que passe algumas horas na sala de leitura.</p> <p>A cordialidade dos funcionários é constante e a competência para resolver problemas difíceis é evidente, sendo que por já várias vezes a qualidade do serviço que me foi prestado ultrapassou largamente as minhas expectativas iniciais. Os funcionários do Arquivo merecem um especial louvor por fazerem um tão bom trabalho com condições logísticas manifestamente inadequadas.</p> <p>Finalmente gostaria de sugerir que se dê alguma prioridade à disponibilização online dos livros paroquiais do distrito.</p>
2	Nov 5, 2009 12:49 PM	Estou sendo mutíssimo bem atendida, com uma rapidez excelente. Faltam alguns complementos, mas confio plenamente no desenvolvimento das ações.
3	Nov 5,	Para a minha necessidade de pesquisa, gostaria de poder vir a ter acesso as

	2009 12:53 PM	vários assentos por meio informático.
4	Nov 5, 2009 12:53 PM	Parabenizo o Arquivo , na pessoa da Sra. Diretora , pois pela minha experiencia como usuaria de Arquivos Distritais e Conservatorias , para fins de busca e localização de certidoes para dupla cidadania , o atendimento é excelente.
5	Nov 5, 2009 12:55 PM	O ADV é de extrema receptividade e eficácia nos momentos que solicitei Certidões acima de 100 anos. Obrigada, [REDACTED] - Natural da Trofa / PT, residente no Rio de Janeiro/Brasil.
6	Nov 5, 2009 1:08 PM	Agradeço ao serviço prestado, pois fiz uma consulta informal via eletrônica aqui do Brasil, não sabendo se realmente o documento estava em vosso poder e em menos de 2 horas recebi via email a resposta. Agradeço e parablenizo os serviços, [REDACTED]
7	Nov 5, 2009 2:04 PM	Gostei imenso da atenção que me dispensaram quando me deslocuei aos v/servios.
8	Nov 5, 2009 2:45 PM	Nada tenho a dizer contra os serviços prestados, seja por telefone o por Internete, sempre fui bem recebido e com gentileza! Com os meus cumprimentos [REDACTED]
9	Nov 5, 2009 2:58 PM	Já o referi anteriormente, noutro espaço.
10	Nov 5, 2009 3:10 PM	Solicitei do Brasil documentação de pessoa nascida antes de 1910, demorou muito tempo e fiquei sem resposta. Tive que entrar em contato diversas vezes e somente obtive resposta negativa. Ao meu ver, o documento solicitado nem foi procurado.
11	Nov 5, 2009 3:13 PM	É evidente que ao responder ao presente inquérito fi-lo com base na experiência colhida pelos serviços prestados via internet. No entanto devo referir que no que concerne ao meu pedido superou as minhas expectativas.Parabéns a toda a equipa. Grato , [REDACTED]
12	Nov 5, 2009 3:46 PM	Os comentários que tinha a fazer já os fiz acima: Registos Paroquiais e Notariais, pelo menos estes, deveriam estar on-line. Enquanto isso não for possível o horário do ADViseu deveria ser alargado.
13	Nov 5, 2009 4:04 PM	Nasci e moro no Brasil.Muito me impressionou positivamente a cordialidade, atenção e qualidade do atendimento que o Arquivo oferece,especialmente na figura da Diretora Maria das Dores Almeida Henriques, que sempre me atendeu por email. Desde meu primeiro contato (em Out/08) até este momento tenho muito a recomendá-los como exemplo de qualidade. Por estar longe e não ter acesso fisico ao Arquivo, se me permitem sugerir, seria de grande importância termos um arquivo eletrônico para consulta. Agradeço imensamente a Diretora Maria das Dores por tantas explicações dadas, por sua paciência, atenção, entendimento e qualidade das informações prestadas. É um exemplo de profissional.

		Parabéns ao Arquivo.
14	Nov 5, 2009 4:14 PM	Parabéns ao pessoal do ARQUIVO pela qualidade do serviço e cortesia. Saudações.
15	Nov 5, 2009 4:48 PM	Execelente a cortesia, mas um pouco frustrante a não identificação do documento pretendido quanto à certificação de nascimento de meu avô.
16	Nov 5, 2009 7:04 PM	QUERO AGRADECER A OPORTUNIDADE DE RESPONDER A ESTE QUESTIONÁRIO, E TAMBÉM A EQUIPE DO ARQUIVO QUE SEMPRE FORAM MUITO PRESTATIVO E ATENCIOSOS. MORO NO BRASIL E FAÇO A GENEALOGIA DA FAMÍLIA, ESTOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO, SEI QUE É DIFÍCIL PROCURAR DOCUMENTOS ANTIGOS, MAS, É DE FUNDAMENTAL IMPORTANCIA MANTER ESTES ARQUIVOS. COM ESTE TRABALHO DE DEDICAÇÃO E CONSERVAÇÃO, PODEMOS SABER QUEM SÃO, DE ONDE VIERAM E COMO VIVERAM NOSSOS ANTEPASSADOS.
17	Nov 5, 2009 9:32 PM	O inventário dos pergaminhos do Cabido da Sé de Viseu é muito confuso, pois é maioritariamente composto da fotocópia de fichas antigas, umas manuscritas, outras mimeografadas, com critérios muito diversos de apresentação da informação, e sem qualquer ordem aparente, o que dificulta uma investigação sistemática.
18	Nov 5, 2009 11:48 PM	Apreciei com muita satisfação a rapidez da resposta à informação e ao serviço que solicitei, assim como o preços dos mesmos serviços, pese embora a falta de nitidez da fotocópia enviada, que presumivelmente se pode dever ao estado de conservação do original;
19	Nov 6, 2009 1:06 AM	Moro no Brasil, mas possuo uma ancestralidade portuguesa de 75%. Eu que já sou uma admiradora de Portugal, as duas vezes que através da Internet recorri a Orgãos Públicos Portugueses, como o Arquivo Distrital de Viseu e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, foi atendida com presteza, gentileza e respeito. Muito obrigada Sra. Maria das Dores Fernandes Henrique e Nelson Fernando Moreira Antão.
20	Nov 6, 2009 10:57 AM	Com meus cumprimentos e admiração, Só tenho a agradecer à equipe do Arquivo Distrital de Viseu. A senhora Almeida Henriques sempre foi extremamente prestativa e simpática. Graças ao ADV, redescobrimos a história de nossa família, de onde viemos. Já usufruí dos serviços tanto presencial quanto à distância, e foram simplesmente perfeitos.
21	Nov 6, 2009 6:12 PM	Dou apenas duas sugestões: uma forma de pagamento mais fácil, como cartão de crédito, e o serviço de cópia simples de documentos pelo Portal do Cidadão. Não consegui encontrar nenhum tipo de documento de minha avó, o que achei muito estranho, pois conclui que para o governo de Portugal minha avó nunca existiu. Nada de Certidão de Baptismo, Nascimento, Passaporte, Lista de Embarque, Família Soveral, etc... Além disso, também não achei nenhum documento de meu avô, que nasceu no Concelho de Baião. Por isso não entendo o que se passou com esses documentos inacessíveis. Obrigada.
22	Nov 6,	Exmos Senhores,

	2009	
	8:06 PM	No meu caso, após contato telefônico, fui informado que a Certidão de baptismo de meu Avô fora enviada para mim em 22/10/2009. Acontece que até hoje não a recebi. Gostaria de saber se esse tempo é normal, pois é a primeira vez que uso vossos serviços
23	Nov 7, 2009 2:02 AM	Passei informações por e-mail e consegui achar a certidão de nascimento de meu bisavô, obtive a certidão, averbeei seu casamento e depois o óbito. Todo o atendimento foi realizado por e-mail, pois moro no Brasil. Em todas as situações fui muito bem atendido e estou muito satisfeito, principalmente com a atenção dada pela Dr. Maria das Dores.
24	Nov 7, 2009 5:24 PM	Gostaria apenas de dizer que recorre, com muita frequência, a vários Arquivos Distritais e que o ADV é, sem dúvida, aquele que em termos de atendimento presta um melhor serviço.
25	Nov 7, 2009 11:25 PM	Nesta época em que vivemos começa a ser impensável o Arquivo não ter uma forma de pesquisa digital pela Internet. Aconselharia algo semelhante ao Arquivo do Porto, onde também recorro com frequência. Cerca de 10% dos meus antepassados são do Distrito de Viseu e infelizmente as minhas pesquisas estão muito mais atrasadas e incompletas, pela impossibilidade de me deslocar ao Arquivo e pela inexistência de pesquisa pela Internet. Também não compreendo que não possa pagar os serviços prestados por transferência pelo NIB e que não possa receber as cópias solicitadas de forma digitalizada por email, em que o Arquivo até tem despesas desnecessárias. Felizmente o Arquivo de Viseu pode contar com pessoas boas e de grande profissionalismo e simpatia, que me ajudam a ter uma grande admiração pelo Arquivo. Precisa no entanto de investimento em modernidade.
26	Nov 8, 2009 5:25 PM	Creio que jah tenha feito esse comentario na pagina 6.....porem,torno a parabenizar a Senhora que estah a frente dees Orgao,onde demonstra ter consciencia de que algo seria necessario fazer,para a globalizacao que o mundo hoje vive.
27	Nov 9, 2009 12:04 PM	Gostariamos de deixar registrado nosso MUITO OBRIGADO! Quem nos atendeu foi uma pessoa muito educada, cortez e atenciosa. Pessoa da mais alta qualidade. Cordialmente. [REDACTED]
28	Nov 9, 2009 12:37 PM	Utilizei o Arquivo Distrital de Viseu por via Internet, foi ótimo o resultado. Só tenho a agradecer a todos pelo atendimento prestado. Simplesmente ÓTIMO.
29	Nov 10, 2009 10:00 AM	Seria muito interessante a possibilidade de pesquisas online dos documentos, principalmente livros de registo de passaporte e de baptismo. Cumprimentos, [REDACTED]
30	Nov 11, 2009 5:39 AM	Bom trabalho prestado pelo Arquivo, mas acho que poderiam os documentos constar de maiores detalhes, ou que existisse uma forma de em um documento poder sair referências da familia, irmãos, e se possivel se deste ramo existirem descendentes vivos. Mas acho que é pedir muito. No mais fico grata pelo bom atendimento até hoje dispensado. Cumprimentos
31	Nov 13,	A MINHA BUSCA FOI REALIZADA COM SUCESSO,

	2009 1:52 PM	CONTINUE ASSIM EM BUSCA DO APERFEIÇAMENTO. OBRIGADO [REDACTED] RIO DE JANEIRO - BRASIL [REDACTED] OBRIGADO
32	Nov 14, 2009 11:52 PM	Estou globalmente satisfeito com a qualidade dos serviços prestados pelo AD de Viseu, nomeadamente, no tocante à solicitude, eficiência, disponibilidade, cortesia e razoabilidade dos preços. Para plena satisfação espero apenas que, a breve prazo, o AD de Viseu coloque em linha os registos paroquiais à semelhança dos AD do Porto, Coimbra, Lisboa, Vila Real. Cumprimentos [REDACTED] Vila Nova de Gaia
33	Nov 15, 2009 12:33 PM	Estou muito satisfeita com a qualidade de serviços prestados pelo Arquivo Distrital de Viseu. Tenho sido muito bem atendida tanto presencialmente (uma vez) quer por e-mail ou por telefone.
34	Nov 16, 2009 2:25 PM	No trabalho de pesquisa que realizo, não me importa o tempo de espera pelos documentos solicitados, mas sim conseguir obtê-los. Por isso gostaria que tivessem em consideração que no trabalho de pesquisa nem sempre é possível indicar uma data exacta, e na impossibilidade de uma descolação até aos Arquivos para realizar essa pesquisa, era conveniente terem pessoal suficiente para a realizar.
35	Nov 17, 2009 12:13 AM	Parece-me urgente melhorar substancialmente as condições dadas aos utentes, sobretudo aos investigadores, que são obrigados a trabalhar num espaço exíguo (chamado inapropriadamente de sala de leitura), que não oferece quaisquer condições de trabalho, seja ao nível do conforto, do silêncio, do equipamento (que é velho e inapropriado), da iluminação (pois não existem candeeiros de leitura) ou de aquecimento (também inexistente). Nesta mínima "sala de leitura" funciona ainda o serviço de referência bem como todo o atendimento ao público em geral, com o evidente prejuízo para os leitores que esta situação acarreta. Por vezes é mesmo impossível reunir as mínimas condições de concentração para desenvolver o trabalho, com o barulho resultante do atendimento, das pessoas que se acotovelam, dos telefones que tocam, isto para não falar ainda do incómodo causado pela campainha da porta principal do arquivo (arquivo este que funciona à porta fechada, o que me parece igualmente estranho). A falta de sensibilidade da direcção do ADVIS para resolver todo este cenário, que se arrasta há anos, parece-me espelhar de formal cabal a forma incompetente como este arquivo tem sido dirigido, bem evidente também na forma como aprova instrumentos de pesquisa com enormes deficiências quanto à definição e classificação de tipologias documentais e à descrição rigorosa das espécies arquivísticas. A realização pontual por parte da direcção deste arquivo de exposições documentais de cariz pseudo-didáctico sem o mínimo de rigor científico é outro aspecto de crítica que lamento ter de registar. Em suma, o cenário que o Arquivo Distrital de Viseu oferece aos seus utentes é em tudo próprio de um qualquer arquivo de quinta linha de um país do Terceiro Mundo, mais próximo de ser uma má repartição emissora de certidões do que um aceitável arquivo histórico dependente da rede nacional de arquivos de um país da União Europeia. Era urgente o governo central prover a mudança de instalações

		como era urgente desenvolver uma inspecção rigorosa e crítica à forma como este arquivo funciona e é dirigido.
36	Nov 17, 2009 11:31 AM	1) Relevo os elevados padrões de profissionalismo e a vincada simpatia do colaboradores do Arquivo Distrital de Viseu, facilitadores do trabalho de pesquisa e investigação. 2) Para quando a informatização dos arquivos paroquiais de Viseu? 3) Para quando a integração do acervo documental da Câmara Eclesiástica de Lamego no Arquivo Distrital de Viseu?
37	Nov 21, 2009 11:06 AM	Em 2-10-2009, fui pela 1ª vez ao Arquivo Distrital de Viseu, pedir fotocópias de certidões de baptismo de meus antepassados e não tive razão de queixa. Apreciéi a disponibilidade e simpatia como fui atendida por duas funcionárias desse Arquivo.
38	Nov 23, 2009 2:48 PM	As respostas ao questionário baseiam-se apenas em 2 contactos: 1 por telefone e 1 por correio electrónico, tendo ficado completamente satisfeito com a resposta do Arquivo.
39	Nov 30, 2009 7:37 PM	Acesso directo, via internet, aos registos paroquiais digitalizados, tal como tem vindo a acontecer com alguns Arquivos Distritais (o facto de se poder consultar o respectivo conteúdo pela internet não isenta as pessoas de, numa fase posterior, se deslocarem às instalações do ADVIS para adquirir as cópias dos documentos que lhes interessaram durante a pesquisa feita). Urge melhorar o próprio espaço físico (no entanto, os colaboradores do ADVIS têm sido inexcusáveis na recepção dos clientes).
40	Dez 1, 2009 4:07 PM	Excelentes serviços. Parabéns ao Arquivo Distrital de Viseu.
41	Dez 22, 2009 7:15 PM	Considero prioritário o acesso remoto (Internet) a: 1 - documentos que possam ser digitalizados 2 - descritores dos documentos arquivados

Tabela 43 – Comentários, Críticas e Sugestões

