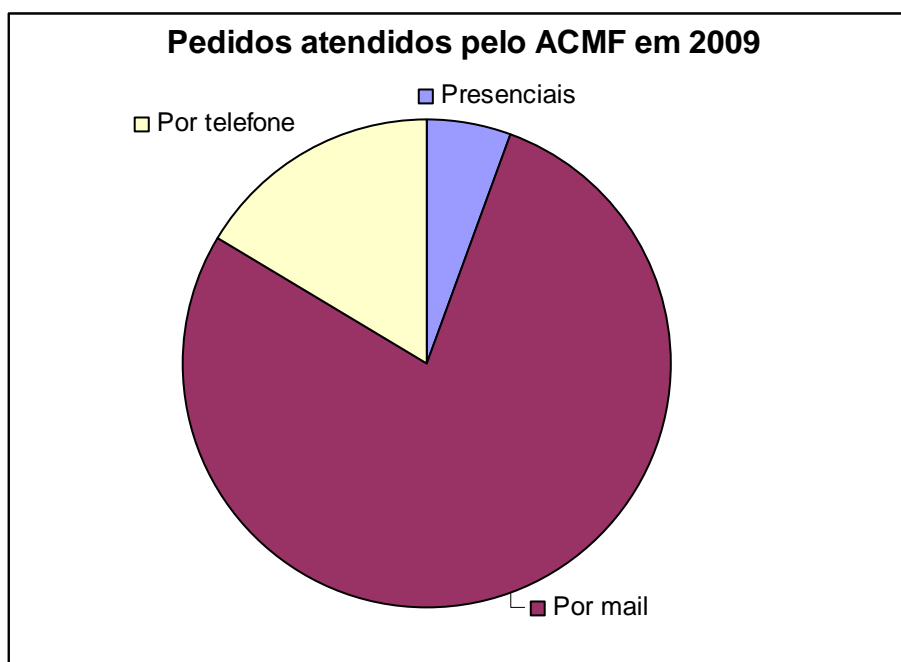


## O que os nossos clientes dizem de nós...

Estamos a comemorar os 10 anos de existência. As datas comemorativas servem também de pretexto para fazer balanços e avaliar os resultados obtidos. No que diz respeito ao atendimento, no último ano recebemos 1215 pedidos de informação, dos quais, 56 foram efectuados pelos gabinetes governamentais e outros organismos da administração pública, 260 por cidadãos, investigadores e empresas e 899 por serviços de finanças, revelando, deste modo, o peso que a documentação da DGCI tem no ACMF no que se refere à consulta de documentos para fins administrativos.

Se atendermos à forma como a consulta é efectuada, verificamos que o e-mail tem a preferência dos nossos utilizadores: 949 pedidos contra os 200 que utilizaram o telefone ou os 66 que se deslocaram às nossas instalações, comprovando-se, deste modo, que as tecnologias da informação e comunicação são o meio preferencial de acesso à documentação de arquivo.



Apesar do número de leitores presenciais ser bastante reduzido face aos restantes, representando 5,4% do total, somente relativamente a estes possuímos dados que permitem aferir da sua avaliação face ao atendimento, uma vez que fornecemos uma folha onde, caso queiram, podem anotar as apreciações e as sugestões para melhorarmos o serviço que prestamos.

Aqui se registam as impressões que os nossos utilizadores resolveram deixar por escrito:

Maria Júlia Fernandes, jornalista da RTP refere que o atendimento é «*excelente e muito profissional*». Também o jornalista da revista *Sábado*, Pedro Castro escreve: «*eficiência elevada, sem entraves burocráticos e administrativos, ao contrário do que é frequente neste tipo de serviços*». Quanto a sugestões gostaria do «*horário mais alargado*». José Garrido Fortes refere que o atendimento é «*excepcional. Rápido, atento e muito profissional. Um bom exemplo a seguir*». Sérgio Rosa: «*Devo-lhe dizer que tenho comunicado com diversos organismos públicos desde que iniciei as minhas pesquisas genealógicas e posso afirmar sem dúvida alguma que a sua resposta foi a mais rápida e completa que já recebi*». Guilherme Sampaio qualifica o atendimento de «*atencioso, diligente e personalizado*», sugerindo a colocação «*no site de opções de reprodução de documentos*». Ricardo Raimundo refere que o atendimento é «*muito bom*», mas para Tiago Brandão é «*ótimo*». Para Rui Simões é «*excelente em todos os aspectos*». Armando da Silva considera ter sido «*muito bem atendido. Foram-me facultados os documentos solicitados e considero o local muito agradável*». Idêntica opinião tem Manuel Vaz que refere: «*comecei por telefonar e fui atendido da forma mais simpática e amável. Fui ao serviço onde me foram prestados todos os esclarecimentos e facultados todos os elementos materiais para eu poder resolver o meu problema. O atendimento foi excelente e classifico com a máxima pontuação (20 valores)*». O Padre Luciano Moreira refere que o atendimento foi «*do melhor que pode existir, pela simpatia, disponibilidade e ajuda*», sugerindo «*dar a conhecer o Arquivo à comunidade estudantil e científica*», além de «*continuar a apostar na disponibilização das fontes on-line*». O atendimento é classificado de «*Muito bom*» por Fernando Marques, Carlos Silva, Patrícia Santos, Carlos Duarte, Américo Domingues, Ana Mónica Fonseca, José de Matos e David Castaño; «*atencioso e muito prestável: excelente*» para Luís Soares e «*o melhor*» para Maria Adelaide Sousa Dias. Já Arlindo Rodrigues «*realço, com muito agrado, a simpatia e profissionalismo com que fui atendido no ACMF. Destaco também as excelentes condições que o Arquivo apresenta aos leitores*», sugerindo que «*seria muito útil, dentro da medida do possível, continuar o processo de digitalização e disponibilização, on-line da documentação à guarda do ACMF*». Alexandra Braga, do Museu de Lamego, investigadora no âmbito do Curso de Mestrado em Museologia manifesta «*o profundo reconhecimento pela forma como sempre fui recebida no ACMF, onde me desloquei por diversas ocasiões*». Também para Ana Gabriela dos Santos o atendimento foi «*excelente, caracterizado por uma atitude personalizada, atenta e cuidadosa, reveladora de mérito por parte de quem me atendeu*». «*Exemplar*» escreve Dário Carmino. Para Henrique Fernandes será de «*realçar a forma muito atenciosa como fui atendido na altura, e depois a eficácia na resolução do problema com que me vinha deparando. Atendimento: 20 valores. Bem hajam!*». «*Excelente*» é a opinião de João Paulo Correia, Maria da Conceição Antunes, Lina Madeira, Helena Pinto, Célia Pereira e Alexandra Machado. Para Álvaro Tição o atendimento é «*muito bom, sem qualquer reparo na prontidão e eficácia*»; é «*ótimo*» para José Ferrão Afonso, bem como para António Marques que gostaria que o ACMF reunisse «*maior acervo documental antigo e histórico existente em outras paragens*». Daniel Marcos refere que o atendimento é «*muito bom. A documentação está bem preservada e organizada. As condições de trabalho são boas*», sugerindo uma «*maior publicitação do arquivo através, por exemplo, de uma página Web autónoma da Secretaria-Geral do Ministério das Finanças*». Idêntica opinião tem Thiago Carvalho para quem «*o atendimento foi muito atencioso. Os funcionários mostraram-se preparados e solícitos*». Para Lina Madeira o atendimento é «*excelente e, na verdade, não poderia ter sido melhor atendida*», gostaria «*que o vosso exemplo fosse seguido por outras instituições públicas!*»