

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

COORDENAÇÃO DE CONSULTAS AO ACERVO

NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA
SOBRE
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

MARÇO
2020

Rio de Janeiro
2020

APRESENTAÇÃO

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Núcleo de Estudos de Usuário da Coordenação de Consultas ao Acervo - COCAC, dá continuidade à publicação mensal do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento.

Este relatório apresenta as informações obtidas com a aplicação de questionário distribuído para os usuários da Sala de Consultas do prédio-sede do Arquivo Nacional, no Rio de Janeiro, e na unidade regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, assim como aquelas obtidas com o preenchimento do questionário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em março de 2020.

Após o Resumo dos resultados obtidos com a pesquisa e das Observações e sugestões recebidas – na ordem de preenchimento dos questionários –, são apresentados os Gráficos resultantes da tabulação dos resultados. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado no atendimento presencial e os Quadros de Tabulação dos resultados dos questionários.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em: <https://goo.gl/3RriEu>

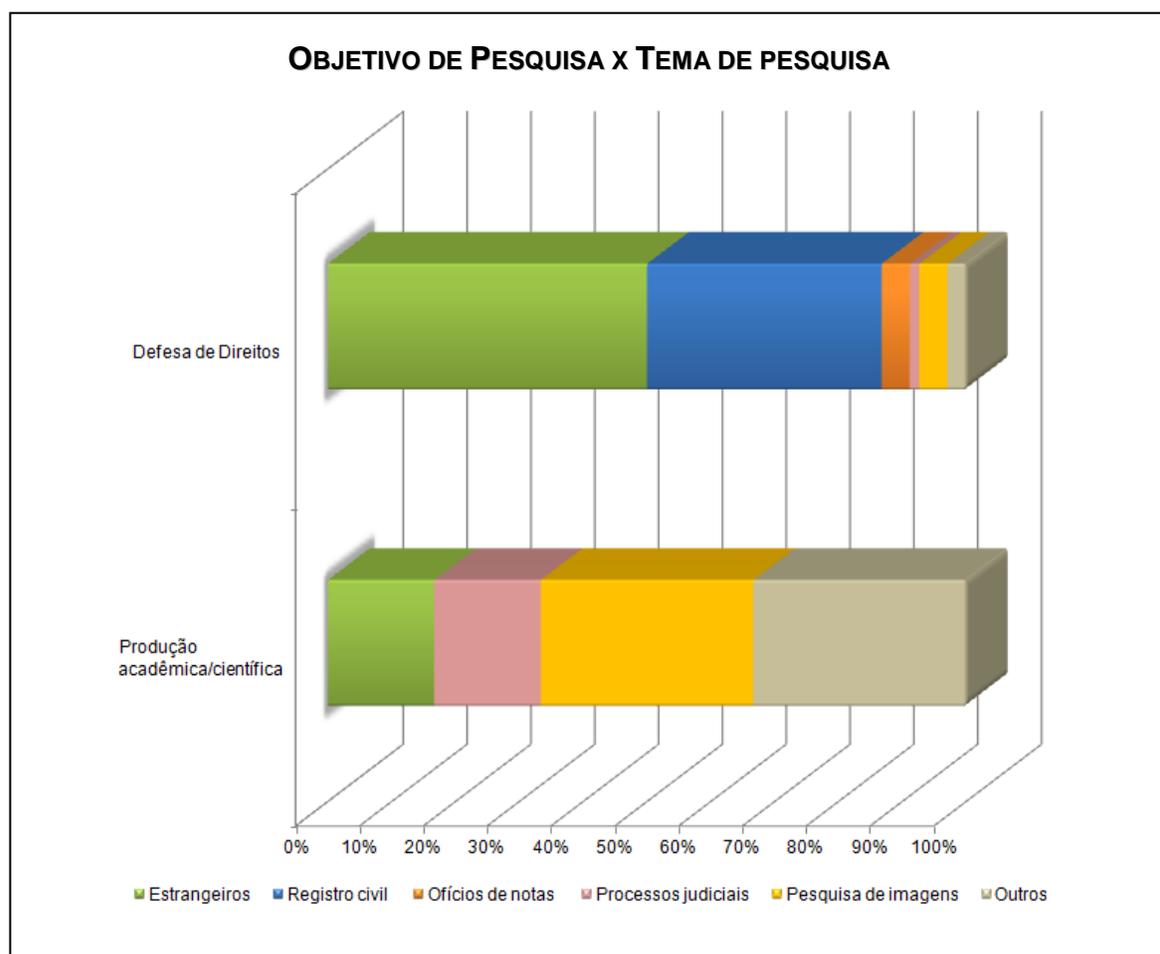
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 13 de março, para as respostas do atendimento presencial e de 01 a 31 de março, para as respostas do atendimento a distância. A diferença nos períodos de apuração se deve à ocorrência da pandemia do Covid-19, a partir da qual foi instituído o trabalho remoto e suspenso o atendimento presencial nas salas de consulta do Arquivo Nacional.

No atendimento presencial foram recebidos 38 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal não houve respostas em março. O questionário distribuído *online* para os usuários de atendimento a distância, retornou 28 respostas.

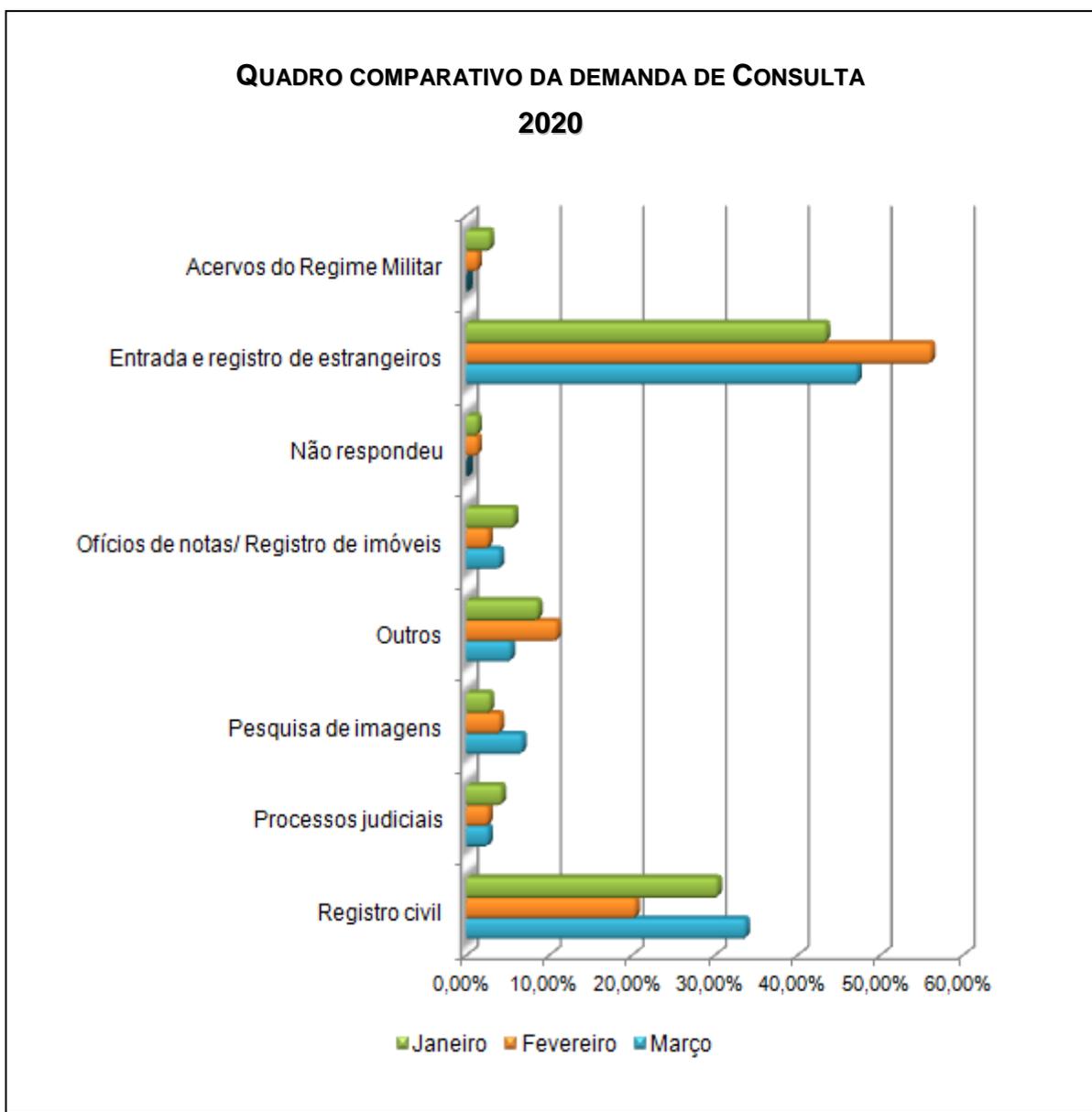
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 78,9% dos usuários do atendimento presencial que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. No atendimento a distância, 71,4% pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro, 47,4% tem nível superior, 26,3% pós-graduação, 21,1% ensino médio e 5,3% ensino fundamental ; no atendimento a distância, 39,3% tem pós-graduação, 35,7% nível superior, 21,4% nível médio, e 3,6% nível fundamental.
- Em março, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Administração e de Engenharia (16% cada); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Direito (13,8%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 92,1% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 96,2% dos usuários respondentes.



- A produção acadêmica/ científica era o objetivo de 7,9% dos usuários da Sede, e a produção cultural/editorial era o objetivo de 3,8% dos respondentes do atendimento a distância.

- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração no tema Estrangeiros.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi Registro Civil (47,8%), seguido de Entrada e Registro de Estrangeiros (37%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (64,3%). Na opção Outros, os temas preponderante foi Genealogia.



- .Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 71,1% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 23,7% bons e 5,3% não respondeu. No atendimento a distância, 42,9% considerou ótimos os instrumentos, 35,7% bons, 17,9% regulares e 3,6% não respondeu.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 57,9% dos usuários do Rio de Janeiro prefere instrumentos no computador, 34,2% não tem preferência, 2,6% prefere inventários e 5,3% não respondeu.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 44,7% respondeu que recebeu o documento/informação, 21,1%

não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 15,8% não recebeu o documento/informação; e 18,4% não respondeu.

- No atendimento a distância, 57,1% recebeu o documento/informação; 28,6% não recebeu o documento/informação; e 14,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- 71,4% dos respondentes da Sede pediu cópia em papel, 25% não solicitou serviço e 3,6% pediu certidão probatória. No atendimento a distância, 42,9% dos respondentes não solicitou serviço, 35,7% pediu cópia em papel, 7,1% cópia digital em mídia, 7,1% cópia digital via nuvem e 7,1% certidão probatória.
- 92,1% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e 94,7% considera ótimo o atendimento no Balcão.
- 67,9% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 17,9% as considerou boas, 10,7% regulares e 3,6% não respondeu.
- 46,4% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 21,4% deu nota 9; 10,7% nota 8 e os restantes atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 63,2% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 87,5% são positivas. Das sugestões, ocorrem diminuir o tempo de agendamento; maior digitalização e maior precisão nas pesquisas do SIAN.
- 75% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 52,4% eram elogios. Dentre os comentários ocorre a reclamação quanto ao tempo de atendimento.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Excelente atendimento das pesquisadoras Andrea e Alexandra. Com simpatia, bom humor e atenciosas.
- Parabenizo as funcionárias pela rapidez na informação que eu precisava.
- Para mim, até o momento, o serviço está OK!
- Bom dia. Fiquei muito satisfeito com o atendimento.
- Diminuir o tempo de agendamento seria importante para as pesquisas.
- Atendimento ótimo, a funcionária que me atendeu teve muita paciência e muita simpatia, nome dela Alexandra.

- Recebi um ótimo atendimento e foi realizada a busca solicitada e possivelmente retornarei para melhorar as informações solicitadas.
- Atendimento excelente, com extrema boa vontade, pela funcionária Denymar.
- Atendimento de qualidade.
- Excelente atendimento. Muito superior a expectativa. Recomendarei com louvor.
- Parabéns a todos os funcionários pelo atendimento e educação desde a entrada até o local da pesquisa. Recebi várias orientações de buscar em outros locais.
- Infelizmente as documentações obtidas têm que ser em papel. Nem todos os arquivos ainda tem documentos digitalizados e a busca chega a ser cansativa. [ass]
- Atendimento excelente por todos os setores pro onde passei.
- Excelente atendimento da senhora Denimar Santana, muito atenciosa e prestativa. Explicou detalhadamente como fazer minha busca. [ass]
- Ótimo atendimento, no entanto nem todas as listas estão digitalizadas.
- Site do SIAN poderia ser mais assertivo nas pesquisas.
- Fiquei surpreso de maneira positiva pelo atendimento recebido, todos os funcionários muito educados e receptivos. Um elogio especial ao funcionário Bruno, paciente e dedicado me ajudou muito na minha pesquisa. [ass.]
- A instituição poderia fazer comentários da sua tarefa de ajuda a sociedade. No mais, só tenho a declarar que foi fundamental para mim a visita. Fui muito bem atendido e orientado. [ass.]
- Fui bem orientada pelo telefone para fazer a pesquisa pelo site mas mesmo assim não obtive resultados. Logo, resolvi vir pessoalmente e fui muito bem atendida pela funcionária Mariana, que não desistiu mesmo com longo tempo de busca e conseguiu me ajudar com uma certidão que eu estava buscando há anos! Muito simpática e prestativa, adorei o auxílio e serviço dela. [ass.]
- Fui atendida pela funcionária Mariana e ela foi bastante profissional e competente. O resultado da minha vinda pessoalmente e pelo atendimento recomendarei a todos. Adorei conhecer o Arquivo e o atendimento feito por todos os funcionários. Vocês estão de parabéns pelos funcionários escolhidos. Com a atenção dispensada a mim pela Mariana, a pesquisa ficou muito mais eficaz, o que é o objetivo. [ass]
- Não sabia do excelente trabalho de atendimento ao usuário. Local super organizado e atendimento de excelência. Muito obrigada.
- Estou positivamente surpresa com a organização e a existência desses serviços. Muito obrigada!
- Atendimento ótimo.
- Recebi um ótimo atendimento e consegui o que precisava.

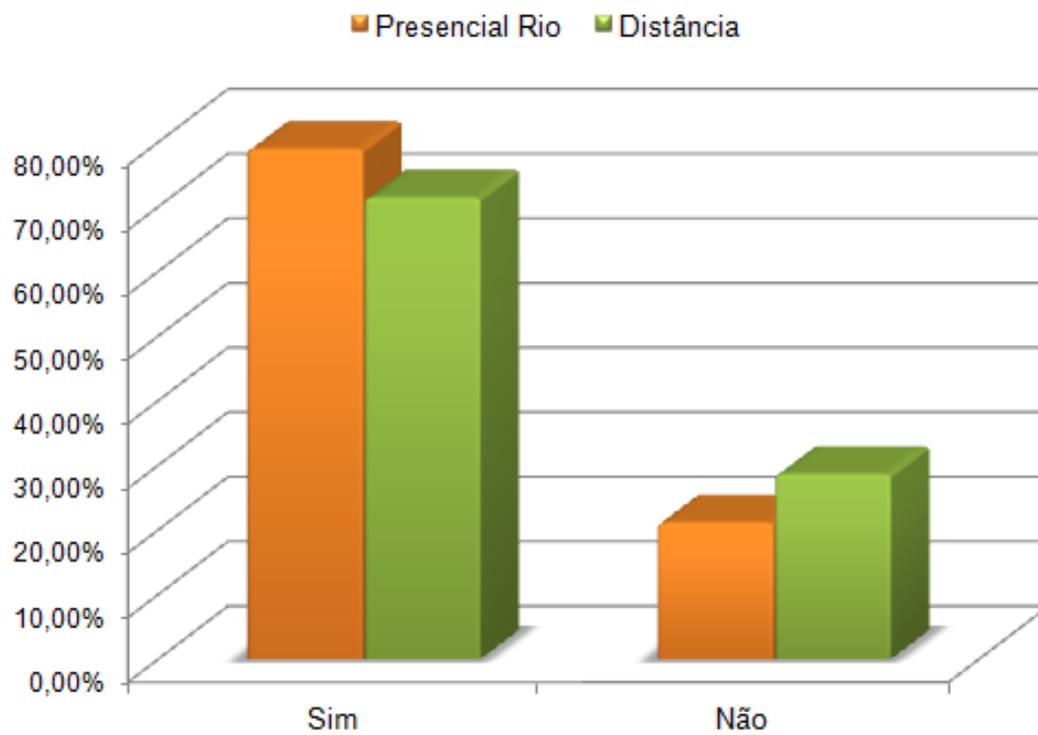
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Está tudo bem.
- Muito bom
- Atendimento Pontual
- Não demoraram para me responder que não acharam o documento. Não acredito que a pesquisa tenha sido feita da melhor maneira. Não me orientaram como obter o que procuro.
- No meu caso, valeu pela orientação recebida. Foi positivo.
- O SIAN deveria ser mais intuitivo.
- Cécias eu non comprendera ben como funciona o seu servicio de arquivo: ou que non sexa posible conseguir os datos que pesquisaba ou que non soupem solicialos correctamente
- 100% satisfeito com atendimento, agilidade e qualidade da informação.
- é ótimo poder com tar .com este aplicativo .mas seria bom para achar país que Morão não Alemanha e não pagao pensão alimentícia. obrigado
- Demorou um pouco para obter resposta, mas infelizmente NÃO encontrei o q estava procurando...mas fui informado a procurar em outros sites .
- Apesar da demora, foi eficiente e recebi a documentação solicitada
- Eu recebi as informações que solicitei, porém, nenhum dos instrumentos que me foi indicado FUNCIONAM; assim sendo, não logrei êxito na minha pesquisa
- Entendo a situação difícil em que se encontra o Rio de Janeiro, mas o serviço poderia ser um pouco mais ágil.
- Agradeço o apoio do Arquivo Nacional no resgate da história de meus antepassados. O atendimento é muito bom e os profissionais são muito interessados em nos atender nas dúvidas em relação às pesquisas. Demorou um pouquinho para receber as respostas da solicitação, porém eu já havia sido informado pelo próprio site quando realizei minha solicitação. Obrigado a todos!
- Atendimento muito rápido e prestativo. Destaco, também, a importância da política de acesso aberto em relação a parte do acervo institucional. Realizo pesquisas no Arquivo

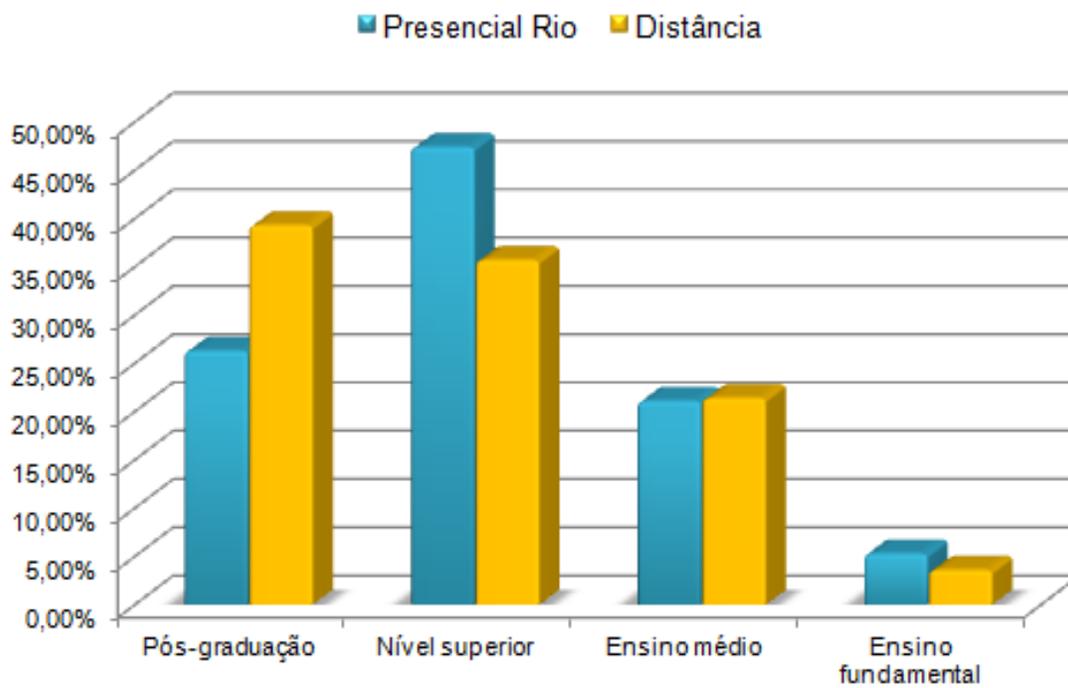
Nacional desde o período de graduação e sou muito grato à instituição pelo espaço e pelas possibilidades de consulta.

- Parabéns a toda a equipe de servidores públicos e funcionários
- Não vou tecer críticas, apenas elogiar pois espero receber o que foi solicitado.
- Más orientação para pesquisa
- O atendimento muito bom, mas tive dificuldade de acessar o programa dos arquivos recebidos, tive que utiliza sempre o email
- estamos recorrendo a vcs pq nao conseguimos encontrar nada do meu bisavo Antonio scandelae vindo da Italia para o Brasil e nao sabemos data de nascimento,nome dos pais ,so sabemos que veio de Veneza Italia
- Maravilhoso trabalho de resgate histórico. Muito bom o atendimento.

PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



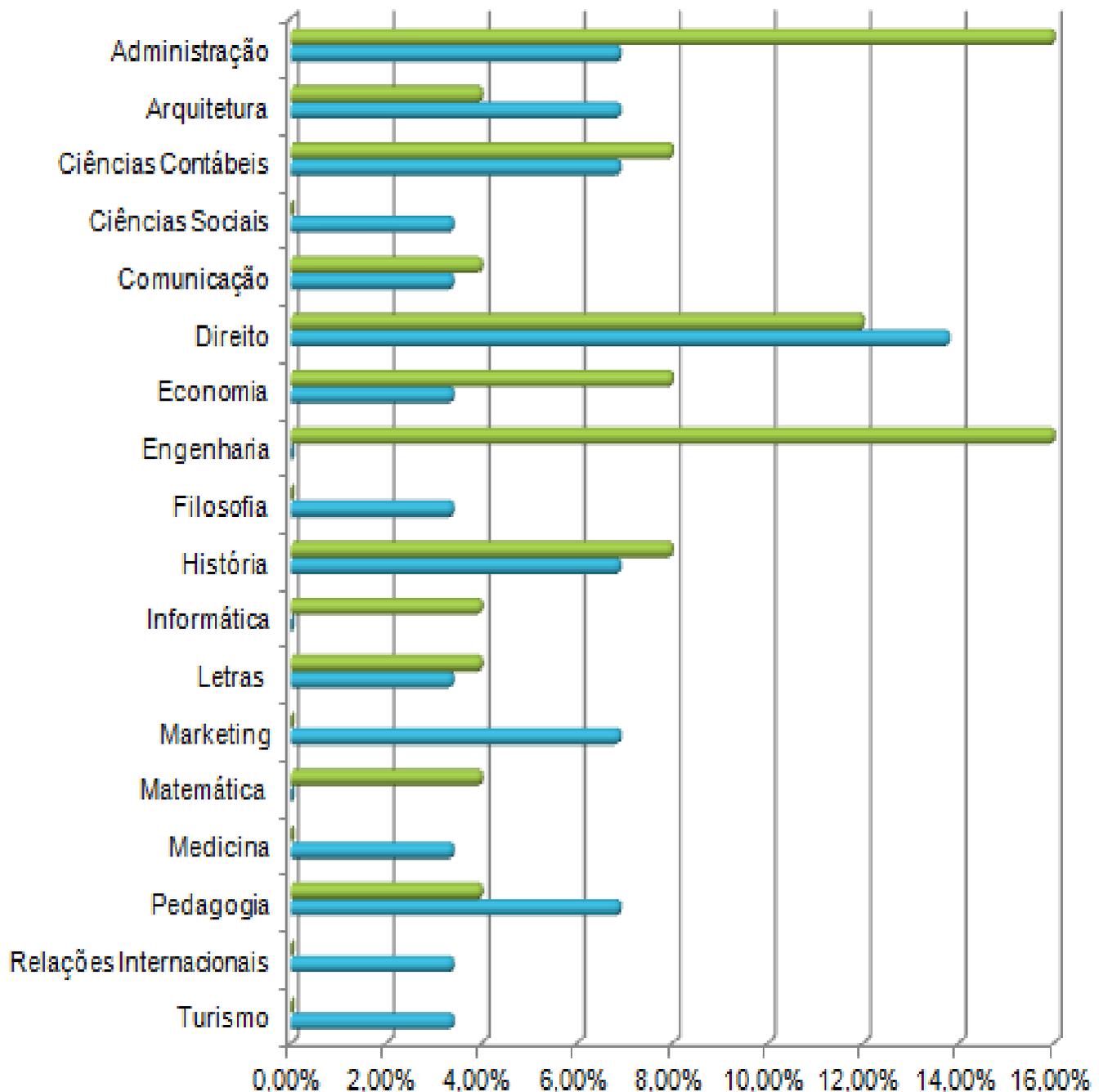
ESCOLARIDADE



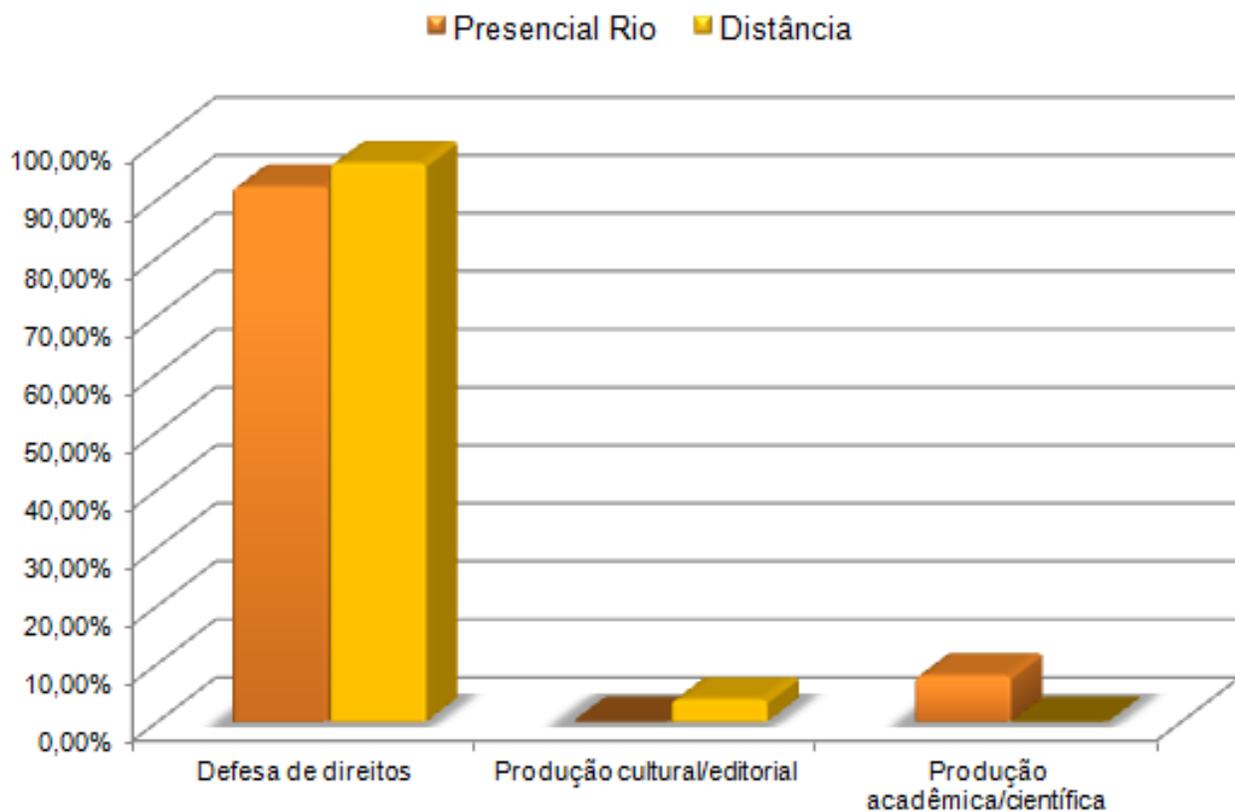
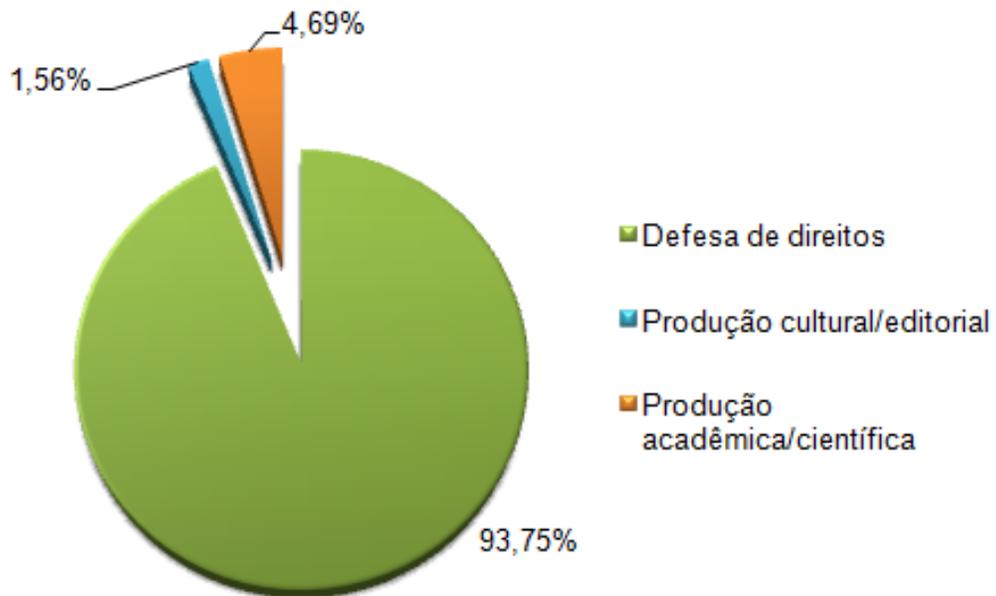


FORMAÇÃO

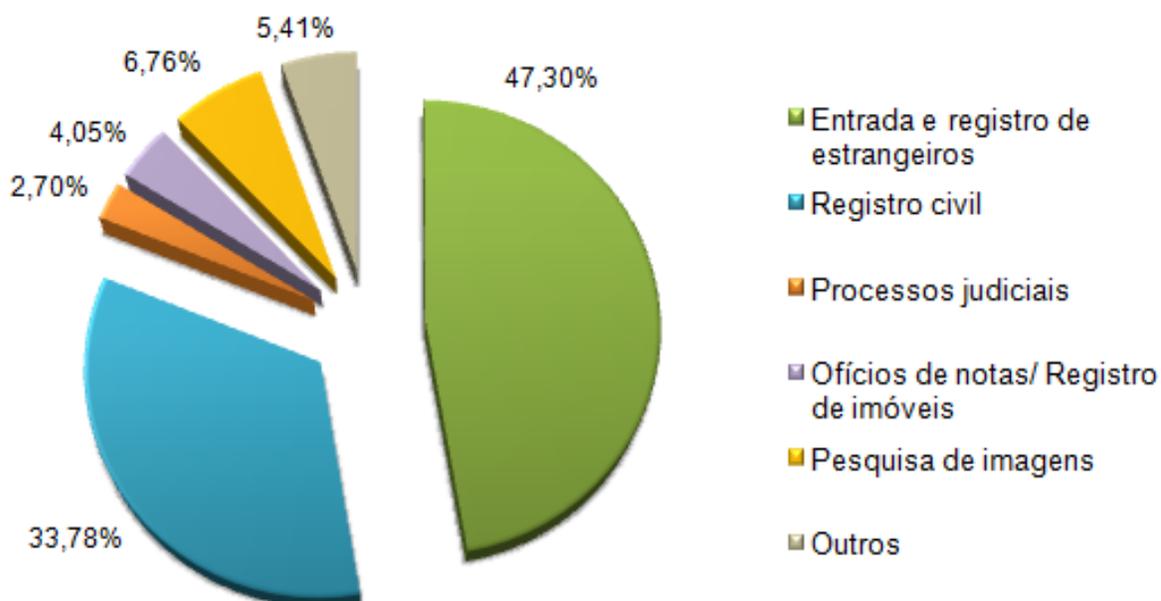
■ Presencial Rio ■ Distância



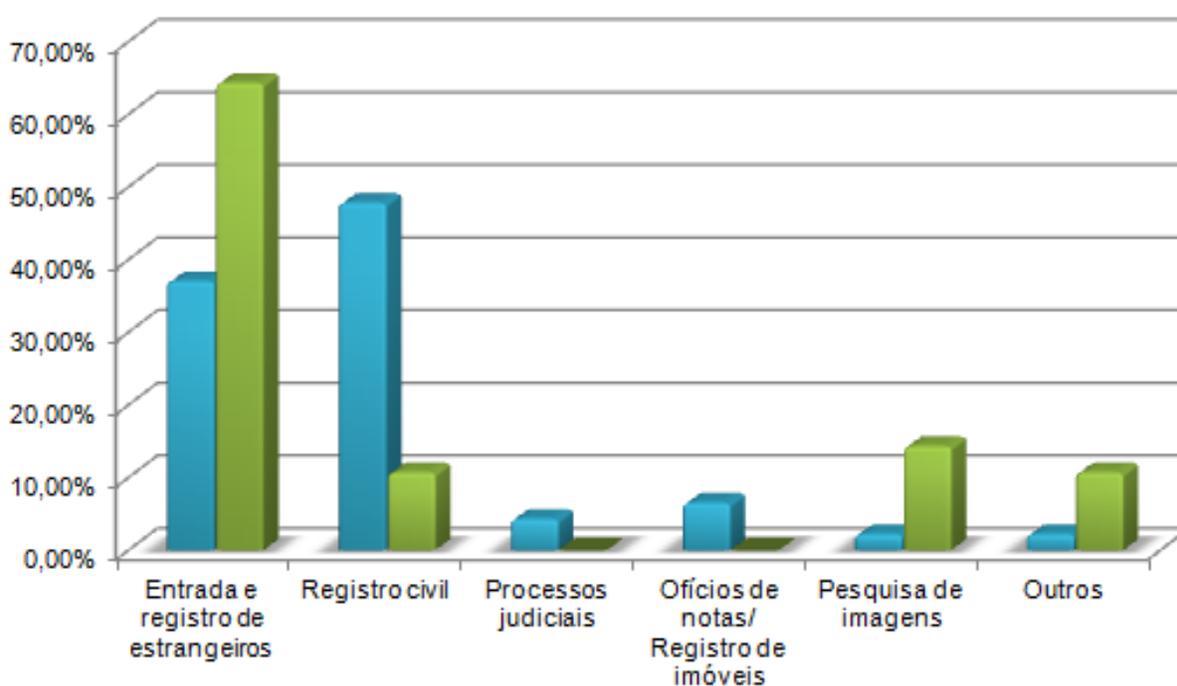
OBJETIVO DA PESQUISA (PRESENCIAL RIO + DISTÂNCIA)



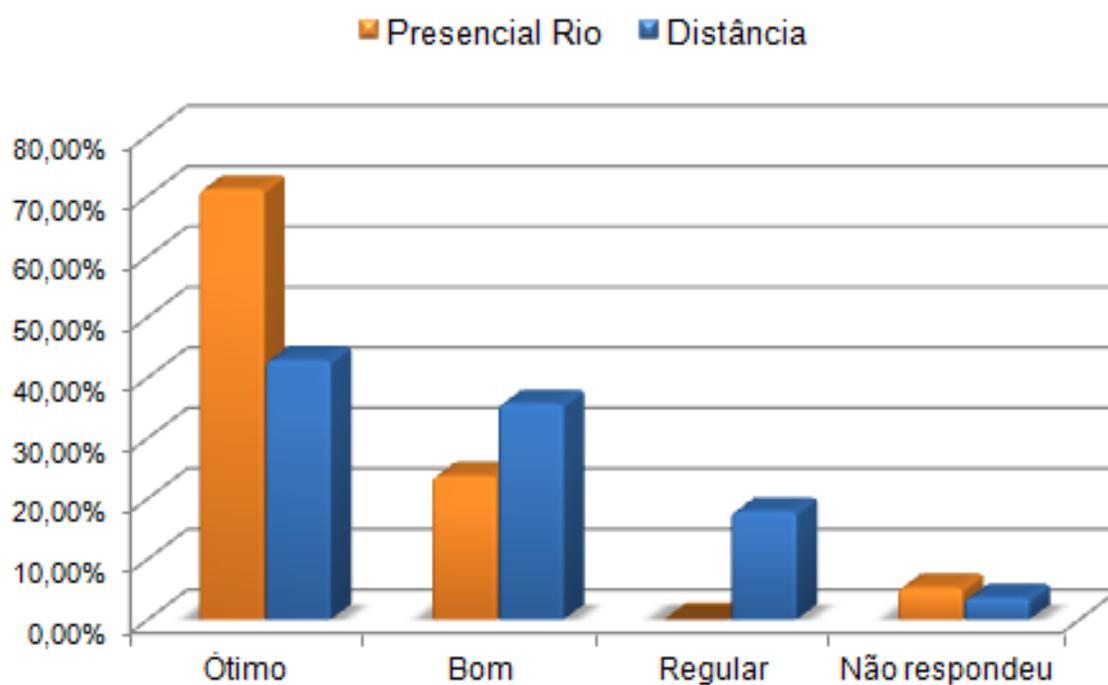
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + DISTÂNCIA)**



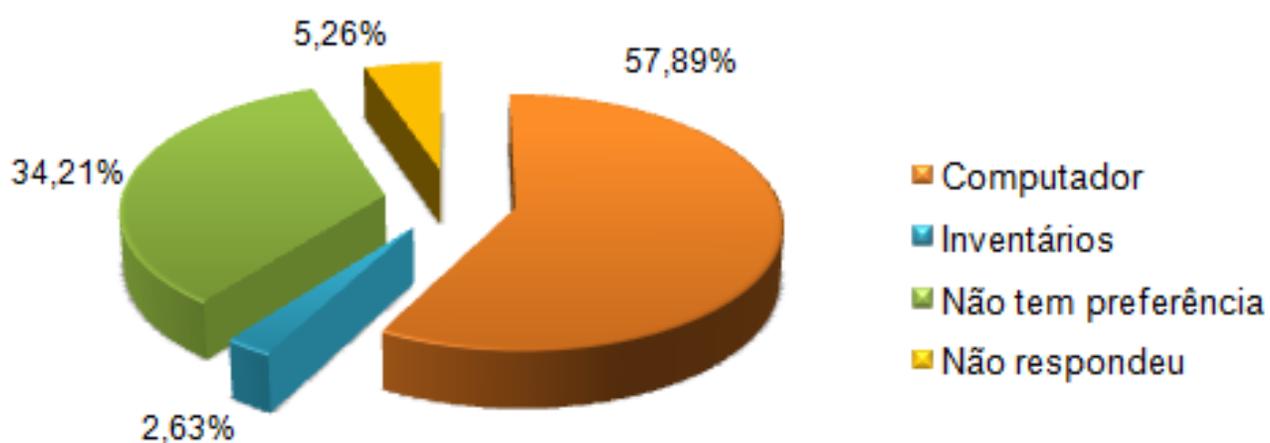
■ Presencial Rio ■ Distância



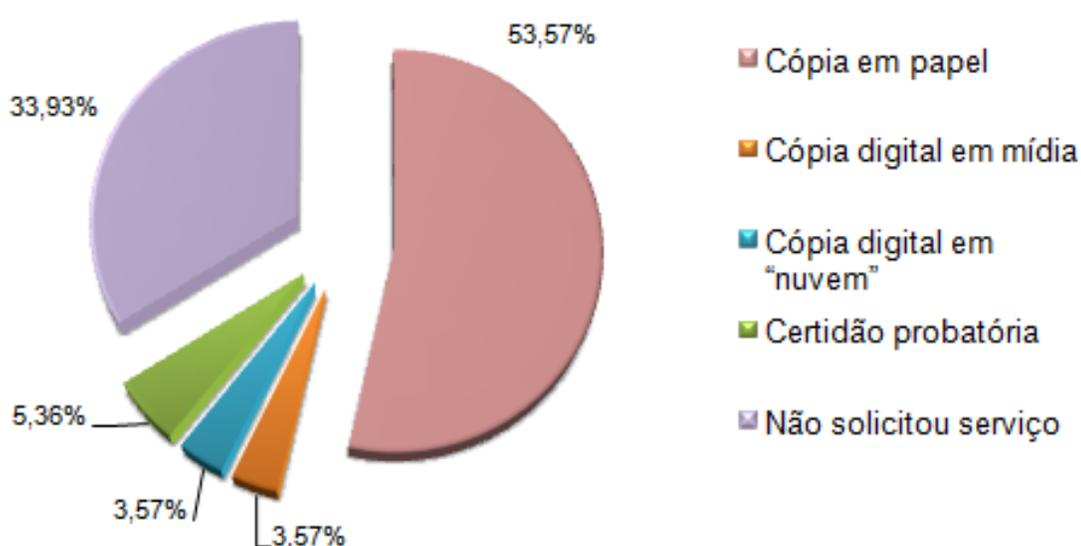
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



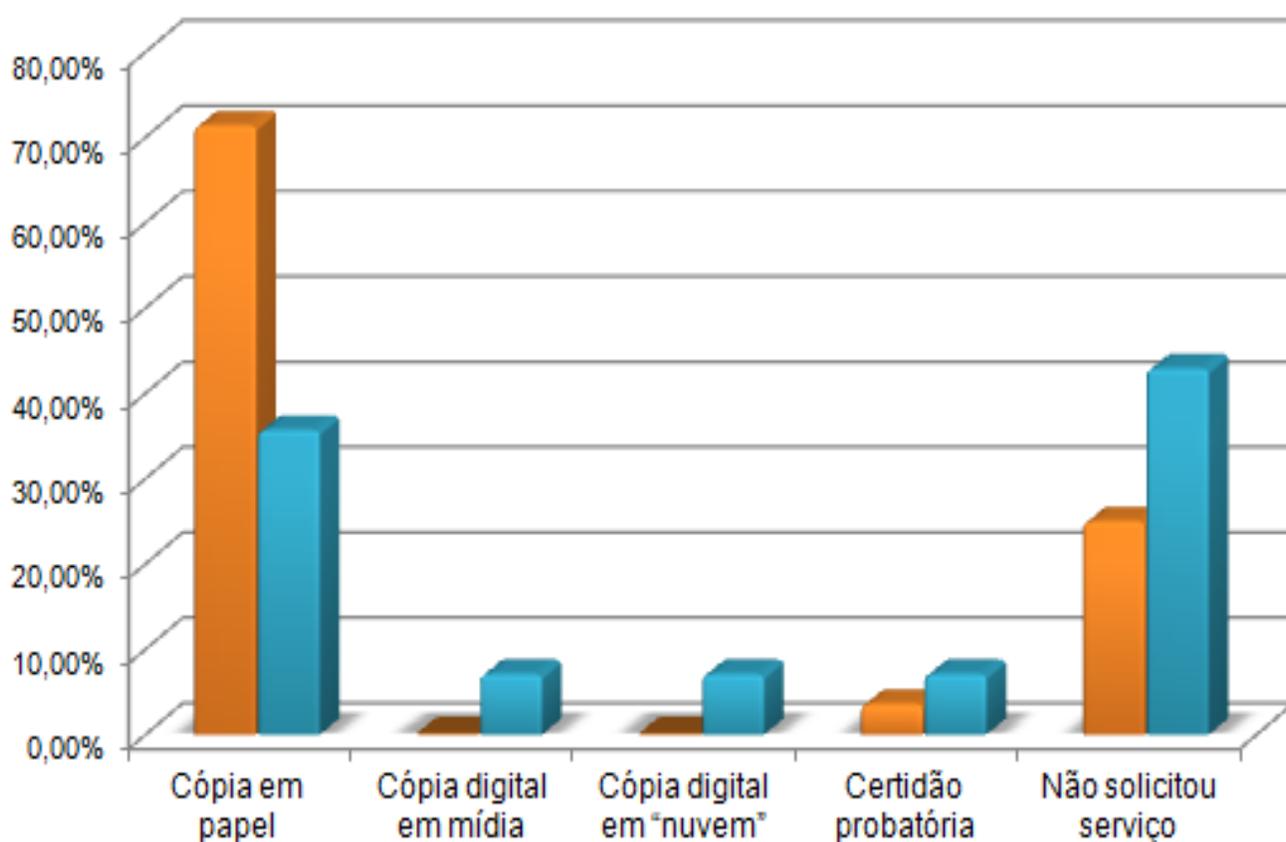
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



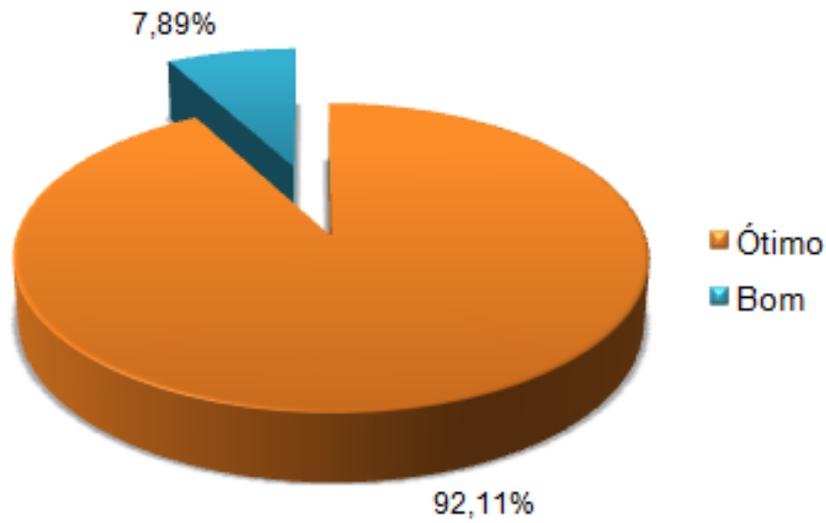
SERVIÇO SOLICITADO



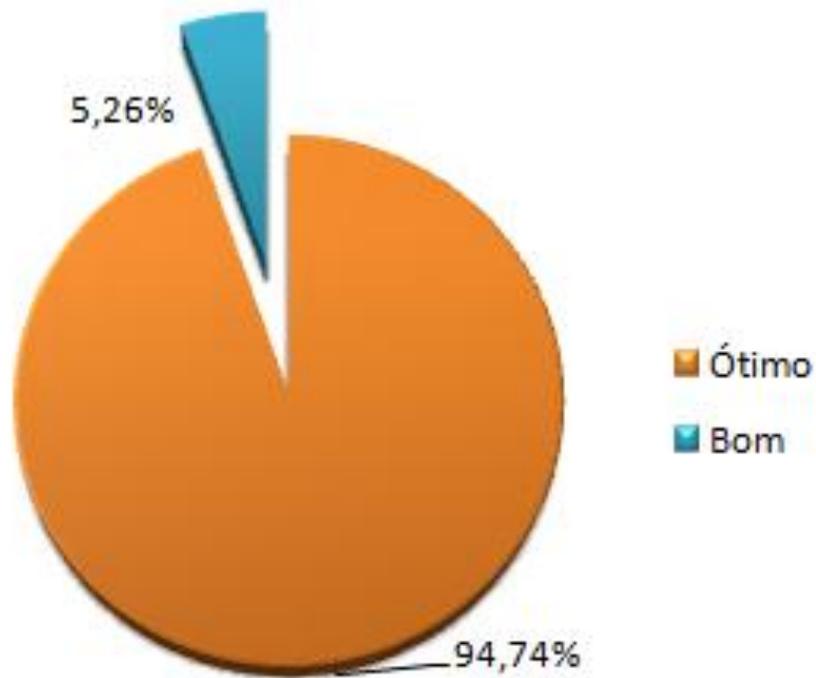
■ Presencial Rio ■ Distância



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

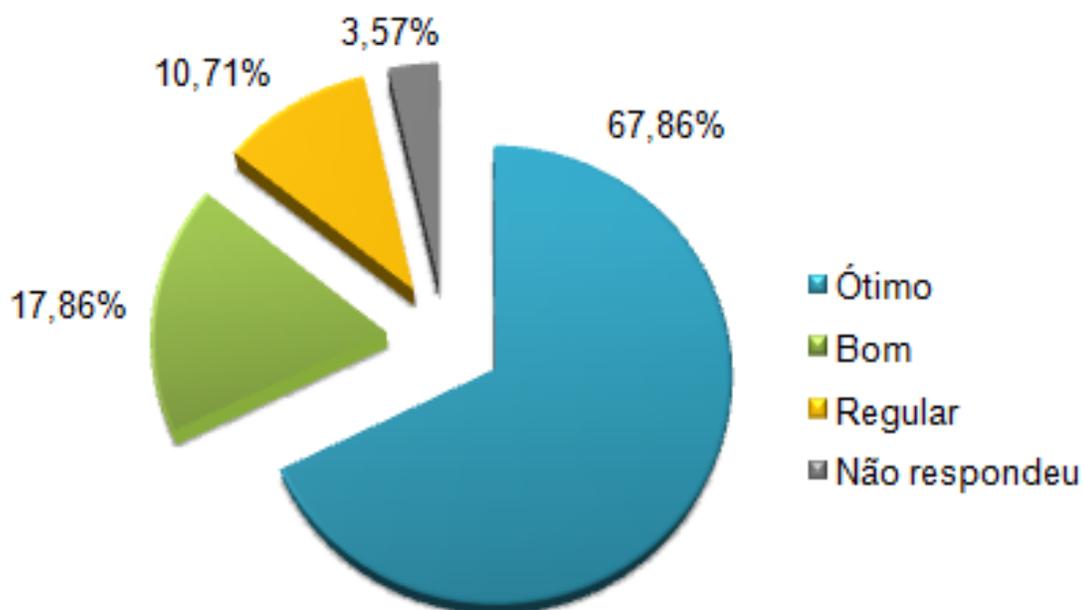


ATENDIMENTO NO BALCÃO

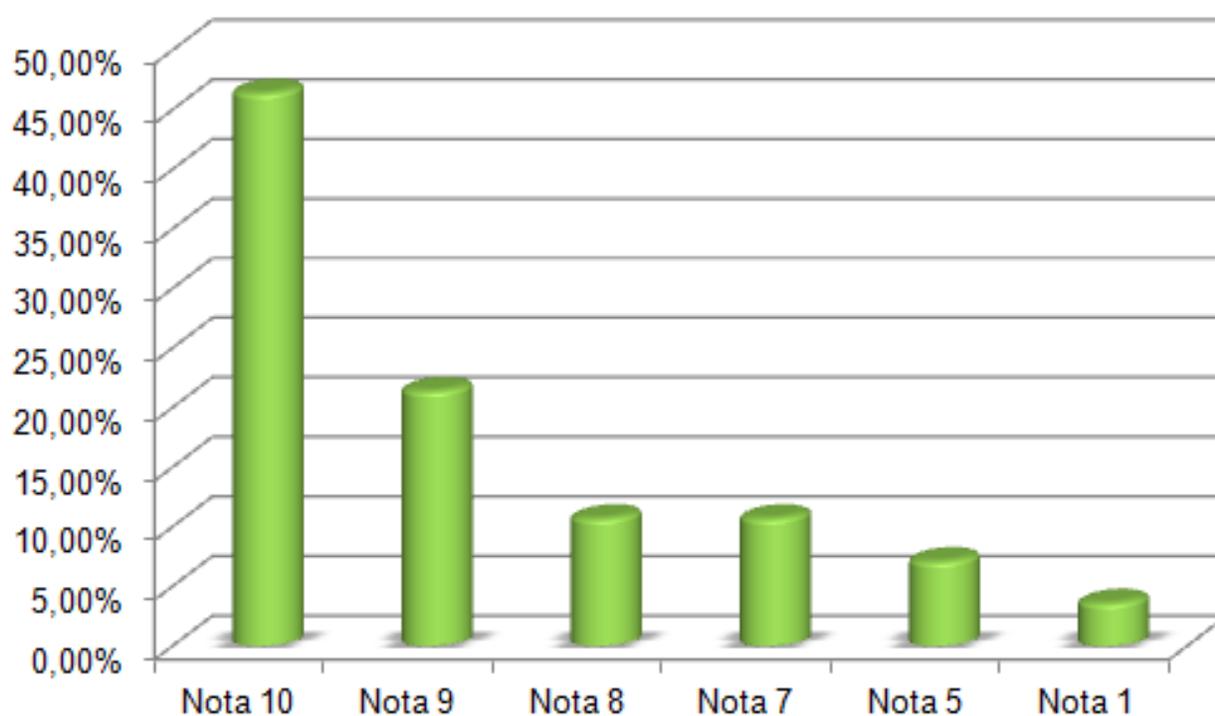


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

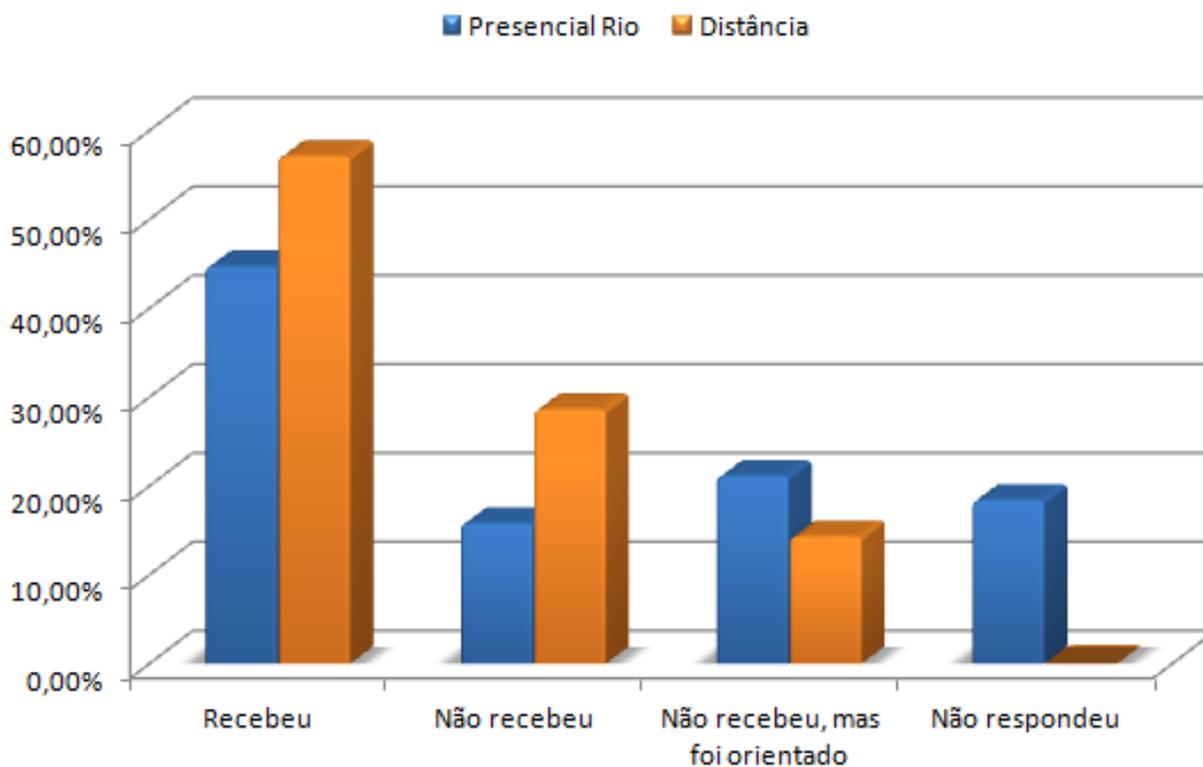
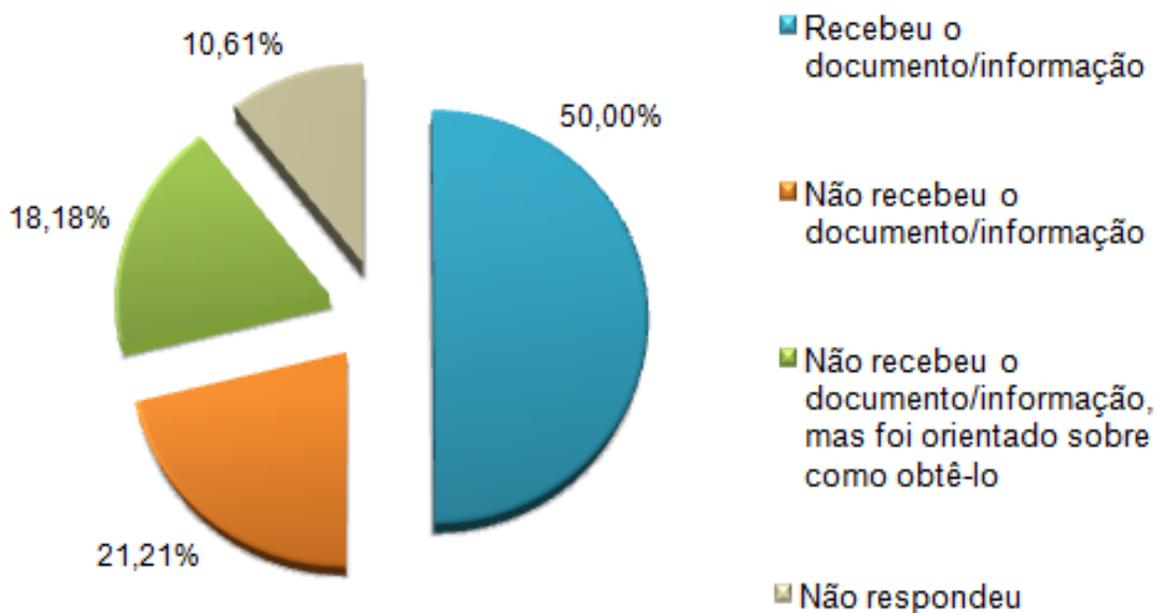


NOTA



SUCESO NA PESQUISA REALIZADA

(Presencial Rio + Distância)





PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



Prezado usuário,

Com o objetivo de desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, foi aperfeiçoado questionário com a finalidade de avaliar questões pertinentes ao seu perfil, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria.

PARTICIPE CONOSCO DESTES ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

Não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós-graduação

Curso

2. É a primeira vez que pesquisa no Arquivo Nacional?

Sim

Não

3. Em caso positivo, como conheceu o Arquivo Nacional?

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros:

.....

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Engenharia civil	Sim	Cartórios	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	-
2	Pós	Economia	Sim	Amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento das pesquisadoras Andrea e Alexandra. Com simpatia, bom humor e atenciosas.
3	Superior	Letras	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Parabenizo as funcionárias pela rapidez na informação que eu precisava.
4	Superior	Administração	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Não	Não solicitou serviço	-
5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	De passagem	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
6	Superior	Ciências navais	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Não	Cópia em papel	-
7	Pós	História militar	Não	-	Acadêmica	Outros: criação do Min. Aeronáutica	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Regular	Não	-	-
8	Superior	Informática	Sim	Primo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Não solicitou serviço	-
9	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Para mim, até o momento, o serviço está OK!
10	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amiga	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitou serviço	Bom dia. Fiquei muito satisfeito com o atendimento.
11	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	-
12	Pós	-	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Diminuir o tempo de agendamento seria importante para as pesquisas.
13	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	Filho	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Atendimento ótimo, a funcionária que me atendeu teve muita paciência e muita simpatia, nome dela Alexandra.
14	Pós	Contabilidade	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	-	-
15	Pós	Arquitetura	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Recebi um ótimo atendimento e foi realizada a busca solicitada e possivelmente retornarei para melhorar as informações solicitadas.
16	Pós	-	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
17	Superior	Engenharia	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Certidão probatória	Atendimento excelente, com extrema boa vontade, pela funcionária Denymar.
18	Superior	Contabilidade	Não	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Atendimento de qualidade.
19	Superior	Economia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento. Muito superior a expectativa. Recomendarei com louvor.
20	Superior	Pedagogia	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Parabéns a todos os funcionários pelo atendimento e educação desde a entrada até o local da pesquisa. Recebi várias orientações de buscar em outros locais.
21	Pós	História	Não	Internet	Acadêmica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitou serviço	-
22	Superior	Secretariado executivo	Não	Desde criança	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	Infelizmente as documentações obtidas têm que ser em papel. Nem todos os arquivos ainda tem documentos digitalizados e a busca chega a ser cansativa. [ass]
23	Superior	Direito	Sim	Aulas	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Atendimento excelente por todos os setores pro onde passei.
24	Pós	Gerenciamento de projetos	Sim	Site de buscar por familiares	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento da senhora Denimar Santana, muito atenciosa e prestativa. Explicou detalhadamente como fazer minha busca. [ass]
25	Superior	Direito	Sim	Indicação	Acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Ótimo atendimento, no entanto nem todas as listas estão digitalizadas.
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Fórum	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	-	-
27	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	Site do SIAN poderia ser mais assertivo nas pesquisas.
28	Superior	Matemática	Sim	De passar em frente	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Não solicitei serviço	Fiquei surpreso de maneira positiva pelo atendimento recebido, todos os funcionários muito educados e receptivos. Um elogio especial ao funcionário Bruno, paciente e dedicado me ajudou muito na minha pesquisa. [ass.]
29	Superior	Eletrônica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	A instituição poderia fazer comentários da sua tarefa de ajuda a sociedade. No mais, só tenho a declarar que foi fundamental para mim a visita. Fui muito bem atendido e orientado. [ass.]
30	Superior	Design de moda	Sim	Amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei serviço	Fui bem orientada pelo telefone para fazer a pesquisa pelo site mas mesmo assim não obtive resultados. Logo, resolvi vir pessoalmente e fui muito bem atendida

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
															pela funcionária Mariana, que não desistiu mesmo com longo tempo de busca e conseguiu me ajudar com uma certidão que eu estava buscando há anos! Muito simpática e prestativa, adorei o auxílio e serviço dela. [ass.]
31	Superior	Comunicação social e Direito	Sim	Recomendação	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Cópia em papel	Fui atendida pela funcionária Mariana e ela foi bastante profissional e competente. O resultado da minha vinda pessoalmente e pelo atendimento recomendaré a todos. Adorei conhecer o Arquivo e o atendimento feito por todos os funcionários. Vocês estão de parabéns pelos funcionários escolhidos. Com a atenção dispensada a mim pela Mariana, a pesquisa ficou muito mais eficaz, o que é o objetivo. [ass]
32	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	Sim	Cópia em papel	Não sabia do excelente trabalho de atendimento ao usuário. Local super organizado e atendimento de excelência. Muito obrigada.
33	Pós	Psicologia	Sim	Cartório	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	Sim	Cópia em papel	Estou positivamente surpresa com a organização e a existência desses serviços. Muito obrigada!
34	Superior	Administração	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	-
35	Pós	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
36	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	Atendimento ótimo.
37	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Irmão	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
38	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Cópia em papel	Recebi um ótimo atendimento e consegui o que precisava.



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Ensino médio			Sim	Muito bem	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Certidão probatória			10
2	Pós-graduação		Economia	Sim	Procurei pelos familiares e apareceu o arquivo nacional.	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Está tudo bem.	9
3	Nível superior	Pedagogia		Sim	Através de vocês	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei	Muito bom	10
4	Nível superior	Ciências Contábeis		Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel		Atendimento Pontual	10
5	Nível superior	letras		Não		Direitos	Genalogia	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não encontraram a documentação.	Não demoraram para me responder que não acharam o documento. Não acredito que a pesquisa tenha sido feita da melhor maneira. Não me orientaram como obter o que procuro.	5
6	Nível superior	Direito		Sim	Como busco por um doc. Do início do século passado me indicaram começar a pesquisa pelo AN.	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Fui orientada como buscar o doc. que procuro	No meu caso, valeu pela orientação recebida. Foi positivo.	8
7	Pós-graduação	Tecnologia em Comércio Exterior	MBA em Logística e Supply Chain	Sim	Por uma amiga que fez uma tese de doutorado pesquisando no Arquivo Nacional	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Cópia em papel	Estou aguardando o postagem	O SIAN deveria ser mais intuitivo.	10
8	Nível superior	Licenciado em Filosofia		Sim	Por Internet	Direitos	Calquer posible información sobre unha persoa				Não	Não solicitei serviço	Eu queria saber calquer dato sobre unha persoa da que posuimos pouca información	Cecais eu non comprendera ben como funciona o seu servicio de arquivo: ou que non sexa posible conseguir os datos que pesquisaba ou que non soupen solicitalos correctamente	1



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
9	Pós-graduação	Gestão financeira de empresas	Direito Tributário	Sim	Indicação do Arquivo Estadual (SP)	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Minha busca seria pela internet, sem recebimento posterior.	100% satisfeito com atendimento, agilidade e qualidade da informação.	10
10	Ensino fundamental	cabellereira		Sim	internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	tentar de Novo	é ótimo poder com tar .com este aplicativo .mas seria bom para achar país que Morão não Alemanha e não pagao pensão alimentícia. obrigado	9
11	Pós-graduação	Jornalista	Marketing	Sim	Através do site da embaixada da Alemanha.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Sim	Cópia em papel			9
12	Ensino médio			Sim	Através da Internet	Direitos	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço	Que NÃO se encontra no Arquivo Público	Demorou um pouco para obter resposta, mas infelizmente NÃO encontrei o q estava procurando...mas fui informado a procurar em outros sites .	8
13	Ensino médio			Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom		Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
14	Pós-graduação	Ciências Contábeis	Gestão Financeira	Sim	Através de resposta do Consulado do Japão	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel		Apesar da demora, foi eficiente e recebi a documentação solicitada	9
15	Nível superior	Medicina		Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Ruim	Não	Não solicitei serviço		Eu recebi as informações que solicitei, porém, nenhum dos instrumentos que me foi indicado FUNCIONAM; assim sendo, não logrei êxito na minha pesquisa	8
16	Nível superior	Direito		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Cópia em papel			10
17	Pós-graduação	História	Gestão Pública	Não	Durante a faculdade	Direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Ruim	Não	Cópia digital em mídia	Solicitei prontuários de carteiras de estrangeiros de familiares, emitidas em São Paulo, e recebi, após 4 meses de espera, a informação	Entendo a situação difícil em que se encontra o Rio de Janeiro, mas o serviço poderia ser um pouco mais ágil.	5



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													de que os documentos não foram localizados (todos os 5 prontuários). Ano passado já havia solicitado este serviço e fui atendida rapidamente e os documentos foram localizados, o que me leva a pensar que sequer procuraram.		
18	Pós-graduação	Matemática	Especialização (lato sensu)	Não	há muito tempo sabia da existência do Arquivo Nacional, e quando necessitei, digitei o nome em navegador para realizar minhas pesquisas.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	estou aguardando a remessa da documentação pelo Correio	Agradeço o apoio do Arquivo Nacional no resgate da história de meus antepassados. O atendimento é muito bom e os profissionais são muito interessados em nos atender nas dúvidas em relação às pesquisas. Demorou um pouquinho para receber as respostas da solicitação, porém eu já havia sido informado pelo próprio site quando realizei minha solicitação. Obrigado a todos!	10
19	Pós-graduação	História	História e sociologia	Não	Durante minha formação universitária	Produção acadêmica/científica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento muito rápido e prestativo. Destaco, também, a importância da política de acesso aberto em relação a parte do acervo institucional. Realizo pesquisas no Arquivo Nacional desde o período de graduação e sou muito grato à instituição pelo espaço e pelas possibilidades de consulta.	10
20	Pós-graduação	Arquitetura	Doutora	Não	Bibliografia e imprensa	Produção acadêmica/científica	Arquitetura brasileira	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei		Parabéns a toda a equipe de servidores públicos e funcionários	10



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA serviço	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
	o					tífica						serviço			
21	Nível superior	Marketing		Sim	fui solicitado a buscar a informação que necessito.	Direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Certidão probatória	mandaram esperar, ja fazem mais de um mês, na Alemanha recebi em 2 semanas o meu pedido.	Não vou tecer críticas, apenas elogiar pois espero receber o que foi solicitado.	7
22	Ensino médio			Sim	Atraves pesquisa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			9
23	Ensino médio			Não	Pelas redes sociais	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Que nao podem	Más orientação para pesquisa	7
24	Pós-graduação	Turismo	MBA Gestao Empresas	Sim	Recomendação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
25	Nível superior	Arquitetura		Sim	Por amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Esta em curso		10
26	Pós-graduação	Pedagogia	Didatica do Ensino Superior	Sim	Através do Museu da Imigração	Direitos	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		O atendimento muito bom, mas tive dificuldade de acessar o programa dos arquivos recebidos, tive que utiliza sempre o email	9
27	Ensino médio			Sim	internet	Direitos	Registro civil	Bom	Regular	Regular	Não	Cópia em papel	mandaram procurar pessoalmente	estamos recorrendo a vcs pq nao conseguimos encontrar nada do meu bisavo Antonio scandelae vindo da Italia para o Brasil e nao sabemos data de nascimento,nome dos pais ,so sabemos que veio de Veneza Italia	7
28	Nível superior	Direito		Sim	Através do Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Maravilhoso trabalho de resgate histórico. Muito bom o atendimento.	10