

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL
NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA
SOBRE
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

ABRIL - DEZEMBRO

2020

Rio de Janeiro
2021

APRESENTAÇÃO

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

Este relatório apresenta as informações obtidas com o preenchimento do questionário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, de abril a dezembro de 2020. Devido 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, foram recebidas apenas as respostas ao questionário aplicado aos usuários a distância.

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. Anexo ao relatório vai o Quadro de Tabulação das respostas.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em:

<https://goo.gl/3RriEu>

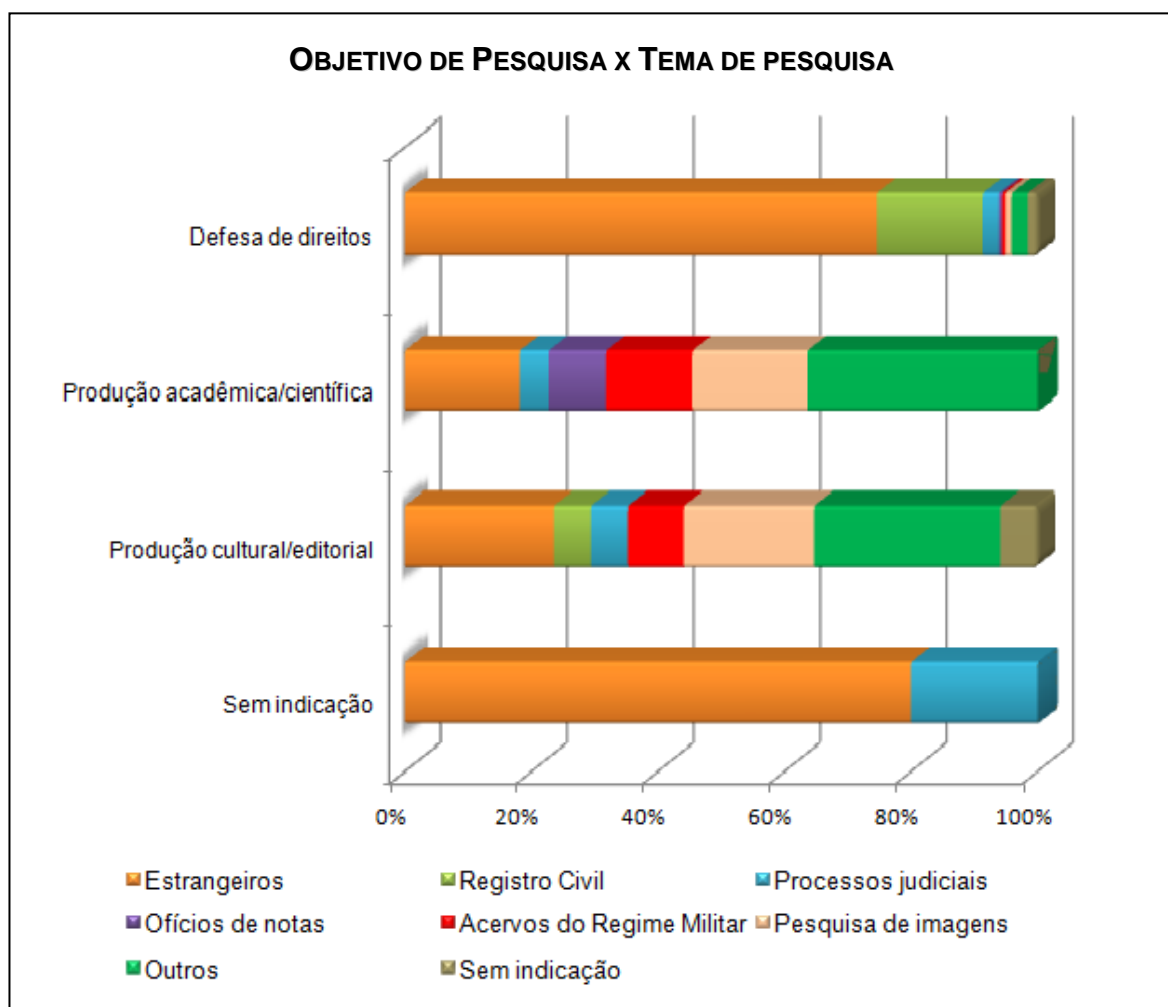
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de abril a 31 de dezembro de 2020.

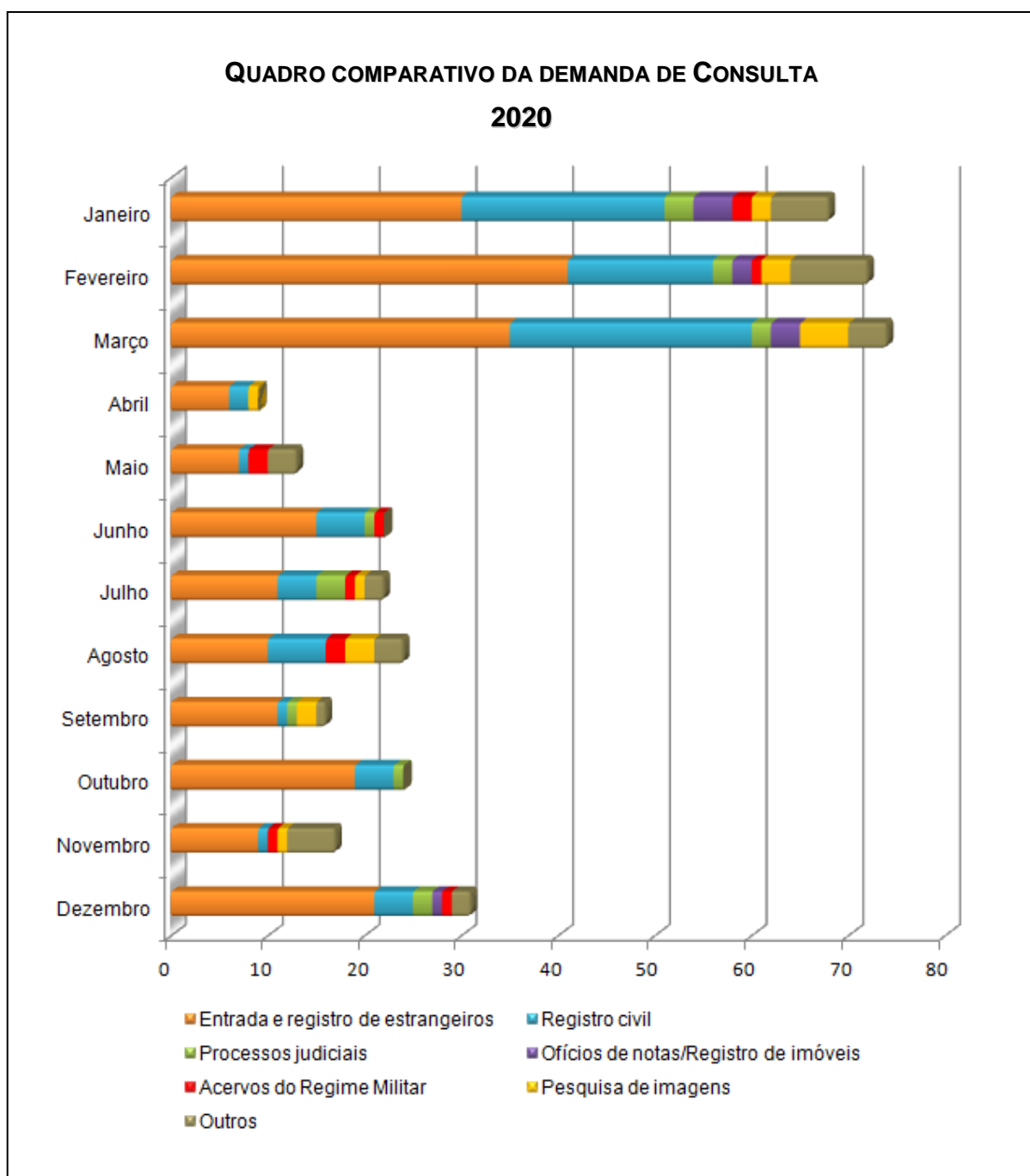
Neste período, o questionário distribuído *online* para os usuários de atendimento a distância, retornou 182 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 58,8% dos usuários que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de abril a dezembro, 46,2% tem nível superior, 35,2% pós-graduação, 18,1% ensino médio e 0,5% ensino fundamental.
- De abril a dezembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam a pesquisa foi nas áreas de Administração (13,2%) e de Direito (11,8%).
- Neste período, 72,5% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 17% dos respondentes e a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 7,7%; 2,7% não respondeu.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração no tema Estrangeiros.
- Dentre os temas, a maior incidência foi Entrada e Registro de Estrangeiros (58,5%) seguido de Registro Civil (15,8%). Na opção Outros, o tema preponderante foi Genealogia.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 41,8% dos usuários os considerou bons, 41,2% ótimos, 11,5% regulares, 3,8% ruins e 1,6% não respondeu consideraram ótimos, 23,7% bons e 5,3% não respondeu.

- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 53,3% respondeu que recebeu o documento/informação, 30,8% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 14,8% não recebeu o documento/informação; e 1,1% não respondeu.
- 62,6% dos respondentes não solicitou serviço, 14,6% pediu cópia digital em mídia, 8,2% cópia digital "em nuvem", e 4,7% certidão probatória.
- 68,1% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 18,7% as considerou boas, 8,2% regulares, 3,8% ruins e 1,1% não respondeu.
- 57,7% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 15,4% deu nota 9; 9,7% 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, 67% dos usuários deixou suas observações; destas, 76,2% são positivas. Dentre os comentários ocorre a reclamação quanto ao tempo de atendimento.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS

- Estou extremamente satisfeita com o atendimento. Superou minhas expectativas. Todos os atendentes muito educados e as informacoes passadas muito organizadas e claras. Sugiro apenas que ampliem o acesso direto as bases de dados como no exemplo a parceira feita para os RE com o. site family search
- Ótimo atendimento, muito obrigado.
- Muito bom o atendimento
- Digitalize já
- Serviço muito bom. Parabéns aos envolvidos.
- Este atendimento foi bem rápido, considerando os anteriores e o contexto geral do país.
- Nada a comentar

- Tendo as informações corretas do que procurar, muito fácil as buscas. No meu caso estou linkando informações para fazer as relações do que realmente preciso .
- Excelente atendimento. Muitíssimo bem explicado.
- O atendimento foi ótimo e mais rápido que eu esperava, recebi a resposta com a informação completa, só tenho a agradecer muito ao Arquivo Nacional pelo trabalho minucioso que fazem de pesquisa.
- Foram gentis embora não tenham me dado as informações básicas. Está havendo contradições
- Rápido e objetivo.
- Encontrei respostas conflitantes
- Para os casos específicos, gostaria de receber uma resposta mais elaborada, não apenas uma auto-resposta que não atende.
- Esse ultimo atendimento foi ótimo, os primeiros e todos os outros, me deixaram cheia de duvidas ou nem foram completados.
- Funcionou bem, recomendo
- Não posso deixar de mencionar, a EXCELENTE atenção da Ilustre Senhora JOSIMERE BORGES.
- Muita dificuldade por ter poucos dados, gostaria que tivesse um acesso de pesquisa melhor, ou uma melhor orientação, sei que está tudo dificultado devido a paralisação dos serviços com essa pandemia
- Bom atendimento
- Estou realizando minha arvore genealógica, tenho uma certa dificuldade ainda para acessar as informações do site, mas esta dificuldade sera superada a partir do momento que eu começar a navegar mais no sistema. Devo ressaltar a minha satisfação e alegria, no que diz respeito a agilidade com que recebi as respostas e orientações de vocês.
- Agradeço pela oportunidade de tentar localizar documentos de meus antepassados. Parabéns pelo trabalho.
- Fico mto satisfeito pelo trabalho tão importante pra identidade da nação.
- Site muito bom para pesquisas
- para mim que continue assim

- Excelente, Victor e Fabio de Brasília são excelentes, super educados e bem prestativos. Me forneceram todas as informações necessárias. Também por email fui bem atendido.
- Muito bom...Não esperava tamanha eficiência e rapidez.
- O atendimento foi ótimo. Eu só tenho certa dificuldade em pesquisar no próprio sistema do SIAN. Eu diria que ele não é muito "amigável". Poderia haver um índice dos códigos dos fundos documentais. Talvez até haja e eu que não saiba como operar.
- Buena
- Quando iniciei minhas pesquisas, tinha que me dirigir ao prédio do Arquivo Nacional para pesquisa nos computadores. Com a disponibilização do acesso às informações via internet, simplificou muito meus trabalhos além de agilizá-los.
- Só tenho a agradecer.
- Como enviei no email agradecendo. Repito aqui meu agradecimento a atenção e a prontidão em me atender com email todo explicado de como proceder a minha pesquisa de certidão de nascimento.
- Agradeço de coração e também como disse pelo email acho que vou me candidatar a trabalhar com vocês. Rsrs.
- Cuidem-se e se protejam.
- Muita paz e saúde.
- Basta vcs ajudarem a gente a procurar - de repente para vcs é simples, mas para nós não! Se eu já procurei um monte e não achei é porque tentei - não estou transferindo trabalho de busca - quero apenas saber quando a Família Durski (Miguel - Maria e Nicolau) entrou no Brasil entre 1892 a 1894. Não precisam devolver um texto enorme ensinado a pesquisar - eu já tentei e não achei - pensei que vcs pudessem ajudar.
- Atendimento ótimo, só elogios
- Foi ágil e preciso.
- Em função da pandemia os atendimentos estão mais difíceis , mas isto vai passar.
- As informações disponibilizadas não foram completas e eu solicitei informações através do consultas a distância e ainda não recebi resposta.

- O atendimento é bom, mas o sistema tem que "andar" de alguma forma, sei que devido essa Pandemia tudo está mais complicado, mas esperar até quando. Agradeço. OBRIGADO.
- O atendimento superou minhas expectativas. Além de receber minha solicitação, indicou novas informações para que continuasse minha pesquisa. Estão todos de parabéns.
- Eu solicitei a correção de uma grafia em um arquivo. E o motivo da pesquisa foi apenas para sabermos mais sobre a chegada da minha família no Brasil.
- Bom
- Segunda vez que uso os serviços do Arquivo Nacional, estou plenamente satisfeito
- Continue com atendimento online.
- Bom
- Por email, só mala direta; pessoalmente não há atendimento e tampouco previsão para o retorno do atendimento presencial. Logo, não consigo nem obter uma informação...
- Atendimento excelente!
- Não tenho
- Não sei
- É importante que quando retornem os emails das pessoas que tenham ao menos lido, para dar resposta que funcione e não apenas cópia e cola de texto gigante que não leva todas as pessoas à solução. Aliás, foi um robô que me respondeu, pois não parece que foi humano?
- Foi bom mas eu precisava de mais.
- Tipo
- Se eu informar o nome da pessoa conseguir uma pesquisa
- Excelente.
- Muito bom atendimento. Pena que não é muito divulgado (pelo menos é o que me parece)
- O êxito de minha pesquisa se deveu exclusivamente à dedicação e boa vontade de funcionário do arquivo nacional, que atendeu com presteza e conhecimento adequado ao pedido que formulei por e-mail.

- Não consegui nenhum meio de acessar o Arquivo Nacional através do complicado e incompreensível método adotado. Entre outras razões, além das tecnológicas, seria impossível identificar - como requerido - uma foto, com data e especificação, se sequer sabia se ela estava disponível no acervo do AN.
- Gostaria de saber de que a pesquisa que solicitei independente do ano registro do nascimento da cidadã brasileira, poderia ser feita apenas pelo nome ou nomes de pesquisa?
- Eu quero também CPF de meus avós, y de ai saber quando entraron ao Brasil .
- Agradeço a disponibilização dos serviços tão essenciais para os pesquisadores à distância
- O material disponível é fantástico! Mas o método de acesso é confuso. Após a excelente explicação que recebi por email, ficou claro que deveria usar a pesquisa multinível para entrar na série que é do meu interesse (Sesmarias - Bahia)
- Gostei muito do atendimento, estão de parabéns!
- Não existe um atendimento, apenas recebemos um email padrão que serve para todos. Penso que se estão em home office deveriam realizar a pesquisa da mesma forma que indicam a quem precisa. São preparados e acostumados com o serviço. Da forma que estão fazendo virou um auto atendimento onde as pessoas ficam perdidas e correm risco (como eu) de perder o sinal que dei para compra de um imóvel.
- Gostaria de salientar que o preenchimento das solicitações do Sian para que é leigo fica bem complicada pois não dá pra identificar claramente o que deve ser preenchido na página de pesquisa...
- EXCELENTE ATENDIMENTO .
- O atendimento via e-mail foi excelente.
- Melhorar a busca pelo site
- Os canais de acesso as informações são, ainda, um pouco difícil de serem acessadas. Poderiam ser mais simples!
- Gostei da agilidade e eficaz resposta e o tratamento atencioso.
- Foram muito rápidos e prestativos na resposta.
- Gostaria apenas de agradecer. Sempre fui bem recebido, bem orientado e tive minhas demandas atendidas com presteza e profissionalismo.

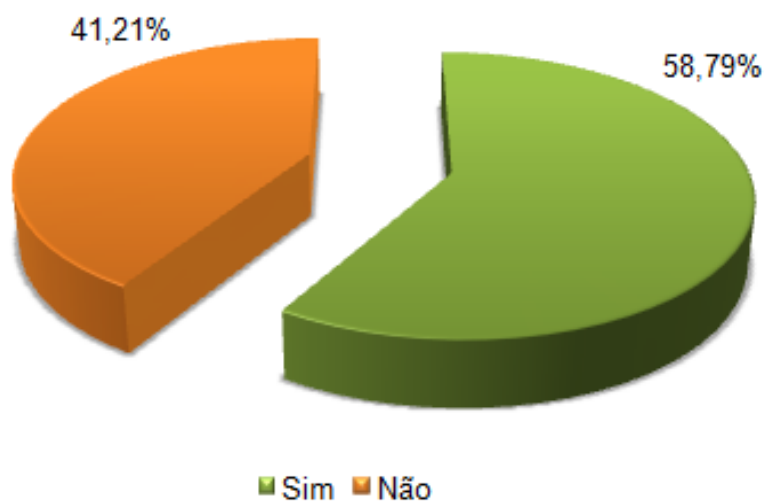
- Recebi ajuda de como obter minha informação. Muito obrigado.
- Sempre sou muito bem atendida no Arquivo Nacional. Sinto que os funcionários são bem orientados para prestar o melhor serviço. São educados, atenciosos e empenhados em ajudar.
- Pelo telefone terrível atendem muito mal
- Muito bom disponibilizar dados sobre nossos antepassados. Excelente trabalho
- O atendimento que recebi por e-mail, esclareceu todas as minhas dúvidas e forneceu as todas orientações sobre o que fazer a seguir. Sem contar que a resposta foi extremamente rápida. Só tenho elogios!
- Gostei mto
- Quero saber sobre meus avós qué vinieron da Espanha em 1923 por Porto de Espanha
- O atendimento foi muito rápido e esclareceu minhas dúvidas.
- Não tenho nenhuma reclamação a fazer acerca do atendimento. Sempre cordiais e muito elucidativos nas respostas, obrigada! Eu solicitei o prontuário de estrangeiro de meu bisavô, e estou na ansiedade do recebimento do email com o boleto para pagar e os documentos para dar entrada em minha cidadania alemã. Mas entendo que o momento de pandemia gerou um caos nos serviços, ainda mais os serviços da área de humanas, com registros históricos, sempre tão renegados e com carência de recursos pela administração pública. Se eu pudesse fazer uma sugestão, em forma de apelo, seria pelo provimento de mais concursos públicos, para funcionários efetivos ou estagiários, a fim de aumentar o quadro de pessoal do Arquivo Nacional. Pois, imagino que com o caos que se encontra e se encontrará o Brasil nos próximos anos, infelizmente, muitos estarão em busca de documentos de seus antepassados a fim de requerer cidadanias, e a carga de trabalho para o reduzido quadro de pessoal já existente, aumentará sobremaneira... No mais, desejo que todos os funcionários permaneçam bem e saudáveis, e sucesso e paz no trabalho. Atenciosamente, Morgana Laemmle.
- Excelente contribuição para minhas pesquisas.
- Nada a sugerir. Tive uma experiência ótima com o atendimento por email, tanto pela forma didática pela qual passaram as informações quanto pela transparência do trabalho executado pelos funcionários.
- O atendimento foi ótimo porque obtive retorno do e-mail enviado!

- Bom, vou formalizar o pedido.
- Atendimento bom.
- Tudo ótimo!
- O atendimento NÃO resolve minha solicitação sempre com o argumento da PANDEMIA DO COVID 19
- quero deixar registrado a minha satisfação com o atendimento por e-mail, eles são sempre muito atenciosos e solícitos.
- Muito bom o serviço do Arquivo Nacional. Critérios de qualidade que se fossem seguidos por todas as instituições de registro civil do país, facilitaria a vida de milhões de descendentes de imigrantes no país e fora dele.
- Só recebo mensagens prontas dizendo que não podem fazer nada por causa do trabalho remoto. Absurdo não conseguir uma certidão de desembarque desde maio entrando em contato com o setor de atendimento à distância. A solicitação feita por meu marido (2020S2310) está sendo atendida há meses. Vou perder o processo de cidadania se não entregar esse documento. Já foi localizada a lista de desembarque no Sian. Desde março sem trabalhar??? Trabalho remoto para que? Para responder mensagens prontas ? Um órgão como o Arquivo Nacional não ter um serviço de assinatura eletrônica? Péssimo atendimento. aguardo solução
- No sian, achei péssimo, é muito pedido de informação para pesquisar. Acho que deveria ser solicitado o nome completo da pessoa e data de nascimento para buscar a informação.
- Dentro das condições da Pandemia foi um atendimento muito bom.
- achei que ficou mais fácil solicitar documentos , via digital
- O atendimento foi satisfatório, no sentido da minha solicitação ter sido resolvida (entrega do prontuário do meu bisavô), contudo o tempo de pesquisa foi demasiado longo, aproximadamente 9 meses.
- Obrigado pela atendimento
- Para alcançar com sucesso o objetivo o portal precisa ser mais simples, pois nem todos os que procuram tem conhecimentos . Eu não consegui sucesso em minha pesquisa, por não ter todos o conhecimento necessário para avançar.
- Parabéns aos trabalhadores e trabalhadoras do Arquivo Nacional
- Ótimo parabéns. Brasil.

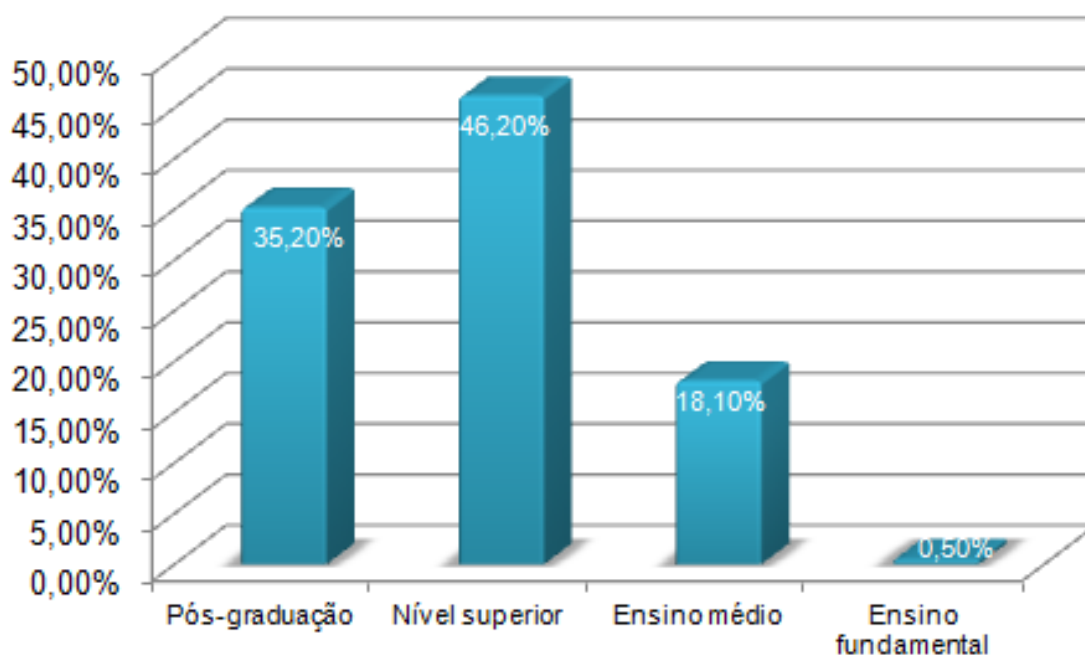
- Foi muito Bom muito obrigada.
- Muito obrigada pelo atendimento e atenção! Descubri informações que têm um valor sentimental grande para mim.
- Agradeço pelas informações
- Imperativo a importância desse órgão que o brasileiro deseje saber sua origem nata.
- Vocês são ótimos!!!
- Agradeço à equipe do AN pelo atendimento prestado de maneira atenciosa, mesmo em um momento tão complicado.
- As orientações são impecáveis, pena que demoram um pouco para o retorno físico. Quanto ao SIAN, o sistema é muito complicado para quem é leigo
- Atendimento muito bom, apesar das limitações materiais sofridas pelos funcionários.
- Ótimo atendimento prestado pela Sra. Deisy Silva
- Eu apenas gostaria de agradecer pelo ótimo atendimento.
- Atendimento tanto presencial e a distância muito bom.
- Gostaria de agradecer ao Anderson Martins e à Claudia Gonçalves pelo trabalho realizado.
- Infelizmente estamos nessa pandemia e atrasou todo o processo, mas foram muito gentil no e-mail (me responderam em menos de 24h)
- Excelente. O governo deveria divulgar o excelente serviço prestado pelo Arquivo Nacional
- Tive de escrever várias vezes para obter a resposta necessária por falta de boa interpretação de textos por parte da pessoa responsável pelo atendimento.
- Apesar da demora pela pandemia, houve a informação de todas as etapas da pesquisa, e o recebimento dos documentos por e-mail e em papel.
- Excelente atendimento e rápido
- Os serviços prestados pela equipe do Arquivo Nacional é de alta qualidade.
- Com a ajuda dos atendentes já consegui documentos que nem sabia que poderiam existir. Agradeço.

- Parabéns. Os atendentes foram muito gentis.
- Gostaria de parabenizar a equipe de atendimento que, mesmo durante a pandemia, fez o possível para que minha solicitação fosse respondida.
- O atendimento foi ótimo, gostaria de agradecer muito aos técnicos que procuraram os arquivos.
- Agradeço muito pela presteza e competência. O serviço é ótimo e, em aproximadamente 45 dias, pude obter documentos que remontam há mais de um século atrás.
- Fiquei muito satisfeito com o atendimento, forma de pesquisa e de recebimento do material. Serviço nota 10.
- Até o momento de solicitar a cópia autenticada em papel, via correios, o atendimento estava excelente, após isso, só obtive problemas. Os servidores ficaram afastados devido à COVID-19 por 9 meses, sem me enviarem o documento (solicitado em 06/03/20). No dia 04/12/20 recebo o documento, porém com a cópia feita totalmente torta, cortando as laterais do documento e conseqüentemente informações importantes, então solicitei novamente, pela terceira vez, a cópia, mas ainda não a recebi. Fora isso, o atendimento online tinha sido satisfatório.
- Seja corrigido o mais rápido possível a questão de acesso no SIAN
- estou aguardando atendimento pois já tentei diversas vezes porém nada consegui até anexe documentos que obtive na JUCEPA da instalação de meu avo em negócios em Belém do Pará mas apenas me direcionaram para a pesquisa exata contudo nada me responderam
- Podia ser mais rápido, mas nada que tenha prejudicado. Ao contrário, a resposta foi esclarecedora e encaminhou solução. Estou satisfeito
- Excelente atenção do Sr Anderson Martins
- Percebi apenas que as interações eram um pouco esparsas, basicamente semanais os retornos.
- Equipe de atendimento estão mais ágeis após implantação do sistema de emissão de certidão digital com valor legal.
- teste

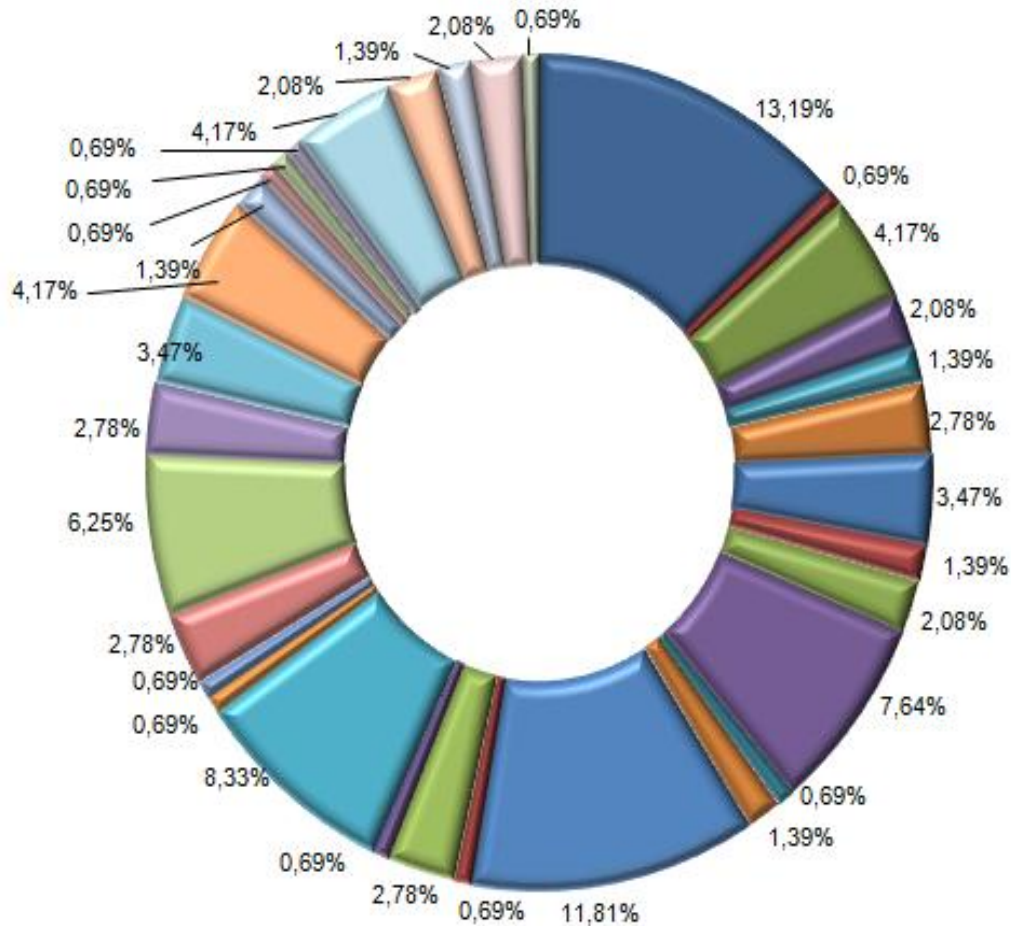
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



ESCOLARIDADE

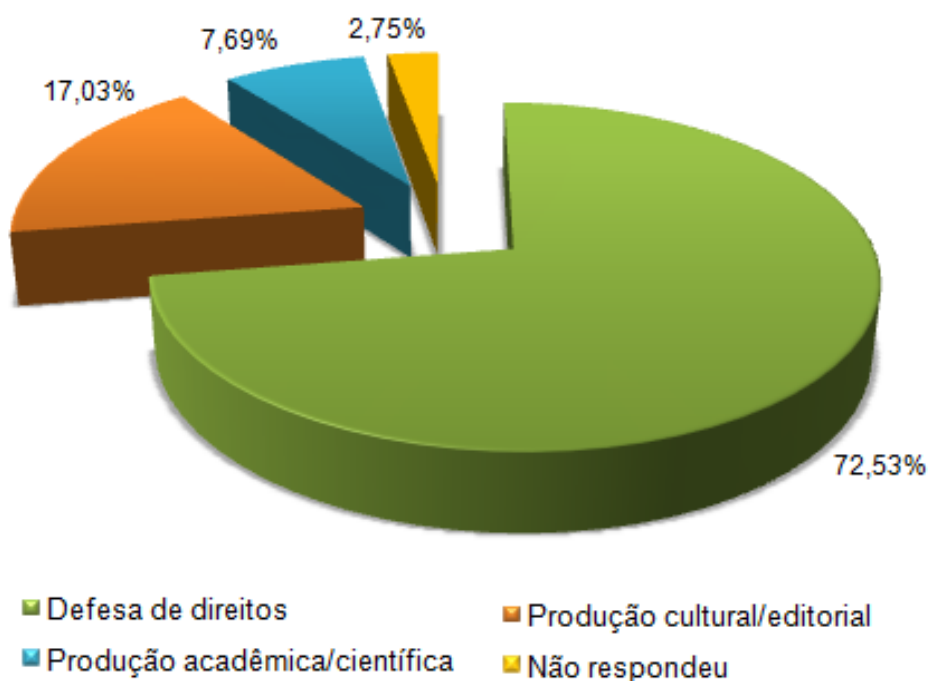


FORMAÇÃO

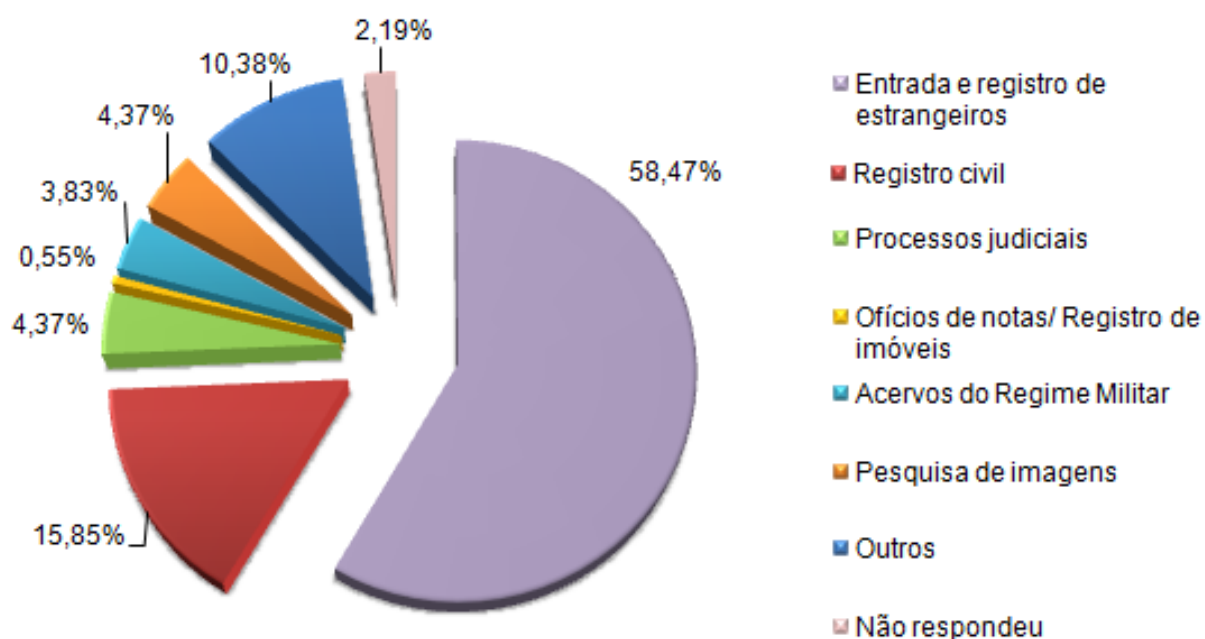


- | | | | | | |
|----------------------|---------------|--------------------|-------------------|--------------|-------------------|
| ■ Administração | ■ Agronomia | ■ Arquitetura | ■ Biblioteconomia | ■ Biologia | ■ Artes plásticas |
| ■ Ciências contábeis | ■ Economia | ■ Ciências sociais | ■ Comunicação | ■ Design | ■ Diplomacia |
| ■ Direito | ■ Educação | ■ Educação física | ■ Enfermagem | ■ Engenharia | ■ Farmácia |
| ■ Física | ■ Geografia | ■ História | ■ Informática | ■ Letras | ■ Matemática |
| ■ Medicina | ■ Musicologia | ■ Nutrição | ■ Oceanografia | ■ Pedagogia | ■ Psicologia |
| ■ Serviço social | ■ Teologia | ■ Turismo | | | |

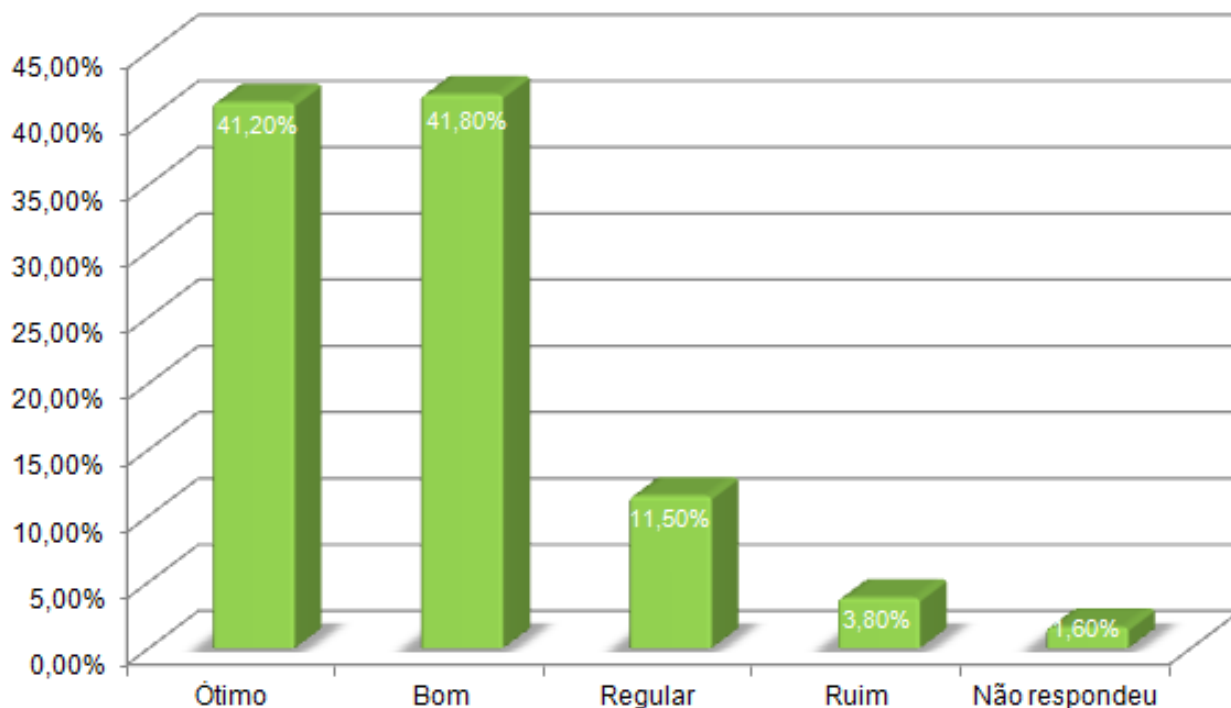
OBJETIVO DA PESQUISA



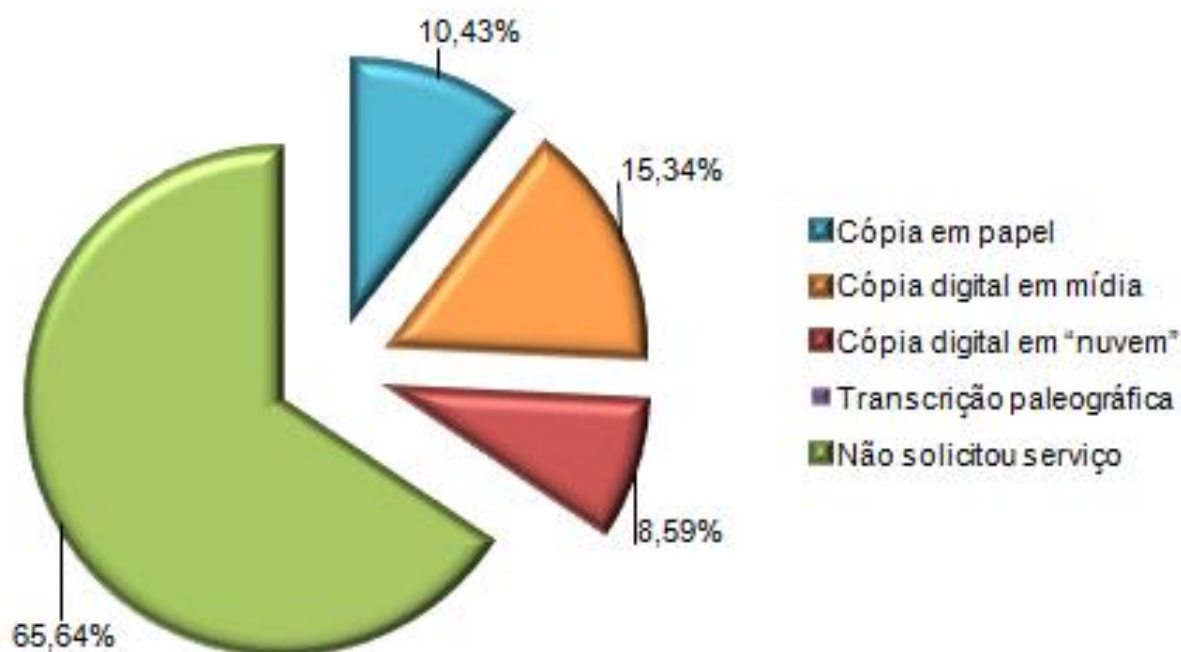
TEMA DE PESQUISA



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

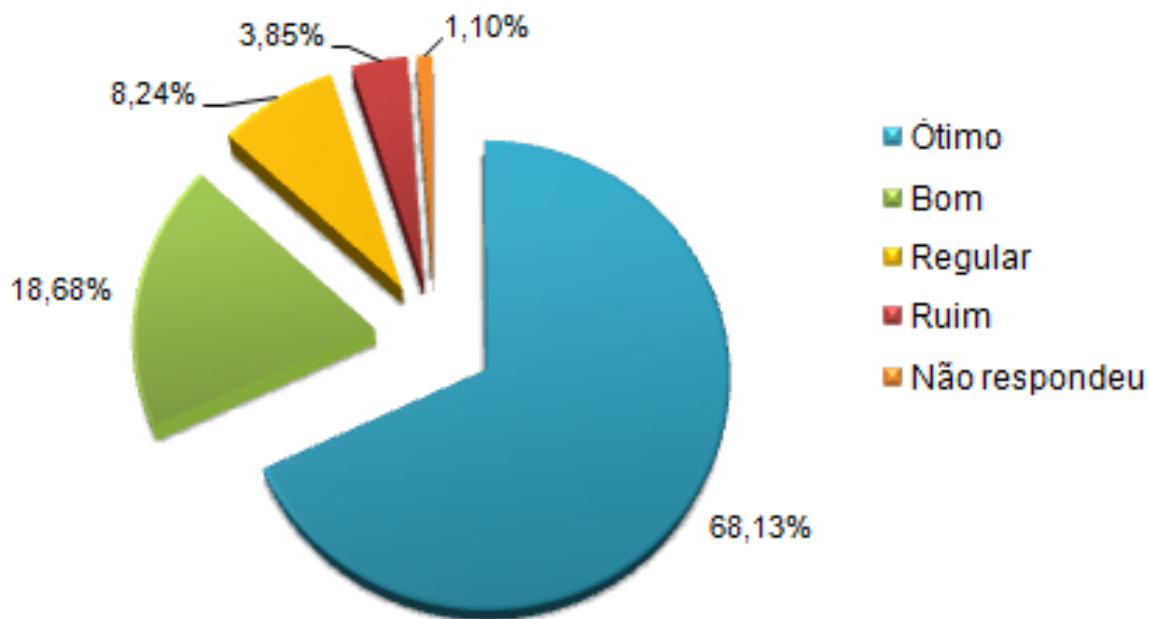


SERVIÇO SOLICITADO

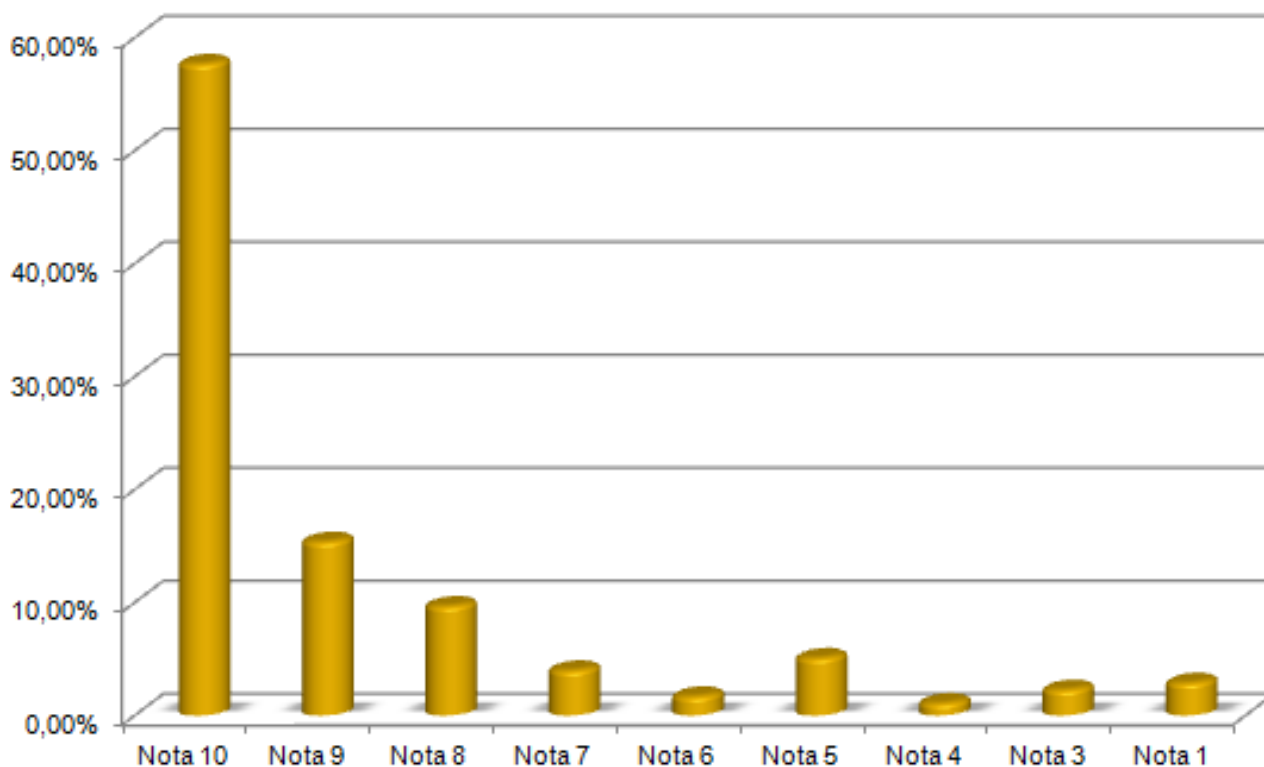


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

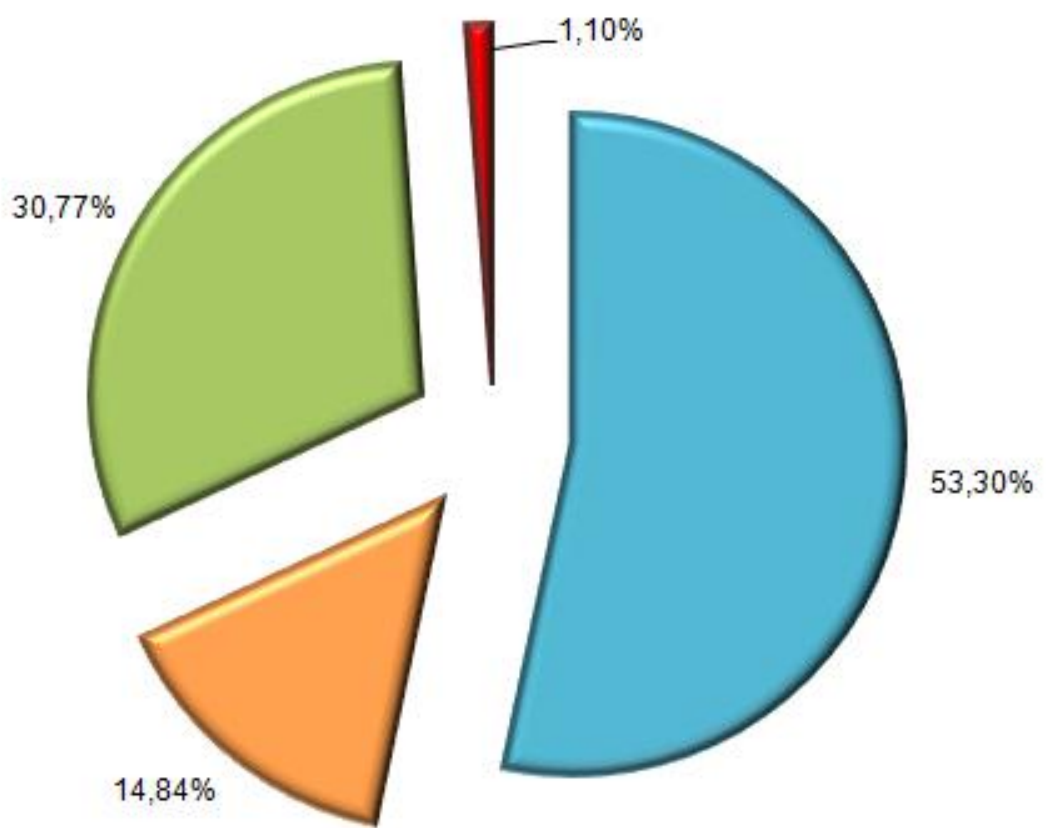
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA



SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como obtê-lo
- Não respondeu

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 | Pós-graduação | Licenciado em Geografia | Mestrando em Geografia | Sim | Conheci pelos trabalhos culturais divulgados por diversas plataformas | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Ótimo | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 9 |
| 2 | Nível superior | estatística | | Sim | Museu da Imigracao | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | estou extremamente satisfeita com o atendimento. Superou minhas expectativas. Todos os atendentes muito educados e as informacoes passadas muito organizadas e claras. Sugiro apenas que ampliem o acesso direto as bases de dados como no exemplo a parceira feita para os RE com o. site family search | 10 |
| 3 | Pós-graduação | Geografia | Doutorado | Sim | Pesquisa para encontra uma parente estrangeira. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Ótimo atendimento, muito obrigado. | 10 |
| 4 | Ensino médio | | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Regular | Ruim | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 8 |
| 5 | Nível superior | Bacharelado em | | Sim | Não sei dizer, | Produção cultural/editori | Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Cópia digital em | | Muito bom o atendimento | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|---------------------|---------------------------|---------------|-----------------------------------|---|--|-------------|---------|---------|---|--------------------------|----------------------|---|------|
| | | Audiovisual | | | sempre soube. | al | | | | | | "nuvem" | | | |
| 6 | Ensino médio | | | Sim | internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Bom | Bom | Bom | Não | Não solicitei serviço | demora na pesquisa | digitalize já | 5 |
| 7 | Pós-graduação | | Administração de Negócios | Sim | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Regular | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 8 | Ensino médio | | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | Serviço muito bom. Parabéns aos envolvidos. | 10 |
| 9 | Nível superior | Design | | Não | Através de pesquisas genealógicas | Produção cultural/editoriais | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Este atendimento foi bem rápido, considerando os anteriores e o contexto geral do país. | 10 |
| 10 | Nível superior | Comissária de Bordo | | Sim | Por meio de pesquisa na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, | Entrada e registro de estrangeiros | Regular | Regular | Regular | Não | Não solicitei serviço | Me mandaram sites de | Nada a comentar | 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 |
|----|----------------|--|---|---------------|--|---|--|-------------|-------|-------|---|-----------------------|-----------------------------------|---|------|
| | | | | | | documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | | | | | | pesquisa mas eu nao consegui nada | | |
| 11 | Pós-graduação | Administração com foco em Gestão empresarial | Gestão de Projetos em Engenharia | Sim | Parente | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | tendo as informações corretas do que procurar, muito fácil as buscas. No meu caso estou linkando informações para fazer as relações do que realmente preciso . | 9 |
| 12 | Nível superior | | Tecnólogo em Policia Ostensiva e Preservação da Ordem Pública | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Excelente atendimento. Muitíssimo bem explicado. | 10 |
| 13 | Nível superior | Administrador de Empresas | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Documentos pertinentes ao meu bisavo portugueses. | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 14 | Ensino médio | | | Sim | Pela internet, durante pesquisas sobre meu antepassado | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | O atendimento foi ótimo e mais rápido que eu esperava, recebi a resposta com a informação completa, só tenho a agradecer muito ao Arquivo Nacional pelo trabalho minucioso que fazem de pesquisa. | 9 |



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 |
|----|----------------|---------------------------|---|---------------|--|---|--|-------------|-------|---------|---|-----------------------|--|--|------|
| | | | | | o. | de propriedade, anistia política, etc) | naturalização etc) | | | | | | | | |
| 15 | Pós-graduação | Pedagogia e Letras | Especialização em Língua Portuguesa | Não | Através da Biblioteca Pública Nacional | Produção cultural/editorial | Comendas da Ordem de Cristo | Bom | Bom | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | Foram gentis embora não tenham me dado as informações básicas. Está havendo contradições | 8 |
| 16 | Nível superior | Pedagogia | | Sim | Moro no Rio | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Certidão probatória | Interdição temporária dos arquivos por causa da quarentena | Rápido e objetivo. | 10 |
| 17 | Pós-graduação | Pedagogia e Letras | Especialização em Língua Portuguesa | Não | Através da Biblioteca Nacional | Produção cultural/editorial | Concessão de Comendas da Ordem de Cristo | Bom | Bom | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | Encontrei respostas conflitantes | 8 |
| 18 | Nível superior | Arquitetura | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 19 | Pós-graduação | Administração de Empresas | MBA - Gestão Comercial e Pós em Banking | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização | Regular | Bom | Bom | Não | Não solicitei serviço | Os links repassados não atenderam a pergunta formulada | Para os casos específicos, gostaria de receber uma resposta mais elaborada, não apenas uma auto-resposta que não atende. | 6 |



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 |
|----|----------------|--------------------|-----------|---------------|--------------------------------------|---|--|-------------|-------|---------|---|------------------------|---|---|------|
| | | | | | | propriedade, anistia política, etc) | etc) | | | | | | no e-mail. | | |
| 20 | Nível superior | Comunicação Social | | Sim | Recomendação de outros pesquisadores | Produção cultural/editorial | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Não solicitei serviço. | | 9 |
| 21 | Nível superior | Comunicação Social | | Sim | Recomendação de outros pesquisadores | Produção cultural/editorial | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 22 | Ensino médio | | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Regular | Não | Não solicitei serviço | Não existem documentos antes do ano 1938 e os que eu preciso são do ano 1927 chegada ao Brasil. | Esse ultimo atendimento foi ótimo, os primeiros e todos os outros, me deixaram cheia de dúvidas ou nem foram completados. | 10 |
| 23 | Ensino médio | | | Sim | pesquisando | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Certidão probatória | | | 10 |
| 24 | Nível superior | Física | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização | Ótimo | Bom | Regular | Sim | Cópia digital em mídia | | Funcionou bem, recomendo | 8 |



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 | ORIEN- TAÇÕES | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|--------------------|----------------------------------|---------------|--|---|---|---------------|---------|---------|---------|--------------------------|--|--|------|
| | | | | | | propriedade, anistia política, etc) | etc) | | | | | | | | |
| 25 | Pós-graduação | Ciências contábeis | Gestão de Negócios | Sim | Facebook | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | Fui direcionado para outro órgão que atende minha região | | 10 |
| 26 | Nível superior | advogado | Pequenos curso para conhecimento | Não | Pela internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | Recebi a informação - muito importante | Não posso deixar de mencionar, a EXCELENTE atenção da Ilustre Senhora JOSIMERE BORGES. | 10 |
| 27 | Nível superior | Gestão em Rh | | Sim | Tenho conhecimento que é o único local onde contem registro de estrangeiros arquivados | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Regular | Regular | Regular | Não | Cópia digital em mídia | Solicitei o preenchimento deste formulário e aguardar | Muita dificuldade por ter poucos dados, gostaria que tivesse um acesso de pesquisa melhor, ou uma melhor orientação, sei que está tudo dificultado devido a paralisação dos serviços com essa pandemia | 5 |
| 28 | Ensino médio | | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Bom atendimento | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|-----------------------|-----------|---------------|---------------------------|---|--|-------------|-------|-------|---|-----------------------|--|---|------|
| 29 | Nível superior | Teologia em curso | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Porque os dados visualizados me atenderam, caso necessite estarei entrando em contato. | Estou realizando minha árvore genealógica, tenho uma certa dificuldade ainda para acessar as informações do site, mas esta dificuldade será superada a partir do momento que eu começar a navegar mais no sistema. Devo ressaltar a minha satisfação e alegria, no que diz respeito a agilidade com que recebi as respostas e orientações de vocês. | 10 |
| 30 | Nível superior | Ciencias Economicas | | Sim | Através de Mídias Sociais | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | | Estou pesquisando ainda. | Agradeço pela oportunidade de tentar localizar documentos de meus antepassados. Parabéns pelo trabalho. | 10 |
| 31 | Nível superior | ciencia da computacao | | Não | internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 32 | Nível superior | Matemática | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | | Não existe os dados | Fico muito satisfeito pelo trabalho tão importante pra identidade da nação. | 9 |
| 33 | Nível superior | Ciencias Economicas | | Sim | Indicacao no | Defesa de direitos (dupla | Registro civil (nascimento, | Ótimo | Ótimo | Ótimo | | Não solicitei | Ainda não solicitei | Site muito bom para pesquisas | 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 |
|----|----------------|----------------|----------------------------------|---------------|---|---|--|-------------|-------|---------|---|-----------------------|--|--|------|
| | | | | | Facebook | cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | casamento e óbito) | | | | | serviço | nada | | |
| 34 | Nível superior | matemática | | Não | informação | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | | | Sim | Cópia em papel | | para mim que continue assim | 10 |
| 35 | Nível superior | Administração | | Sim | Por meio da internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Apenas fiz a solicitação | Excelente, Victor e Fabio de Brasília são excelentes, super educados e bem prestativos. Me forneceram todas as informações necessárias. Também por email fui bem atendido. | 10 |
| 36 | Ensino médio | | | Sim | Link enviado pelo Museu do Imigrante (SP) | Produção cultural/editorial | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | Muito bom...Não esperava tamanha eficiência e rapidez. | 10 |
| 37 | Pós-graduação | | Mestrado em Estudos Fronteiriços | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de | Lista de desembarque, mas de migração interna: do NE para o Mato Grosso. | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Eu precisaria fornecer mais informações. | O atendimento foi ótimo. Eu só tenho certa dificuldade em pesquisar no próprio sistema do SIAN. Eu diria que ele não é muito "amigável". Poderia haver um índice dos códigos dos fundos documentais. Talvez até haja e eu que não saiba como operar. | 9 |



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 |
|----|----------------|------------------------|-----------------------------|---------------|---|---|--|-------------|---------|---------|---|------------------------|-------------------|--|------|
| | | | | | | propriedade, anistia política, etc) | | | | | | | | | |
| 38 | Ensino médio | 6 año | Secundario | Sim | Embajada de Argentina | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Bom | Regular | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Agradecido | Buena | 4 |
| 39 | Nível superior | Engenharia de Produção | | Sim | Facebook | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | | 10 |
| 40 | Pós-graduação | | UFRJ - Gestão da Informação | Não | Quando iniciei minhas pesquisas em 1992 para obtenção da cidadania italiana | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Quando iniciei minhas pesquisas, tinha que me dirigir ao prédio do Arquivo Nacional para pesquisa nos computadores. Com a disponibilização do acesso às informações via internet, simplificou muito meus trabalhos além de agilizá-los. Só tenho a agradecer. | 9 |
| 41 | Pós-graduação | Educação | Educação Infantil | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Como enviei no email agradecendo. Repito aqui meu agradecimento a atenção e a prontidão em me atender com email todo explicado de como proceder a minha pesquisa de certidão de nascimento. Agradeço de coração e também como disse pelo email acho que vou me candidatar a trabalhar com vocês. Rrsrs. Cuidem-se e se protejam. | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|---------------|----------------|------------------------------------|---------------|----------------|---|--|-------------|---------|-------|---|------------------------|--|--|------|
| | | | | | | | | | | | | | | Muita paz e saúde. | |
| 42 | Pós-graduação | Pedagogia | Na área da Educação - tenho várias | Não | | Produção cultural/editorial | | Ruim | Regular | Ruim | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Devolvem um texto enorme com orientação de tudo que já fiz - quero apenas uma ajuda na consulta, pois o site SIAN é confuso e difícil de usar sim - só quero uma ajuda - mas já pesquisei em tudo que foi orientado e encerrado sem me dar a chance de discorrer mais. | Basta vcs ajudarem a gente a procurar - de repente para vcs é simples, mas para nós não! Se eu já procurei um monte e não achei é porque tentei - não estou transferindo trabalho de busca - quero apenas saber quando a Família Durski (Miguel - Maria e Nicolau) entrou no Brasil entre 1892 a 1894. Não precisam devolver um texto enorme ensinado a pesquisar - eu já tentei e não achei - pensei que vcs pudessem ajudar. | 1 |
| 43 | Ensino médio | | | Sim | Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Bom | Bom | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia digital em mídia | | | 9 |



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 |
|----|----------------|---|--|---------------|--------------------|---|---|-------------|-------|--------------|---|-----------------------|--|--|------|
| 44 | Pós-graduação | Enfermagem | 1.Gestão em saúde 2. Enfermagem em do trabalho 3. Estética clínica | Sim | Museu do imigrante | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Atendimento ótimo, só elogios | 10 |
| 45 | Nível superior | Teologia/História | | Não | Não me lembro | Produção acadêmica/científica | Demarcação de Terras Indígenas e Ditadura Militar | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Foi ágil e preciso. | 10 |
| 46 | Nível superior | Administração e Habilitação Comercio Exterior | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Recebi parte das informações, houve ,certamente, um problema no registro | Em função da pandemia os atendimentos estão mais difíceis , mas isto vai passar. | 9 |
| 47 | Ensino médio | | | Sim | Através de amigos. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Não | | Ainda não viram meu pedido, precisava tbm de certidão de nascimento. | | |
| 48 | Pós-graduação | Publicidade e Propaganda e Gravura na Escola de Belas artes | MBA Gestão de Projetos | Não | | Produção cultural/editorial | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Regular, Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 8 |

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 |
|----|----------------|--|-----------|---------------|--|---|--|-------------|-------|-------|---|-----------------------|---|---|------|
| 49 | Nível superior | Administração de Empresas e Ciências Contábeis | | Sim | Através da indicação de um amigo pesquisador | Produção cultural/editorial | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Bom | Bom | Bom | Não | Não solicitei serviço | | As informações disponibilizadas não foram completas e eu solicitei informações através do consutas@ a distância e ainda não recebi resposta. | 7 |
| 50 | Ensino médio | | | Sim | Pesquisando sobre meu antenato na Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Aline Cardoso Rodrigues : Senhor(a), Informamos que devido ao isolamento ou em função da pandemia por conta da Covid-19, estamos todos trabalhando de forma remota (em casa). | O atendimento é bom, mas o sistema tem que "andar" de alguma forma, sei que devido essa Pandemia tudo está mais complicado, mas esperar até quando. Agradeço. OBRIGADO. | 7 |
| 51 | Pós-graduação | Direito | Direito | Sim | Pesquisas pela Internet e indicação de sites | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | | | O atendimento superou minhas expectativas. Além de receber minha solicitação, indicou novas informações para que continuasse minha pesquisa. Estão todos de parabéns. | 10 |
| 52 | Nível superior | Comunicação Social | | Sim | Pesquisando na | | Entrada e registro de | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Não solicitei | | Eu solicitei a correção de uma grafia em um arquivo. E o motivo da pesquisa foi | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|----------------|-----------|---------------|---|---|--|-------------|---------|-------|---|--------------------------|--|--|------|
| | | | | | internet sobre informações para árvores genealógicas. | | estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | | | | | serviço | | apenas para sabermos mais sobre a chegada da minha família no Brasil. | |
| 53 | Ensino médio | | | Sim | Pela Internet. | Produção cultural/editorial | Acervos do Regime Militar | Bom | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Orientações de pesquisa no site | Bom | 10 |
| 54 | Pós-graduação | História | História | Sim | Durante a graduação | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Devido a pandemia o atendimento está sendo realizado | | 9 |
| 55 | Nível superior | Jornalismo | | Não | Através da internet | Produção cultural/editorial | História de personagens oriundos das escolas de samba | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Segunda vez que uso os serviços do Arquivo Nacional, estou plenamente satisfeito | 10 |
| 56 | Ensino médio | | | Sim | Pesquisando internet | | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Bom | Regular | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia digital em mídia | Entrar em contato com setor no Uruguay | Continue com atendimento online. | 8 |
| 57 | Ensino médio | | Francês | Sim | Site | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação | | Bom | Ótimo | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | Bom | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|------------------------------|-----------------------|---------------|----------------|---|--|-------------|---------|---------|---------|------------------------|--|--|------|
| | | | | | | de propriedade, anistia política, etc) | | | | | | | | | |
| 58 | Pós-graduação | | Ensino de História | Sim | Indicação | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ruim | Ruim | Ruim | Não | Não solicitei serviço | Não consegui contato efetivo com a instituição devido ao péssimo atendimento por email | Por email, só mala direta; pessoalmente não há atendimento e tampouco previsão para o retorno do atendimento presencial. Logo, não consigo nem obter uma informação... | 1 |
| 59 | Pós-graduação | | Doutorado em História | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | Atendimento excelente! | 10 |
| 60 | Ensino médio | | | Sim | Na internet | Produção cultural/editorial | Pesquisa de imagens | Bom | Bom | | Sim | Não solicitei serviço | Pandemia | Não tenho | 8 |
| 61 | Ensino médio | | | Sim | Amigos | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Não | Não solicitei serviço | Nao fi | Nao sei | 7 |
| 62 | Nível superior | Bacharelado em Administração | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque | Regular | Regular | Regular | Não | Não solicitei serviço | | É importante que quando retornem os emails das pessoas que tenham ao menos lido, para dar resposta que funcione e não apenas cópia e cola de texto gigante que não leva todas as | 3 |



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 |
|----|----------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------|---|---|---|-------------|-------|---------|---|------------------------|---------------------------------|--|------|
| | | | | | | comprovação de propriedade, anistia política, etc) | , processo de naturalização etc) | | | | | | | peças à solução. Aliás, foi um robô que me respondeu, pois não parece que foi humano? | |
| 63 | Nível superior | Bacharel em Teologia | | Sim | Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Preciso enviar mais informações | Foi bom mas eu precisava de mais. Tipo Se eu informar o nome da pessoa conseguir uma pesquisa | 8 |
| 64 | Nível superior | Tecnologia em Gestão Ambiental. | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | Excelente. | 10 |
| 65 | Pós-graduação | Engenharia Elétrica | MBA em Redes de Computadores | Não | | Produção cultural/editorial | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | Muito bom atendimento. Pena que não é muito divulgado (pelo menos é o que me parece) | 10 |
| 66 | Pós-graduação | Instituto Rio Branco - diplomacia | Idem | Sim | Pesquisa sobre Fotos para livro que pretendo publicar | Produção cultural/editorial | Livro de memórias e considerações sobre história | Ótimo | Ruim | Ruim | Sim | Não solicitei serviço | | O êxito de minha pesquisa se deveu exclusivamente à dedicação e boa vontade de funcionário do arquivo nacional, que atendeu com presteza e conhecimento adequado ao pedido que formulei por e-mail. Não consegui nenhum meio de acessar o Arquivo Nacional através do complicado e incompreensível método adotado. Entre outras razões, além das tecnológicas, seria impossível identificar - como requerido - uma foto, com data e especificação, se sequer sabia se ela estava disponível no acervo do AN. | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|--------------------|------------------------------|--------------------|---------------|--|---|--|-------------|-------|-------|---|------------------------|--|---|------|
| 67 | Nível superior | Direito | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Pesquisa de registros, desembarque, ofício, etc | Bom | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Eles pedem pra buscar nos links | | 8 |
| 68 | Nível superior | Direito e Comunicação Social | | Não | Faço serviços de despacho de estrangeiros imigrantes no Brasil | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Regular | Bom | Ruim | Não | Cópia digital em mídia | Até o momento não sei se existem o registro nesse Arquivo Nacional | Gostaria de saber de que a pesquisa que solicitei independente do ano registro do nascimento da cidadã brasileira, poderia ser feita apenas pelo nome ou nomes de pesquisa? | 5 |
| 69 | Nível superior | Arquitetura e Urbanismo | | Não | Sites que indicaram o Arquivo Nacional como referência | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 70 | Pós-graduação | Educação física | Educação inclusiva | Sim | Pesquisando na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Bom | Bom | Bom | Não | Não solicitei serviço | Fiz de forma particular, ou seja, paguei pra fazer. | | 8 |
| 71 | Ensino fundamental | Medica Pediatra | Medica Pediatra | Sim | Pesquisando em Google | Produção cultural/editorial | Entrada e registro de estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Eu quero tambem CPF de meus avós, y de ai saber quando entraron ao Brasil . | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|---|---|-------------|---------|---------|---|--------------------------|--------------------------------|--|------|
| | | | | | | | (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | | | | | | | | |
| 72 | Nível superior | Administração | | Não | Amigos | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Acervos do Regime Militar | Ruim | Regular | Ruim | Não | Cópia em papel | Faltaram partes | | 5 |
| 73 | Pós-graduação | Licenciatura Plena em História | Mestrado em Memória Social | Não | pela internet | Produção acadêmica/científica | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Regular | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Agradeço a disponibilização dos serviços tão essenciais para os pesquisadores à distância | 9 |
| 74 | Pós-graduação | Administração | Sistemas WEB e Bancos de dados | Não | Google | Produção cultural/editorial | Genealogia, pesquisa de origens das famílias Rocha, Duarte e Dias. | Ótimo | Regular | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Não solicitei certidão, ainda. | O material disponível é fantástico! Mas o método de acesso é confuso. Após a excelente explicação que recebi por email, ficou claro que deveria usar a pesquisa multinível para entrar na série que é do meu interesse (Sesmarias - Bahia) | 10 |
| 75 | Nível superior | sociólogo | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não solicitei serviço | | | |
| 76 | Ensino médio | | | Sim | Um rapaz do cartório me deu a | Defesa de direitos (dupla cidadania, | Registro civil (nascimento, casamento e | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | Gostei muito do atendimento, estão de parabéns! | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|------|----------------|---------------------|-----------|---------------|---|---|---|-------------|---------|---------|---|-----------------------|---|--|------|
| | | | | | dica de procurar a certidão de nascimento no arquivo nacional | documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | óbito) | | | | | | | | |
| 77 | Nível superior | Publicidade | | Sim | Indicação do Registro de Imóveis | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ruim | Ruim | Ruim | Não | Não solicitei serviço | Não consigo localizar a certidão nos arquivos, é um serviço complicado o que compete aos funcionários que estão acostumados com a busca. | Não existe um atendimento, apenas recebemos um email padrão que serve para todos. Penso que se estão em home office deveriam realizar a pesquisa da mesma forma que indicam a quem precisa. São preparados e acostumados com o serviço. Da forma que estão fazendo virou um auto atendimento onde as pessoas ficam perdidas e correm risco (como eu) de perder o sinal que dei para compra de um imóvel. | 1 |
| 7879 | Nível superior | Terapia Ocupacional | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Regular | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Após realizada a pesquisa e pago o boleto de solicitação da cópia do desembarque, me foi dito que não foi encontrada a informação porém eu enviei | Gostaria de salientar que o preenchimento das solicitações do Sian para que é leigo fica bem complicada pois não dá pra identificar claramente o que deve ser preenchido na página de pesquisa... | 6 |

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 | ORIEN- TAÇÕES | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|----------------|---|---|---------------|---------|---------|---|------------------------|--|---|------|
| | | | | | | | | | | | | | cópia do que foi encontrado na internet. Agora aguardo nova resposta... grata. | | |
| 80 | Pós-graduação | arquitetura - matemática - letras | arquitetura | Não | | Produção cultural/editorial | Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | EXCELENTE ATENDIMENTO . | 10 |
| 81 | Pós-graduação | Diplomacia | Diplomacia instituto Rio Branco | Não | | Produção cultural/editorial | Livro | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 82 | Nível superior | Geografia e Educação Física | | Sim | Na escola | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | | | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | O atendimento via e-mail foi excelente. | 10 |
| 83 | Nível superior | Ciências da Computação | | Sim | Indicação | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | | 9 |
| 84 | Nível superior | Gestão de Negócios | | Não | | | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de | Regular | Regular | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Pandemia | | 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 |
|----|----------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------|----------------|---|--|-------------|---------|---------|--------------|-----------------------|--|--|------|
| | | | | | | | naturalização etc) | | | | | | | | |
| 85 | Pós-graduação | Educação Física | Educação Física Escolar | Sim | Cartório | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Regular | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | Melhorar a busca pelo site | 9 |
| 86 | Pós-graduação | | Doutorado em Musicologia | Sim | Pesquisa | Produção cultural/editorial | Musica | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 87 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 88 | Nível superior | Engenharia civil | | Sim | internet | Produção acadêmica/científica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | Os canais de acesso as informações são, ainda, um pouco difícil de serem acessadas. Poderiam ser mais simples! | 9 |
| 89 | Nível superior | Direito | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Certidão probatória | Indicado outro site específico ao assunto. | Gostei da agilidade e eficaz resposta e o tratamento atencioso. | 10 |
| 90 | Pós-graduação | Jornalismo | Doutorado em Comunicação e Linguagens | Não | | Produção acadêmica/científica | Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Foram muito rápidos e prestativos na resposta. | 10 |
| 91 | Nível superior | Belas Artes | | Não | | Produção cultural/editorial | Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | | | Gostaria apenas de agradecer. Sempre fui bem recebido, bem orientado e tive minhas demandas atendidas com presteza e profissionalismo. | 10 |
| 92 | Nível superior | Ciência da Computação | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla | Entrada e registro de | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui | Não solicitei | | Recebi ajuda de como obter minha informação. Muito obrigado. | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------|---|---|---|-------------|---------|-------|---|------------------------|--|---|------|
| | | | | | | cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | | | | orientado sobre como obter | serviço | | | |
| 93 | Nível superior | Psicologia | | Sim | A resposta ao e-mail enviado, foi bem rápida; porém a base de dados para pesquisa é insatisfatória. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Regular | Ruim | Ruim | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | O período do qual necessito, não se encontra no ARQUIVO NACIONAL (ano de 1895) | | 7 |
| 94 | Nível superior | Direito | | Sim | Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 95 | Pós-graduação | Educação Artística-Artes Plásticas | Doutorado em Memória Social/UNIRIO | Não | | Produção cultural/editorial | Pesquisa de imagens | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | Sempre sou muito bem atendida no Arquivo Nacional. Sinto que os funcionários são bem orientados para prestar o melhor serviço. São educados, atenciosos e empenhados em ajudar. | 10 |
| 96 | Nível superior | Letras inglês português | | Sim | Pela internet e pesquisando | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Regular | | Não | Não solicitei serviço | Pelo telefone terrível pelo sian vc não consegue acessar mesmo cadastrado pelo | Pelo telefone terrível atendem muito mal | 6 |

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 |
|-----|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------------------------|---|--|-------------|-------|---------|---------|-----------------------|--------------------------|--|------|
| | | | | | | | | | | | | | email muito melhor | | |
| 97 | Ensino médio | | | Sim | Através de pesquisa na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia em papel | Fiz pouco tempo o pedido | Muito bom disponibilizar dados sobre nossos antepassados. Excelente trabalho | 10 |
| 98 | Nível superior | Nanotecnologia | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | O atendimento que recebi por e-mail, esclareceu todas as minhas dúvidas e forneceu as todas orientações sobre o que fazer a seguir. Sem contar que a resposta foi extremamente rápida. Só tenho elogios! | 10 |
| 99 | Ensino médio | | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | | 8 |
| 100 | Pós-graduação | | contabilidade | Sim | pesquisa internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|--------------------|------------|---------------|--|---|--|-------------|-------|-------|---|-----------------------|--|--|------|
| 101 | Ensino médio | | | Sim | Fiz busca no memorial do Imigrante e eles indicaram o Arquivo Nacional | | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | | | Gostei mto | 10 |
| 102 | Pós-graduação | Medicina Pediatra | Pediatra | Sim | Por Google | Produção cultural/editorial | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Não sei como pesquisar e isso soamente | Quero saber sobre meus avós que vieram da Espanha em 1923 por Porto de Espanha | 8 |
| 103 | Nível superior | Nutrição | | Sim | Através de sugerencia do consulado alemão | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | | | | Não | | Que não consta nós registros o período solicitado | | |
| 104 | Nível superior | Ciências Contábeis | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | O atendimento foi muito rápido e esclareceu minhas dúvidas. | 10 |
| 105 | Pós-graduação | Ciências Sociais | Sociologia | Sim | Em grupos de genealogia, referente a requisição de Nacionalidade | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização | Ótimo | Ótimo | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Estou com solicitação em aberto desde fim de Dezembro de 2019, | Não tenho nenhuma reclamação a fazer acerca do atendimento. Sempre cordiais e muito elucidativos nas respostas, obrigada! Eu solicitei o prontuário de estrangeiro de meu bisavô, e estou na ansiedade do recebimento do email com o boleto para pagar e os documentos | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|--------------|----------------|-----------|---------------|----------------|-------------------------------------|---------------|-------------|-----|------|---------|-------|--|---|------|
| | | | | | de Alemã. | propriedade, anistia política, etc) | etc) | | | | | | requerend o document os de meu bisavô alemão Johann Friedrich Lämmle (Prontuário de Estrangeiro). Devido ao momento de pandemia, a solicitação continua em aberto e em pesquisa, acredito que por falta de pessoal. Mas fui bem atendida em todo o momento pelo módulo a distância. Só estou muito ansiosa no aguardo, pois é o único document | para dar entrada em minha cidadania alemã. Mas entendo que o momento de pandemia gerou um caos nos serviços, ainda mais os serviços da área de humanas, com registros históricos, sempre tão renegados e com carência de recursos pela administração pública. Se eu pudesse fazer uma sugestão, em forma de apelo, seria pelo provimento de mais concursos públicos, para funcionários efetivos ou estagiários, a fim de aumentar o quadro de pessoal do Arquivo Nacional. Pois, imagino que com o caos que se encontra e se encontrará o Brasil nos próximos anos, infelizmente, muitos estarão em busca de documentos de seus antepassados a fim de requerer cidadanias, e a carga de trabalho para o reduzido quadro de pessoal já existente, aumentará sobremaneira... No mais, desejo que todos os funcionários permaneçam bem e saudáveis, e sucesso e paz no trabalho. Atenciosamente, Morgana Laemmlle. | |

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 |
|-----|----------------|-------------------------|------------------|---------------|---|---|---|-------------|-------|---------|---|-----------------------|---|---|------|
| | | | | | | | | | | | | | o que falta para eu dar entrada na cidadania alemã. E eu já estou na Alemanha . | | |
| 106 | Nível superior | Arquitetura e Urbanismo | | Sim | Através do site Representações da República Federal da Alemanha no Brasil | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | Excelente contribuição para minhas pesquisas. | 10 |
| 107 | Nível superior | Artes e Design | | Não | | Produção cultural/editorial | Pesquisa de imagens | Ótimo | Bom | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | Nada a sugerir. Tive uma experiência ótima com o atendimento por email, tanto pela forma didática pela qual passaram as informações quanto pela transparência do trabalho executado pelos funcionários. | 9 |
| 108 | Ensino médio | | | Sim | Pela internet | Produção cultural/editorial | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 109 | Pós-graduação | Serviço Social | SAÚDE da FAMÍLIA | Sim | Minha irmã me indicou, estamos buscando os documentos do nosso avô paterno nascido em Portugal, | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | O atendimento foi ótimo porque obtive retorno do e-mail enviado! | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|---------------------|-----------|---------------|--|---|--|-------------|-------|---------|---|------------------------|--|--|------|
| | | | | | vindo para o Brasil em meados de 1880. | | | | | | | | | | |
| 110 | Nível superior | Tecnologia Mecânica | | Não | Pela rede Web | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Genealogia | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Documentos em processo de digitalização sujeito a demora | Bom, vou formalizar o pedido. Atendimento bom. | 9 |
| 111 | Nível superior | Biblioteconomia | | Sim | Pelo próprio site | Produção acadêmica/científica | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Bom | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Tudo ótimo! | 9 |
| 112 | Ensino médio | | | Sim | Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Regular | Ótimo | Ótimo | Não | Cópia digital em mídia | Infelizmente a razão recaia sobre a "bendita" PANDEMIA DO COVID 19 | O atendimento NÃO resolve minha solicitação sempre com o argumento da PANDEMIA DO COVID 19 | 5 |
| 113 | Ensino médio | | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Ainda estou fazendo a pesquisa | quero deixar registrado a minha satisfação com o atendimento por e-mail, eles são sempre muito atenciosos e solícitos. | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|---------------------------|-----------|---------------|---------------------------------|---|--|-------------|-------|-------|---|--------------------------|--|---|------|
| 114 | Nível superior | Tecnologia Mecânica | | Não | | Produção cultural/editorial | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 115 | Nível superior | Psicologia | | Sim | Por conta da cidadania polonesa | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | |
| 116 | Nível superior | Direito | | Sim | Blogs na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Muito bom o serviço do Arquivo Nacional. Critérios de qualidade que se fossem seguidos por todas as instituições de registro civil do país, facilitaria a vida de milhões de descendentes de imigrantes no país e fora dele. | 10 |
| 117 | Nível superior | Bacharelado em matemática | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ruim | Bom | Bom | Não | Cópia digital em mídia | Total falta de eficiência do módulo à distância. Desde maio tentando obter uma certidão já localizada e digitalizada - | Só recebo mensagens prontas dizendo que não podem fazer nada por causa do trabalho remoto. Absurdo não conseguir uma certidão de desembarque desde maio entrando em contato com o setor de atendimento à distância. A solicitação feita por meu marido (2020S2310) está sendo atendida há meses. Vou perder o processo de cidadania se não entregar esse documento. Já foi localizada a lista de desembarque no Sian. Desde março sem trabalhar??? Trabalho remoto para que? Para responder mensagens prontas? Um órgão como o Arquivo Nacional não ter um serviço de | 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 |
|-----|----------------|----------------------------------|-----------|---------------|---|---|--|-------------|-------|---------|---|------------------------|--|---|------|
| | | | | | | | | | | | | | solicitação 2020S2310 | assinatura eletrônica? Péssimo atendimento. Aguardo solução | |
| 118 | Nível superior | Secretariado Executivo Trilingue | | Sim | Através de um canal no Youtube | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 119 | Ensino médio | | | Sim | Pesquisa na web | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ruim | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Período solicitado não consta nos arquivos | No sian, achei péssimo, é muito pedido de informação para pesquisar. Acho que deveria ser solicitado o nome completo da pessoa e data de nascimento para buscar a informação. | 10 |
| 120 | Nível superior | História | | Sim | Através de pesquisas. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | Dentro das condições da Pandemia foi um atendimento muito bom. | 10 |
| 121 | Ensino médio | | | Sim | Através de comunidades no Facebook sobre cidadania italiana | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | |

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 |
|-----|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------|--|---|--|-------------|---------|-------|---|-----------------------|---------------------------|---|------|
| 122 | Pós-graduação | | Biologia molecular | Sim | | | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 7 |
| 123 | Pós-graduação | COMUNICAÇÃO SOCIAL - JORNALISMO | JORNALISMO | Sim | POR MEIO DA INTERNET | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | INEXISTÊNCIA DO DOCUMENTO | | 10 |
| 124 | Nível superior | Serviço Social | | Não | Já utilizei os serviços anteriormente | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | achei que ficou mais fácil solicitar documentos, via digital | 10 |
| 125 | Pós-graduação | | Gestão Empresarial | Sim | Através do Museu do Imigrante do Estado de São Paulo | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Regular | Regular | Bom | Sim | | | O atendimento foi satisfatório, no sentido da minha solicitação ter sido resolvida (entrega do prontuário do meu bisavô), contudo o tempo de pesquisa foi demasiado longo, aproximadamente 9 meses. | 7 |
| 126 | Nível superior | Direito | | Sim | Pesquisa na Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque | Bom | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 8 |



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 |
|-----|----------------|---------------------|---------------------------------------|---------------|--|---|---|-------------|-------|-------|---------|--------------------------|--|---|------|
| | | | | | | comprovação de propriedade, anistia política, etc) | , processo de naturalização etc) | | | | | | | | |
| 127 | Nível superior | ENGENHARIA ELÉTRICA | | Sim | SITE DE PESQUISA | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | | 9 |
| 128 | Pós-graduação | | Engenharia de Software | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | Obrigado pela atendimento | 10 |
| 129 | Ensino médio | | | Sim | precisei descobrir onde minha sogra foi registrada | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Regular | Ruim | Bom | Não | | | Para alcançar com sucesso o objetivo o portal precisa ser mais simples, pois nem todos os que procuram tem conhecimentos . Eu não consegui sucesso em minha pesquisa, por não ter todos o conhecimento necessário para avançar. | 5 |
| 130 | Pós-graduação | Engenharia elétrica | Geopolítica e Relações Internacionais | Não | | Produção cultural/editorial | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não solicitei serviço | Documentos não encontrados na pesquisa | | 9 |



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 |
|-----|----------------|-------------------------|-----------|---------------|--|---|--|-------------|-------|-------|---------|------------------------|------------------------------------|---|------|
| 131 | Pós-graduação | Agronomia | Agronomia | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | Parabéns aos trabalhadores e trabalhadoras do Arquivo Nacional | 10 |
| 132 | Ensino médio | | | Não | Pesquisa propria | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | Estou na primeira fase do processo | Ótimo parabéns. Brasil. | 10 |
| 133 | Nível superior | Educação Física | | Sim | Vi um vídeo de uma mulher no YouTube e ela deixou o link e fui achando sozinha outros sites que me ajudaram. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Foi muito Bom muito obrigada. | 10 |
| 134 | Nível superior | Lazer e Turismo | | Sim | Recomendação de pessoas que fazem árvores genealógicas | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | | Sim | Cópia digital em mídia | | Muito obrigada pelo atendimento e atenção! Descobri informações que têm um valor sentimental grande para mim. | 10 |
| 135 | Nível superior | Arquitetura e Urbanismo | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em | | | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|---------------|----------------|-------------------------------|---------------|------------------------|---|--|-------------|---------|---------|---------|--------------------------|---------------------|------------|------|
| | | | | | | cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | | | | | mídia | | | |
| 136 | Pós-graduação | Administração | Gestão de Negócios | Não | Sou pesquisador | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | | Cópia digital em "nuvem" | | | 10 |
| 137 | Pós-graduação | | Mestrado em Crítica Literária | Não | Pelo trabalho da CNV | Produção acadêmica/científica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 138 | Pós-graduação | | oceanografia física | Não | indicado por um colega | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | | 10 |
| 139 | Pós-graduação | | Ciência das Artes | Não | Amigos do trabalho | Produção acadêmica/científica | Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | | | | 10 |
| 140 | Pós-graduação | Biologia | Biologia | Sim | Grupo de cidadania | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Regular | Regular | Sim | Cópia em papel | Que agora é digital | | 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 |
|-----|----------------|-----------------|--|---------------|----------------------|---|--|-------------|-------|-------|---|------------------------|--|---|------|
| | | | | | | política, etc) | | | | | | | | | |
| 141 | Pós-graduação | Pedagogia | Psicopedagogia | Sim | Pesquisa na internet | Produção cultural/editorial | | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Não ter acessado ao local correto | Agradecopelas informacoes | 8 |
| 142 | Ensino médio | | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | | 10 |
| 143 | Nível superior | Psicologia/UEFS | | Sim | Reportagem na TV | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Construção da árvore genealógica. | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Estou ainda no recebimento das orientações de como proceder. | Imperativo a importância desse órgão que o brasileiro deseje saber sua origem nata. | 10 |
| 144 | Pós-graduação | | Tecnólogo em Polícia Ostensiva e Preservação da Ordem Pública II (CAS) | Não | | Produção cultural/editorial | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Ótimo | Ótimo | Sim | Certidão probatória | | | 10 |
| 145 | Pós-graduação | Matemática | Comércio Exterior - Negócios Internacionais | Não | | Produção cultural/editorial | Árvore genealógica | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | Vocês são ótimos!!! | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|---------------------------|----------------------------------|---------------|---|---|--|-------------|---------|---------|---------|--------------------------|--|--|------|
| 146 | Nível superior | História | | Não | | Produção acadêmica/científica | Pesquisa sobre a Fazenda de Santa Cruz - RJ | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Agradeço à equipe do AN pelo atendimento prestado de maneira atenciosa, mesmo em um momento tão complicado. | 10 |
| 147 | Nível superior | engenharia de alimentos | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | | 10 |
| 148 | Nível superior | Administração de Empresas | | Sim | Através de orientação do Museu dos Imigrantes/ SP e sites de pesquisa genealógica | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Regular | Regular | Não | Cópia digital em mídia | Ainda é recente a minha solicitação, acredito receber em breve | As orientações são impecáveis, pena que demoram um pouco para o retorno físico. Quanto ao SIAN, o sistema é muito complicado para quem é leigo | 9 |
| 149 | Pós-graduação | História | História Social | Não | | Produção acadêmica/científica | Marinha século XIX | Ótimo | Ruim | Ruim | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Atendimento muito bom, apesar das limitações materiais sofridas pelos funcionários. | 10 |
| 150 | Ensino médio | | | Sim | indicação | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Confirmação de não naturalização | Bom | Bom | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | | 8 |
| 151 | Pós-graduação | Geografia | História das Ciências e da Saúde | Não | | Produção acadêmica/científica | Documentos sobre Imunizações, Vigilância em Saúde e | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | Ótimo atendimento prestado pela Sra. Deisy Silva | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|----------------------------------|--|---------------|--|---|--|-------------|---------|---------|---------|------------------------|-------------------|---|------|
| | | | | | | | Saúde Pública | | | | | | | | |
| 152 | Nível superior | Farmácia | | Sim | Por meio do consulado alemão em Belo Horizonte | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Regular | Regular | Não | Certidão probatória | | | 8 |
| 153 | Nível superior | Secretariado Executivo Trilíngue | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | Eu apenas gostaria de agradecer pelo ótimo atendimento. | 10 |
| 154 | Pós-graduação | | Tradução e Interpretação de Conferências | Não | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | | 10 |
| 155 | Ensino médio | | | Não | No tema sobre certidões foi através de uma reportagem do jornal O GLOBO sobre cidadania portuguesa | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia em papel | | Atendimento tanto presencial e a distância muito bom. | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|----------------|---|---------------|---|---|--|-------------|-------|------------|---|--------------------------|-------------------|--|------|
| | | | | | a reporta | | | | | | | | | | |
| 156 | Ensino médio | | | Sim | FamilySearch | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Regular | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 157 | Pós-graduação | Direito | Especialização direito e proc trabalho | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom, Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | | |
| 158 | Pós-graduação | Direito | Direito Processual Civil / Direito aplicado | Sim | Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 159 | Nível superior | Administração | | Sim | Youtube - vídeos sobre pesquisa genealógica | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Bom | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Gostaria de agradecer ao Anderson Martins e à Claudia Gonçalves pelo trabalho realizado. | 9 |



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 |
|-----|----------------|--------------------------|------------------------------------|---------------|---|---|--|-------------|---------|---------|---|-----------------------|---|---|------|
| 160 | Pós-graduação | Tecnologia da Informação | MBA de B.I | Sim | Amigos do face | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Cópia em papel | Devido a pandemia recebi somente digital, estou no aguardo para me enviarem via papel assinado e carimbado pelo órgão A.N | Infelizmente estamos nessa pandemia e atrasou todo o processo, mas foram muito gentil no e-mail (me responderam em menos de 24h) | 10 |
| 161 | Nível superior | Pedagogia | | Sim | Já conhecia, mas para pesquisa é a primeira vez | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Além do Registro Civil, também Registro de Estrangeiros | Ótimo | Bom | | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Enviei e-mail, acredito ainda estar em pesquisa | Excelente. O governo deveria divulgar o excelente serviço prestado pelo Arquivo Nacional | 10 |
| 162 | Nível superior | Direito | | Não | | Produção acadêmica/científica | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ruim | Regular | Regular | Sim | | | Tive de escrever várias vezes para obter a resposta necessária por falta de boa interpretação de textos por parte da pessoa responsável pelo atendimento. | 5 |
| 163 | Pós-graduação | administrador e contador | mestrado em engenharia de produção | Sim | Museu da Imigração de São Paulo | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Processo de Cidadania Portuguesa | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Cópia em papel | | Apesar da demora pela pandemia, houve a informação de todas as etapas da pesquisa, e o recebimento dos documentos por e-mail e em papel. | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|-------------------------|--------------------|---------------|-----------------------------------|---|--|-------------|-------|-------|---|-----------------------|---|--|------|
| 164 | Ensino médio | | | Sim | Imigrantes | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | | 9 |
| 165 | Pós-graduação | Direito | Especialização | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Informação em outro acervo ou não existente | Excelente atendimento e rápido | 10 |
| 166 | Nível superior | Arquitetura | | Não | Indicação de um professor da UERJ | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Encontrar a verdadeira história de meu avô e avó portugueses | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | | Os serviços prestados pela equipe do Arquivo Nacional é de alta qualidade. Com a ajuda dos atendentes já consegui documentos que nem sabia que poderiam existir. Agradeço. | 10 |
| 167 | Pós-graduação | | Engenharia Química | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Não foi encontrado | Parabéns. Os atendentes foram muito gentis. | 10 |
| 168 | Pós-graduação | Engenharia de Alimentos | Agronegócios | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, | Genealogia | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Gostaria de parabenizar a equipe de atendimento que, mesmo durante a pandemia, fez o possível para que | 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 | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|------------------|----------------------|---------------|---|---|--|-------------|-------|-------|---|--------------------------|-----------------------|---|------|
| | | | | | | documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | | | | | | | | minha solicitação fosse respondida. | |
| 169 | Nível superior | Administração | | Sim | Family search | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | O atendimento foi ótimo, gostaria de agradecer muito aos técnicos que procuraram os arquivos. | 10 |
| 170 | Nível superior | Direito | | Sim | Através do Museu da Imigração, localizado em SP | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Agradeço muito pela presteza e competência. O serviço é ótimo e, em aproximadamente 45 dias, pude obter documentos que remontam há mais de um século atrás. | 10 |
| 171 | Nível superior | Engenharia Civil | | Sim | Através de buscas na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Fiquei muito satisfeito com o atendimento, forma de pesquisa e de recebimento do material. Serviço nota 10. | 10 |
| 172 | Pós-graduação | | Engenharia Econômica | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de | Bom | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Não pesquisei direito | | |

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 | ORIEN- TAÇÕES | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|--------------------|--------------------|---------------|----------------|---|--|---------------|-----|-------|---|--------------------------|---|---|------|
| | | | | | | de propriedade, anistia política, etc) | naturalização etc) | | | | | | | | |
| 173 | Pós-graduação | | Biologia Molecular | Não | | Produção acadêmica/científica | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | | | 9 |
| 174 | Nível superior | Ciências Sociais | | Não | | Produção cultural/editorial | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Bom | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | | 8 |
| 175 | Nível superior | Comunicação Social | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Regular | Bom | Ótimo | Sim | Cópia em papel | Os senhores realizaram a cópia de forma errada. | Até o momento de solicitar a cópia autenticada em papel, via correios, o atendimento estava excelente, após isso, só obtive problemas. Os servidores ficaram afastados devido à COVID-19 por 9 meses, sem me enviarem o documento (solicitado em 06/03/20). No dia 04/12/20 recebo o documento, porém com a cópia feita totalmente torta, cortando as laterais do documento e consequentemente informações importantes, então solicitei novamente, pela terceira vez, a cópia, mas ainda não a recebi. Fora isso, o atendimento online tinha sido satisfatório. | 3 |
| 176 | Nível superior | Direito | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Regular | Bom | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | Seja corrigido o mais rápido possível a questão de acesso no SIAN | 7 |

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 | ORIEN- TAÇÕES | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|-----|----------------|--|---|---------------|---|---|---|---------------|---------|---------|---|--------------------------|---|---|------|
| | | | | | | propriedade, anistia política, etc) | | | | | | | | | |
| 177 | Nível superior | Bacharel em Ciências Náuticas | | Não | tentativas de pesquisas | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ruim | Ruim | Ruim | Não | Não solicitei serviço | até o presente momento empurram com a barriga | estou aguardando atendimento pois já tentei diversas vezes porém nada consegui até anexe documentos que obtive na JUCEPA da instalação de meu avo em negócios em Belém do Pará mas apenas me direcionaram para a pesquisa exata contudo nada me responderam | 3 |
| 178 | Pós-graduação | Comunicação Social com ênfase em Publicidade | Gestão de Comunicação e Marketing - USP | Sim | Por meio de pesquisas de antepassados no Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | | 9 |
| 179 | Pós-graduação | Doutorado | Doutorado em Ciências Sociais | Não | | Produção acadêmica/científica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia digital em mídia | está no Coreg DF | Podia ser mais rápido, mas nada que tenha prejudicado. Ao contrário, a resposta foi esclarecedora e encaminhou solução. Estou satisfeito | 9 |
| 180 | Pós-graduação | Engenharia elétrica | Energia | Sim | Pesquisas | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Certidão probatória | | Excelente atenção do Sr Anderson Martins | 10 |
| 181 | Nível superior | História / Direito | | Sim | Google | Produção acadêmica/científica | Processos eclesíasticos | Regular | Regular | Regular | Não | Cópia em papel | Pandemia / Covid 19 | | 4 |



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 |
|-----|----------------|---|-----------------------------------|---------------|----------------------------------|---|--|-------------|---------|---------|---------|---------------------|-------------------|--|------|
| 182 | Pós-graduação | Direito, Ciências Contábeis e Administração | Administração de Recursos Humanos | Sim | Já conhecia através de leituras. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.) | Bom | Bom | Bom | Sim | Cópia em papel | | Percebi apenas que as interações eram um pouco esparsas, basicamente semanais os retornos. | 9 |
| 183 | Nível superior | Direito | | Não | Site | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Certidão probatória | | Equipe de atendimento estão mais ágeis após implantação do sistema de emissão de certidão digital com valor legal. | 9 |
| 184 | Pós-graduação | | Mestrado em Ciência da Informação | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Regular | Regular | Regular | Não | Certidão probatória | teste | teste | 3 |