

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-JUNHO
2021

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 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 junho de 2021. Devido à ocorrência da pandemia do Covid-19, a partir da qual foi suspenso o atendimento presencial nas salas de consulta do Arquivo Nacional, foram recebidas apenas as respostas ao questionário aplicado aos usuários atendidos 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 30 de junho de 2021.

Neste período, o questionário distribuído *online* para os usuários de atendimento a distância, retornou 101 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 52,5% dos usuários que responderam ao questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de abril a junho, 36,6% tem pós-graduação, 41,6% nível superior, 19,8% ensino médio e 2,0% ensino fundamental.
- De abril a junho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam a pesquisa foi nas áreas de Direito (16,4%) e de História (13,4%).
- Neste período, 71,3% dos respondentes tinham como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 15,8% dos respondentes e a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 11,9%; 1,0% 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 (54,5%) seguido da opção Outros (13,9%) e Registro Civil (11,9%).
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 33,7% dos usuários os consideraram ótimos, 41,6% bons, 19,8% regulares, 3,0% ruins e 2,0% não respondeu.
- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 64,4% responderam que recebeu o documento/informação, 20,8% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 13,9% não recebeu o documento/informação; e 1,0% não respondeu.
- 61,9% dos respondentes não solicitaram serviço, 12,4% pediram cópia digital em mídia, o mesmo percentual de 12,4% solicitou cópia digital "em nuvem", 8,2% cópia em papel, 4,1% certidão probatória e 1,0% transcrição paleográfica.
- 60,4% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 22,8% as consideraram boas, 8,9% regulares e 4,0% ruins.
- 51,5% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido; 16,5% deram nota 9; 13,4% nota 8 e os restantes atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 63,3% dos usuários deixaram suas observações; destas, 64,2% são positivas. Dentre os comentários ocorre com mais frequência a reclamação quanto ao tempo de atendimento e à usabilidade do SIAN.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS

- ✓ Muito bom.
- ✓ Observei que em muitos arquivos, houve duplicidade de listas de embarque, bem como registro do verso da folha. Outra ideia minha é: elaborar uma lista com o nome dos passageiros em ordem alfabética e ao lado o arquivo no qual se encontra (englobando todos navios e etc.)
- ✓ uma forma mais fácil de entender como funciona a plataforma
- ✓ A demora de resposta foi apenas devido à Pandemia, fiquei muito satisfeita com atendimento. Somente a base SIAN é difícil de consultar, mesmo com conhecimento de descrição multinível.
- ✓ ótimo sistema de posicionamento do pedido não deixando assim, sem informação mesmo após o longo tempo de espera (justificável visto a alta demanda que possuem)
- ✓ É sobre o acervo digitalizado: revisar e acertar os registros de embarque de estrangeiros digitalizados. Há muitos erros na transcrição de nomes que prejudicam as pesquisas.
- ✓ Bom atendimento
- ✓ Estou satisfeita com o atendimento, o trabalho foi ágil e fiquei informada sobre o status em cada uma das etapas, muito obrigada.
- ✓ Muito obrigado, pessoal do Arquivo Nacional! Viva os servidores públicos!
- ✓ Não consegui fazer nenhum tipo de busca diretamente pelo site. No contato por e-mail recebi um material para orientar o acesso às fontes disponíveis digitalizadas. Fui informada que o acervo para o qual eu preciso de acesso não está digitalizado, mas não fui informada se há possibilidade de solicitação de imagem ou consulta presencial (passado o período de pandemia).
- ✓ Atendimento rápido e eficiente
- ✓ Enviei e-mail há uma semana para consultas@an.gov.br, não tive retorno, gostaria que o meu problema fosse solucionado.
- ✓ um dia, seria excelente, ter uma lista nomeada por sobrenome dos estrangeiros, minha meta (se Deus quiser)
- ✓ Foi bom apesar de não ter conseguido
- ✓ As pesquisas são demasiadamente complicadas, facilitem.

- ✓ Atendimento excelente, Arquivo Nacional patrimônio dos brasileiros.
- ✓ Por conta da pandemia demorou, mas recebi o que buscava e o atendimento foi bom.
- ✓ fui muito bem orientado
- ✓ Quando se procura x info de um grupo familiar a gente espera e deseja qualquer info dos ancestrais que puedan reconstruir a história da família e qualquer dato es importante/ também o tempo da resposta conta !
- ✓ Foi excelente!
- ✓ Fui muito bem atendido via email. Parabéns pelo serviço prestado. Só demorou um pouco.
- ✓ Tudo ótimo
- ✓ seria ótimo se tivesse consulta através do sobrenome do familiar
- ✓ Atendimento via e-mail muito esclarecedor, vou tentar buscar os dados para dar continuidade
- ✓ Sian é um site nacional, como pode ficar oscilando toda hora? Eu já mudei de navegador e não consegui até hoje fazer nenhuma pesquisa. Os arquivos quando abrem, demoram muito. Eu sinceramente, não sei o que fazer. Eu dependo dessas pesquisas para encontrar respostas sobre meu bisavô. Só que o site não funciona como deveria.
- ✓ ainda não tenho como avaliar
- ✓ Achei fantástico o atendimento. Infelizmente, sei que são poucos funcionários para milhares de solicitação do mundo inteiro. Com o Corona, imagine que esteja ainda mais difícil para os pesquisadores atender as solicitações. Mas vale a pena a espera! Obrigada pelo serviço tão importante, que Deus abençoe o trabalho de todos vocês. Um abraço.
- ✓ Gostei muito do atendimento. O Eduardo estava bastante disposto a ajudar e, através da sua vasta experiência, resolveu facilmente o meu caso.
- ✓ Achei a pesquisa difícil e por isso busquei atendimento online.
- ✓ Sim
- ✓ O atendimento foi rápido e muito generoso, considerando-se o período turbulento pelo qual estamos passando. Estou muito agradecida! Quero parabenizar por vocês terem viabilizado este canal virtual, bastante eficaz.

- ✓ Muito Bom
- ✓ Atendimento rápido e esclarecedor
- ✓ O site poderia ser mais fácil de usar.
- ✓ Até o momento satisfatória.
- ✓ Serviço nota dez. Com a pandemia, atrasou um pouco, mas fui atendida plenamente
- ✓ Como sempre excelente. A guarda e preservação é um patrimonio nacional. Muito obrigado
- ✓ agradeço a ajuda de sempre. voces são otimos. Nessa pandemia não importa o tempo e sim as pessoas.
- ✓ Agradeço muito o atendimento de minha solicitação, esse mapa era essencial a minha pesquisa. Em tempos tão difíceis agradeço aos funcionários públicos que se disponibilizaram a me atender. Obrigada!
- ✓ Atendimento Bom. Precisa ter contato telefônico para sanar eventuais dúvidas e facilitar o entendimento dos pedidos.
- ✓ Poderiam auxiliar melhor a busca. O site SIAN nunca entra, sempre pede para recarregar a página
- ✓ que tal reabrirem, hein? DAQUI A POUCO FARÃO DOIS ANOS e o Arquivo Nacional, que deveria ser uma instituição que atende ao público, NÃO FAZ isso. Várias outras instituições já estão funcionando, menos o Arquivo Nacional. DESCASO com a memória do país. DESCASO com a pesquisa de diversos programas de pós-graduação. DESCASO com TUDO neste Brasil falido, para variar.
- ✓ MUITÍSSIMO grata pelo atendimento e aos pesquisadores envolvidos que encontraram o registro! =)
- ✓ Meus agradecimentos ao brilhante trabalho dos profissionais ANDERSON LUIZ MARTINS e do pesquisador RODRIGO CORDEIRO SANTIAGO RAMOS, este último em especial que achou o registro que requisitei a pesquisa e digitalizou com tamanho esmero e me envio pelo sistema do AN para download gratuito. Parabéns Arquivo Nacional!
- ✓ Gostaria de obter uma resposta pela minha solicitação, os processos de naturalização Solicito a digitalização e o envio dos seguintes processos de naturalização:

BR RJANRIO A9.0.PNE.35085 - ELZA BOKOR;

BR RJANRIO A9.0.PNE.16455 - EVA HASS;

BR RJANRIO A9.0.PNE.17850 - EUGENIO KRESCH; E

BR RJANRIO A9.0.PNE.17646 - GUILHERME KRESCH"

✓ obrigada

✓ Muito bom!

✓ por favor ajude-me a recuperar minha senha

✓ A qualidade de atendimento do Arquivo Nacional assim como do INPI (propriedade intelectual) são ESPETACULARES. Este é o Brasil que eu quero.

✓ Eu não consegui sucesso na pesquisa virtual, assim, solicitei ao atendimento virtual que pesquisasse o referido documento. Abri a página para acompanhamento do processo no SIAN, mas não tive retorno de como está esse processo; se estão pesquisando ou não. Apenas me informam que meu pedido foi recebido com sucesso.

✓ Excelente

✓ Como funcionária inativa do governo federal, conheço a excelência e dificuldades do mesmo. Considero que dada a pandemia, certamente, foi feito o melhor no atendimento. Penso que em termos de digitalização, ainda estamos muito aquém do desejável. Fiz várias pesquisas nos sites do governo português e é impressionante a qualidade e velocidade do atendimento. Então, penso que maior investimento em digitalização é o que precisamos.

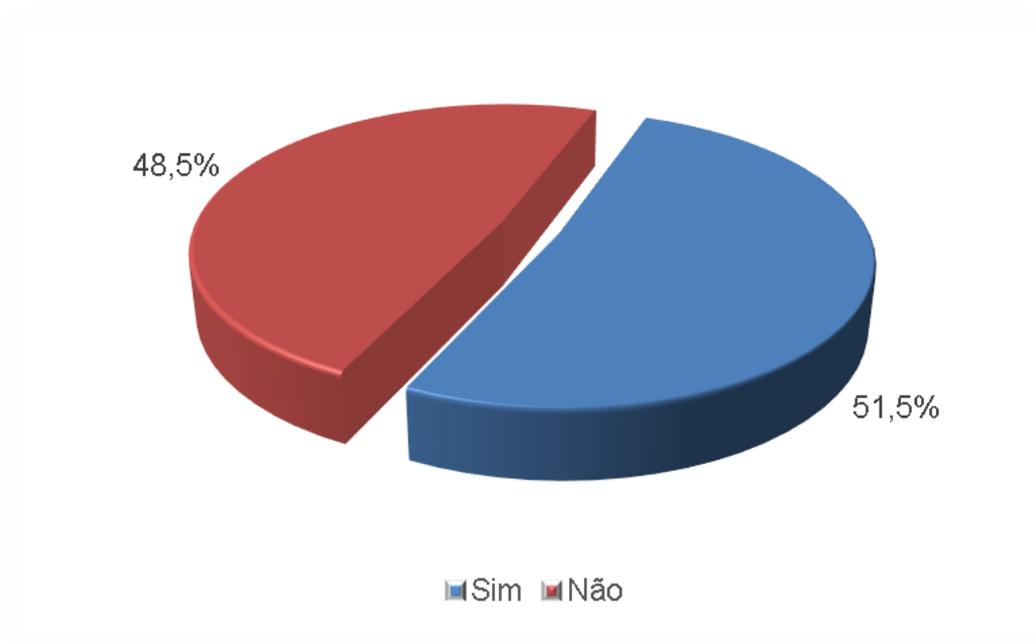
✓ Excelente atendimento. Não conhecia o serviço. Parabéns para o Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos que me atendeu. O serviço foi tão bom que abri uma nova solicitação com esperanças de resgatar a certidão de nascimento do meu bisavô.

✓ Muito eficiente mesmo diante da pandemia

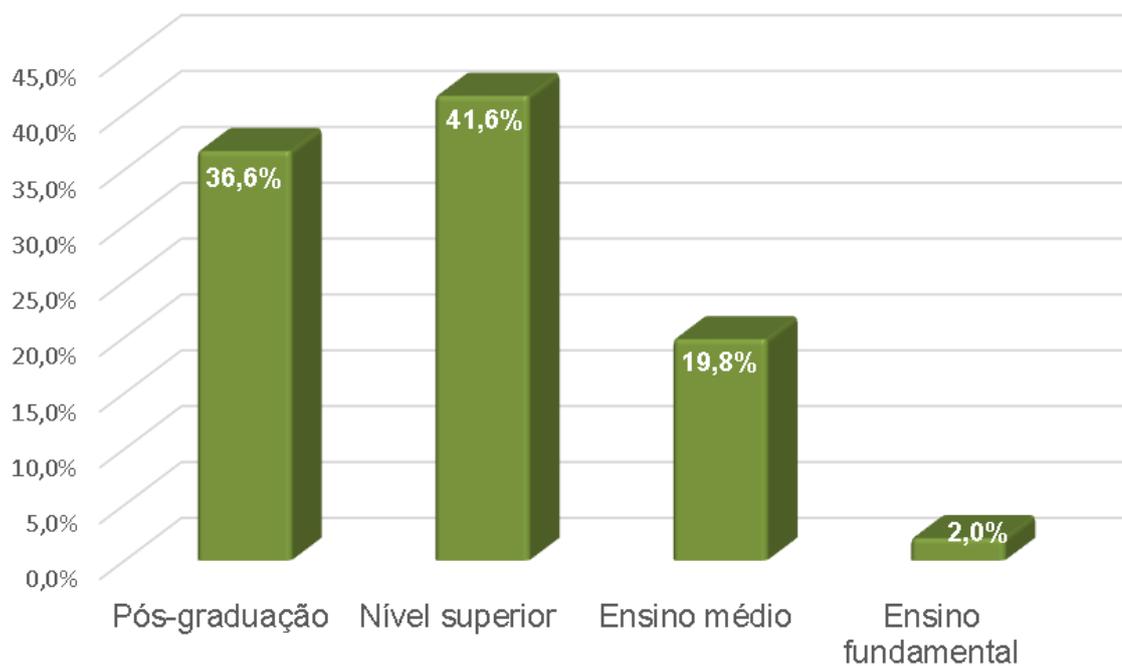
✓ Senhores, entendo o momento que o mundo vive com a pandemia, mas o serviço prestado por Arquivo no atendimento a distancia é muito demorado. Tenho feito consultas em outros arquivos até mesmo no exterior e a resposta é sempre muito rápida. Minha crítica não é pra depreciar a entidade, mas sim para a melhorar. Talvez se todas as documentações estiver disponível digitalmente, não haverá tanta lentidão nas respostas. Isso sem dizer na falta de retorno aos e-mails enviados para a ouvidoria, conforme resposta de leitura, e do setor de "Consultas".

- ✓ excelente atendimento na localização do prontuário de meu pai.
- ✓ ótimo atendimento!
- ✓ Continuem prestando o excelente serviço! Vocês são fundamentais!
- ✓ Não há atendimento telefonico, atendimento por e-mail quase inexistente, demora demasiada, site confuso, horrível.
- ✓ A pesquisa
- ✓ A plataforma é muito boa.
- ✓ Equipe sensacional. O trabalho de vocês é fundamental para pesquisadores e cidadãos e se mostra ainda mais relevante em tempos de pandemia. Parabéns.
- ✓ Os profissionais do arquivo foram extremamente atenciosos. Este serviço digital oferecido por vocês durante a pandemia é de excelência.
- ✓ O arquivo nacional localizou o processo completo de naturalização do meu avô Polonês, o que é incrível, contudo, devido a pandemia demorou mais de um ano para localizar e me enviar.
- ✓ Até onde fui está ótimo
- ✓ Falta muiiiiita documentação para pesquisa online. Somos realmente de 3º mundo.
- ✓ Vocês poderia emitir as certidões mais rápido e responder o público

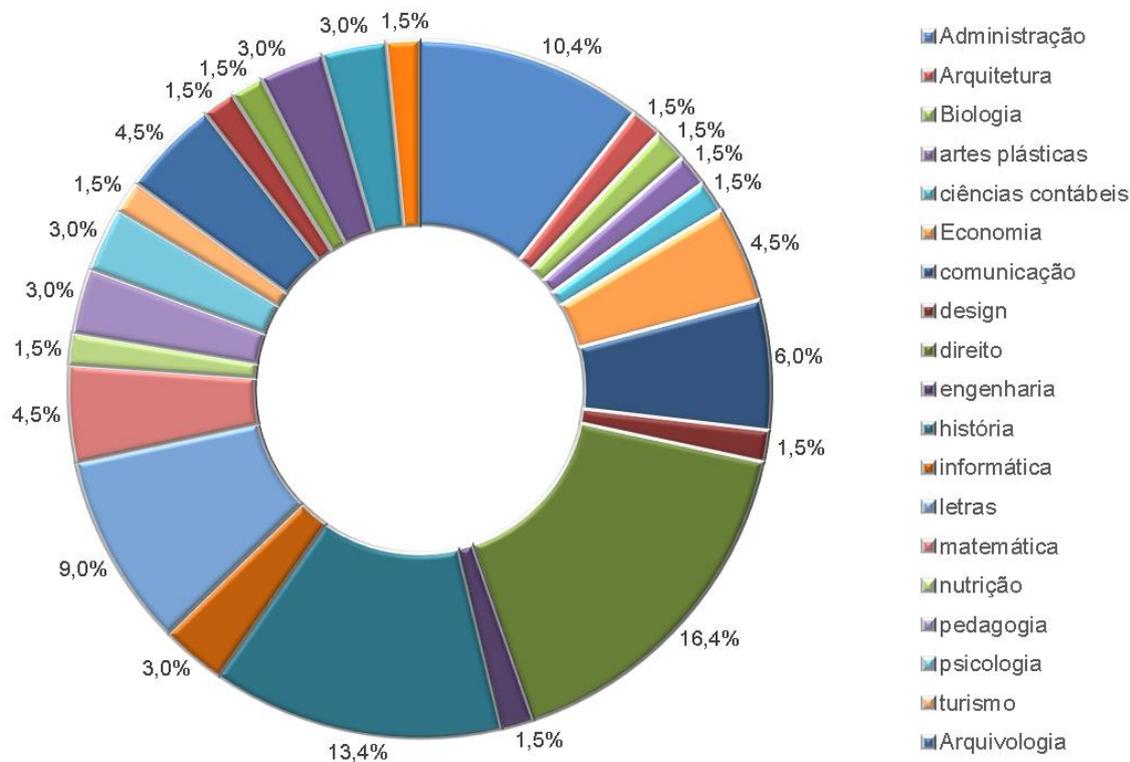
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



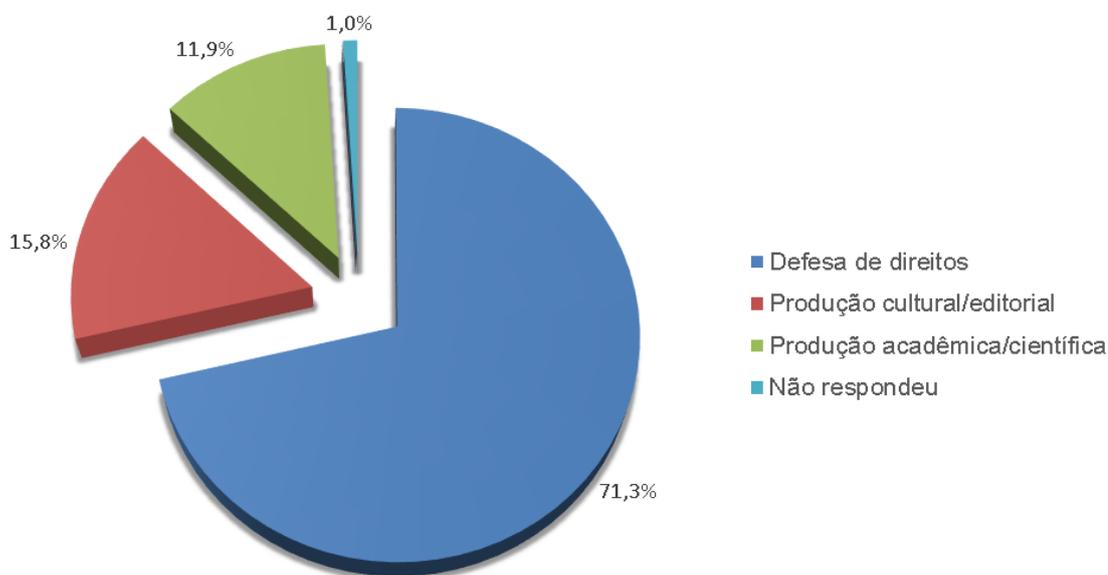
ESCOLARIDADE



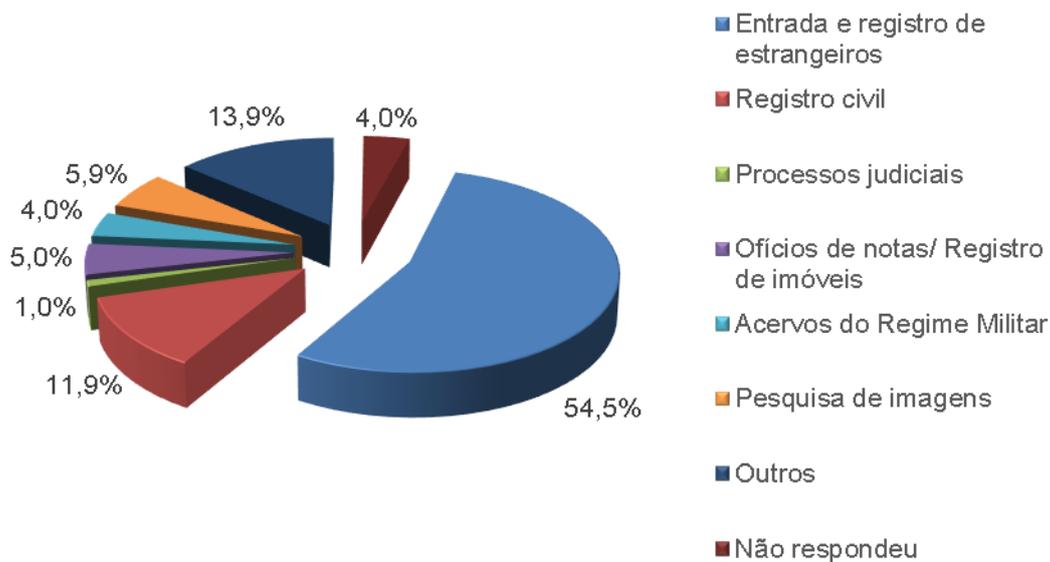
FORMAÇÃO



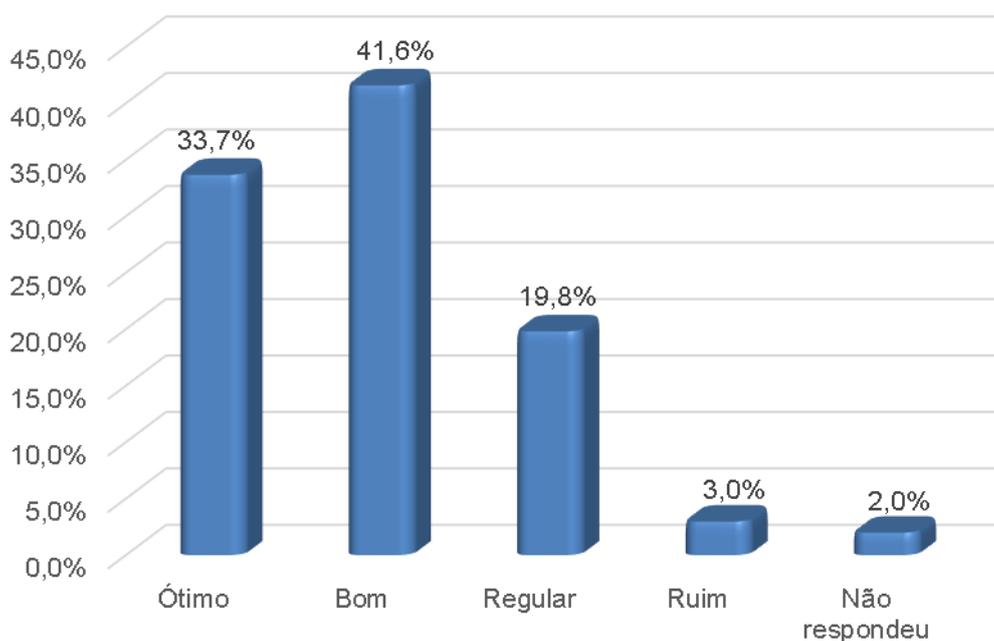
OBJETIVO DA PESQUISA



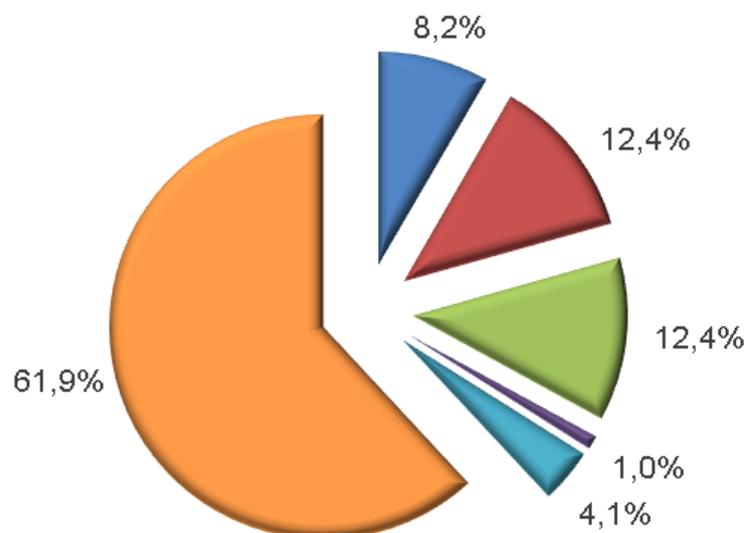
TEMA DE PESQUISA



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

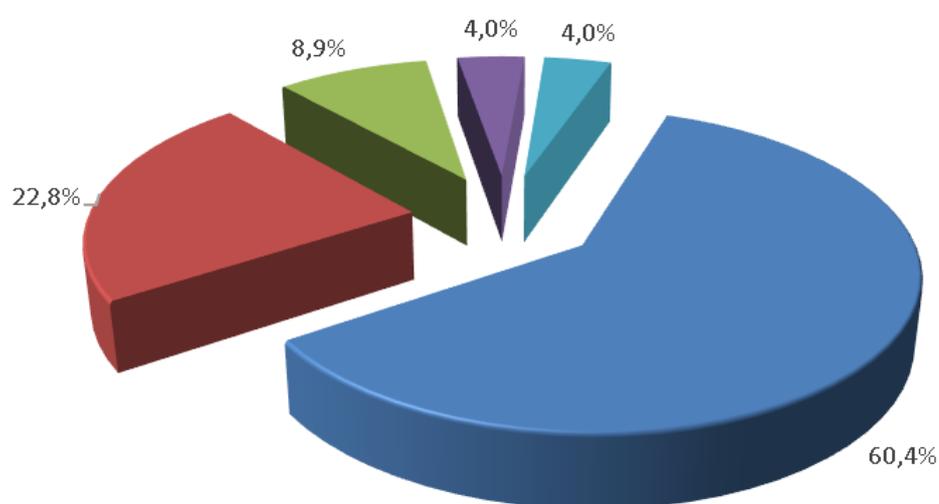


SERVIÇO SOLICITADO



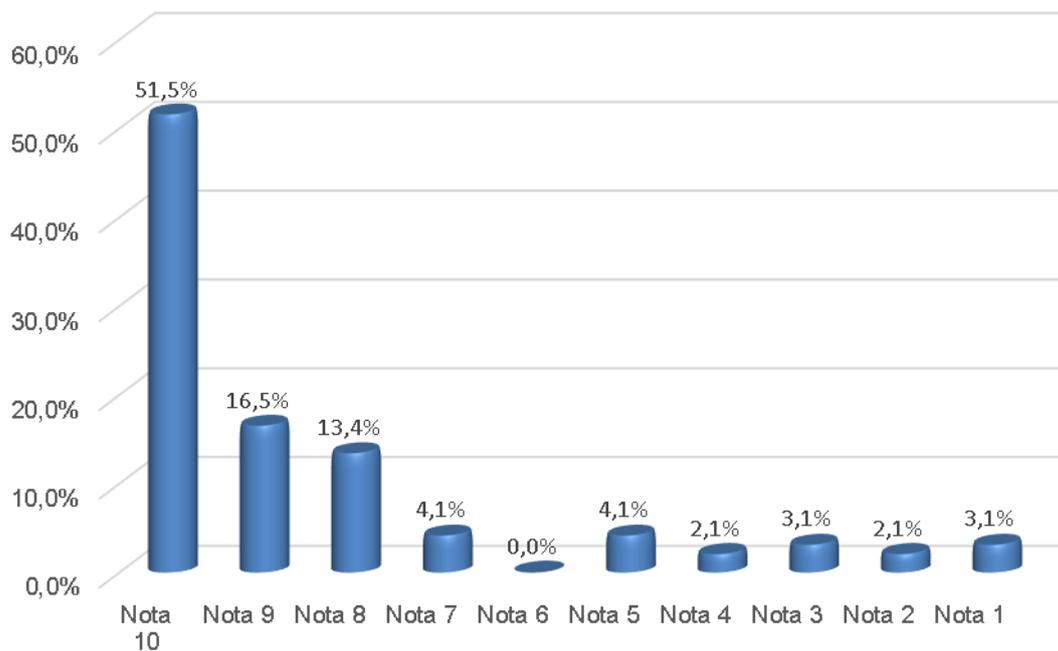
- Cópia em papel
- Cópia digital em mídia
- Cópia digital em "nuvem"
- Transcrição paleográfica
- Certidão probatória
- Não solicitou serviço

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

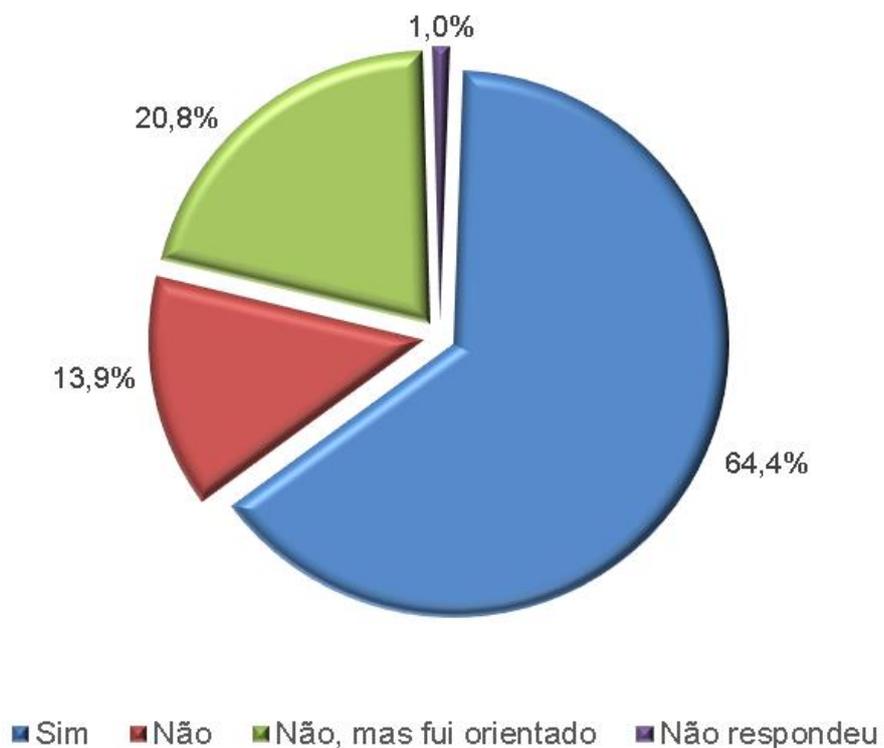


- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não respondeu

NOTA



SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



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	Nível superior	Produção Publicitária		Sim	Pesquisas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim			Muito bom.	9
2	Nível superior	Economia não concluído		Não	Prima	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória	Acabei de pedir	Observei que em muitos arquivos, houve duplicidade de listas de embarque, bem como registro do verso da folha. Outra ideia minha é: elaborar uma lista com o nome dos passageiros em ordem alfabética e ao lado o arquivo no qual se encontra (englobando todos navios e etc.)	9
3	Ensino médio			Sim	indicação amigos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	ainda nao consegui indentificar a forma para solicitar	uma forma mais facil de entender como funciona a plataforma	4
4	Pós-graduação	Arquivologia e Ciências Sociais	Ciências Sociais e Ciência da Informação	Sim	Curso de Arquivologia	Produção acadêmica/científica	Políticas arquivísticas	Ótimo	Regular	Ruim	Sim	Não solicitei serviço		A demora de resposta foi apenas devido à Pandemia, fiquei muito satisfeita com atendimento. Somente a base SIAN é difícil de consultar, mesmo com conhecimento de descrição multinível.	10
5	Nível superior	Letras - Tradutor Interprete		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		ótimo sistema de posicionamento do pedido nao deixando assim, sem informação mesmo apos o longo tempo de espera (justificavel visto a alta demanda que possuem)	9
6	Ensino médio			Sim	Através de um vídeo do YouTube.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
7	Pós-graduação	Pedagogia USP	Mestrado em ensino de Engenharia (PoliUSP)	Não	Há muio anos, por indicação de um patronato italiano	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Há cerca de 8 anos fiz essa solicitação, paguei taxa, enviei varios e-mails, respondi	É sobre o acervo digitalizado: revisar e acertar registros de embarque de estrangeiros digitalizados. Há muitos erros na transcrição de nomes que prejudicam as 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	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													pesquisa e não obtive nenhuma resposta. Depois com a possibilidade de solicitação online foi bem rápido!		
8	Ensino fundamental			Sim	Pela internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei	Bom atendimento	8
9	Nível superior	Administração de Empresas		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Sim			Estou satisfeita com o atendimento, o trabalho foi ágil e fiquei informada sobre o status em cada uma das etapas, muito obrigada.	10
10	Nível superior	Arquivologia		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço			9
11	Ensino médio			Sim	Através da internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
12	Nível superior	História		Sim	Soube que o documento de que eu precisava estava disponível no Arquivo Nacional	Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Muito obrigado, pessoal do Arquivo Nacional! Viva os servidores públicos!	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
13	Pós-graduação	História (UFMG)	Mestrado em História e culturas políticas (UFMG)	Sim	O Arquivo Nacional é muito conhecido entre os estudantes de História. Muitos colegas trabalham com o arquivo e indicam uns aos outros.	Produção acadêmica/científica	Acervos do Regime Militar	Bom	Ruim	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Não consegui fazer nenhum tipo de busca diretamente pelo site. No contato por e-mail recebi um material de para orientar o acesso às fontes disponíveis digitalizadas. Fui informada que o acervo para o qual eu preciso de acesso não está digitalizado, mas não fui informada se há possibilidade de solicitação de imagem ou consulta presencial (passado o período de pandemia).	7
14	Pós-graduação		Arquitetura	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento rápido e eficiente	8
15	Nível superior	Adm		Sim	Defesa de direitos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Bom	Ótimo	Não	Cópia em papel	9 meses que o status está "pesquisando"	Enviei e-mail há uma semana para consultas@an.gov.br, não tive retorno, gostaria que o meu problema fosse solucionado.	1
16	Nível superior	economia (não concluído)		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	acho que não deu tempo ainda, devido a pandemia	um dia, seria excelente, ter uma lista nomeada por sobrenome dos estrangeiros, minha meta (se Deus quiser)	9
17	Nível superior	Nutricao		Sim	Por indicacao de amigo	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo		Não	Não solicitei serviço	Nao tem como localizar certidão de 1967	Foi bom apesar de não ter conseguido	9
18	Pós-graduação		Comunicação e Cultura	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens		Ótimo	Bom	Sim				10
19	Nível superior	Ciências Biológicas		Sim	Através de pesquisas no google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
20	Nível superior	Letras e Gastronomia		Sim	Através de informações	Produção cultural/editorial	Documentário	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em		As pesquisas são demasiadamente complicadas, facilitem.	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	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					na internet	al						mídia			
21	Pós-graduação	Direito	Ciência Política	Não	Há 20 anos, fazendo pesquisas genealógicas	Defesa de direitos	Processos judiciais	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Atendimento excelente, Arquivo Nacional patrimônio dos brasileiros.	10
22	Nível superior	Jornalismo		Sim	É uma instituição de referência para pesquisa.	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo		Sim				10
23	Nível superior	Administração		Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Por conta da pandemia demorou, mas recebi o que buscava e o atendimento foi bom.	8
24	Ensino médio			Sim	Pesquisa na Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	falta eu pagar	fui muito bem orientado	10
25	Nível superior	Chef		Sim	Museo São Paulo Sr Henrique Trindade	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço	A primera pesquisa tudo bom a segunda pesquisa demoro mais de un mes e fallaron que não acharam nada , mas eu forneci doc que achei em familyseach parece que na minha segunda pesquisa me dieron	Quando se procura x info de um grupo familiar a gente espera e deseja cualquier info dos ancestrais que puedan reconstruir a história da família e cualquier dato es importante/ también o tempo da resposta conta !	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
													fora		
26	Nível superior			Sim		Produção cultural/editorial		Ótimo	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"			8
27	Nível superior	Comunicação Social		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
28	Ensino médio			Sim	No google	Produção cultural/editorial		Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda não pedi		8
29	Ensino médio			Sim	No google	Produção cultural/editorial		Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda não pedi		8
30	Pós-graduação		Mestrado em Educação para adultos	Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
31	Pós-graduação	Letras Inglêss	Literatura Inglesa	Sim	Na universidade.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Foi excelente!	10
32	Ensino médio			Sim	Através do website	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"			9
33	Nível superior	Direito		Sim	processo de cidadania	Defesa de direitos		Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Fui muito bem atendido via email. Parabéns pelo serviço prestado. Só demorou um pouco.	9
34	Nível superior	Adm		Não	Indicação por outros sites de busca	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Tudo ótimo	10
35	Pós-graduação		Mestrado em Economia	Não			Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço			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
36	Nível superior	Economia(inc ompleto)		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	recém solicitei	seria ótimo se tivesse consulta através do sobrenome do familiar	9
37	Pós-graduação	Odontologia	Estomatologia e cirurgia Bucomaxilofacial	Sim	Sites	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Vou tentar agora	Atendimento via e-mail muito esclarecedor, vou tentar buscar os dados para dar continuidade	10
38	Ensino médio			Não	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Ruim	Não	Não solicitei serviço	O site do Sian, é MUITO RUIM.	Sian é um site nacional, como pode ficar oscilando toda hora? Eu já mudei de navegador e não consegui até hoje fazer nenhuma pesquisa. Os arquivos quando abrem, demoram muito. Eu sinceramente, não sei o que fazer. Eu dependo dessas pesquisas para encontrar respostas sobre meu bisavô. Só que o site não funciona como deveria.	3
39	Ensino médio			Sim	Já tinha conhecimento	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)	Bom			Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	ainda estou aguardando o atendimento da minha solicitação	ainda não tenho como avaliar	5
40	Nível superior	Relações Internacionais		Sim	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Achei fantástico o atendimento. Infelizmente, sei que são poucos funcionários para milhares de solicitação do mundo inteiro. Com o Corona, imagine que esteja ainda mais difícil para os pesquisadores atender as solicitações. Mas vale a pena a espera! Obrigada pelo serviço tão importante, que Deus abençoe o trabalho de todos vocês. Um abraço.	10
41	Nível superior	história		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
42	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei		Gostei muito do atendimento. O Eduardo estava bastante disposto a	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
												serviço		ajudar e, através da sua vasta experiência, resolveu facilmente o meu caso.	
43	Nível superior	Contador		Não		Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	não foi encontrado		9
44	Pós-graduação	Informática - UERJ	Mestrado em administração	Sim	Pesquisando na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Fui orientada a procurar o cartório	Achei a pesquisa difícil e por isso busquei atendimento online.	8
45	Ensino médio	Nao	Nao	Não	eu não conheço	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Eu to nao conheço palavra	Sim	2
46	Pós-graduação	Letras	Doutorado em Letras e Pós-Doutorado em Audiovisual	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O atendimento foi rápido e muito generoso, considerando-se o período turbulento pelo qual estamos passando. Estou muito agradecida! Quero parabenizar por vocês terem viabilizado este canal virtual, bastante eficaz.	10
47	Nível superior	Engenheiro		Não		Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Ruim	Sim	Não solicitei serviço		Muito Bom	10
48	Nível superior	Design		Sim	Uma indicação de uma pessoa no Facebook	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento rápido e esclarecedor	10
49	Ensino médio			Sim	Precisei de uma escritura que o livro estava arquivado no Arquivo Nacional	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em "nuvem"		O site poderia ser mais fácil de usar.	
50	Ensino médio			Sim	Pela Internet para cumprir	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre	Certidão probatória	Esta em pesquisa.	Até o momento satisfatória.	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
					exigência do RGI.						como obter				
51	Nível superior	Gestão de pública		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel			9
52	Nível superior	História		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Serviço nota dez. Com a pandemia, atrasou um pouco, mas fui atendida plenamente	10
53	Pós-graduação	Bacharelado em Turismo, Bacharelado em Artes Plásticas	Arquitetura > Expressão Gráfica	Não	Em pesquisa genealógica	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Como sempre excelente. A guarda e preservação é um patrimônio nacional. Muito obrigado	10
54	Pós-graduação	História	Educação	Sim	o AN é bem popular	Produção acadêmica/científica	Quais são os definidores estratégicos do AN: Missão, visão e valores do AN?	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não encontrei		
55	Nível superior	história		Não	pesquisando	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço		agradeço a ajuda de sempre. vocês são ótimos. Nessa pandemia não importa o tempo e sim as pessoas.	10
56	Nível superior	Direito e História		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			9
57	Pós-graduação	Licenciatura em História	Doutorado em História da Saúde	Não		Produção acadêmica/científica	Historia da Baixada Fluminense	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Agradeço muito o atendimento de minha solicitação, esse mapa era essencial a minha pesquisa. Em tempos tão difíceis agradeço aos funcionários públicos que se disponibilizaram a me atender. Obrigada!	10
58	Pós-graduação	Direito	Direito	Sim	Informações Cartorárias	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Atendimento Bom. Precisa ter contato telefônico para sanar eventuais dúvidas e facilitar o entendimento dos pedidos.	9
59	Nível superior	Arquivologia		Não		Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Regular	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço	Sem necessidade		7
60	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro				Não, mas fui	Transcrição	Ainda não consegui		

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 imóveis				orientado sobre como obter	paleográfica	Fazer minha solicitação, preciso de atendimento presencial se possível.		
61	Nível superior	pedagogia		Sim	através de site	Defesa de direitos	Registro civil	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	não consegui entrar no site de busca	Poderiam auxiliar melhor a busca. O site SIAN nunca entra, sempre pede para recarregar a página	5
62	Pós-graduação		História	Não		Produção acadêmica/científica	documentação policial	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço		que tal reabrir, hein? DAQUI A POUCO FARÃO DOIS ANOS e o Arquivo Nacional, que deveria ser uma instituição que atende ao público, NÃO FAZ isso. Várias outras instituições já estão funcionando, menos o Arquivo Nacional. DESCASO com a memória do país. DESCASO com a pesquisa de diversos programas de pós-graduação. DESCASO com TUDO neste Brasil falido, para variar.	1
63	Pós-graduação	Direito	Direito Empresarial	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Muitíssimo grata pelo atendimento e aos pesquisadores envolvidos que encontraram o registro! =)	10
64	Ensino médio			Não	Google	Defesa de direitos	Quero montar minha árvore genealógica sem custos	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço			8
65	Pós-graduação	Direito	Direito Empresarial	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
66	Ensino médio			Sim	Através do uso no Facebook	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	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
67	Nível superior	Direito		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular		Cópia digital em mídia		Meus agradecimentos ao brilhante trabalho dos profissionais ANDERSON LUIZ MARTINS e do pesquisador RODRIGO CORDEIRO SANTIAGO RAMOS, este último em especial que achou o registro que requisitei a pesquisa e digitalizou com tamanho esmero e me envio pelo sistema do AN para download gratuito. Parabéns Arquivo Nacional!	10
68	Nível superior	História		Não		Produção acadêmica/científica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
69	Pós-graduação	Direito	Direito Administrativo	Não		Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Cópia digital em "nuvem"	Ainda não recebi resposta pela solicitação, já tem quase 2 meses que solicitei	Gostaria de obter uma resposta pela minha solicitação, os processos de naturalização Solicito a digitalização e o envio dos seguintes processos de naturalização: BR RJANRIO A9.0.PNE.35085 - ELZA BOKOR; BR RJANRIO A9.0.PNE.16455 - EVA HASS; BR RJANRIO A9.0.PNE.17850 - EUGENIO KRESCH; E BR RJANRIO A9.0.PNE.17646 - GUILHERME KRESCH	3
70	Pós-graduação	Ensino de Artes Visuais	Doutorado em Belas Artes	Não	Pesquisando	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		obrigada	10
71	Pós-graduação		Doutorado	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			9
72	Nível superior	4		Sim		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço			
73	Nível superior	Psicologia		Não		Produção cultural/editorial	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não, mas fui orientado	Não solicitei serviço		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
											sobre como obter				
74	Ensino fundamental			Não		Defesa de direitos	Documentação de meu pai como passaporte, carteira de estrangeiro registro de estrangeiro lista de desembarque no rio de janeiro	Bom	Regular	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não estou conseguindo acessar o sistema SIAM esqueci senha e não consigo recuperá-la. o sistema me informa erroneamente o e-mail para recuperação	por favor ajude-me a recuperar minha senha	10
75	Pós-graduação	Direito	Direito, arqueologia	Sim	Pelo google	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço			10
76	Pós-graduação	Ciências da Computação	MBA Finanças Corporativas	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		A qualidade de atendimento do Arquivo Nacional assim como do INPI (propriedade intelectual) são ESPETACULARES. Este é o Brasil que eu quero.	10
77	Pós-graduação	Comunicação	Comunicação	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço			8
78	Nível superior	Comunicação		Sim	Através de site	Defesa de direitos	Busco uma escritura pública cuja averbação em 11 de setembro de 1922 gerou a certidão de	Ótimo	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	Estou aguardando o retorno da pesquisa	Eu não consegui sucesso na pesquisa virtual, assim, solicitei ao atendimento virtual que pesquisasse o referido documento. Abri a página para acompanhamento do processo no SIAN, mas não tive retorno de como está esse processo; se estão pesquisando ou não. Apenas me	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
							nascimento domeu pai, Jarbas Figueira Costa legitimado como filho do português Antonio Costa							informam que meu pedido foi recebido com sucesso.	
79	Nível superior	Administração		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Excelente	10
80	Nível superior	Administração de empresas		Sim	Conheço os órgãos do governo brasileiro.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Como funcionária inativa do governo federal, conheço a excelência e dificuldades do mesmo. Considero que dada a pandemia, certamente, foi feito o melhor no atendimento. Penso que em termos de digitalização, ainda estamos muito aquém do desejável. Fiz várias pesquisas nos sites do governo português e é impressionante a qualidade e velocidade do atendimento. Então, penso que maior investimento em digitalização é o que precisamos.	7
81	Pós-graduação		Gestão Empresarial	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Excelente atendimento. Não conhecia o serviço. Parabéns para o Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos que me atendeu. O serviço foi tão bom que abri uma nova solicitação com esperanças de resgatar a certidão de nascimento do meu bisavô.	10
82	Nível superior	Gestão ambiental e arquitetura e urbanismo.		Sim	Pesquisas na internet e também indicações de amigos.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			9
83	Pós-graduação	Odontologia	Especialização	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros		Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Muito eficiente mesmo diante da pandemia	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
84	Nível superior	Licenciatura em matemática		Sim	Sites	Produção acadêmica/científica	Pesquisa de órgãos públicos	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
85	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Senhores, entendo o momento que o mundo vive com a pandemia, mas o serviço prestado por Arquivo no atendimento a distancia é muito demorado. Tenho feito consultas em outros arquivos até mesmo no exterior e a resposta é sempre muito rápida. Minha crítica não é pra depreciar a entidade, mas sim para a melhorar. Talvez se todas as documentações estiver disponível digitalmente, não haverá tanta lentidão nas respostas. Isso sem dizer na falta de retorno aos e-mails enviados para a ouvidoria, conforme resposta de leitura, e do setor de "Consultas".	3
86	Pós-graduação		Historia Social	Sim	em pesquisas no Arquivo do Estado de São Paulo	Produção acadêmica/científica	Imigrantes espanhóis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		excelente atendimento na localização do prontuário de meu pai.	10
87	Nível superior	Licenciatura em Matemática		Sim	Site do Governo Federal	Produção acadêmica/científica	Falar sobre a Pesquisa de satisfação do Órgão	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		ótimo atendimento!	10
88	Pós-graduação	História	História	Não		Produção acadêmica/científica	História de trajetória familiar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Acabei de solicitar o serviço.	Continuem prestando o excelente serviço! Vocês são fundamentais!	10
89	Pós-graduação		matemática	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Sim	Cópia em papel		Não há atendimento telefonico, atendimento por e-mail quase inexistente, demora demasiada, site confuso, horrível.	2
90	Ensino médio			Sim	Indicação	Produção cultural/editorial	Registro civil	Regular	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço	É muito complicado	A pesquisa	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
91	Pós-graduação	Matemática	Matemática	Sim	Através de pesquisa na internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		A plataforma é muito boa.	10
92	Pós-graduação	Administração de Empresas	Logística Empresarial	Sim	Pesquisa internet	Produção acadêmica/científica	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
93	Nível superior	Jornalismo e História		Não		Produção acadêmica/científica	Acervo da Era Vargas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Equipe sensacional. O trabalho de vocês é fundamental para pesquisadores e cidadãos e se mostra ainda mais relevante em tempos de pandemia. Parabéns.	10
94	Pós-graduação	Letras	Doutorado em Teoria e História Literária	Não		Produção cultural/editorial	informações referentes às atividades comerciais para a exposição Memorial do Comércio	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Os profissionais do arquivo foram extremamente atenciosos. Este serviço digital oferecido por vocês durante a pandemia é de excelência.	10
95	Pós-graduação	Direito	Direito	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros		Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O arquivo nacional localizou o processo completo de naturalização do meu avô Polonês, o que é incrível, contudo, devido a pandemia demorou mais de um ano para localizar e me enviar.	8
96	Pós-graduação	Psicologia	Neuropsicologia	Sim	Indicações nos grupos de imigrantes	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Não foi encontrado o registro	S/ comentários	10
97	Ensino médio			Sim	Através de fóruns sobre cidadania	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
98	Ensino médio			Sim	Buscando informação sobre meus antepassados.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei ainda porque não fiz ainda a pesquisa	Até onde fui está ótimo	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
99	Nível superior	Direito		Não	Todos sabem	Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não pedi pois não encontrei.	Falta muiiiita documentação para pesquisa online. Somos realmente de 3º mundo.	4
100	Pós-graduação	Letras	Linguística	Sim	Pesquisas na internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel			8
101	Pós-graduação		Gestão escolar	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ruim	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	Passaram 3 meses para dizer que eu precisava fazer um novo pedido. Preciso da certidão até o momento sem resolver minha situação!	Vocês poderia emitir as certidões mais rápido e responder o público	1