

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

JANEIRO-MARÇO
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 janeiro a março de 2021. 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>

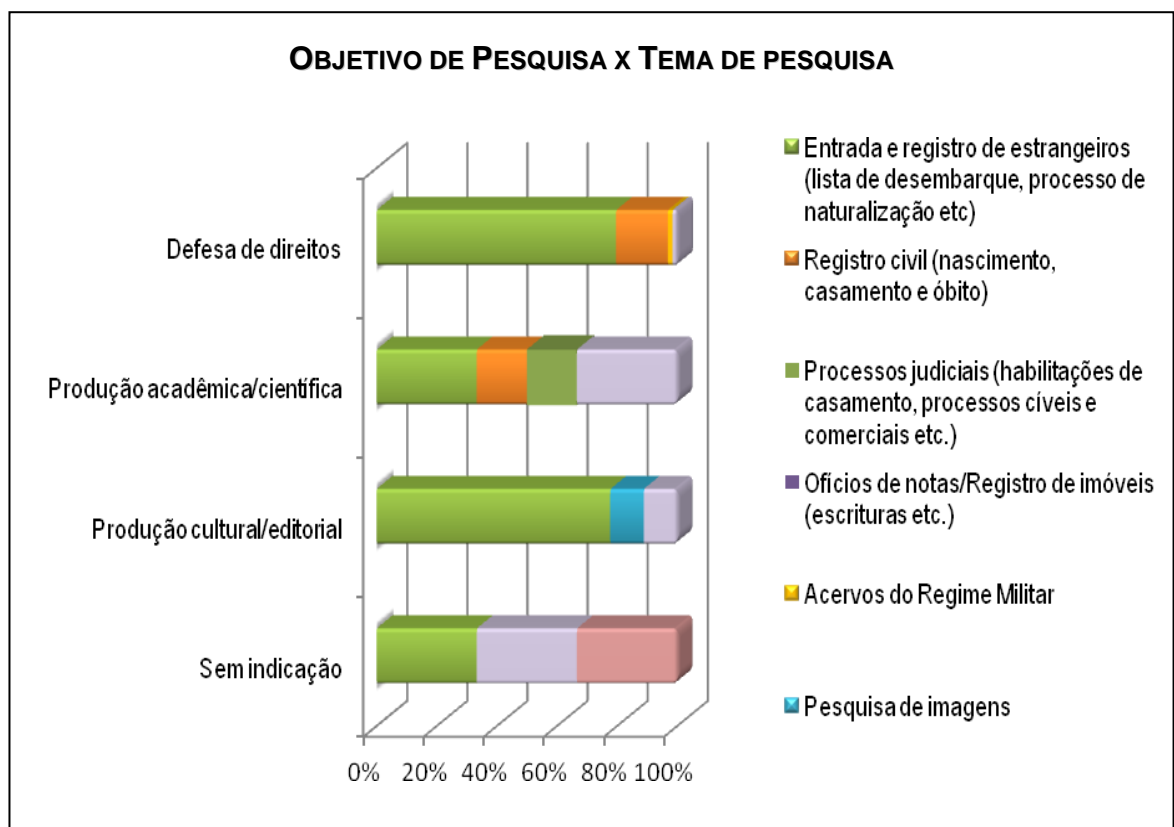
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de janeiro a 31 de março de 2021.

Neste período, o questionário distribuído *online* para os usuários de atendimento a distância, retornou 88 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 63,6% dos usuários que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de janeiro a março, 40,9% tem pós-graduação, 37,5% nível superior, 20,5% ensino médio e 1,1% ensino fundamental.
- De janeiro a março, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam a pesquisa foi nas áreas de Administração (19,7%) e de História (13,6%).
- Neste período, 72,7% dos respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 10,2% dos respondentes e a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 13,6%; 3,4% 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 (72,7%) seguido de Registro Civil (14,8%). Na opção Outros, o tema preponderante foi Genealogia.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 46,6% dos usuários os considerou ótimos, 44,3% bons, 3,4% regulares, 4,5% ruins e 1,1% não respondeu.
- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 55,7% respondeu que recebeu o documento/informação, 26,1% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 17% não recebeu o documento/informação; e 1,1% não respondeu.
- 44% dos respondentes não solicitou serviço, 17,9% pediu cópia digital em mídia, 16,7% cópia em papel, 15,5% cópia digital "em nuvem", 4,8% certidão probatória e 1,2% transcrição paleográfica.
- 70,5% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 18,2% as considerou boas, 6,8% regulares e 4,5% ruins.
- 56,8% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 9,1% deu nota 9; 14,8% 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, 76,1% dos usuários deixou suas observações; destas, 70,1% são positivas. Dentre os comentários ocorre a reclamação quanto ao tempo de atendimento.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS

- O atendimento foi espetacular e consegui o documento que vinha há tanto tempo procurando. Muito obrigada!
- Gostaria que uma pessoa pudesse ler o que escrevi e responder, apenas isso.
- resposta imediata com os links onde poderei realizar a pesquisa. Ainda não foram consultados, pois acabo de recebe-los. retornarei caso haja necessidade. agradeço imensamente.
- O pessoal do Arquivo Nacional sempre foi muito colaborativo, prestativo e atencioso.
- Resposta imediata e boas orientações
- Aguardando os serviços retornarem no presencial para a conclusão de minhas pesquisas, algumas possuem mais de ano de espera.
- O atendimento foi super rápido e esclarecedor. Agradeço a atenção da equipe. Obrigado!
- O atendimento foi excelente! Rápido, pontual e preciso.
- Muito prestativos os funcionários, obtive as respostas por e-mail e no processo. Fico muito agradecida com todas as informações, não mediram esforços para procurar os documentos, recebi de forma rápida, correta conforme solicitado e com todos feedback sobre os documentos.
- Atendimento excelente.
- Nada foi encontrado meu avô veio da Espanha estabeleceu-se no Brasil montou negócios foi perseguido na época da Ditadura de Getúlio Vargas, obteve CPF, fez registro na JUCEPA, foi diretor no Centro Galáctico em Belém do Pará, mas nada encontrado, conforme explicações todos os que tinham menos de 60 anos em 1938 tiveram sua Identificação de Estrangeiro ou Naturalização porém nada foi encontrado de meu avô um Espanhol Fantasma
- Atendimento dentro do respeito e políticas do Arquivo Nacional.
- Demorou bastante, mas entendo pois sao muitos arquivos e bem antigos.
- Nada a declarar

- Agradeço pela gentileza e seriedade no serviço prestado, pois apesar da pandemia, o serviço foi realizado e obtive o documento tão esperado. Muito Obrigada pelo excelente atendimento.
- Ótimo e principalmente o retorno!!!
- Excelente, rápido.
- Eu só tenho a elogiar e agradecer a vocês, em especial a Deisy. Atendimento super rápido e cortes, conseguiu me ajudar. Vocês estão de parabéns por guardarem os registros e estar disponível para a população. De verdade estou encantada com o Arquivo Nacional, parabéns e obrigada! E Deisy é nota 10 :)
- Muito bom
- Achei bem rápido o retorno
- A entrega demorou, mas de forma justificada (suspensão total/parcial dos serviços presenciais em razão da pandemia de Covid-19). Os servidores prestaram os esclarecimentos necessários e follow-up por e-mail.
- Foi muito bom
- Tudo bom nada a reclama
- Equipe extremamente competente para nós explicar
- Ótimo!
- Atendimento de forma geral esclarecedor, porém não consegui nenhuma informação de meu avô português ANTONIO MONTEIRO CORREA, nascido em 1888 e não sei onde conseguir qualquer documento dele.
- Excelente trabalho de catalogação, documentação e arquivologia.
- O serviço de digitalização do Arquivo Nacional é estupendo! Os arquivos ficam com uma resolução ótima e facilita muito o trabalhado do pesquisador poder acessá-los em nuvem!
- Agradeço muito o trabalho de todos os envolvidos
- O Arquivo demorou três meses para responder que meu pedido chegou com erro.
- Sei que o Arquivo Nacional vem sofrendo com faltas de verbas, funcionários e etc, portanto, não farei qualquer julgamento e espero que a importância do Aquivo Nacional seja reconhecida pelos nossos gestores.

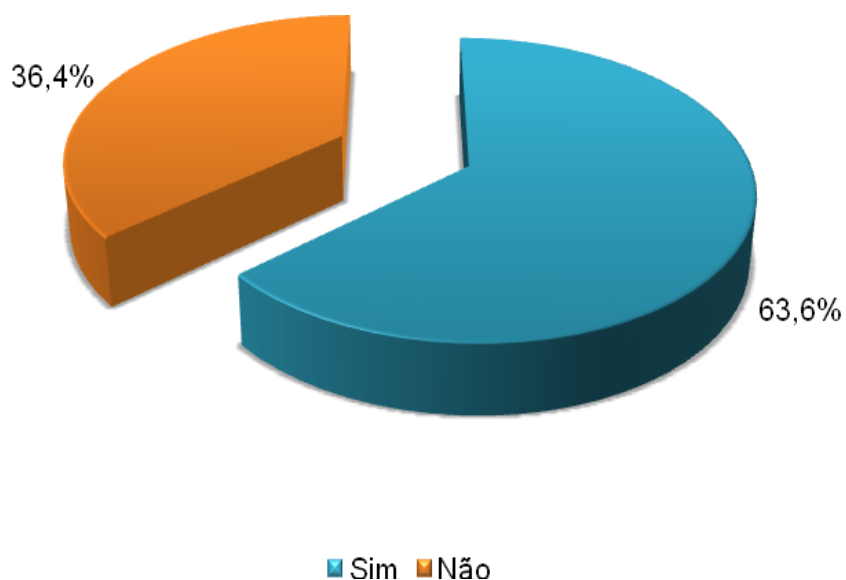
- Não solicitei a emissão de certidão, mas sim de processo de naturalização. Achei o atendimento muito bom, apesar da demora na resposta, o que é compreensível por conta da pandemia.
- Sempre que procuro ajuda, sou orientada de uma forma gentil e frutífera!
- Atendimento ótimo, só agradeço
- O atendimento foi muito bom, o serviço solicitado foi atendido e estou bastante satisfeita, me ajudou muito!!! Pena que foi demorado, mas acredito que tenha sido devido à pandemia, seu consequente isolamento social e à demanda. Mas, obrigada!!
- Entendo a demanda grande de processos e quão demorados podem ser, mas acredito que a demora de resposta, pesquisa e resolução de cada solicitação é muito longo. Em diversos momentos que não em Covid, algumas solicitações feitas por mim e colegas levaram meses para serem atendidas.
- Eu sei que devido à pandemia o acesso ao banco de dados é restrito, mas demorou um tempo muito grande.
- muito bem atendido
- Só tenho que agradecer às distintas Senhoras do Arquivo Nacional do Brasil que me vêm ajudando faz mais de 15 anos nas pesquisas à distância e presencial. Bem hajam.
- O meu pedido foi concluído apenas em fevereiro de 2021, sendo que eu o solicitei em agosto de 2020. Mas entendo que devido à pandemia de Covid-19 os serviços foram prejudicados.
- seria muito interessante se os senhores colocassem no sistema pesquisa por string, como nos sites alemães de genealogia. facilitaria muito e poderia ser feito por voluntários.
- Que indique onde está localizado a certidão ..em que cartório.Preciso de ajuda para conseguir a certidão do meu pai
- ATENDIMENTO ONLINE MUITO EFICIENTE
- Não tenho reclamação mas fiquei um pouco decepcionado não pelo órgão mais sim que é uma coisa muita grande sobre genealogia ou entrada de imigrantes, eles podem ter entrado por outros lugares e percebi que muitas

anotações originais dos livros eram ou né ilegível,até que o arquivo nacional está fazendo um trabalho muito bom de digitalização

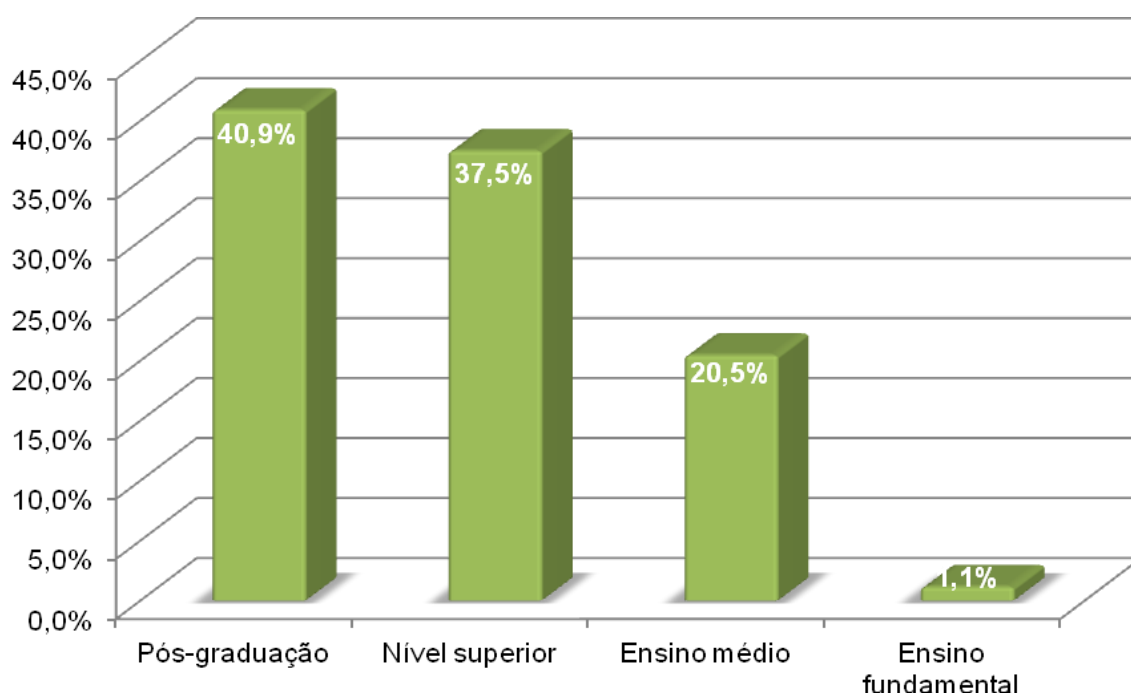
- Eficiência e não deixar mensagens padronizadas.
- Achei o serviço de excelente qualidade. Todos foram muito atenciosos comigo, ainda que por mensagens enviadas na própria página do Arquivo Nacional. Agradeço de coração o suporte prestado e gostaria de deixar registrado, que como um cidadão brasileiro, fico muito feliz de saber que há um serviço de tamanha qualidade prestado pelo Estado.
Que Deus abençoe o trabalho de todos vocês.
- Excelente atendimento com pessoal super atencioso informando cada passo da solicitação, tendo em vista o período da pandemia que o mundo vive atualmente (Foram quase 5 meses de espera). Fiquei muito satisfeito com o atendimento. Obrigado! (Solicitação 2020S4172)
- Equipe do Arquivo Nacional muito atenciosa e prestativa, parabéns
- Gostei, foram atenciosos, me indicaram um caminho para continuar a pesquisa.
- Digitalizar o restante do acervo e disponibilizar online a fim de agilizar o acesso aos documentos, que ainda é demorado - entendo os motivos mas fica a sugestão
- Agradeço pelo retorno, que foi de muito ágil. Obrigado!
- agilidade
- Segunda vez que utilizo dos serviços do Arquivo Nacional. Nas duas ocasiões, o serviço foi exemplar. Estão de parabéns, mesmo frente à pandemia que vivemos, conseguiram manter a qualidade.
- A pesquisa foi muito satisfatória. O atendente prestou muitos esclarecimentos e foi muito atencioso.
- nao entendi esse atendimento pois estou pedindo certidao de meu avo e ja querem que eu de resposta sobre esse atendimento?
- Continuar se aperfeisoando
- Estou satisfeito com as orientações fornecidas. Vou continuar com as minhas pesquisas.
- Acho o sistema informatizado um pouco confuso, a idade e a falta de intimidade com a tecnologia produz essa impressão. mesmo assim Grata.

- A pesquisa pelo SIAN é extremamente deficitária, somente a pesquisa física no Arquivo Nacional é que me trouxe resultados, porque pude contar com o auxílio dos funcionários. Quem depende do SIAN não encontra nada.
- O atendimento foi preciso e não demorou tanto quanto eu ouvi que demoraria. As orientações por e-mail também foram excepcionais. Estou muito satisfeito com o atendimento.
- Atendimento ótimo, porém muito demorado!
- Atendimento ótimo, porém muito demorado!
- Sempre fui muito bem atendido todas as vezes que me dirigi ao AN, tanto no Rio de Janeiro como em Brasília e a gentileza e atenção continuam a mesma , mesmo que por enquanto a distância, parabéns AN.
- Agradeço a equipe do Arquivo Nacional por nos possibilitar a entrega desse documento importante para nossa família. Demorou um pouco, mas sabemos das condições em que estão trabalhando nesse período de pandemia. Muito obrigada!
Luciana
- De acordo com a atual situação da pandemia, fui bem orientado, porém não encontrei.
- Demora mais de 1 ano para concluir o serviço... nos Pedidos do Arquivo do Rio de Janeiro, já o de Brasília são super rápidos.
- Fiquei muito satisfeito com o serviço. Sei da dificuldade de se realizar trabalho arquivístico em face das conhecidas restrições orçamentárias e, correntemente, levando-se em conta o contexto da pandemia. O serviço solicitado (prontuário de estrangeiro) foi entregue tempestivamente (aproximadamente 5 semanas).

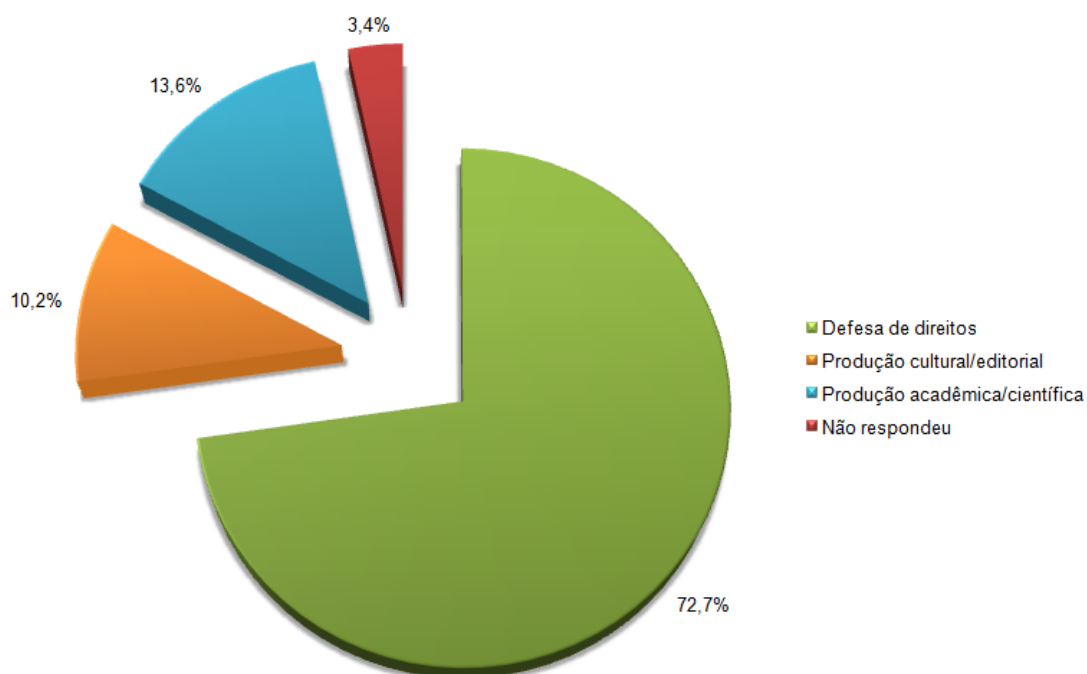
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



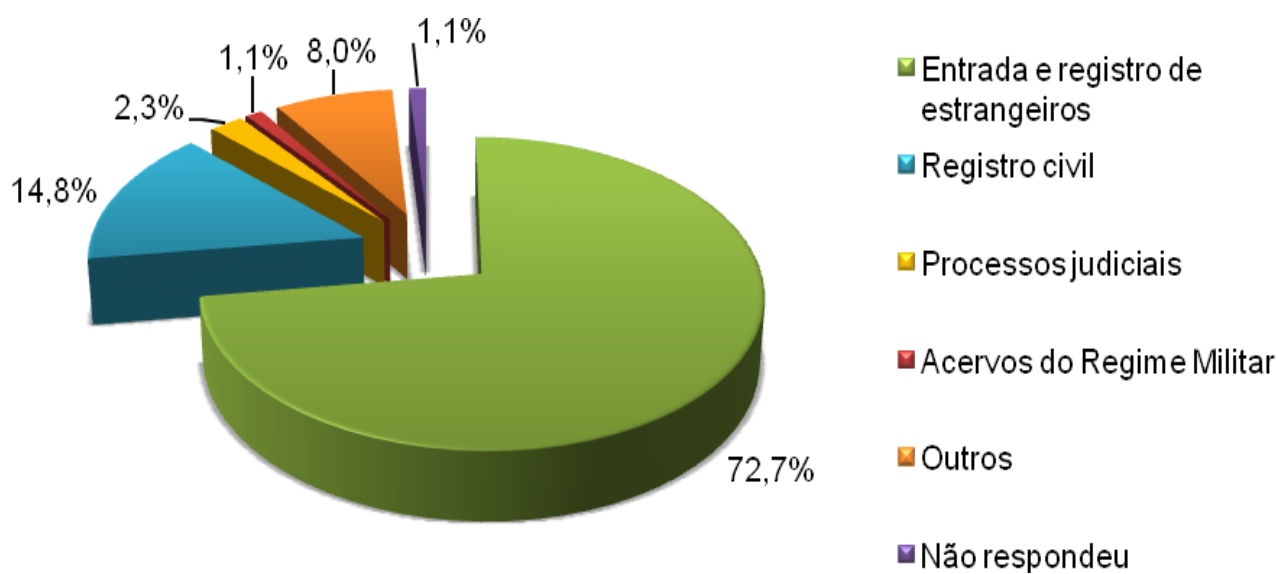
ESCOLARIDADE



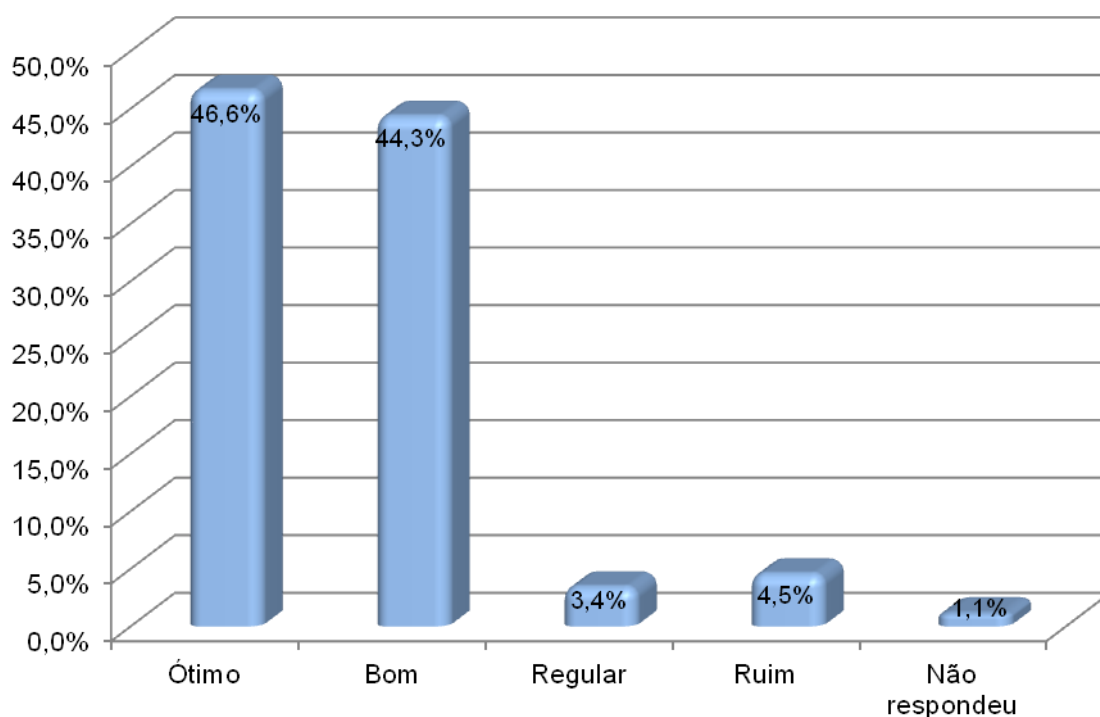
OBJETIVO DA PESQUISA



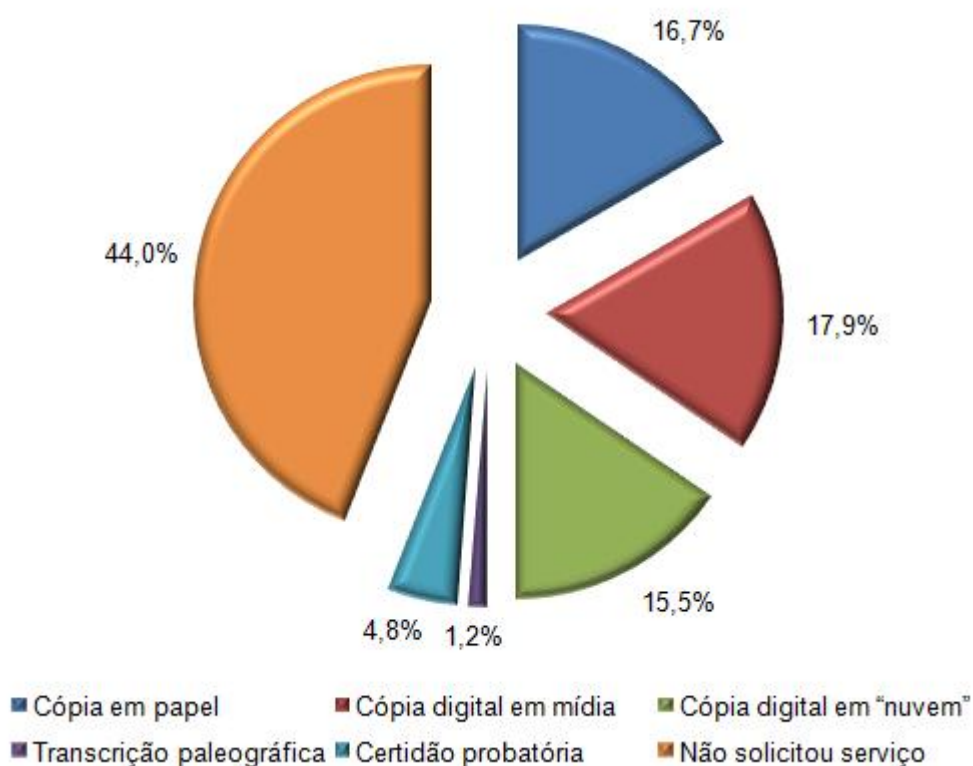
TEMA DE PESQUISA



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

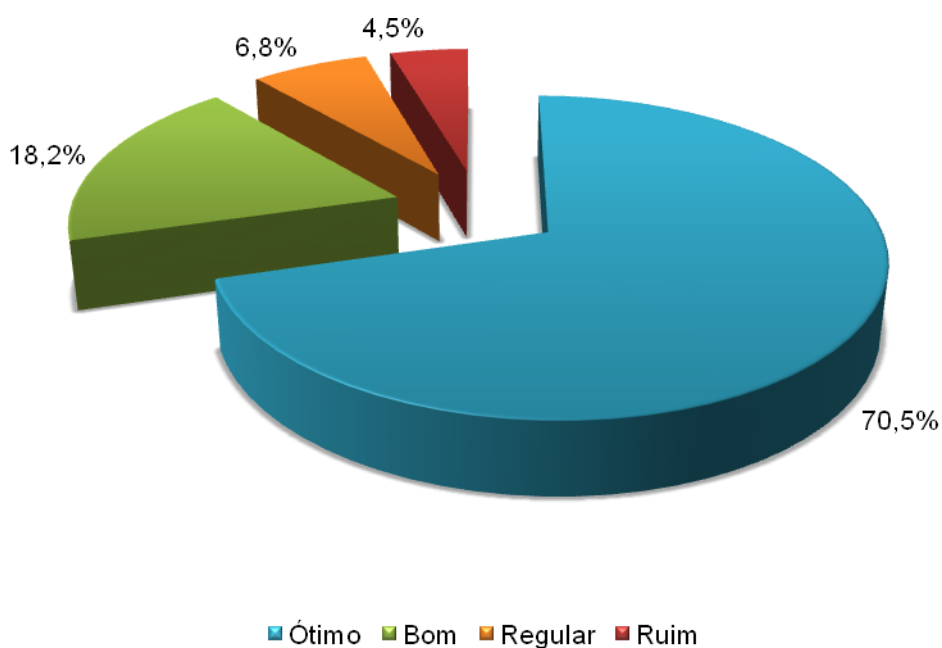


SERVIÇO SOLICITADO

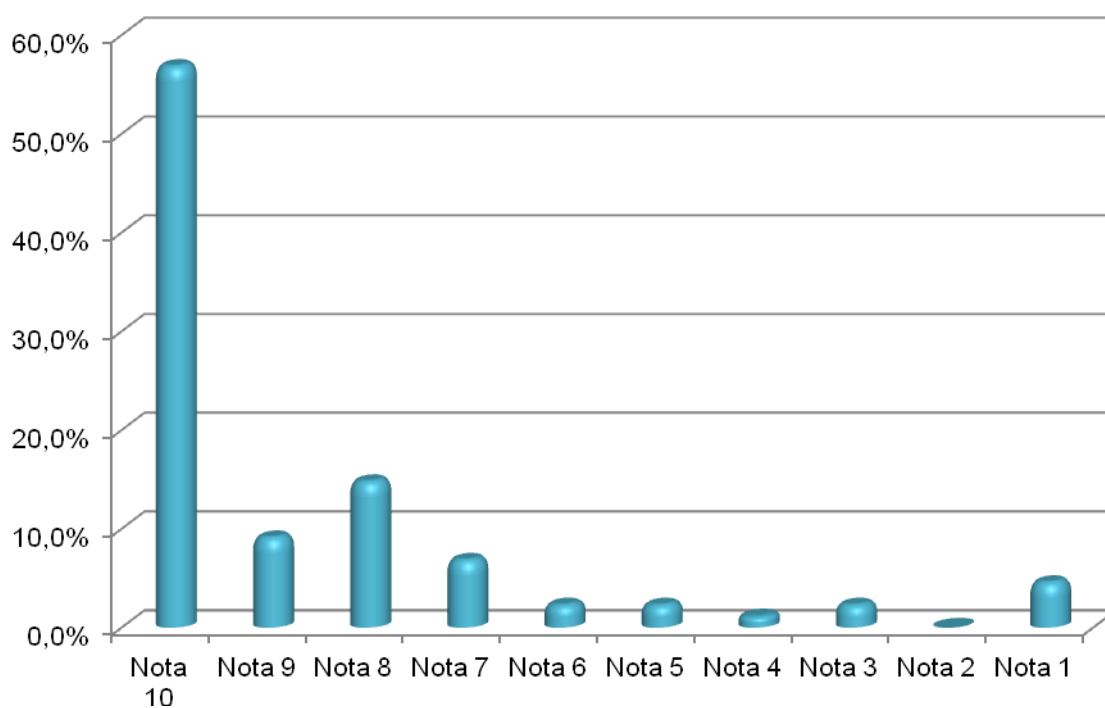


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

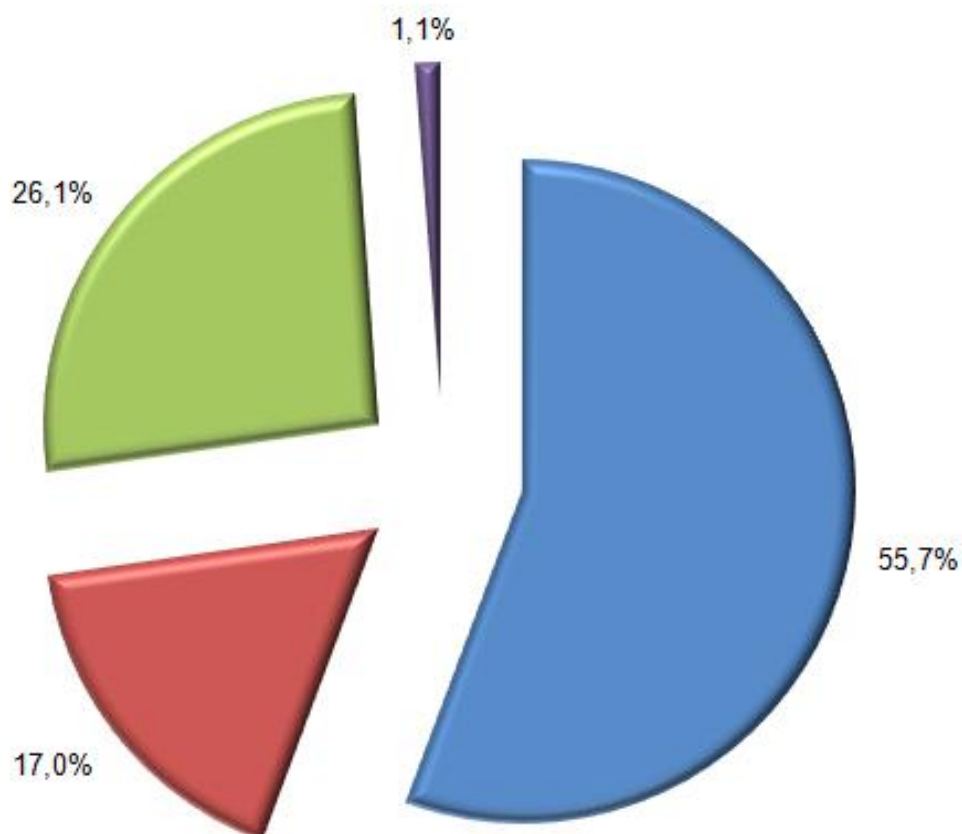
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



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		Mestrado em Economia	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O atendimento foi espetacular e consegui o documento que vinha há tanto tempo procurando. Muito obrigada!	10
2	Nível superior	Música		Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Transcrição o paleográfica	Recebi uma resposta genérica, aparentemente copiada e colada.	Gostaria que uma pessoa pudesse ler o que escrevi e responder, apenas isso.	1
3	Ensino médio			Sim	videos no YouTube de pesquisa dos antepassados	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Cópia digital em mídia	Devido a grande demanda pediram para aguardar		9
4	Pós-graduação		Historia Social - PUC-SP	Sim	indicação do Arquivo do Estao de São Paulo	Produção acadêmica/científica	História da família de imigrantes espanhóis 1922	Ótimo	Ótimo		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		resposta imediata com os links onde poderei realizar a pesquisa. Ainda não foram consultados, pois acabo de recebe-los. retornarei caso haja necessidade. agradeço imensamente.	10
5	Pós-graduação	História	Doutorado em História	Não	Em 1997 quando comecei o mestrado em História	Produção acadêmica/científica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O pessoal do Arquivo Nacional sempre foi muito colaborativo, prestativo e atencioso.	10
6	Pós-graduação		Doutoramento em História Social PUC SP	Sim	Em pesquisas e pelo Arquivo do Estado de São Paulo	Produção cultural/editorial	família imigrantes espanhóis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Resposta imediata e boas orientações	10
7	Nível superior	Letras		Sim	Indicação do Museu de Imigrantes de São Paulo	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom		Não	Não solicitei serviço	Estou aguardando retorno enviei msg hoje		8
8	Nível superior	Direito e logistica		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ruim	Sim	Cópia em papel		Aguardando os serviços retornarem no presencial para a conclusão de minhas	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
														pesquisas, algumas possuem mais de ano de espera.	
9	Pós-graduação		Gerenciamento de projetos	Sim	Por meio da plataforma de pesquisa Google.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Ainda estamos dentro do prazo acordado.	O atendimento foi super rápido e esclarecedor. Agradeço a atenção da equipe. Obrigado!	10
10	Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Sim	Já conhecia	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			9
11	Nível superior	História		Não		Produção acadêmica/científica	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			8
12	Nível superior	Agronomia		Sim	Através de citações em textos acadêmicos	Produção acadêmica/científica	Guerra da Tríplice Aliança contra o Paraguai	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O atendimento foi excelente! Rápido, pontual e preciso.	10
13	Pós-graduação	Sistemas de informação	MBA tecnologia da informação	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Muito prestativos os funcionários, obtive as respostas por e-mail e no processo. Fico muito agradecida com todas as informações, não mediram esforços para procurar os documentos, recebi de forma rápida, correta conforme solicitado e com todos feedback sobre os documentos.	10
14	Nível superior	Biblioteconomia		Sim	No curso de biblioteconomia, contatos com outros usuários, notícias pela mídia, internet.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento excelente.	10
15	Pós-graduação	Bacharel em Ciências Náuticas	Ciências Náuticas	Sim	através de recomendações	Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Ruim	Regular	Não	Certidão probatória	Nada foi encontrado	Nada foi encontrado meu avô veio da Espanha estabeleceu-se no Brasil montou negócios foi perseguido na época da Ditadura de Getúlio Vargas,	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
														obteve CPF, fez registro na JUCEPA, foi diretor no Centro Galáctico em Belém do Pará, mas nada encontrado, conforme explicações todos os que tinham menos de 60 anos em 1938 tiveram sua Identificação de Estrangeiro ou Naturalização porém nada foi encontrado de meu avô um Espanhol Fantasma	
16	Pós-graduação	Engenheiro Eletricista	Gestão e Tecnologia do Gás Natural	Sim	Através da internet.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Devido às limitações em decorrência da pandemia, recebi arquivo digital.	Atendimento dentro do respeito e políticas do Arquivo Nacional.	10
17	Nível superior	Administração de Empresas		Sim	Indicação grupo Facebook	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Demorou bastante, mas entendo pois são muitos arquivos e bem antigos.	10
18	Pós-graduação	Ciências Navais com ênfase em Administração	Responsabilidade Fiscal	Sim	Pela Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não consta a informação no acervo do Arquivo Nacional	Nada a declarar	7
19	Pós-graduação		Mestrado em Migrações Internacionais, Inter-Etnicidades e Transnacionalismos	Não	Através das informações fornecidas pela Internet e por alguns pesquisadores da área das Migrações.	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Agradeço pela gentileza e seriedade no serviço prestado, pois apesar da pandemia, o serviço foi realizado e obtive o documento tão esperado. Muito Obrigada pelo excelente atendimento.	10
20	Ensino médio			Sim	INTERNET	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como	Não solicitei serviço	Não foi localizado o VAPOR CONCÓRDIA	Ótimo e principalmente o retorno!!!	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
											obter				
21	Nível superior	Administração		Sim	Internet			Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Excelente, rápido.	10
22	Pós-graduação	Engenharia de produção	Doutorado	Sim	Muita pesquisa na internet e indicações de outros orgaos (não foi fácil chegar até vocês)	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Eu só tenho a elogiar e agradecer a vocês, em especial a Deisy. Atendimento super rápido e cortes, consegui me ajudar. Vocês estão de parabéns por guardarem os registros e estar disponível para a população. De verdade estou encantada com o Arquivo Nacional, parabéns e obrigada! E Deisy é nota 10 :)	10
23	Nível superior	Comunicação Social e Direito		Sim	presencialmente	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço			10
24	Pós-graduação	Eng. FLORESTA	Especialização	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Nao encontrado	Muito bom	8
25	Nível superior	Direito		Sim	Site		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço			10
26	Ensino médio			Sim	Através de pesquisas	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo					Ainda não entrei no sistema mais tive problema no login e mandei email e rapidamente responderam	Achei bem rápido o retorno	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
27	Pós-graduação	Direito	Direito	Não	Pesquisa de documentos de estrangeiros no acervo	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		A entrega demorou, mas de forma justificada (suspensão total/parcial dos serviços presenciais em razão da pandemia de Covid-19). Os servidores prestaram os esclarecimentos necessários e follow-up por e-mail.	10
28	Nível superior	administração de empresas		Sim	pela internet	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço	Recebi parcialmente, não recebeu nada dos pais de Alexandre Melachos ele chegou no Brasil com 6 anos, logo ele veio com os pais, preciso das informações dos pais. Descrição: Por favor, preciso de sua ajuda. Como posso obter informações a respeito dos imigrantes: Gostaria de saber qual documentos apresentaram. Josephat Melachos Bárbara Melachos (Foi 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
													mãe) Alexandre Melachos filho Bárbara Melachos filha Fichas em anexo. Não encontro desembarque deles no site do SIAN		
29	Ensino médio			Sim	Informacoes de colegas	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço		Tudo bom nada a reclama	8
30	Nível superior	Cirurgião dentista		Sim	Minha filha que esta ne ajudando pois ja estou com 88 anos	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Equipe extremamente competente para nós explicar	10
31	Ensino médio			Não	google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			7
32	Nível superior	História		Não		Produção acadêmica/científica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Não pedi certidão.	Ótimo!	10
33	Nível superior	Pedagogia		Sim	Estudo	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Atendimento de forma geral esclarecedor, porém não consegui nenhuma informação de meu avô português ANTONIO MONTEIRO CORREA, nascido em 1888 e não sei onde conseguir qualquer documento dele.	10
34	Pós-graduação	Direito	Área jurídica	Sim	brasil.diplo	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Excelente trabalho de catalogação, documentação e arquivologia.	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
35	Pós-graduação	Direito	História	Não		Produção acadêmica/científica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O serviço de digitalização do Arquivo Nacional é estupendo! Os arquivos ficam com uma resolução ótima e facilita muito o trabalho do pesquisador poder acessá-los em nuvem!	10
36	Pós-graduação		Finanças	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Agradeço muito o trabalho de todos os envolvidos	10
37	Pós-graduação		Artes	Não		Produção acadêmica/científica	Processos judiciais	Ruim	Bom	Bom	Não	Cópia digital em mídia	Falta de descrição do objeto	O Arquivo demorou três meses para responder que meu pedido chegou com erro.	1
38	Nível superior	Gestão Ambiental		Sim	Jornais	Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Sei que o Arquivo Nacional vem sofrendo com faltas de verbas, funcionários e etc, portanto, não farei qualquer julgamento e espero que a importância do Arquivo Nacional seja reconhecida pelos nossos gestores.	6
39	Nível superior	Administração		Sim	Grupos sobre cidadania italiana/polonês	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Não solicitei a emissão de certidão, mas sim de processo de naturalização. Achei o atendimento muito bom, apesar da demora na resposta, o que é compreensível por conta da pandemia.	9
40	Pós-graduação	Administração de Empresas	Organização e Finanças	Não	Estive presencialmente no Arquivo Nacional procurando vapores que vieram meus bisavós.	Produção cultural/editorial	Estou escrevendo a história da minha família italiana, e procurando a entrada dos bisavós.	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel	N/A	Sempre que procuro ajuda, sou orientada de uma forma gentil e frutífera!	10
41	Nível superior	Ourivesaria		Sim	Pesquisas e indicações	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento ótimo, só agradeço	10
42	Ensino médio			Sim	Através de pesquisas na internet.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento foi muito bom, o serviço solicitado foi atendido e estou bastante satisfeita, me ajudou muito!!! Pena que foi demorado, mas acredito que tenha sido devido à pandemia, seu	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
														consequente isolamento social e à demanda. Mas, obrigada!!	
43	Ensino fundamental			Não	na internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia			10
44	Nível superior	Jornalismo		Sim	Redes Sociais	Produção cultural/editorial	Decretos Imperiais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
45	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			10
46	Nível superior	História Bacharelado e Museologia.		Não	Faculdade.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	O atendimento segue em aberto.	Entendo a demanda grande de processos e quão demorados podem ser, mas acredito que a demora de resposta, pesquisa e resolução de cada solicitação é muito longo. Em diversos momentos que não em Covid, algumas solicitações feitas por mim e colegas levaram meses para serem atendidas.	6
47	Pós-graduação	Biologia	Biotecnologia	Sim	Buscas no google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Eu sei que devido à pandemia o acesso ao banco de dados é restrito, mas demorou um tempo muito grande.	8
48	Nível superior	marketing		Sim	internet	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		muito bem atendido	10
49	Nível superior	Engenharia Química		Não		Produção acadêmica/científica	Ordens Militares de Portugal; Casa da Moeda do Rio de Janeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Só tenho que agradecer às distintas Senhoras do Arquivo Nacional do Brasil que me vêm ajudando faz mais de 15 anos nas pesquisas à distância e presencial. Bem hajam.	10
50	Ensino médio			Sim	Fóruns e grupos na internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Sim	Certidão probatória		O meu pedido foi concluído apenas em fevereiro de 2021, sendo que eu o solicitei em agosto de 2020. Mas entendo que devido à pandemia de Covid-19 os serviços foram prejudicados.	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
51	Pós-graduação	engenharia elétrica	engenharia de segurança	Não	minha esposa indicou	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	n/a	seria muito interessante se os senhores colocassem no sistema pesquisa por string, como nos sites alemães de genealogia. facilitaria muito e poderia ser feito por voluntários.	10
52	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	Que procurasse no cartório civil RCPN procurei em vários mas ninguém consegue localizar	Que indique onde está localizado a certidão ..em que cartório.Preciso de ajuda para conseguir a certidão do meu pai	7
53	Pós-graduação	ADMINISTRAÇÃO	MBA - ADM E FINANÇAS	Sim	ATRAVES DE INDICAÇÃO DE UMA AMIGA	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	NÃO CONSEGUI ENCONTRAR A LISTA DE DESEMBARGUE 1862	ATENDIMENTO ONLINE MUITO EFICIENTE	10
54	Ensino médio			Não	orientação de site sobre genealogia	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	o arquivo nacional sobre entrada de imigrantes não todos os registros por ser uma pesquisa muita antiga, vamos dizer assim "é achar uma agulha num palheiro" como se diz	Não tenho reclamação mas fiquei um pouco decepcionado não pelo órgão mais sim que é uma coisa muita grande sobre genealogia ou entrada de imigrantes, eles podem ter entrado por outros lugares e percebi que muitas anotações originais dos livros eram ou né ilegível, até que o arquivo nacional está fazendo um trabalho muito bom de digitalização	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
													aqui no interior		
55	Pós-graduação	Especialização	Docência no ensino superior	Sim	Na internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Falta de vontade de trabalhar	Eficiência e não deixar mensagens padronizadas.	1
56	Nível superior	Engenharia Civil		Sim	Através e fórum de cidadania portuguesa	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
57	Nível superior	Comunicação - Jornalismo		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
58	Pós-graduação	Tecnologia em Processos de Produção	Administração de Produção	Sim	Pelo FamilySearch	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Transcrição paleográfica			8
59	Pós-graduação		MBA em Gestão de Projetos	Sim	Através de pesquisas na internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Achei o serviço de excelente qualidade. Todos foram muito atenciosos comigo, ainda que por mensagens enviadas na própria página do Arquivo Nacional. Agradeço de coração o suporte prestado e gostaria de deixar registrado, que como um cidadão brasileiro, fico muito feliz de saber que há um serviço de tamanha qualidade prestado pelo Estado. Que Deus abençoe o trabalho de todos vocês.	10
60	Pós-graduação		MBA Gestão e Recursos Humanos PUC-RJ	Sim	O Arquivo eu já conhecia (sou Carioca), mas acessá-lo por internet foi a primeira vez (pesquisa)	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia		Excelente atendimento com pessoal super atencioso informando cada passo da solicitação, tendo em vista o período da pandemia que o mundo vive atualmente (Foram quase 5 meses de espera). Fiquei muito satisfeito com o atendimento. Obrigado! (Solicitação 2020S4172)	10
61	Pós-graduação	Administração e	Mestrado em	Sim	Pelo museu da	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em		Equipe do Arquivo Nacional muito atenciosa e prestativa, 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
	ão	Contabilidade	Engenharia de Produção		imigração em são paulo							“nuvem”			
62	Pós-graduação		história	Não	internet	Produção acadêmica/científica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em “nuvem”	item não consta no acervo do an		10
63	Nível superior	Biblioteconomia		Sim	Graduação	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em mídia	Ainda em processo		9
64	Nível superior	Tecnólogo em Gestão de Turismo		Sim	Pesquisas na internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			8
65	Nível superior	Tecnólogo em Processamento de Dados		Não			Árvore Genealógica da família	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Gostei, foram atenciosos, me indicaram um caminho para continuar a pesquisa.	8
66	Nível superior	Dsign		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Digitalizar o restante do acervo e disponibilizar online a fim de agilizar o acesso aos documentos, que ainda é demorado - entendo os motivos mas fica a sugestão	10
67	Pós-graduação		Doutorado - música	Sim	Através de recomendações	Produção acadêmica/científica	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei serviços.	Agradeço pelo retorno, que foi de muito ágil. Obrigado!	10
68	Nível superior	administração		Sim	pela pesquisa de antepassados	Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	faz dias e não obtive resposta	agilidade	3
69	Ensino médio			Não	Nao	Defesa de direitos	Pesquisa de documentos	Ótimo	Bom	Bom	Não	Cópia em papel			5
70	Pós-graduação	Engenharia Civil	Gestão Financeira	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Segunda vez que utilizo dos serviços do Arquivo Nacional. Nas duas ocasiões, o serviço foi exemplar. Estão de parabéns, mesmo frente à	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
														pandemia que vivemos, conseguiram manter a qualidade.	
71	Nível superior	Engenharia Elétrica		Sim	Através do Museu da Imigração de SP	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Apenas a versão Eletrônica estava disponível	A pesquisa foi muito satisfatória. O atendente prestou muitos esclarecimentos e foi muito atencioso.	10
72	Ensino médio		topografo	Sim	minha esposa	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço	estou fazendo pedido ainda	nao entendi esse atendimento pois estou pedindo certidao de meu avo e ja querem que eu de resposta sobre esse atendimento?	5
73	Ensino médio			Sim	Indicação	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Continuar se aperfeiçoando	8
74	Ensino médio			Sim	Pesquisa google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia		Estou satisfeito com as orientações fornecidas. Vou continuar com as minhas pesquisas.	10
75	Pós-graduação		Educação ambiental	Não	Por meio da indicação de professores e colegas desenvolvendo teses e pesquisas.	Produção acadêmica/científica	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Acho o sistema informatizado um pouco confuso, a idade e a falta de intimidade com a tecnologia produz essa impressão. mesmo assim Grata.	8
76	Pós-graduação		História	Não		Produção acadêmica/científica	pesquisa histórica	Regular	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Nenhuma. Simplesmente sumiu meu pedido da página de atendimento à distância, sem eu nunca ter recebido o documento	A pesquisa pelo SIAN é extremamente deficitária, somente a pesquisa física no Arquivo Nacional é que me trouxe resultados, porque pude contar com o auxílio dos funcionários. Quem depende do SIAN não encontra nada.	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
77	Nível superior	Fisioterapia		Sim	Por recomendação do consulado e de outros que já o utilizaram.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		O atendimento foi preciso e não demorou tanto quanto eu ouvi que demoraria. As orientações por e-mail também foram excepcionais. Estou muito satisfeito com o atendimento.	9
78	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel	Aguardando processarem a minha solicitação!	Atendimento ótimo, porém muito demorado!	7
79	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel	Aguardando processarem a minha solicitação!	Atendimento ótimo, porém muito demorado!	7
80	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	Fui direcionado ao AN/DF.	Sempre fui muito bem atendido todas as vezes que me dirigi ao AN, tanto no Rio de Janeiro como em Brasília e a gentileza e atenção continuam a mesma, mesmo que por enquanto a distância, parabéns AN.	10
81	Pós-graduação	geografia	pedagogia	Sim	pesquisa internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			9
82	Pós-graduação		PSICOLOGIA	Sim	Através de pesquisas de cidadania no Google	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Agradeço a equipe do Arquivo Nacional por nos possibilitar a entrega desse documento importante para nossa família. Demorou um pouco, mas sabemos das condições em que estão trabalhando nesse período de pandemia. Muito obrigada! Luciana	10
83	Nível superior	Economia		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter				7
84	Pós-graduação		Pedagogia	Sim	Google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim				10
85	Pós-graduação		MBA Gestão	Sim	Pesquisando na	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui	Não solicitei		De acordo com a atual situação da pandemia, fui bem orientado, porém	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
	ão		Empresarial e Pós Administração Industrial		internet						orientado sobre como obter	serviço		não encontrei.	
86	Ensino médio			Não	pela internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ruim	Regular	Ruim	Não	Cópia digital em mídia	pedem desculpas... automaticas	Demora mais de 1 ano para concluir o serviço... nos Pedidos do Arquivo do Rio de Janeiro, já o de Brasília são super rápidos.	3
87	Pós-graduação	Relações Internacionais	Ciência Política	Sim	A partir de recomendações de colegas pesquisadores	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Fiquei muito satisfeito com o serviço. Sei da dificuldade de se realizar trabalho arquivístico em face das conhecidas restrições orçamentárias e, correntemente, levando-se em conta o contexto da pandemia. O serviço solicitado (prontuário de estrangeiro) foi entregue tempestivamente (aproximadamente 5 semanas).	10
88	Nível superior	Engenharia Mecânica	Gestão de Processos e Métodos Ágeis	Sim	Através de amigos	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10