

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

COORDENAÇÃO DE CONSULTAS AO ACERVO

NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA
SOBRE
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

FEVEREIRO
2020

Rio de Janeiro
2020

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 29 de fevereiro de 2020. No atendimento presencial foram recebidos 44 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 6 questionários.

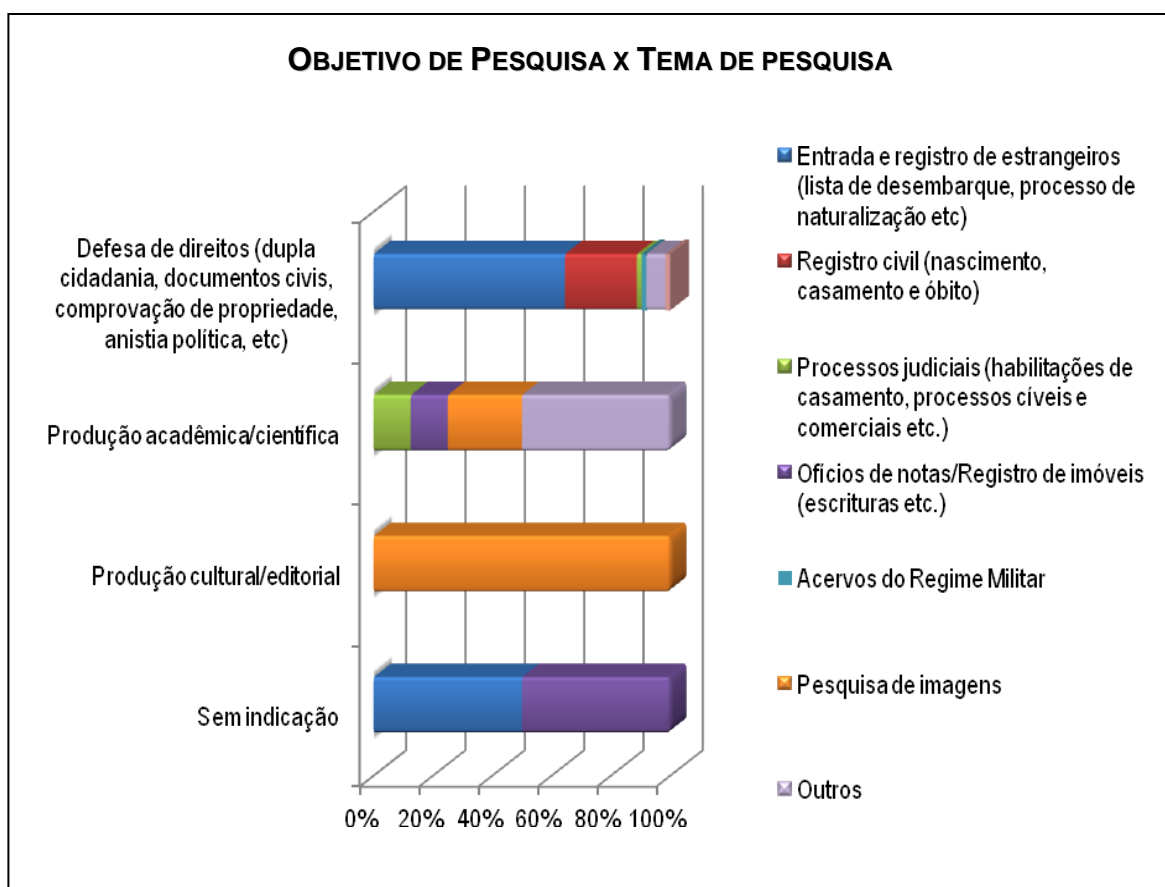
Foi disponibilizado também questionário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 19 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 84,1% dos usuários do atendimento presencial que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 16,7% pesquisava pela primeira vez. No atendimento a distância, 78,9% pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro, 45,5% tem nível superior, 25% pós-graduação, 22,7% ensino médio, 4,5% ensino fundamental e 2,3% não tem escolaridade; em Brasília, 50% tem nível superior, 33,3% tem pós-graduação e 16,7% nível fundamental; no atendimento a distância,

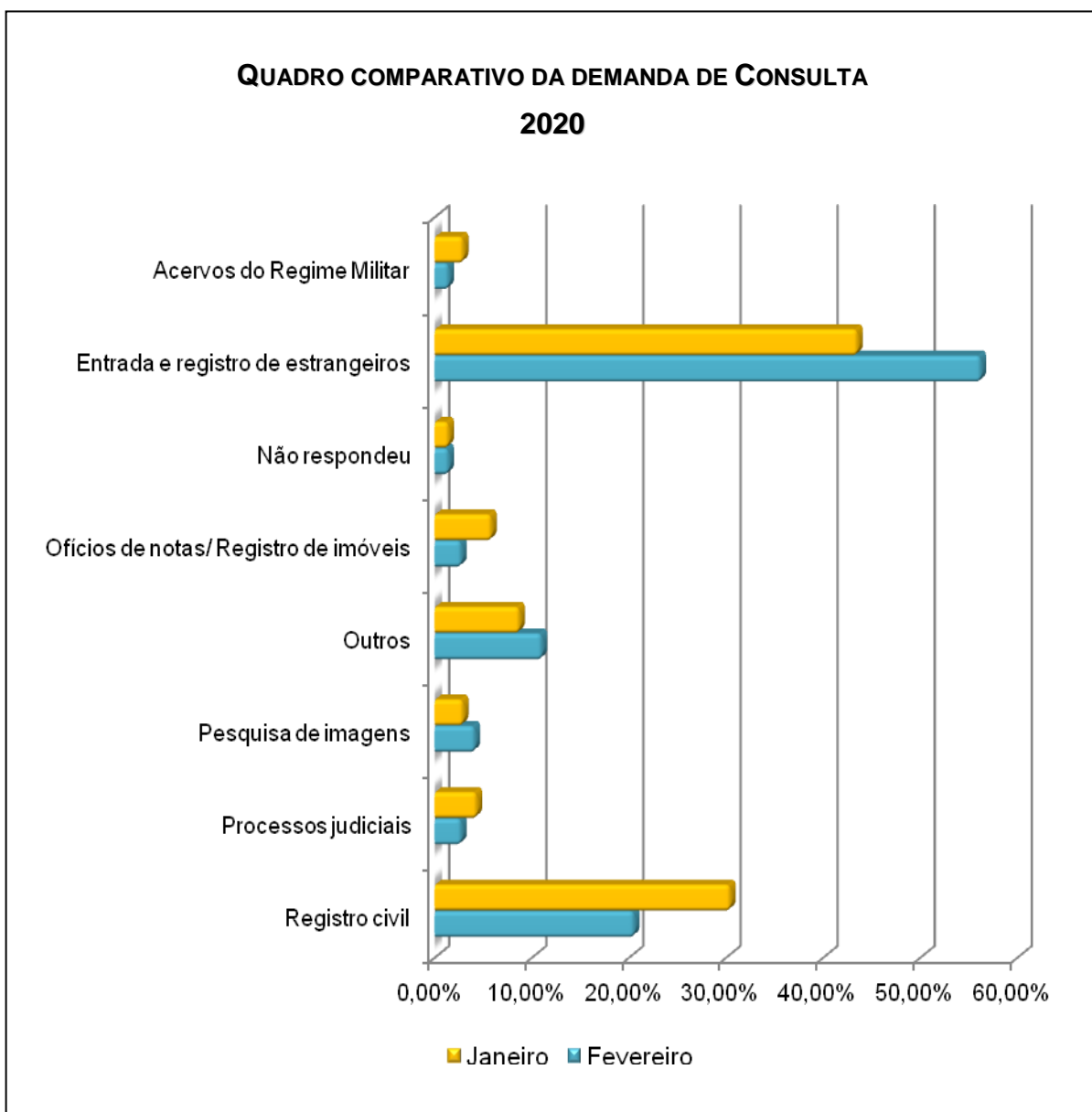
36,8% tem nível médio, 31,6% nível superior, 26,3% pós graduação e 5,3% nível fundamental.

- Em fevereiro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Direito (20,7%), de Administração (13,8%) e de História (10,3%); no atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Direito (20%) e de Engenharia (20%); e em Brasília os respondentes se dividiram nas áreas de Administração, Arquitetura, Comunicação e Filosofia (25% cada).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 79,5% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 94,7% dos usuários respondentes. Em Brasília, esse era o objetivo de 83,3%.
- A produção acadêmica/ científica era o objetivo de 15,9% dos usuários da Sede, e 5,3% dos usuários do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 16,7% dos respondentes de Brasília.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração no tema Estrangeiros.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi Entrada e Registro de Estrangeiros (50%), seguido de Registro Civil (31,3%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (89,5%). Em Brasília, a demanda se concentrou em Outros temas (50%).

- Na opção Outros, os temas declarados foram: História da Matemática, Siderbras, padres deportados na Guiana Francesa, cartografias e bibliografias.



- .Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 52,3% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 29,5% bons, 11,4% regulares e 6,8% não respondeu. No atendimento a distância, 52,6% considerou bons os instrumentos, 42,1% ótimos e 5,3% regulares. Em Brasília 66,7% considerou ótimos os instrumentos de pesquisa e 33,3% bons.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 47,7% dos usuários do Rio de Janeiro não tem preferência, 40,9% prefere instrumentos no computador e 4,5% prefere inventários; 6,8% não respondeu. Em Brasília, 83,3% declara não ter preferência e 16,7% prefere instrumentos no computador.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 50% respondeu que recebeu o documento/informação, 34,1% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 6,8% não recebeu o documento/informação; e 9,1% não respondeu. No atendimento

presencial do DF, 66,7% dos respondentes recebeu o documento/informação 16,7% não recebeu o documento/informação e 16,7% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.

- No atendimento a distância, 47,4% recebeu o documento/informação; 36,8% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los 10,5% não recebeu o documento/informação e 5,3% não respondeu.
- 58,3% dos respondentes da Sede não solicitou serviço, 29,2% pediu cópia em papel, 29,4%, 8,3% certidão probatória e 4,2% cópia digital via nuvem. Em Brasília, 40% não solicitou serviço, 40% pediu cópia em papel e 20% pediu cópia digital em mídia. No atendimento a distância, 55,6% dos respondentes não solicitou serviço, 33,3% cópia em papel, 5,6% cópia digital em mídia, e 5,6% cópia digital via nuvem.
- 79,5% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e 84,1% consideram ótimo o atendimento no Balcão. Em Brasília, 100% considerou ótimo o atendimento na recepção e 83,3% considerou ótimo o atendimento no balcão.
- 68,4% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, e 31,6% as considerou boas.
- 36,8% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 26,3% deu nota 9; 15,8% nota 8 e os restantes 10,6% atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 45,5% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 65% são positivas. Em Brasília, 66,7% dos usuários deixou suas observações; todas positivas
- 68,4% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 38,5% eram elogios.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Uma pesquisa foi encontrada e a segunda pesquisa não obteve sucesso, porém recebi a orientação do passo a passo.
- Foi bom mas como estou iniciando a busca, espero conseguir meu objetivo e ter alguma resposta positiva sobre os dados de entrada e registro do meu avô no Brasil e tudo que conseguir de informações sobre a origem dele que estejam anotadas sobre o mesmo.
- Na recepção a funcionária Ana Lidia me orientou com sorrisos e explicou-me as normas de segurança do Arquivo. Em seguida, a segunda recepcionista, Evelin, me

atendeu com muita paciência. Na pesquisa, a funcionária Aurinete foi esplendidamente eficiente. Parabéns pela equipe. [ass] [tel]

- Vim em busca de alguma informação da certidão de nascimento do meu pai, ele não se naturalizou e em Portugal fui rápido e a folha não constava do cartório.
- Tentei usar o Sistema de Informação do Arquivo Nacional, achei complicado, como todos no Brasil, desisti.
- Como sugestão, eu acredito que a instituição poderia disponibilizar o agendamento para a consulta do acervo pela internet. Isso otimizaria muito o trabalho do pesquisador, que não seria obrigado a vir à Instituição para realizar o agendamento, para depois vir novamente para realizar sua pesquisa.
- Atendimento bom e atencioso.
- Gostei desde o atendimento, desde a Recepção até a Pesquisa.
- Atendimento excelente na Recepção assim como da funcionária Mariana, que faz pesquisa. De uma maneira geral, atendimento com muita atenção e cordialidade. Obrigada. [ass]
- Ótimo atendimento, com os recursos que precisamos e de grande importância para a História.
- Estou pesquisando documento de entrada do meu avô no Brasil. Achei tudo excelente. Obrigado.
- Excelente atendimento, funcionários solícitos e ágeis.
- Atendimento excelente tanto por telefone como presencial. Todos com muita atenção. [ass]
- Excelente atendimento. Acho que deveria ter mais investimento do Governo no Arquivo Nacional para ampliar o intervalo de pesquisa nas datas e diminuir a burocracia dos cartórios.
- Excelência de serviços. Obrigado!!!
- Melhorar/diminuir o prazo de acesso aos documentos físicos.
- O atendente me orientou com muito conhecimento e a instituição está de parabéns.
- Bom atendimento da recepção. Todavia, os arquivistas não se mostram disponíveis para orientar e explicar o funcionamento do Arquivo. De modo geral, tudo correu bem. Obrigado!
- Excelente atendimento de todos, em particular o Sr. Edilson Gomes. [ass]
- Retornarei em 05/03/2020 para verificar a documentação do meu avô e solicitarei as cópias autenticadas.
- Funcionários atenciosos e simpáticos. Excelente atendimento.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Atendimento excelente.
- Gostei muito do atendimento. Super recebido.
- Atendimento excelente.
- Estou satisfeito e espero fazer mais pesquisas.

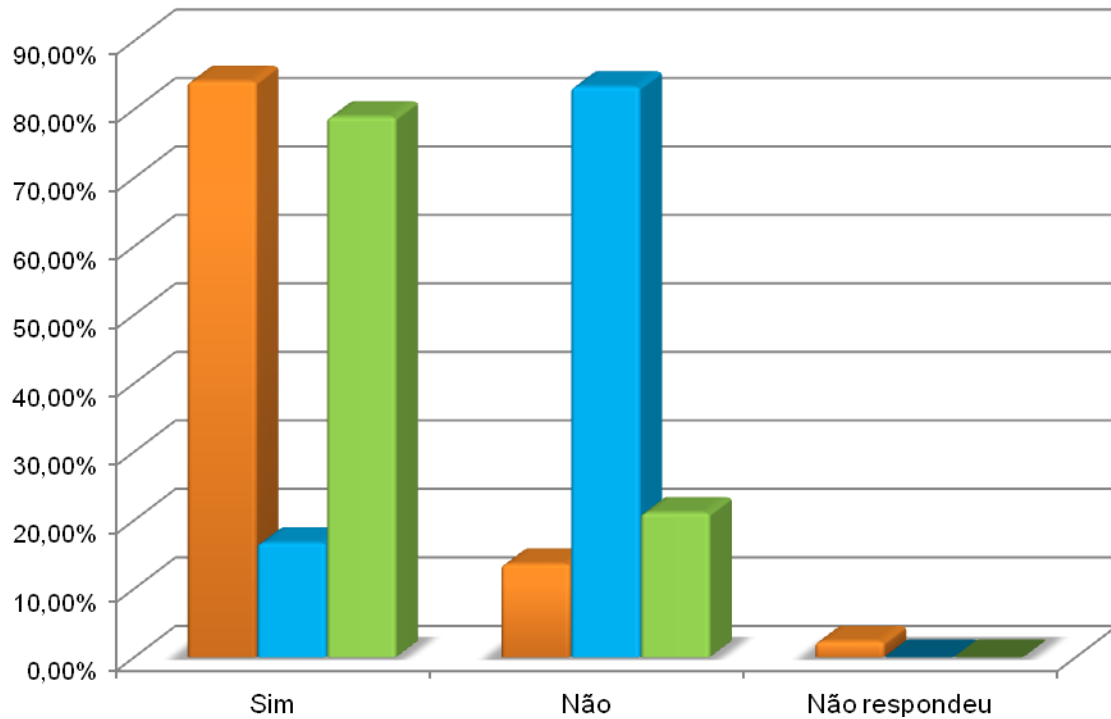
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Excelente
- Minha sugestão e simplificar melhor as questões onde ser marcada, tem opções que não conheço aí não marco por não saber.
Eu só queria descobrir como faço pra encontrar como meu avô entrou no Brasil já que ele era português e morava em Manaus - AM, pois busco documentos dele, pra mim poder ter minha cidadania portuguesa, mas até agora nada consegui
- Minha sugestão e simplificar melhor as questões onde ser marcada, tem opções que não conheço aí não marco por não saber.
Eu só queria descobrir como faço pra encontrar como meu avô entrou no Brasil já que ele era português e morava em Manaus - AM, pois busco documentos dele, pra mim poder ter minha cidadania portuguesa, mas até agora nada consegui
- Atendimento excelente e esclarecedor. Comunicação via email.
- Vou solicitar mais informações sobre o meu antepassado .
- Muito correto.
- Gostaria de receber o documento em papel
- Fui muito bem atendido por Rodrigo.
- O Arquivo Nacional tem minha admiração pelo que pesquiso em História, gosto muito de ir a essa Instituição de Pesquisa.
- Anda não posso afirmar nada

- Dificuldade na busca de informações e por muitas vezes o site não abre ou fica em looping.
- Só o tempo de retorno um pouco demorado.
- Ótimo atendimento. Recebi o documento solicitado e indicações de outras fontes para mais pesquisa. Ainda faltou a data de entrada e nome do navio utilizado pelo imigrante, que estão no SIAN, mas como não sei em que ano ocorreu a chegada, tenho que abrir arquivo por arquivo. Muitas vezes a grafia da época é ilegível. Entendo que são milhares de documentos e exige-se tempo para isso, mas sugiro, se possível, digitar os nomes/dados para o público leigo poder fazer as pesquisas.

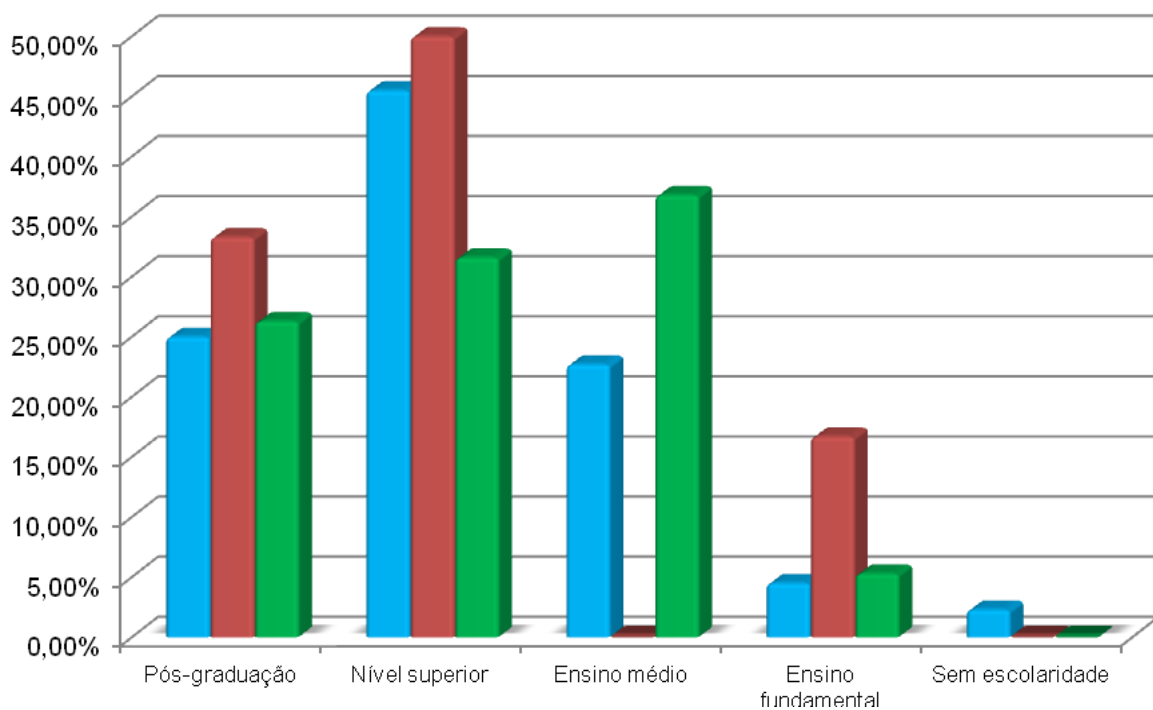
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

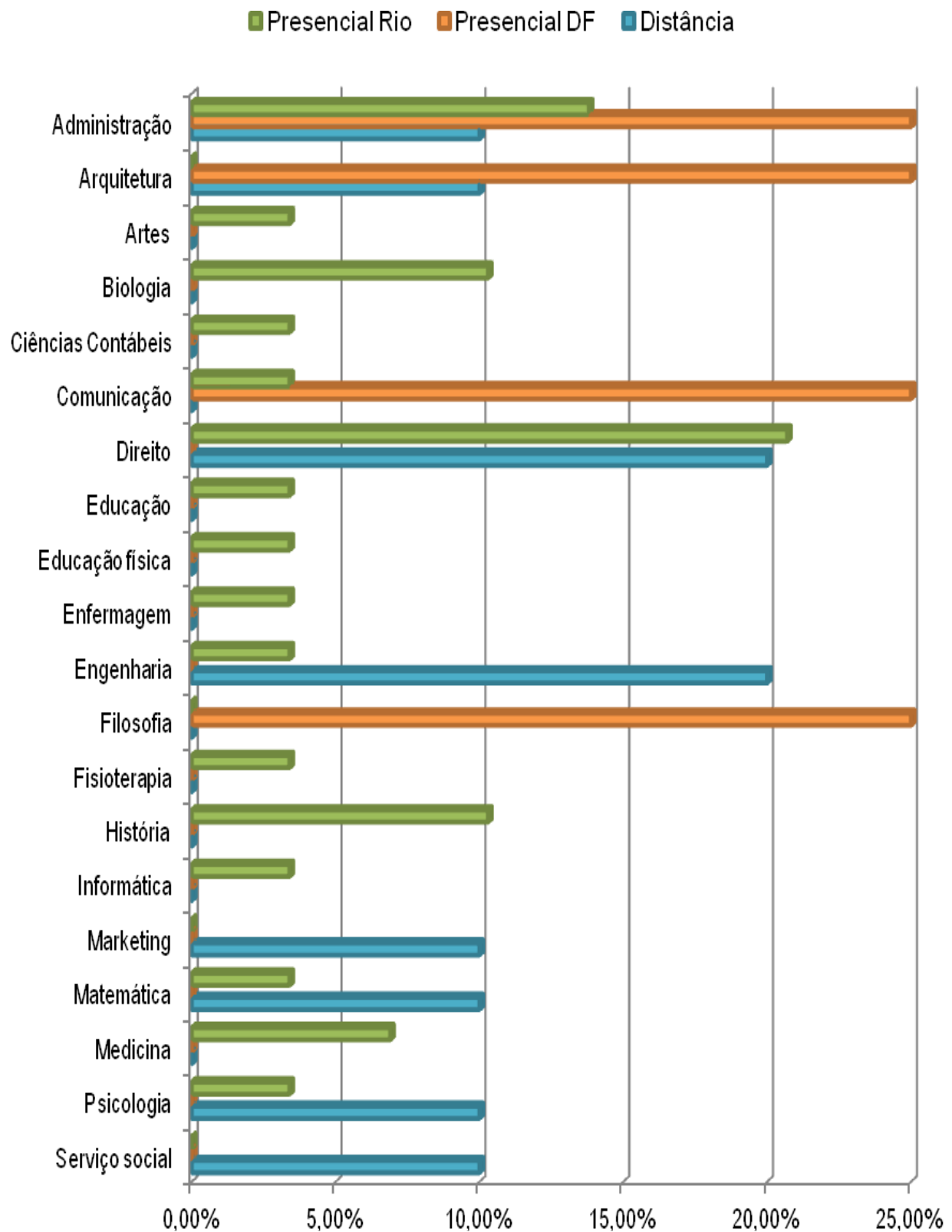


ESCOLARIDADE

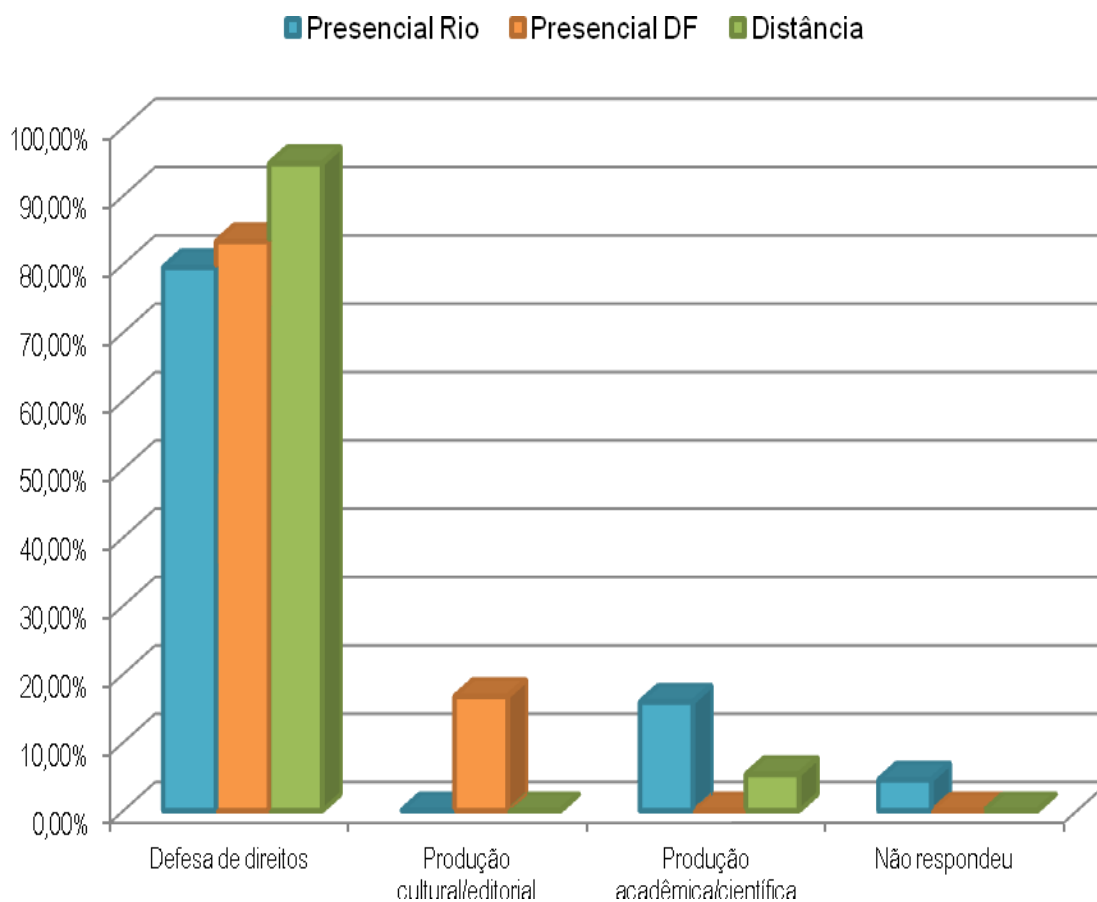
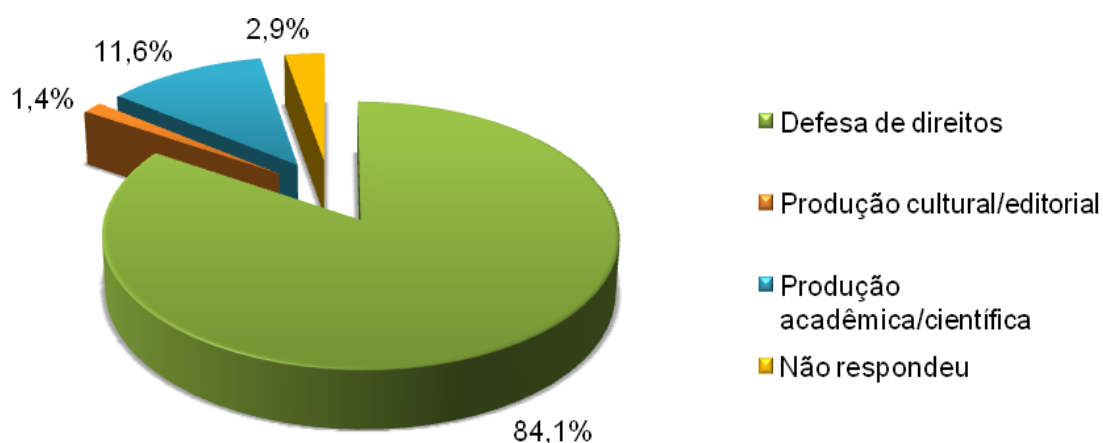
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



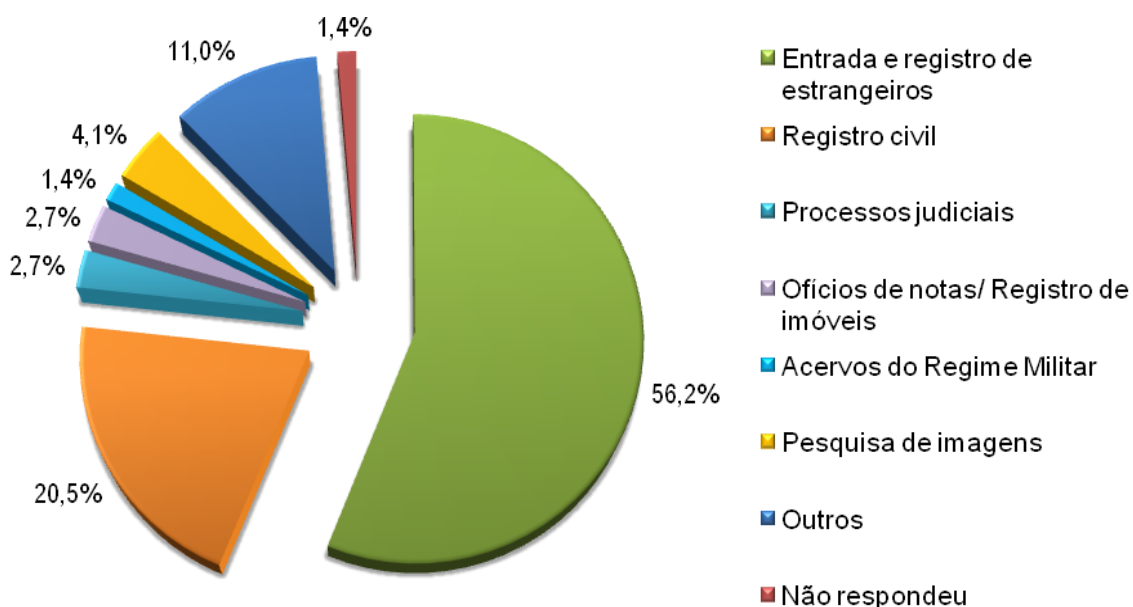
FORMAÇÃO



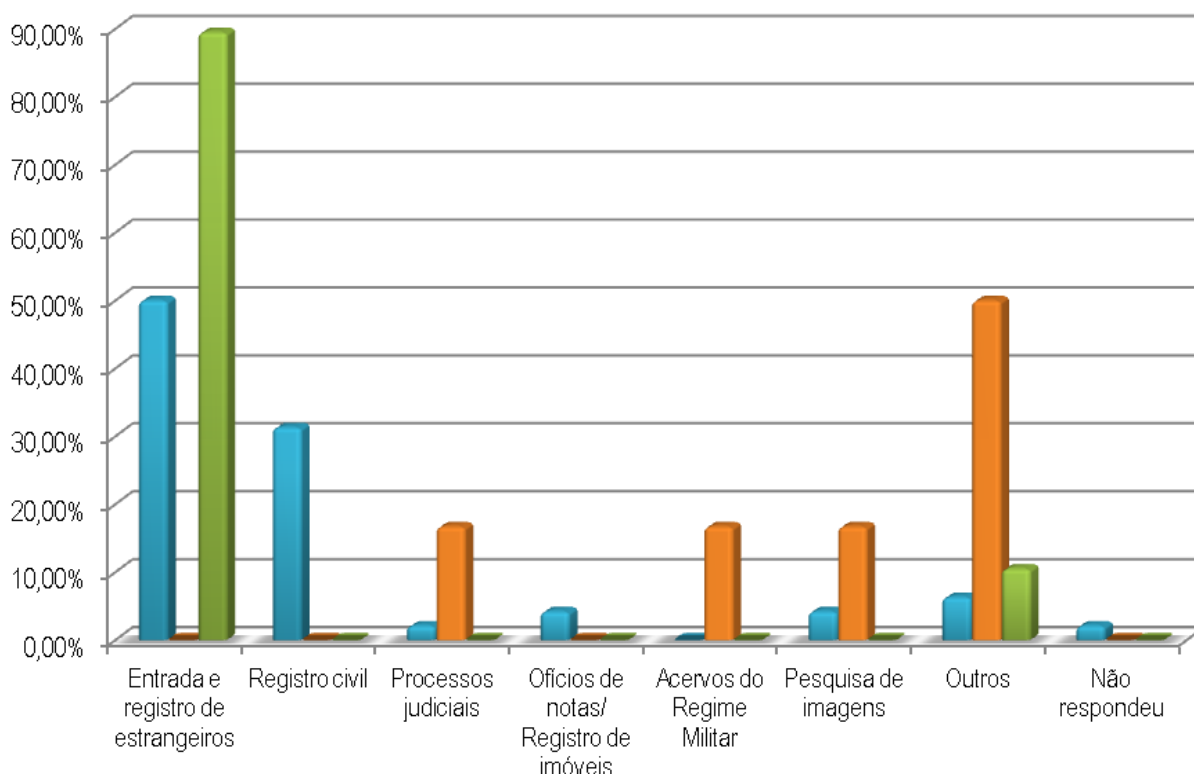
**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



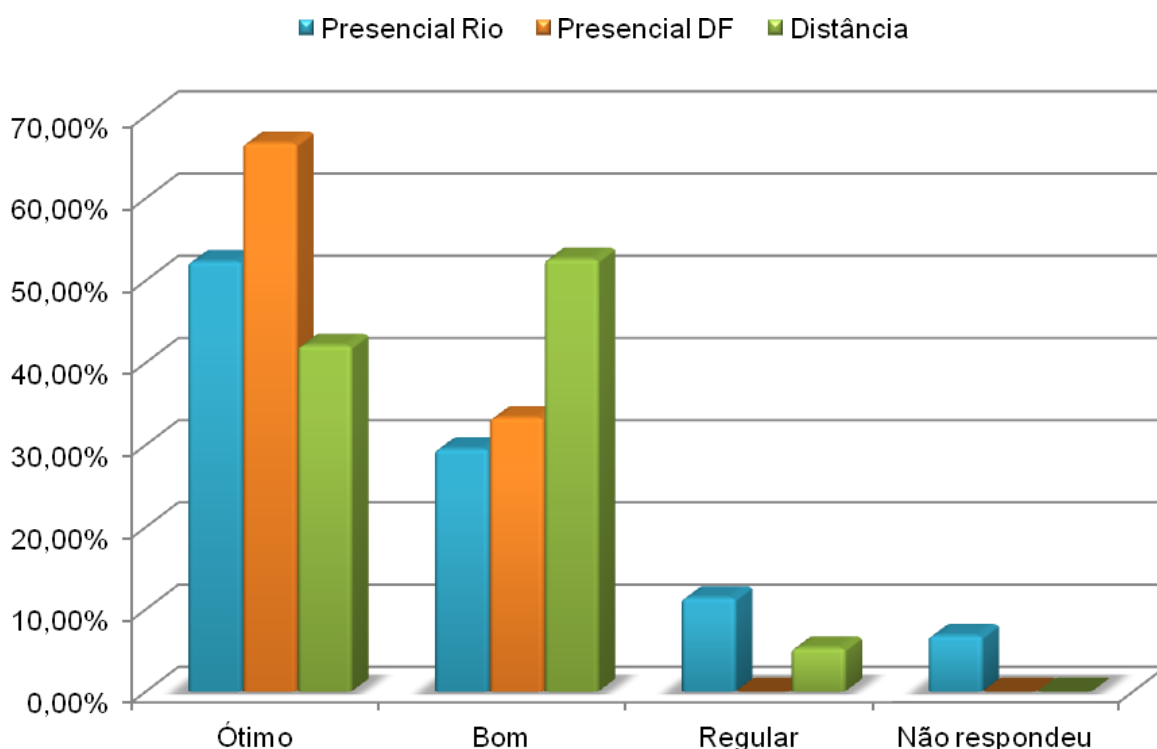
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



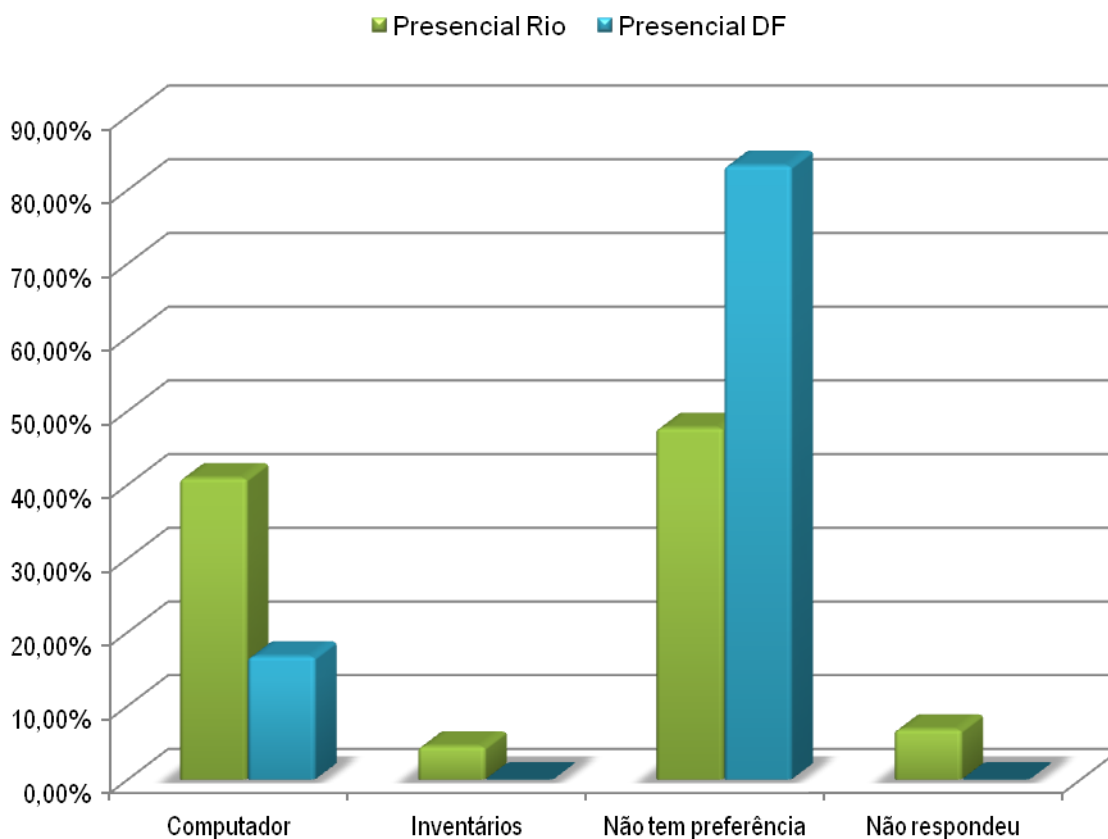
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



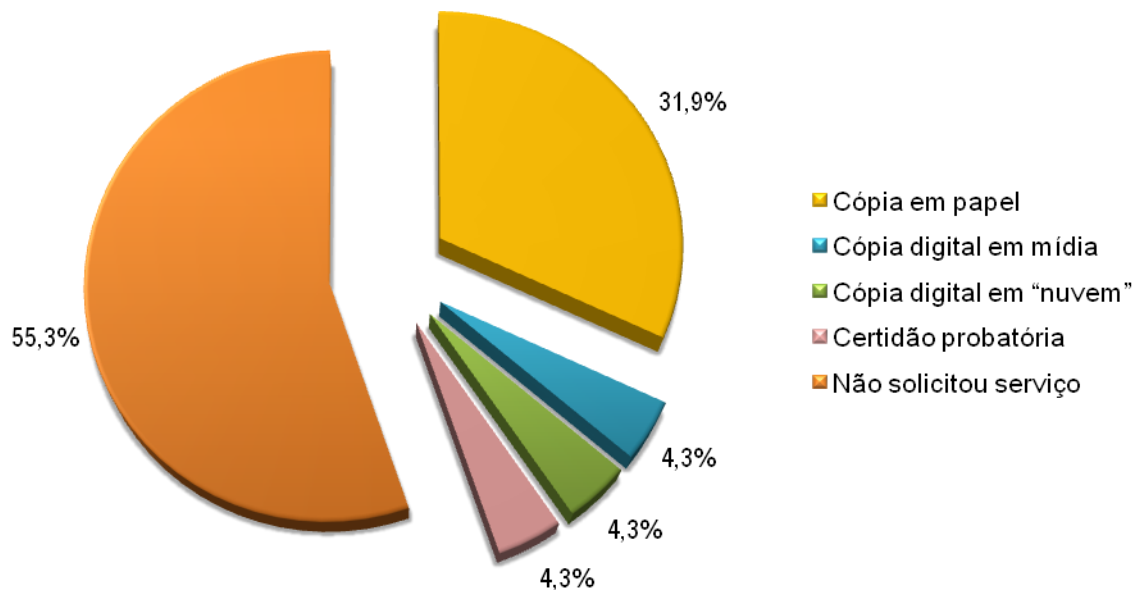
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



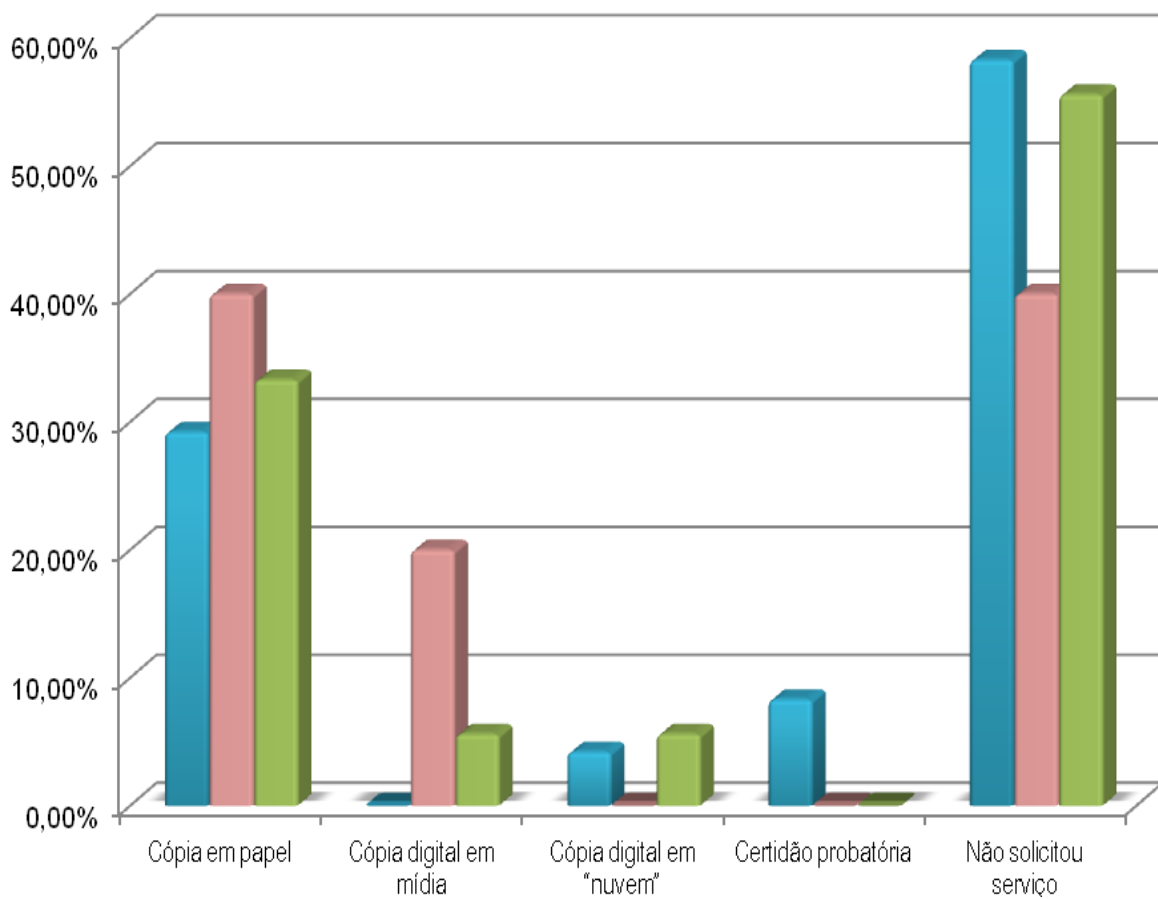
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



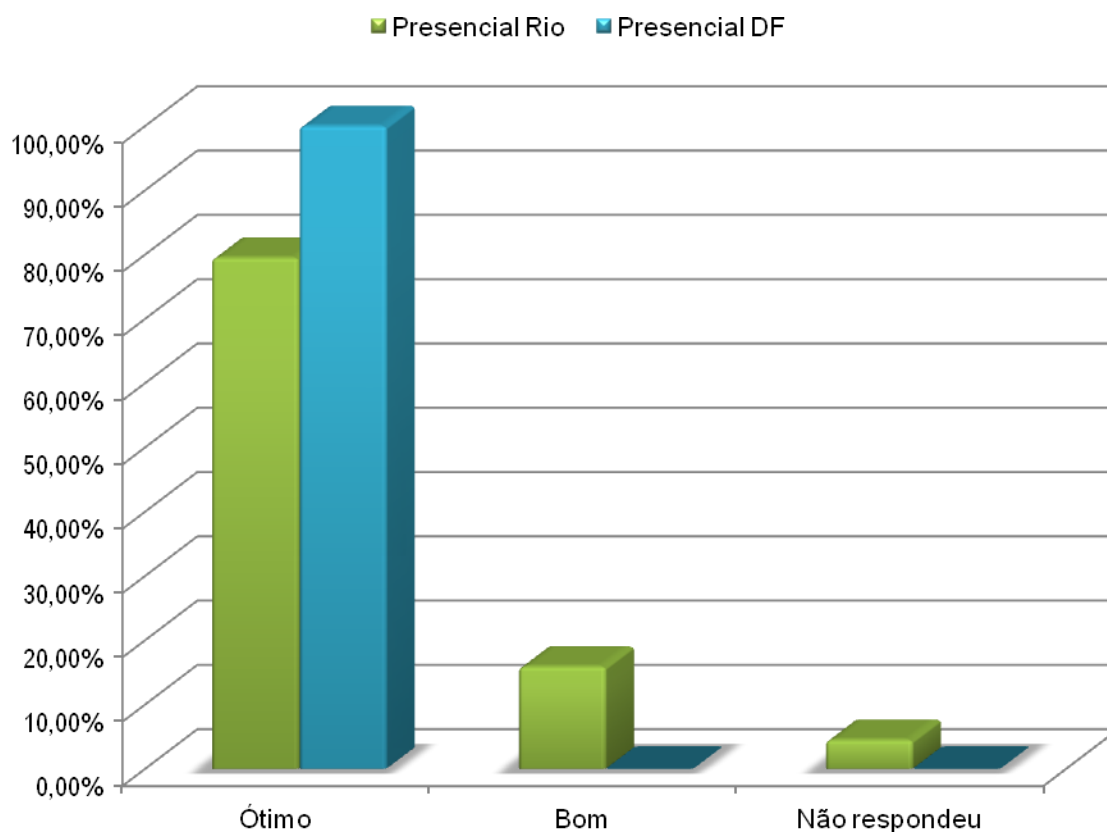
SERVIÇO SOLICITADO



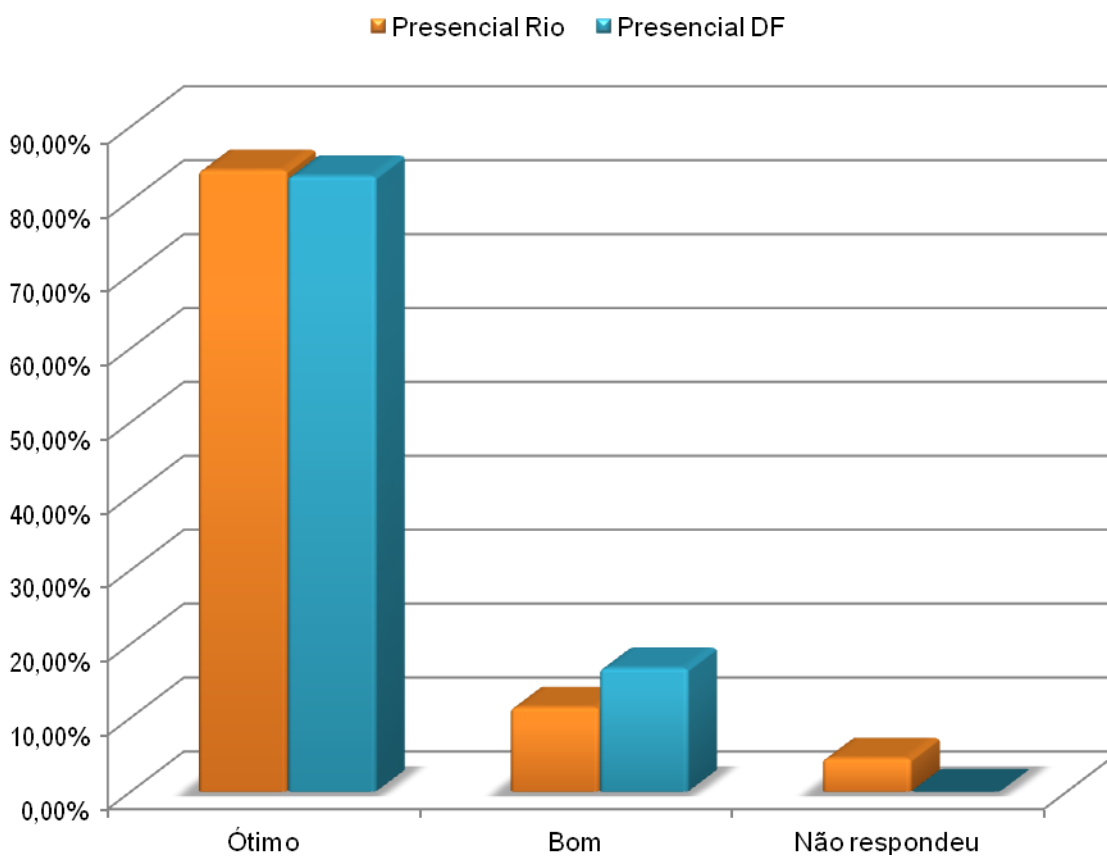
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

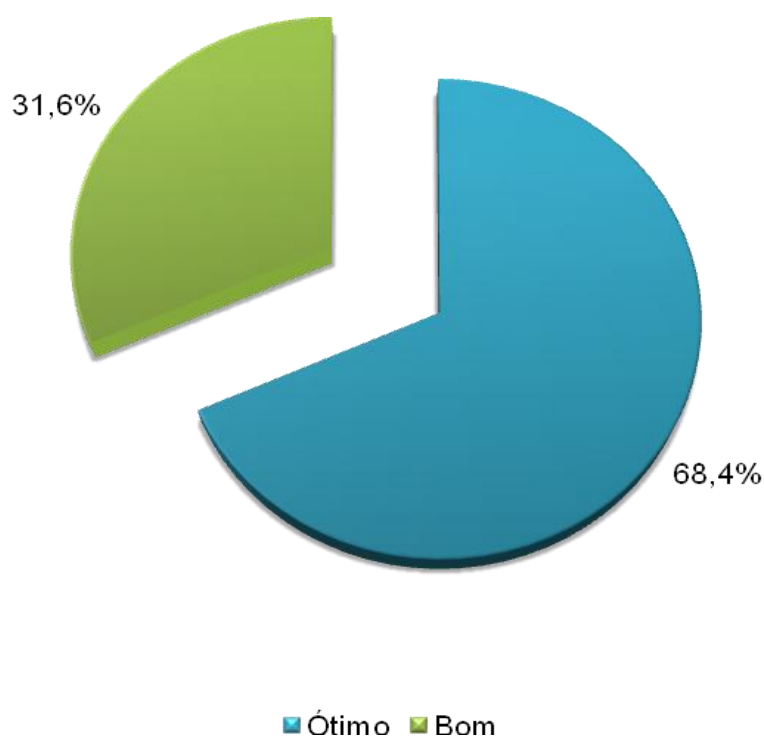


ATENDIMENTO NO BALCÃO

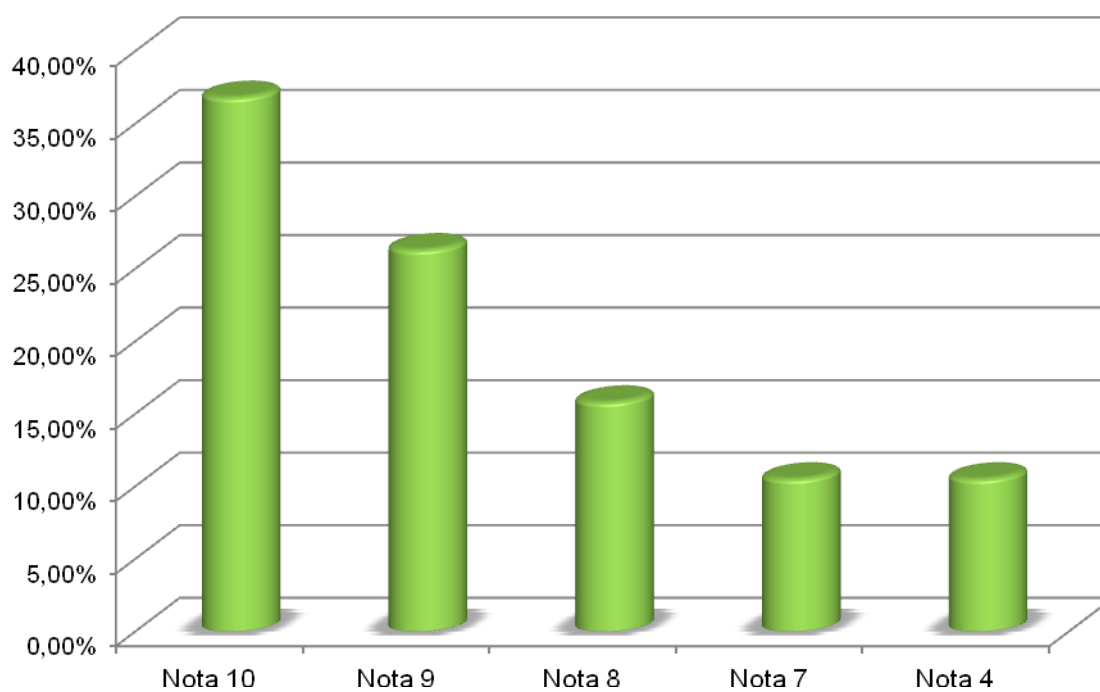


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

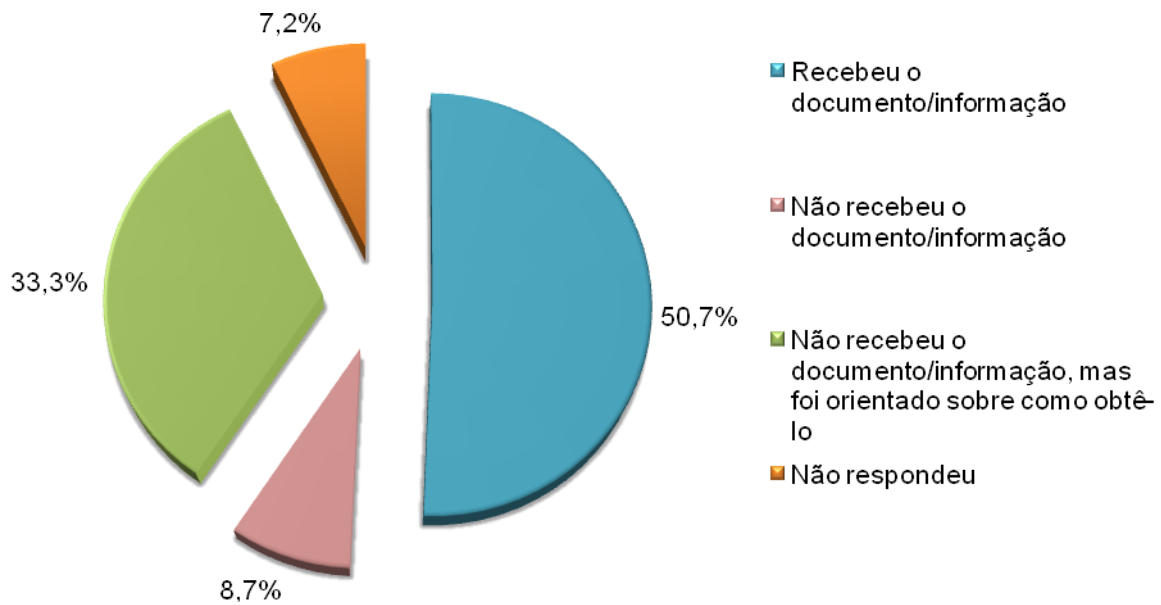
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



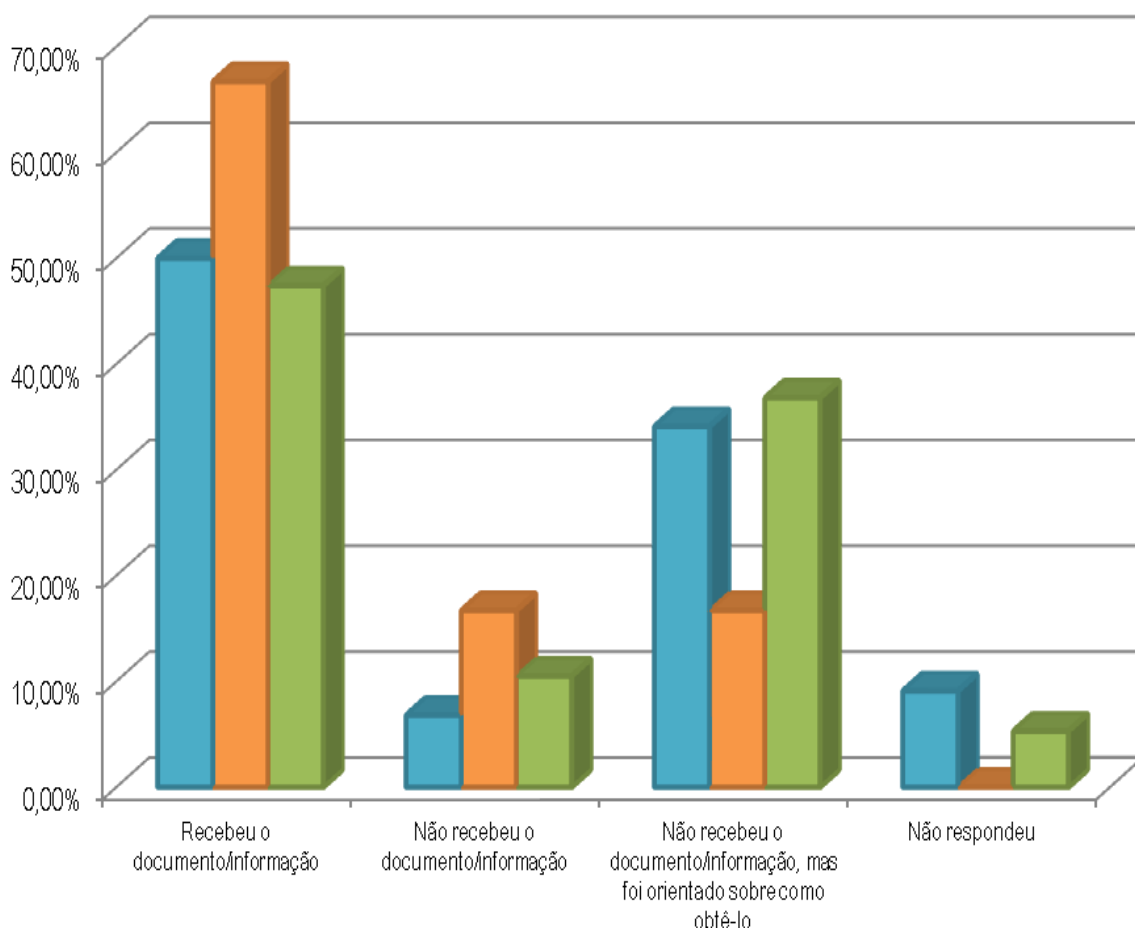
NOTA



SUCESO NA PESQUISA REALIZADA
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância





PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



Prezado usuário,

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

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

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

Não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós-graduação

Curso

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

Sim

Não

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

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

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

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

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

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

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

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

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros:

.....



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



6. O que achou das orientações recebidas dos funcionários da recepção?
- Ruim Regular Bom Ótimo
7. O que achou das orientações recebidas dos funcionários do balcão de atendimento?
- Ruim Regular Bom Ótimo
8. O que achou dos instrumentos disponíveis para sua pesquisa (bases de dados e inventários impressos)?
- Ruim Regular Bom Ótimo
9. Tem preferência pela forma de pesquisar?
- Computador (bases de dados) Inventários (listagens impressas) Não tenho preferência
10. Você já pesquisou pelo Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN) no portal AN?
- Sim Não
11. Em caso positivo, o que achou da pesquisa no sistema?
- Ruim Regular Bom Ótimo
12. Você obteve sucesso em sua pesquisa?
- Sim Não Não, mas fui orientado sobre como obter
13. Você solicitou serviço de reprodução/emissão de certidão? Em caso positivo, qual serviço?
- Cópia em papel Cópia digital em "nuvem" Certidão probatória
- Cópia digital em mídia Transcrição paleográfica Não solicitei serviço
14. Deixe seu comentário e sugestões sobre o atendimento:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	-	Não	-	Direitos	Outros: Siderbras	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Atendimento excelente.
2	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Cópia digital em mídia	Gostei muito do atendimento. Super recebido.
3	Pós	Administração	Não	Trabalho	Direitos	Outros: Siderbras	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Atendimento excelente.
4	Pós	Arquitetura	Não	Comissão Anistia	Direitos	Acervos Regime Militar	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitou serviço	-
5	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	Imprensa	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Não	-	Estou satisfeito e espero fazer mais pesquisas.
6	Superior	Filosofia	Não	Site	Direitos	Outros: portarias	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitou serviço	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Uma pesquisa foi encontrada e a segunda pesquisa não obteve sucesso, porém recebi a orientação do passo a passo.
2	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
3	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Amigos	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Não	-	-
4	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia digital em nuvem	-
5	Superior	Direito	Sim	Net	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-



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



Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
7	Sem escolaridade	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	-	-	Orientação	-	-
8	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Moro nas proximidades	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	Cópia em papel	Foi bom mas como estou iniciando a busca, espero conseguir meu objetivo e ter alguma resposta positiva sobre os dados de entrada e registro do meu avô no Brasil e tudo que conseguir de informações sobre a origem dele que estejam anotadas sobre o mesmo.
9	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	-	-
10	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	-
11	Superior	-	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	Ótimo	Sim	-	Na recepção a funcionária Ana Lidia me orientou com sorrisos e explicou-me as normas de segurança do Arquivo. Em seguida, a segunda recepcionista, Evelin, me atendeu com muita paciência. Na pesquisa, a funcionária Aurinete foi esplendidamente eficiente. Parabéns pela equipe. [ass] [tel]
12	Pós	Comunicação	Sim	Amiga	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não solicitou serviço	-
13	Pós	Matemática	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Vim em busca de alguma informação da certidão de nascimento do meu pai, ele não se naturalizou e em Portugal fui rápido e a folha não constava do cartório. Tentei usar o Sistema de Informação do Arquivo Nacional, achei complicado, como todos no Brasil, desisti.
14	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: Biografia	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Como sugestão, eu acredito que a instituição poderia disponibilizar o agendamento para a consulta do acervo pela internet. Isso otimizaria muito o trabalho do pesquisador, que não seria obrigado a vir à Instituição para realizar o agendamento, para depois vir novamente para realizar sua pesquisa.
15	Superior	Patologia	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitou serviço	-
16	Superior	Ciências contábeis	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitou serviço	Atendimento bom e atencioso.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
17	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Irmã	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Gostei desde o atendimento, desde a Recepção até a Pesquisa.
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
19	Pós	Enfermagem	Não	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Bom	Orientação	Certidão probatória	Atendimento excelente na Recepção assim como da funcionária Mariana, que faz pesquisa. De uma maneira geral, atendimento com muita atenção e cordialidade. Obrigada. [ass]
20	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
21	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	-
22	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Advogado	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitou serviço	Ótimo atendimento, com os recursos que precisamos e de grande importância para a História.
23	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	Estou pesquisando documento de entrada do meu avô no Brasil. Achei tudo excelente. Obrigado.
24	Pós	Fisioterapia	Sim	Familiares	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento, funcionários solícitos e ágeis.
25	Superior	Informática	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
26	Superior	Direito	Sim	Amigos	Acadêmica	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Atendimento excelente tanto por telefone como presencial. Todos com muita atenção. [ass]
27	Pós	Administração	Sim	Escola	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não solicitou serviço	Excelente atendimento. Acho que deveria ter mais investimento do Governo no Arquivo Nacional para ampliar o intervalo de pesquisa nas datas e diminuir a burocracia dos cartórios.
28	Superior	Educação física	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitou serviço	-
29	Superior	Biologia	Sim	Internet	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitou serviço	-
30	Superior	Biologia	Sim	Internet	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitou serviço	-
31	Superior	Biologia	Sim	Professores	Acadêmica	Outros: cartografias e bibliografias	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitou serviço	-
32	Superior	Direito	Sim	-	-	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-



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



Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelência de serviços. Obrigado!!!
34	Superior	Direito	Sim	Ouvi falar	Acadêmica	Processo judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitou serviço	Melhorar/diminuir o prazo de acesso aos documentos físicos.
35	Pós	Educação	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	O atendente me orientou com muito conhecimento e a instituição está de parabéns.
36	Pós	História	Sim	Recepção	Acadêmica	Outros: padres deportados na Guiana Francesa	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Bom atendimento da recepção. Todavia, os arquivistas não se mostram disponíveis para orientar e explicar o funcionamento do Arquivo. De modo geral, tudo correu bem. Obrigado!
37	Superior	Artes	Sim	Recomendação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	Não solicitou serviço	-
38	Superior	-	Não	Terceiros	Direitos	-	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	Ruim	Não	-	-
39	Superior	Direito	-	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
40	Pós	Psicologia	Sim	Amiga	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitou serviço	-
41	Pós	Medicina	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Certidão probatória	Excelente atendimento de todos, em particular o Sr. Edilson Gomes. [ass]
42	Superior	História	Sim	Faculdade	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	-
43	Superior	Administração	Sim	Pesquisas	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitou serviço	Retornarei em 05/03/2020 para verificar a documentação do meu avô e solicitarei as cópias autenticadas.
44	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalho	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitou serviço	Funcionários atenciosos e simpáticos. Excelente atendimento.

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	Arquitetura		Sim	Através do ministério da Justiça	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Na verdade, ainda não chegou, mas acho que os senhores já postaram nos correios.		9
2	Ensino fundamental			Sim	Pesquisei pelo sobrenome temos primos de primeiro grau que reside em Nápoles na Itália e em outras parte	Direitos	O pai do meu esposo nasceu na Itália e já faleceu e temos vontade de ir pra Itália mais temos só a certidão de nascimento do meu sogro e a identidade italiana	Ótimo	Bom		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			8
3	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Foi mostrado o caminho para localizar	Excelente	10
4	Ensino médio			Sim	Através de uma reportagem na TV Band sobre cidadania.	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Enviaram site para a pesquisa, mas esses site , tem várias questões que não entendo e não conheço aí não sei qual das opções marca.	Minha sugestão e simplificar melhor as questões onde ser marcada, tem opções que não conheço aí não marco por não saber. Eu só queria descobrir como faço pra encontrar como meu avô entrou no Brasil já que ele era português e morava em Manaus - AM , pois busco documentos dele, pra mim poder ter minha cidadania portuguesa, mas até agora nada consegui	4
5	Ensino médio			Sim	Através de uma reportagem na TV Band sobre	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Enviaram site para a pesquisa, mas esses site , tem	Minha sugestão e simplificar melhor as questões onde ser marcada, tem opções que não conheço aí não marco por não saber. Eu só queria descobrir como faço pra encontrar como meu avô entrou no Brasil já	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
					cidadania.								várias questões que não entendo e não conheço aí não sei qual das opções marca.	que ele era português e morava em Manaus - AM , pois busco documentos dele, pra mim poder ter minha cidadania portuguesa, mas até agora nada consegui	
6	Pós-graduação	Administração de Empresas e Direito	MBA em Relações Internacionais e Comércio Exterior	Sim	Pesquisa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Atendimento excelente e esclarecedor. Comunicação via email.	10
7	Pós-graduação	Bacharel em Direito	Cidadania e Segurança pública	Sim	pelo site imigrantes italianos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda não localizei a chegada de meu antepassado no Brasil	Vou solicitar mais informações sobre o meu antepassado	9
8	Nível superior	Administração		Não	Grupo: Cidadania Polonesa do Facebook	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço	Não solicitei		9
9	Nível superior	Engenharia		Sim	Através de informação de outros	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Muito correto.	10
10	Nível superior	Serviço Social UFRJ		Sim	Pela mídia	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom		Não	Cópia em papel	Paralisação temporária para digitalização	Gostaria de receber o documento em papel	9
11	Pós-graduação	psicologia	Gestão pessoas, gestão saúde pública	Sim	Indicação pesquisa para cidadania	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Esta sendo despachado pelo correio		8
12	Ensino médio			Sim	Através do Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom						7
13	Nível superior	Direito		Sim	Pesquisa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Fui muito bem atendido por Rodrigo	10
14	Pós-graduação	Matemática	Doutorando	Não	Leituras de Referências	Acadêmica	História da Matemática	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado	Não solicitei serviço		O Arquivo Nacional Tem minha admiração pelo que pesquiso em História, gosto muito de ir a essa Instituição de Pesquisa.	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				
15	Ensino médio			Sim	Pela Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda esta em pesquisa	Anda não posso afirmar nada	7
16	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Dificuldade na busca de informações e por muitas vezes o site não abre ou fica em looping	8
17	Pós-graduação		Marketing	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel		Só o tempo de retorno um pouco demorado.	9
18	Ensino médio			Sim	Indicação do Consulado da Alemanha	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Ótimo atendimento, recebi o documento solicitado e indicações de outras fontes para mais pesquisa. Ainda faltou a data de entrada e nome do navio utilizado pelo imigrante, que estão no SIAN, mas como não sei em que ano ocorreu a chegada, tenho que abrir arquivo por arquivo. Muitas vezes a grafia da época é ilegível. Entendo que são milhares de documentos e exige-se tempo para isso, mas sugiro, se possível, digitar os nomes/dados para o público leigo poder fazer as pesquisas.	10
19	Nível superior	Engenharia Agrícola		Sim	Pesquisa na internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			10