

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

COORDENAÇÃO DE CONSULTAS AO ACERVO

NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA  
SOBRE  
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

MARÇO  
2019

## 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 formulário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em março de 2019.

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 31 de março de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 95 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 02 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 15 respostas.

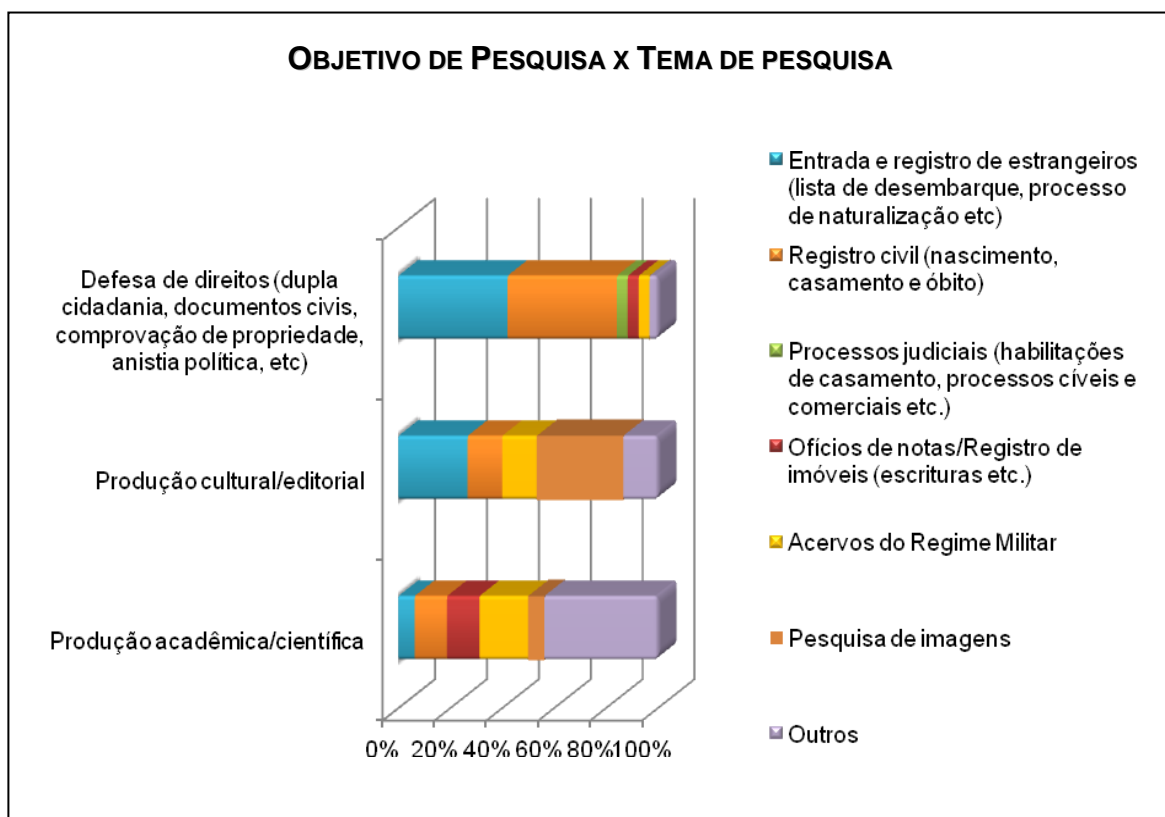
## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- Na sede, 85,3% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 66,7% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, os dois respondentes pesquisavam pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em março, 17,9% tem pós-graduação, 46,3% tem nível superior, 26,3% ensino médio, 5,3% ensino fundamental, 1,1% não tem escolaridade e 3,2% não respondeu; em Brasília, um respondente tem pós-graduação (50%) e o outro nível superior (50%); no

atendimento a distância, 33,3% tem pós-graduação, 40% nível superior, e 26,7% ensino médio.

- Em março, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (25,8%), seguida de Administração (11,3%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Ciência da Informação (20%). Em Brasília, um respondente era jornalista (50%) e o outro formado em História (50%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 72,9% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 66,7% dos usuários. Em Brasília, a defesa de direitos era o objetivo de um dos respondentes (50%), enquanto o outro tinha por objetivo a pesquisa acadêmica/científica (50%).
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 10,4% dos usuários do Rio e 6,7% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 9,4% dos usuários do Rio e de 26,7% dos usuários do atendimento a distância.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Estrangeiros e Registro Civil. A produção acadêmica/científica abarcou temas como o regime militar, além de outros citados, como arquivos públicos, Corpo de Bombeiros do Estado do Rio de Janeiro, acampamentos operários e cidades satélites do DF, IPÊS, compromissos religiosos, Mesa do Desembargo do Paço, CIEPs - Governo Brizola
- No atendimento presencial do Rio, 15,79% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento presencial do DF e no atendimento a distância ninguém indicou mais de um tema.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Registro Civil (37,76%), seguida Estrangeiros (31,6%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (60%).
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 51,6% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 29,5% bons, 2,1% regulares, e 1,1% ruins; 15,8% não respondeu. Em Brasília, um respondente considerou ótimos os instrumentos de pesquisa (50%) e o outro os considerou bons (50%). No atendimento a distância, 26,7% considerou ótimos os instrumentos, 66,7% bons, e 6,7% regulares.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 48,4% dos usuários do Rio de Janeiro declara não ter preferência, 34,7% prefere instrumentos no computador, 9,5% prefere inventários e 7,4% não respondeu. Em Brasília, os dois respondentes preferem instrumentos no computador (100%).
- 85,3% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 82,1% dos usuários da Sede. Em Brasília, os dois respondentes (100%) consideram ótimos os atendimentos no Balcão e na Recepção.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 35,8% respondeu que recebeu o documento/informação, 43,2% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 8,4% não recebeu o documento/informação; e 12,6% não respondeu. No atendimento presencial do DF, os dois respondentes receberam o documento/informação.
- No atendimento a distância, 53,3% recebeu o documento/informação; 20% não recebeu o documento/informação e 26,7% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- 46,8% dos respondentes da Sede pediu cópia em papel, 43,5% não solicitou serviço, 3,2% pediu cópia digital “via nuvem”, 1,6% cópia digital em mídia e 3,2% certidão probatória. Em Brasília, os dois respondentes não solicitaram serviço. No atendimento a distância, 46,7% dos respondentes não solicitou serviço, 20% pediu cópia em papel, 20% cópia digital em mídia e 13,3% certidão probatória.
- 66,7% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, e 33,3% as considerou boas.
- 46,7% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido, 20% deu nota 9, 26,7% deu nota 8 e 6,7% deu nota 6.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 34,75% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 90,9% são positivas. As demais observações se referem à digitalização do acervo e à complexidade da busca de informações pelo portal. Em Brasília, dos dois respondentes, um deixou um elogio e o outro não respondeu.

- 66,67% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 50% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorrem reclamações quanto ao tempo de resposta à operação da pesquisa online.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

---

- Excelente atendimento.
- Competência profissional, gentileza.
- Fomos atendidas pelo Edilson que é super solícito e atencioso. Além de termos obtido sucesso com uma das certidões que procurávamos, ele nos informou detalhadamente como obter as outras certidões que nós precisamos. Atendimento maravilhoso!! Adoramos e estamos saindo satisfeitas! Edilson é 10!
- Gostei pelo atendimento. Não consegui, mas fui informada. Obtive o endereço, fui bem recebida. A todos que me passaram informações, eu agradeço. Estão de parabéns. Nota 10.
- Melhorar a forma de pesquisa no site. Eu gostei muito de visitar o Arquivo. 07/03/2019
- Atendimento muito bom, por parte dos funcionários e em especial a funcionária que trabalha na busca da minha necessidade, de nome abreviado "Ge".
- Serviço muito bom, pessoas agradáveis e atenciosas, muito bom mesmo. Parabéns!!! 08/03/2019
- Muito bom o serviço, me ajudou muito. E a atendente mariana foi muito prestativa além de muito simpática. Creio para ser um serviço que nunca acabe deveria ser cobrado mesmo que um valor simbólico as cópias e consulta tipo 5,00 e 0,50 por cópia. 08/03/2019
- Atendimento vip. Nada a comentar. (Srª Denymar e outras)
- Um atendimento muito bom e eficaz.
- Estou satisfeito com o atendimento espero poder conseguir o documento que estou precisando. [ass.] 11/03/2019
- Excelente atendimento do Arquivo, tirando o segurança, que foi bastante desdenhoso em dar informação se aqui era o AN. Mas o restante supera em cordialidade e simpatia.
- Fui muito bem atendida. Uma pena não ter encontrado o que procurava. Mas valeu pela paciência e orientação na busca. Obrigada!

- Muito obrigada pelo atendimento cordial e solícito. Obtive orientação (...) e clara a respeito do documento fui preciso. O Sr. Cláudio do setor de pesquisa foi muito atencioso e gentil. Obrigada a todos. 12/03/2019
- Melhorias no salário, todos são maravilhosos.
- Sou de outro estado e esperava poder solicitar a digitalização de documentos, pois não tenho disponibilidade para deslocar-me do Ceará até aqui constantemente.
- Faltam dados nas bases. 14/03/2019
- Atendimento satisfatório!
- Excelente atendimento.
- Ótimo atendimento, onde a arquivista tentou ajudar na obtenção do Registro de Nascimento. Infelizmente, a base de dados não está disponível para a 14ª Circunscrição no período do final de maio de 1941 até 1957. No caso, para consulta digital da 14ª Circunscrição, ocorrendo há muito tempo tal indisponibilidade. Por favor, que seja liberado todo o material de Registros de Nascimentos desta Circunscrição, para que possamos consultar em casa mesmo. Atenciosamente, [ass] 20/03/2019
- Muito bom. Ótimo.
- O atendimento foi excelente pessoal muito atencioso. 21/03/2019
- Excelente serviço. Lamento não existir recursos o suficiente para que todo o acervo entre em base de dados, acumulando as pesquisas. As taxas de serviço são extremamente justas. Já ao contrário, as taxas nos cartórios de notas e registros civis são extorsivas. Parabéns à equipe do Arquivo Nacional pela presteza no atendimento e pelo excelente serviço que prestam. 21/03/2019
- O atendimento vip (show). 21/03/2019
- Superou minhas expectativas. Funcionários solícitos e atenciosos. 21/03/2019
- Excelente atendimento. 21/03/2019
- Atendimento maravilhoso. 21/03/2019
- Ótimo atendimento, informações esclarecedoras. 26/03/2019
- Excelente atendimento, desde a entrada até a busca pela informação da certidão. Qualidade e rapidez no serviço de busca e atuação de dedicação na busca pela certidão. Parabéns ao Arquivo Nacional.
- Verificar uma possibilidade de atender dos pedidos de informação que estão na área de arquivos bloqueados.
- Gostei muito do atendimento. 29/03/2019
- Show
- Adorei o atendimento.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

---

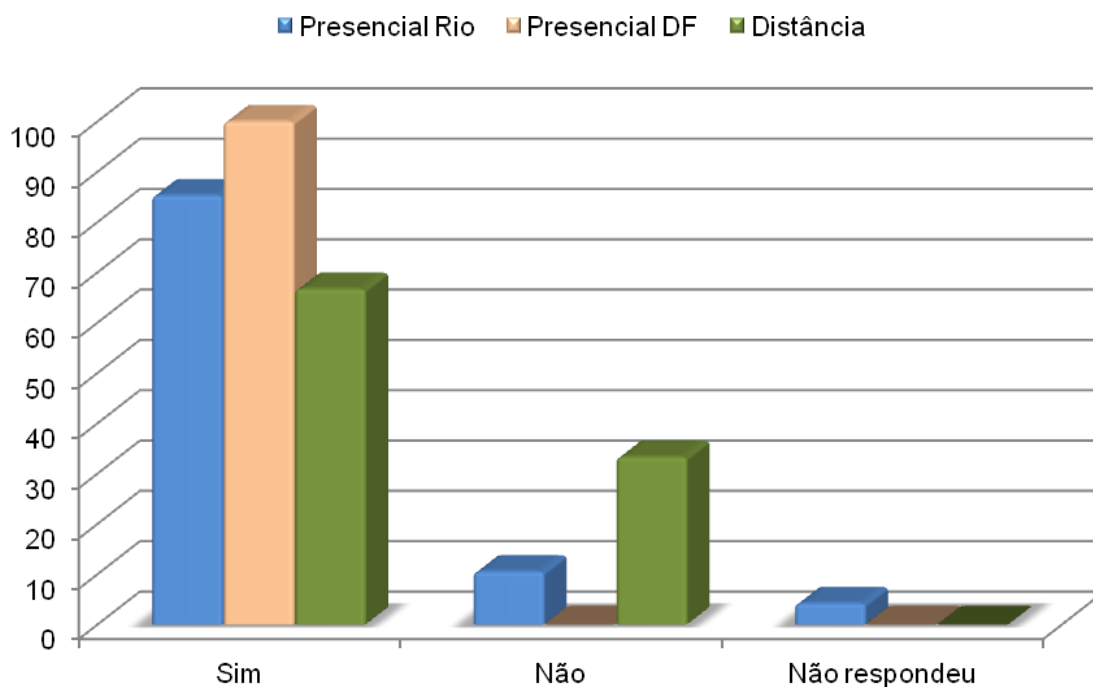
- Excelente base de dados para pesquisa. Instrumento importante para construção de uma sociedade democrática e que use sua história para avançar na conscientização da sociedade.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

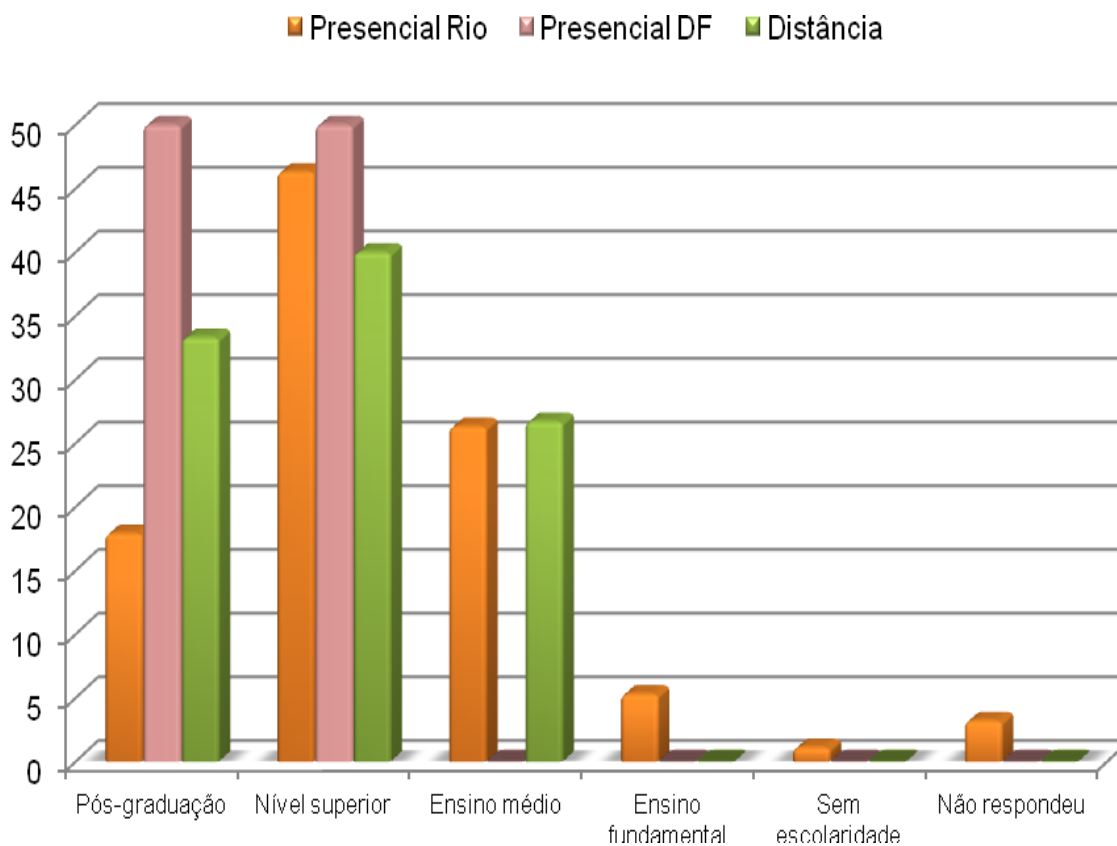
---

- A sede do Rio precisa de mais celeridade no processo. Ainda estou aguardando resposta.
- Achei excelente o atendimento.
- Ótimo atendimento
- Fui atendida graças a Deus.
- Atendimento muito bom. No entanto, levou muito tempo. Acredito que seja pela alta demanda.
- Ótimo
- Fonte de pesquisa predileta em arquivo: SIAN.
- Foi-me orientado a que buscasse o CPPR, coisa que já tinha feito e que, através dele , entrei em contato com vocês. Então, fiquei sem conseguir os documentos. Eu queria ter apenas o conhecimento das cidades de meus avós italianos. Apenas e tão-somente com intuito emocional e familiar. Já tenho documento de dupla cidadania, assim como meus filhos e netos. Infelizmente, não consegui.
- O atendimento enviado pelo formulário do site não me enviou nenhuma resposta, tive que mandar mensagem para outros e-mails disponíveis no site e assim obtive a resposta que aguardava.
- Torna-se difícil a pesquisa simples pelos dados fornecidos. Muitas vezes não sei em qual título pesquisar. Peço que haja uma avaliação para que seja fornecida uma explicação mais detalhada ao leigo. Porém, devo agradecer ao Arquivo Nacional pelos documentos de meus bisavós que já consegui através de pesquisas feitas anteriormente. Dessa vez , eu não soube pesquisar corretamente.

### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



### ESCOLARIDADE



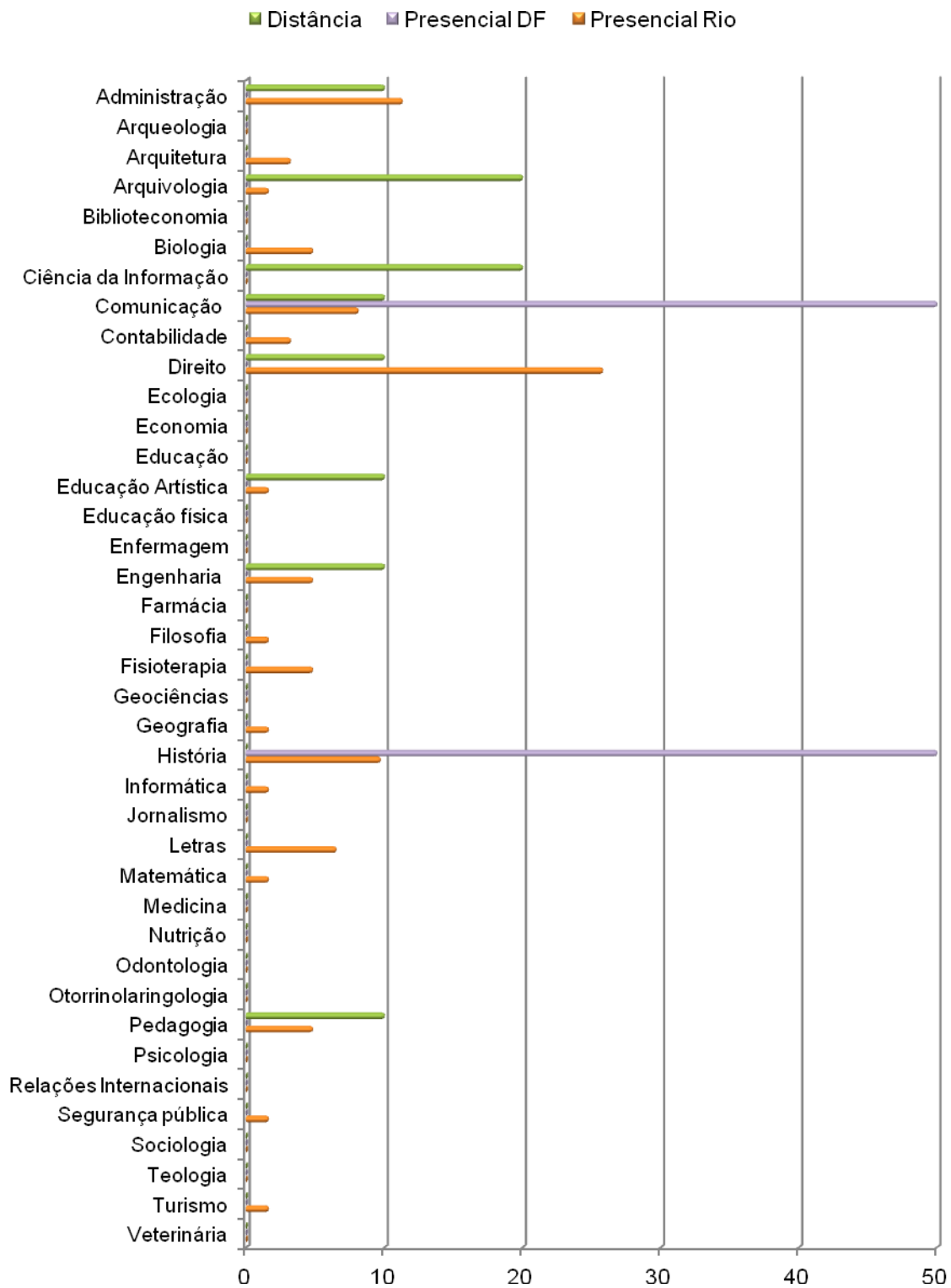




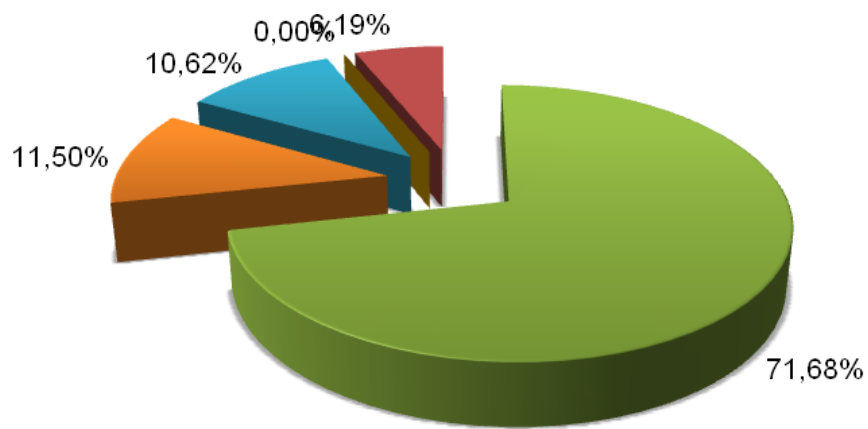
## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS



### FORMAÇÃO\*

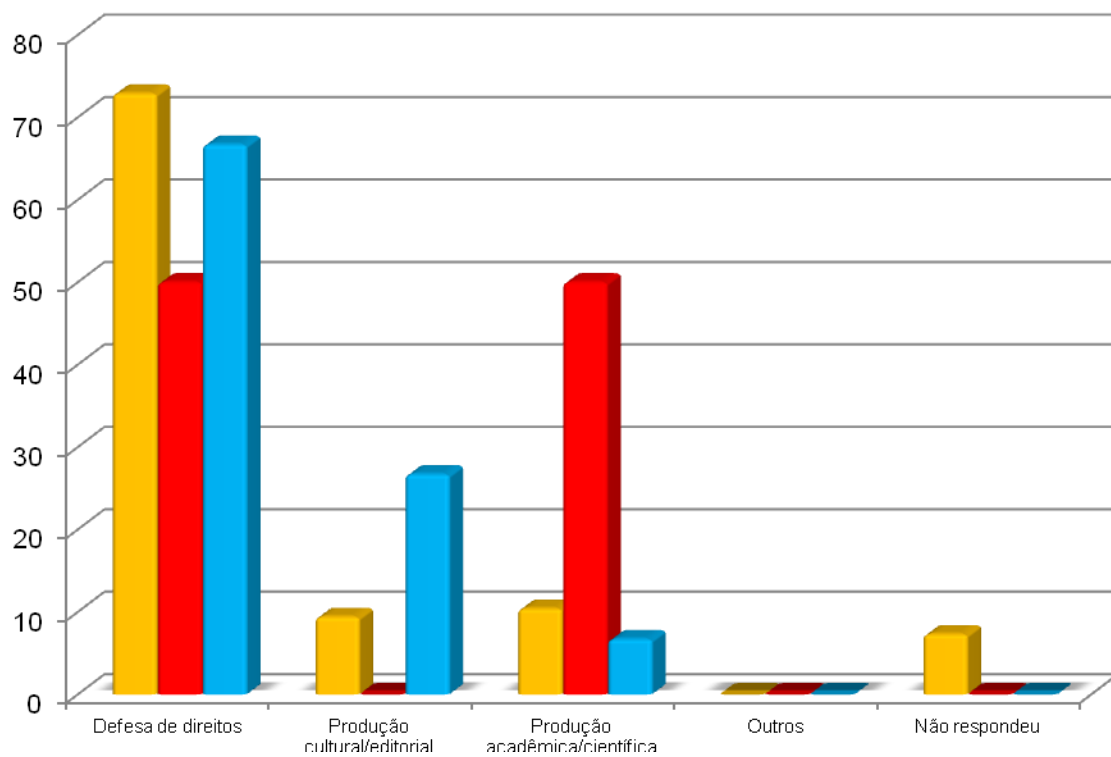


**OBJETIVO DA PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

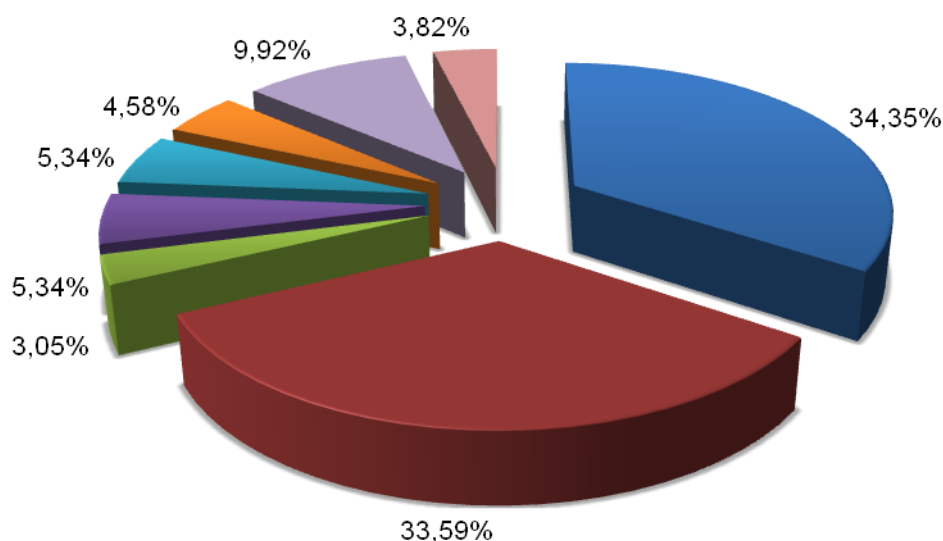


- Defesa de direitos
- Produção acadêmica/científica
- Produção cultural/editorial
- Outros
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

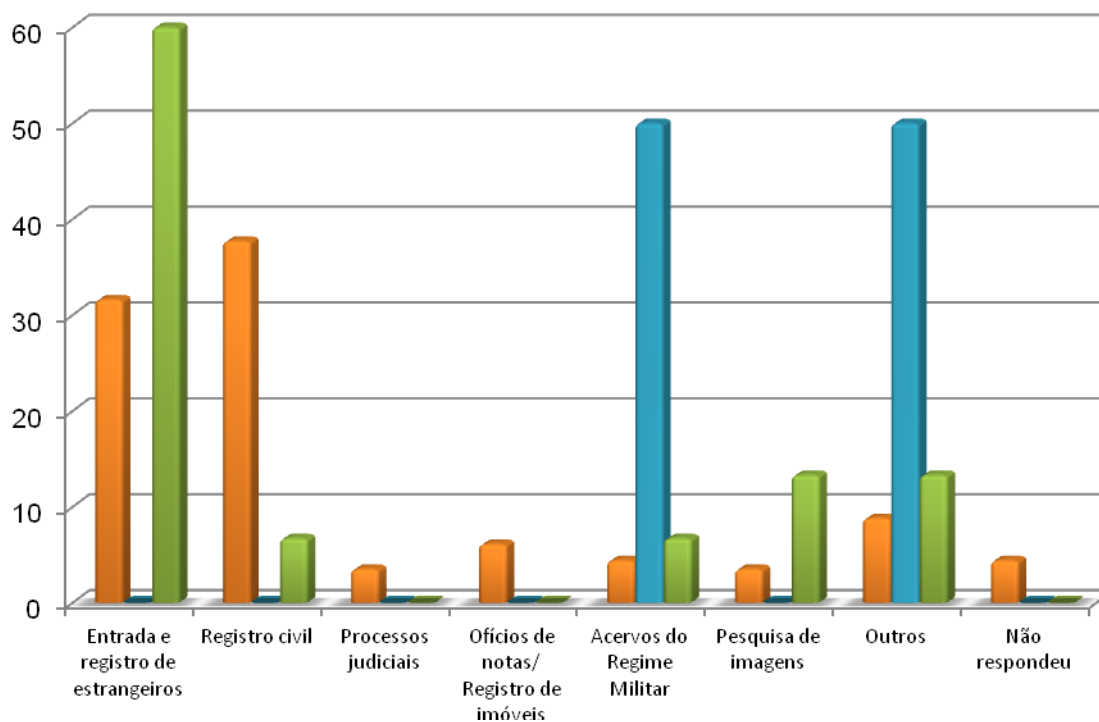


**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

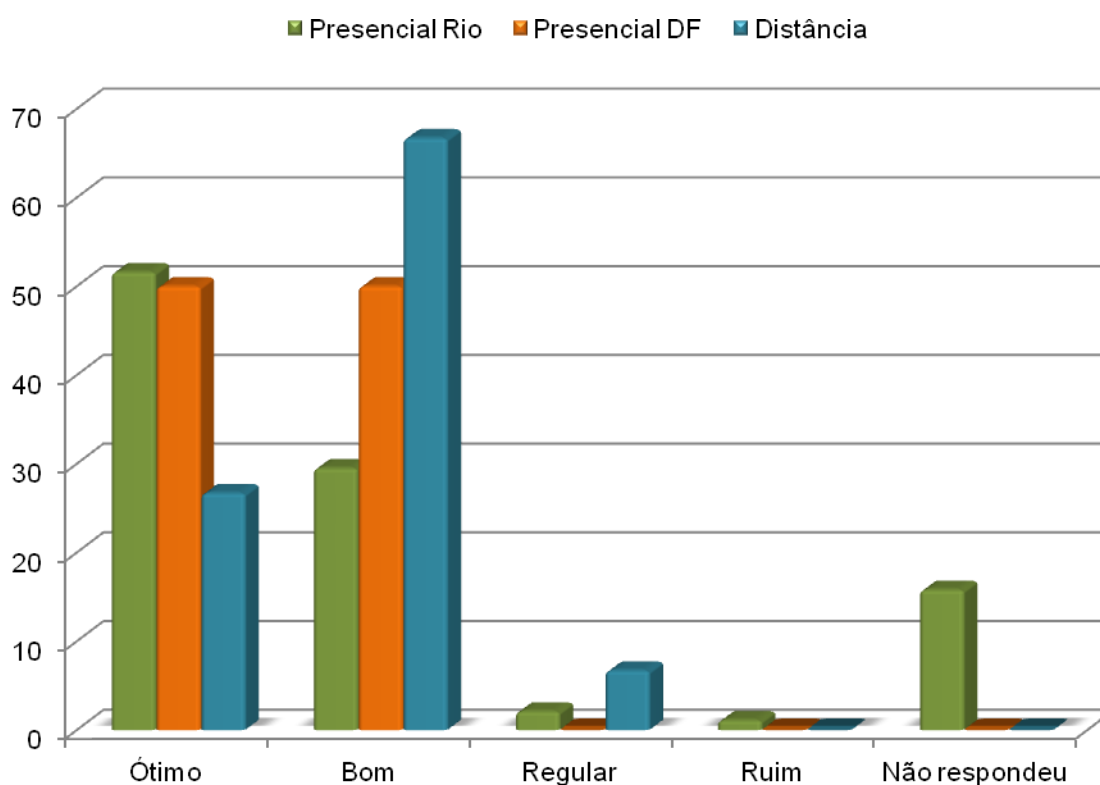


- Entrada e registro de estrangeiros
- Registro civil
- Processos judiciais
- Ofícios de notas/ Registro de imóveis
- Acervos do Regime Militar
- Pesquisa de imagens
- Outros
- Não respondeu

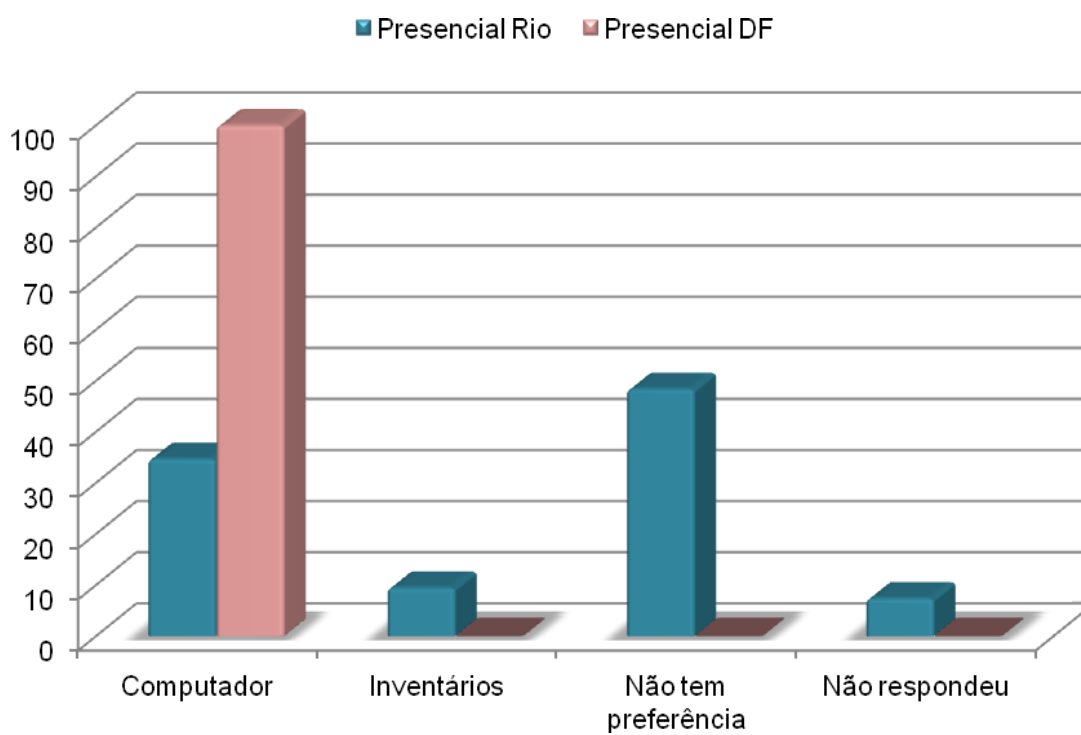
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



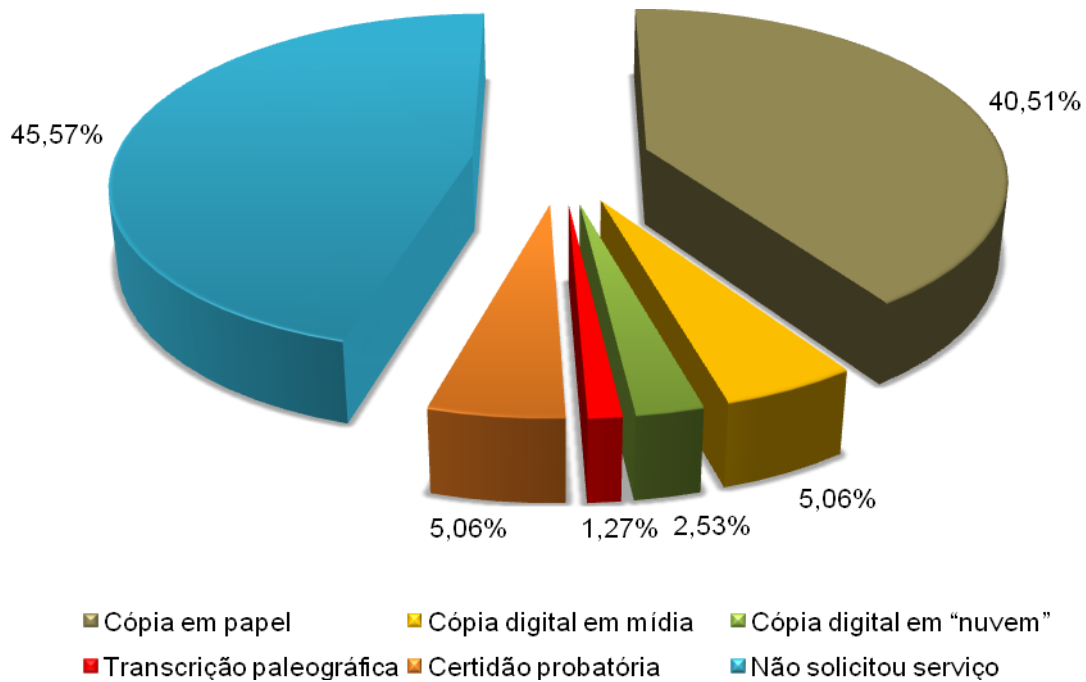
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



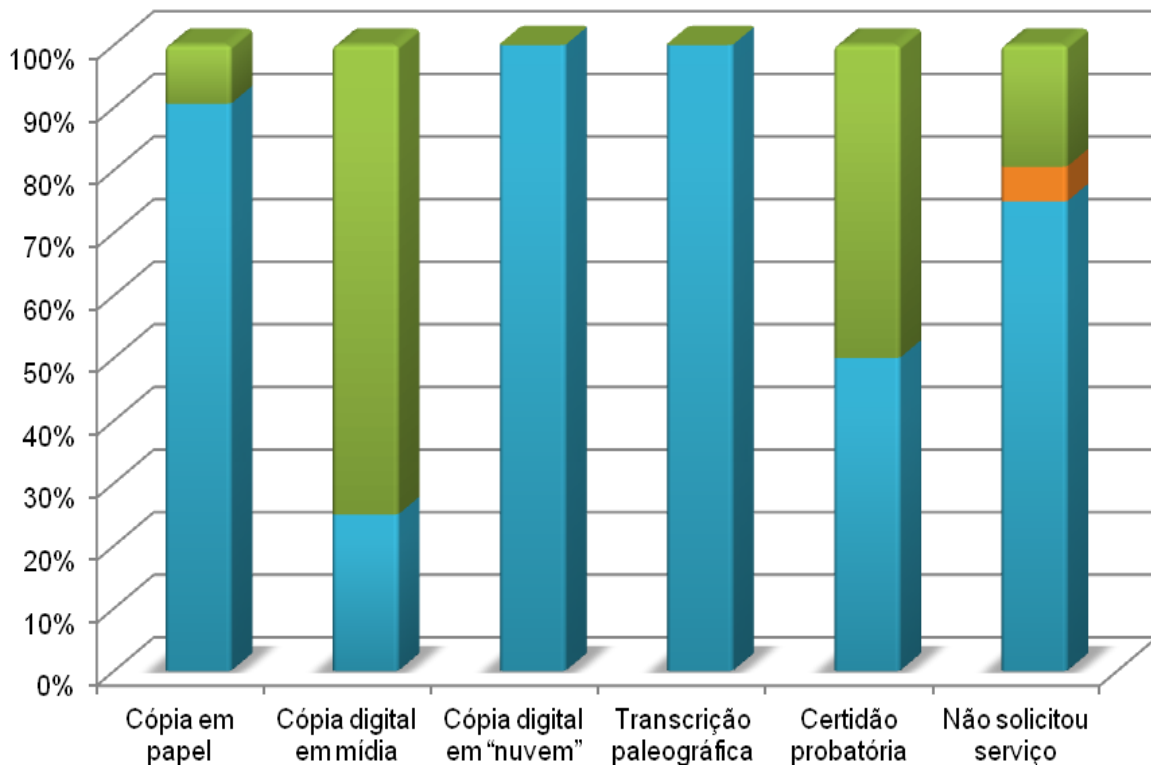
### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



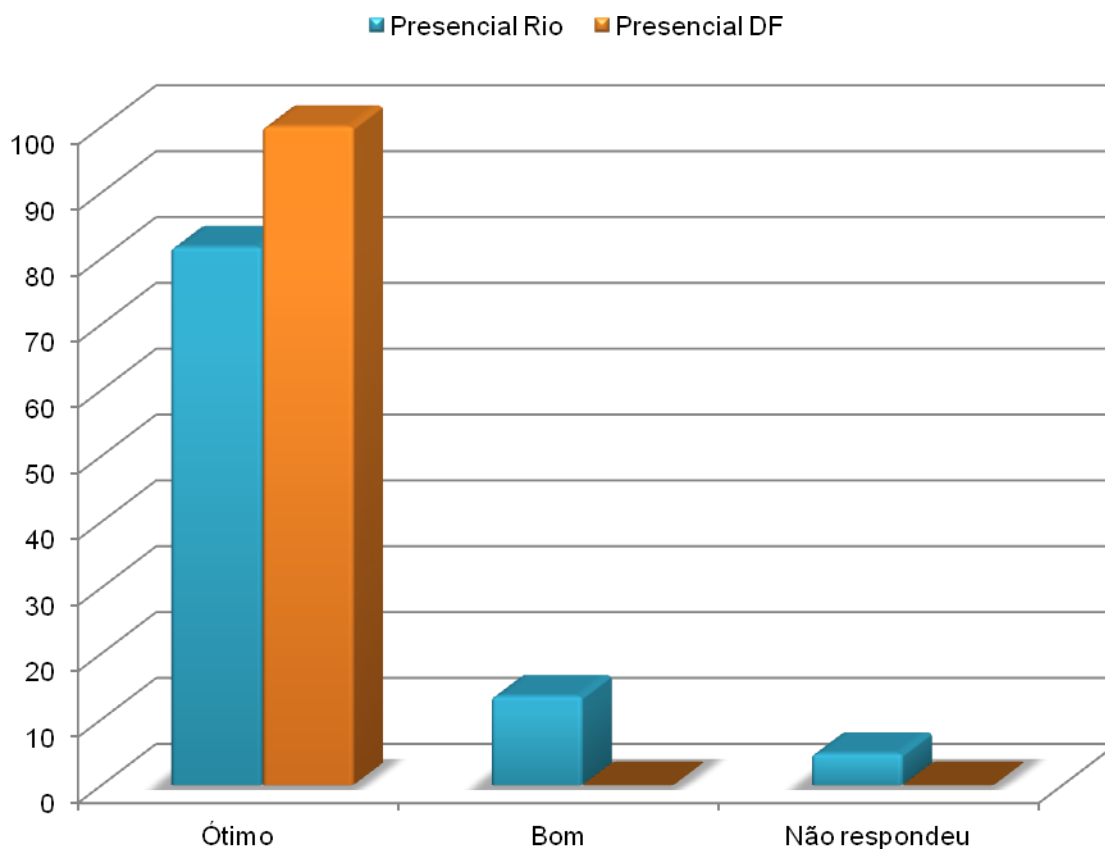
### SERVIÇO SOLICITADO



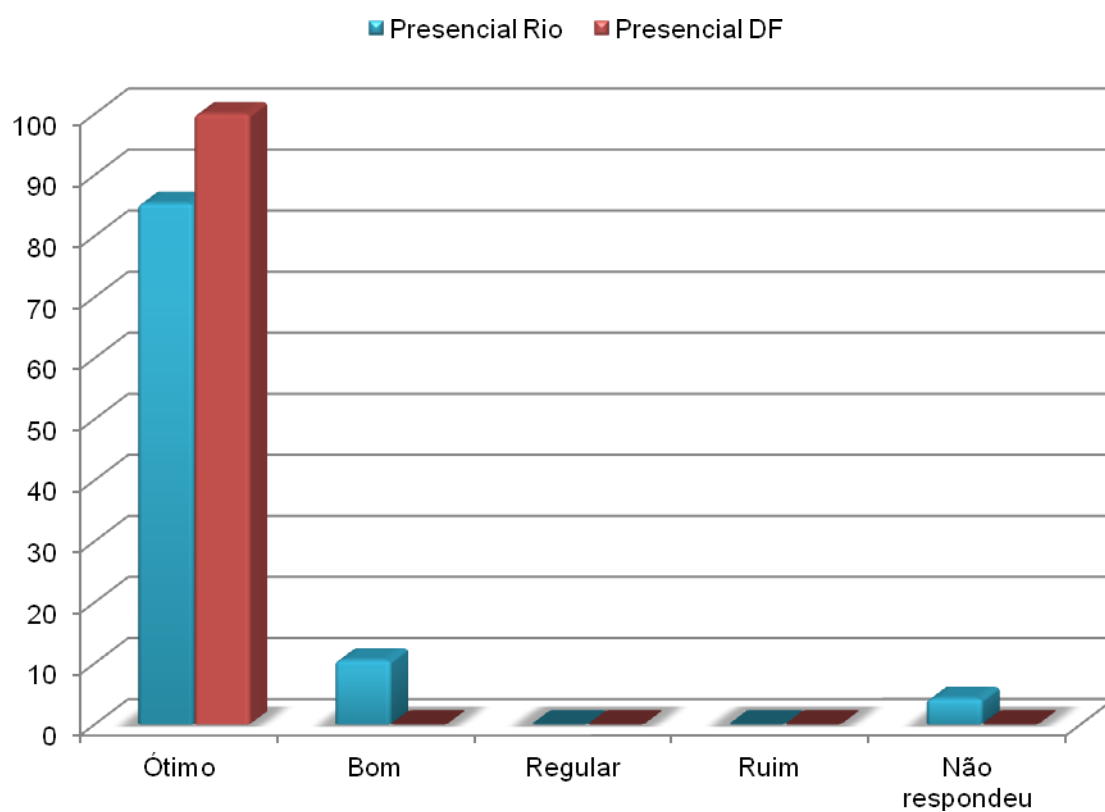
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

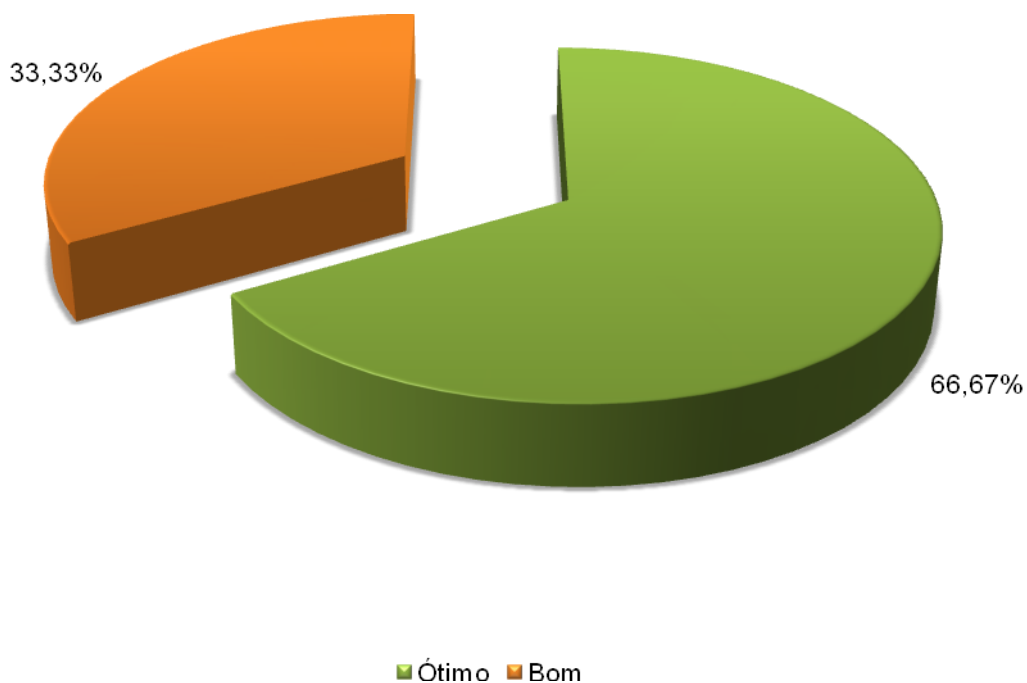


### ATENDIMENTO NO BALCÃO

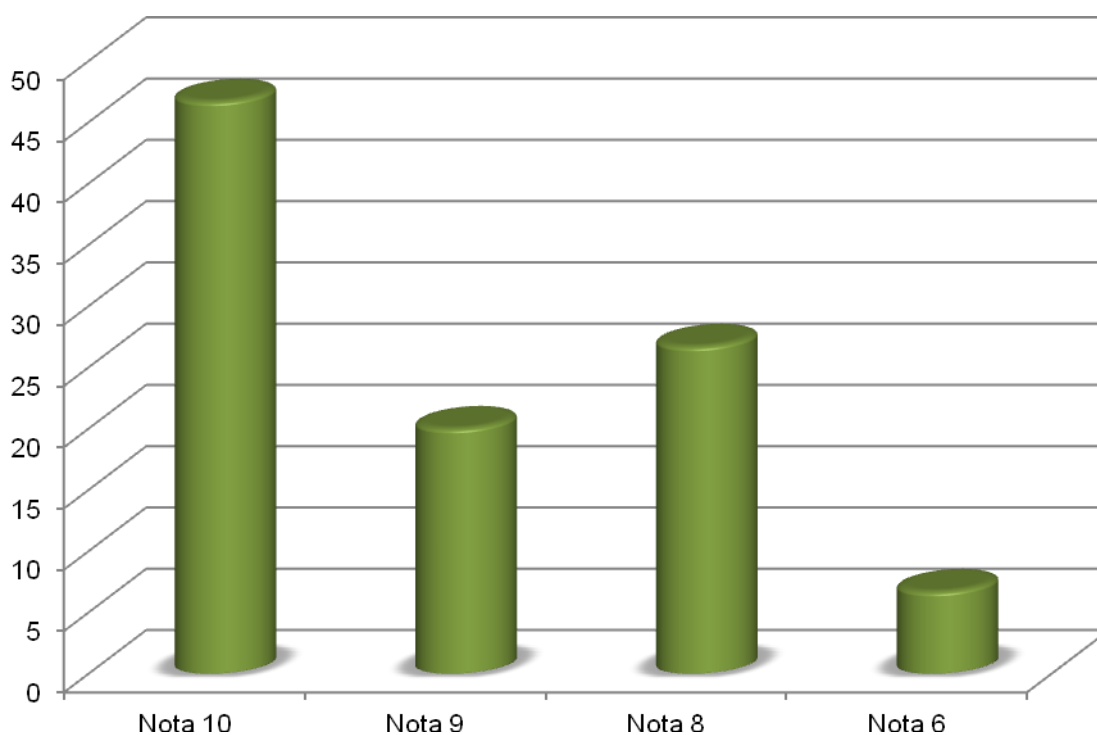


## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

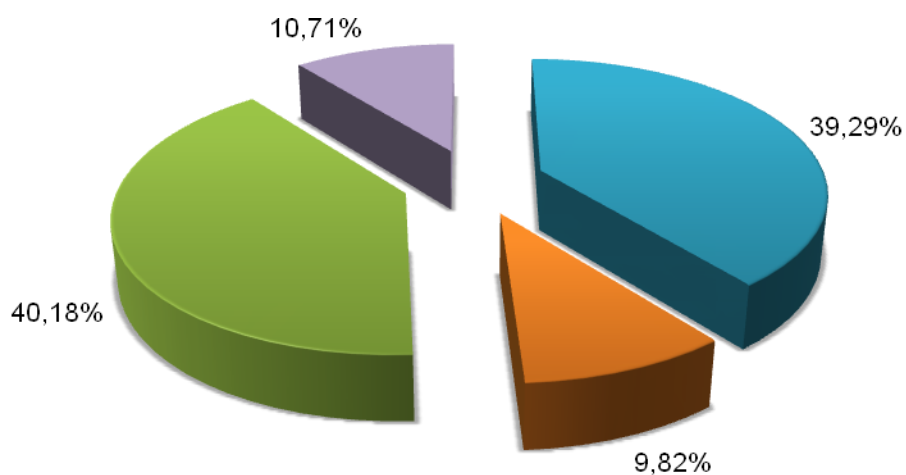
### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



### NOTA

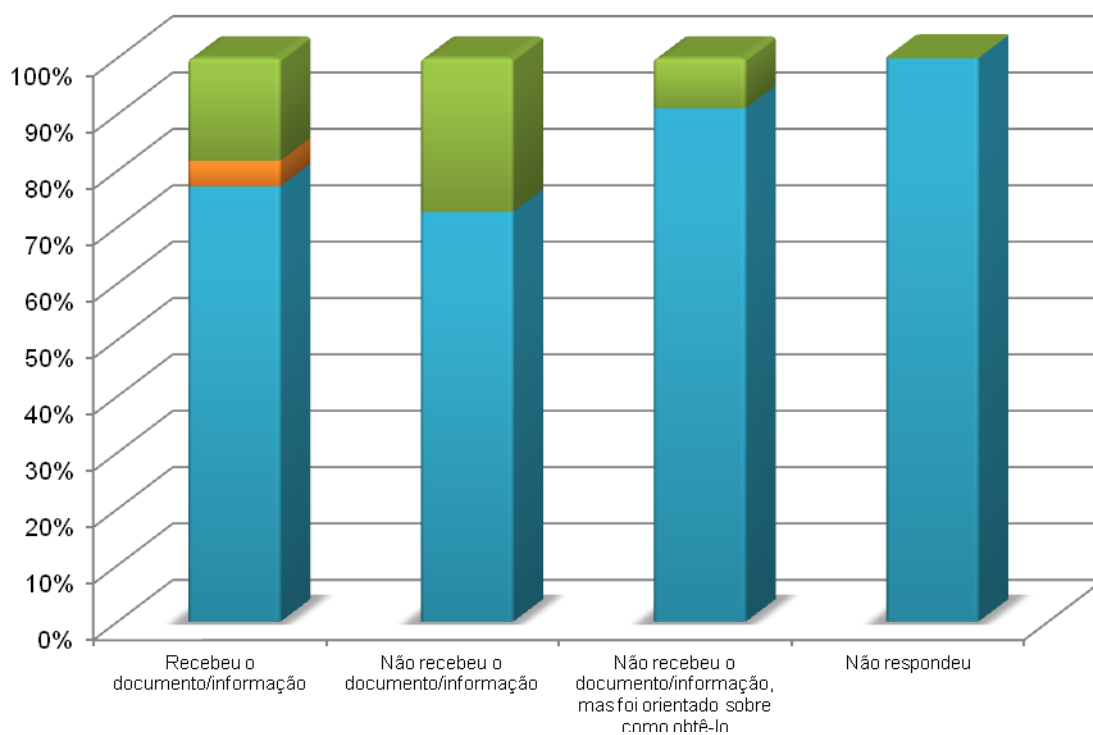


**SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA**  
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



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

■ 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  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Comunicação Social - Jornalismo	Sim	Amigas e informação	Direitos	Acrevos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Excelente base de dados para pesquisa. Instrumento importante para construção de uma sociedade democrática e que use sua história para avançar na conscientização da sociedade.
2	Pós	História	Sim	Acadêmica	Acadêmica	Outros: acampamento s operários e cidades satélites do DF	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei serviço	

SEDE RJ

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Por informações de amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento.
2	Fundamental	-	Não	-	-	Outros: prontuário de ex-aluno	Bom	Bom	Bom	-	Não	Bom	Orientação	Cópia em papel	-
3	Pós	Ciências Biológicas	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Sim	Cópia em papel	Competência profissional, gentileza.
4	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Fomos atendidas pelo Edilson que super solícito e atencioso. Além de termos obtido sucesso com uma das certidões que procurávamos, ele nos informou detalhadamente como obter as outras certidões que nós precisamos. Atendimento maravilhoso!! Adoramos e estamos saindo satisfeitas! Edilson é 10!
5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	-
6	Superior	Direito/ Matemática	Sim	Amigo	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Não	-	-
7	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Youtube	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-



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
8	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-
9	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	-	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	-
10	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-
11	Não tenho estudo	Não se aplica	Sim	-	Produção cultural	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	Gostei pelo atendimento. Não consegui, mas fui informada. Obtive o endereço, fui bem recebida. A todos que me passaram informações, eu agradeço. Estão de parabéns. Nota 10.
12	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação do 2º Ofício de Notas	Acadêmica	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	-	Orientação	-	-
13	Fundamental	Não se aplica	Sim	Conheci através de amigos	Produção cultural	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não solicitei	07/03/2019
14	Fundamental	Não se aplica	Sim	Minha mãe me disse	Produção cultural	Estrangeiros/ Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	Melhorar a forma de pesquisa no site. Eu gostei muito de visitar o Arquivo. 07/03/2019
15	Superior	Química	Sim	Reportagens	Produção cultural/ Acadêmica	Estrangeiros/ Registro civil/ Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	07/03/2019
16	Superior	Cinema/ Pedagogia	Sim	-	Produção cultural	Outros: CIEPs - Governo Brizola	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
17	Superior	Direito	Sim	Faz parte da nossa cultura	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Atendimento muito bom, por parte dos funcionários e em especial a funcionária que trabalha na busca da minha necessidade, de nome abreviado "Ge".
18	Superior	Pedagogia	Sim	Informações	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Não solicitei	07/03/2019
19	Pós	Logística Empresarial	Sim	Google	Direitos	Acervos do Regime Militar	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Ruim	Não	Não solicitei	08/03/2019
20	Superior	Direito	Sim	Através do cartório 5º Ofício de Notas	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Serviço muito bom, pessoas agradáveis e atenciosas, muito bom mesmo. Parabéns!!! 08/03/2019
21	Superior	Administração	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Muito bom o serviço, me ajudou muito. E a atendente mariana foi muito prestativa além de muito simpática. Creio para ser um serviço que nunca acaba deveria ser cobrado mesmo que um valor simbólico as cópias e consulta tipo 5,00 e 0,50 por cópia. 08/03/2019



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
22	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através de familiares	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	08/03/2019
23	Pós	Design	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Outros: dossiê ficha de cadastramento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Já era do meu conhecimento	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Atendimento vip. Nada a comentar. (Srª Denymar e outras)
25	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Regular	Sim	Não solicitei	Um atendimento muito bom e eficaz.
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informação do 13º Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Orientação	Não solicitei	Estou satisfeito com o atendimento espero poder conseguir o documento que estou precisando. [ass.] 11/03/2019
27	Pós	História da Arte	Sim	Internet	Produção cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
28	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar/ Outros: Acervos do IPÊS	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	-
29	Pós	Direito	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Sim	-	-
30	Superior	Letras	Sim	Na faculdade UFRJ	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento do Arquivo, tirando o segurança, que foi bastante desdenhoso em dar informação se aqui era o AN. Mas o restante supera em cordialidade e simpatia.
31	Superior	Direito	-	Acompanhado, avô Antônio Carlos Cardozo	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	-	-
32	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Certidão probatória	11/03/2019
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
34	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisando	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
35	Superior	História	Não	Visita pela faculdade	Acadêmica	Outros: consulta de arquivo para	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	Show

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
						produção de estudos acadêmicos com assuntos variados									
36	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-
37	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Outros: a criação do Corpo de Bombeiros do Estado do Rio de Janeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia digital em "nuvem"	12/03/2019
38	Superior	Segurança Pública	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Transcrição paleográfica	12/03/2019
39	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
40	Ensino médio	-	Sim	Indicação	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	Ótimo	Orientação	-	Fui muito bem atendida. Uma pena não ter encontrado o que procurava. Mas valeu pela paciência e orientação na busca. Obrigada!
41	Pós	Direito	Sim	Pesquisa e sou moradora do RJ	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Muito obrigada pelo atendimento cordial e solícito. Obtive orientação (...) e clara a respeito do documento fui preciso. O Sr. Cláudio do setor de pesquisa foi muito atencioso e gentil. Obrogada a todos. 12/03/2019
42	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	12/03/2019
43	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-
44	Superior	Turismo	Sim	Consulado italiano	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	Melhorias no salário, todos são maravilhosos.
45	Pós	Linguística	Sim	Na pesquisa de documentos na Pós	Acadêmica	Outros: documentos sobre a mesa de desembargo do Paço	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sou de outro estado e esperava poder solicitar a digitalização de documentos, pois não tenho disponibilidade para deslocar-me do Ceará até aqui constantemente.
46	Superior	Direito	Sim	Cliente (através)	Direitos	Acervo do Regime Militar	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	Superior	-	-	-	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Bom	-	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	-

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
48	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Não solicitei	14/03/2019
49	Pós	Fisioterapia	Sim	Indicação de uma amiga	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-
50	Superior	Direito	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
51	Ensino médio	-	Sim	Através de amigos	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ruim	Não	Sim	-	Não	-	Faltam dados nas bases. 14/03/2019
52	Pós	Letras	Não	Na escola	Cultural	Pesquisa de imagens/ Outros: personalidade que dá o nome de uma escola Municipal	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	15/03/2019
53	Superior	Engenharia	Sim	Indicação da 11ª Circ.	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Para primeira vez que acesso o atendimento desde a entrada até a pessoa final estão de parabéns pela competência, educação. 19/03/2019
54	Superior	Arquivologia	Sim	Faculdade	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	19/03/2019
55	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-
56	Pós	Pedagogia	Sim	Indicação do Consulado Português	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	-	Não solicitei	Agradeço as informações e orientações para pesquisa nos sites. Ficou uma sensação de não atendimento, devido à expectativa que eu criei que conseguiria algum dado mais objetivo da origem dos meus bisavos em Portugal. Obrigado! [ass.] 19/03/2019
57	Superior	Direito	Sim	Recomendação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
58	Pós	Direito	Sim	Recomendação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
59	Superior	Jornalismo	Sim	Através da produção em que trabalho	Cultural	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	Adorei o atendimento.
60	Superior	Arquitetura	Sim	Na faculdade	Acadêmica	Ofício de notas/ Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Inventários	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-
61	Superior	História	Sim	Faculdade	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Bom	-	Inventários	Não	-	Orientação	-	-
62	Superior	Direito	Sim	Através de indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Atendimento satisfatório!
63	Superior	Arquitetura/ Gastronomia	Sim	Site	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	20/03/2019

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
64	Superior	Jornalismo	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento.
65	Pós	Marketing	Sim	Site	Direitos	Outros: rastrear meus descendentes	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	-	-
66	Superior	Direito	Sim	Pelo site	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Ótimo atendimento, onde a arquivista tentou ajudar na obtenção do Registro de Nascimento. Infelizmente, a base de dados não está disponível para a 14ª Circunscrição no período do final de maio de 1941 até 1957. No caso, para consulta digital da 14ª Circunscrição, ocorrendo há muito tempo tal indisponibilidade. Por favor, que seja liberado todo o material de Registros de Nascimentos desta Circunscrição, para que possamos consultar em casa mesmo. Atenciosamente, [ass] 20/03/2019
67	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Muito bom. Ótimo.
68	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Na internet	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
69	Pós	Fisioterapia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia digital em "nuvem"	-
70	Fundamental	Não se aplica	Não	Através internet	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	O atendimento foi excelente pessoal muito atencioso. 21/03/2019
71	Superior	Marketing	Sim	Pesquisa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	-
72	Superior	Administração	Sim	Indicado por cartório de Registro Civil	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente serviço. Lamento não existir recursos o suficiente para que todo o acervo entre em base de dados, acumulando as pesquisas. As taxas de serviço são extremamente justas. Já ao contrário, as taxas nos cartórios de notas e registros civis são extorsivas. Parabéns à equipe do Arquivo Nacional pela presteza no atendimento e pelo excelente serviço que prestam. 21/03/2019
73	Superior	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	-	-	Ótimo	-	-	21/03/2019
74	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Cópia em papel	O atendimento vip (show). 21/03/2019
75	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-



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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
76	Superior	Filosofia	Sim	De terceiros	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia digital em mídia	-
77	Pós	Bióloga	Sim	Indicação de colegas	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Superou minhas expectativas. Funcionários solícitos e atenciosos. 21/03/2019
78	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento. 21/03/2019
79	Superior	Engenharia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	Atendimento maravilhoso. 21/03/2019
80	Superior	Direito	Sim	Ensino médio - nas aulas	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais/ Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	-
81	Superior	História	Sim	Indicação	Acadêmica	Outros: compromissos religiosos	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
82	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	-
83	Superior	Gestão Comercial	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Ótimo atendimento, informações esclarecedoras. 26/03/2019
84	Superior	Geografia	Sim	Conjuge	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
85	Pós	Análise de Sistemas	Sim	Através de cartórios	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento, desde a entrada até a busca pela informação da certidão. Qualidade e rapidez no serviço de busca e atuação de dedicação na busca pela certidão. Parabéns ao Arquivo Nacional.
86	Superior	Administração/ Fisioterapia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	-	-
87	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Indicação advogado	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Verificar uma possibilidade de atender dos pedidos de informação que estão na área de arquivos bloqueados.
88	Superior	Letras	Sim	Passando pela rua e endo conhecido através de outras pessoas	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
89	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	29/02/2019
90	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	Gostei muito do atendimento. 29/03/2019

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
91	Superior	Administração	Sim	Já conhecia por informações	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	Cópia em papel/ Certidão probatória	29/03/2019
92	Ensino médio	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	29/03/2019
93	-	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	29/03/2019
94	Superior	História	Sim	Passo perto	Acadêmica	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	29/03/2019
95	Pós	Gestão de Negócios	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	29/03/2019

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	Tecnólogo em controle de tráfego aéreo		Não	Google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Orientação	Não solicitei serviço	Ainda não consegui obter resposta da sede carioca do arquivo. A sede de Brasília respondeu rapidamente e entretanto.	A sede do Rio precisa de mais celeridade no processo. Ainda estou aguardando resposta.	8
2	Nível superior	Direito		Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Ainda não me foi enviada até o momento		8
3	Ensino médio			Sim	Pela Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Ainda será feita a pesquisa.	Achei excelente o atendimento.	10
4	Nível superior	Engenharia Química		Sim	Grupos de Genealogia	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			9
5	Nível superior			Sim	Internet google	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Cópia digital em mídia	Não foi encontrado		8
6	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Registro de Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Ótimo atendimento	10
7	Ensino médio			Sim	Internet	Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Orientação	Certidão probatória	Mandou procurar forças armadas	Fui atendida graças a Deus.	10
8	Ensino médio			Não	Pela internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Orientação	Cópia digital em mídia	Não foi encontrada na data informada.		8
9	Pós-graduação	publicidade e propaganda	gestão em saúde	Sim	pesquisa internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Certidão probatória		Atendimento muito bom. No entanto, levou muito tempo. Acredito que seja pela alta demanda.	10
10	Pós-graduação		Gestão arquivística	Sim	Universidade	Defesa de direitos	Processo Administrativo	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Ótimo	9
11	Pós-graduação	Arquivologia	Ciência da Informação	Não	Visita in loco.	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Fonte de pesquisa predileta em arquivo: SIAN.	10
12	Pós-		Psicopedag	Sim	Através do	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não solicitei		Foi-me orientado a que buscasse o CPPR,	6



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
	graduação		ogia		CPPR Centro de Preservação, Pesquisa e Referência							serviço		coisa que já tinha feito e que, através dele , entrei em contato com vocês. Então, fiquei sem conseguir os documentos. Eu queria ter apenas o conhecimento das cidades de meus avós italianos. Apenas e tão-somente com intuito emocional e familiar. Já tenho documento de dupla cidadania, assim como meus filhos e netos. Infelizmente, não consegui.	
13	Pós-graduação		Mestrado em Ciência da Informação	Sim		Produção acadêmica/científica	Arquivos Públicos em Cidades Inteligentes	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não solicitei		10
14	Nível superior	Design		Sim	Através de fontes de outros sites	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço	Não solicitei.	O atendimento enviado pelo formulário do site não me enviou nenhuma resposta, tive que mandar mensagem para outros e-mails disponíveis no site e assim obtive a resposta que aguardava.	9
15	Nível superior	Pedagogia e Licenciatura curta em História		Não	Na internet , buscando a origem de minha família .	Produção cultural/editorial	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Bom	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	Dificuldade em obter o RNE de meu antepassado apenas pelo nome e alguns dados fornecidos	Torna-se difícil a pesquisa simples pelos dados fornecidos. Muitas vezes não sei em qual título pesquisar. Peço que haja uma avaliação para que seja fornecida uma explicação mais detalhada ao leigo. Porém, devo agradecer ao Arquivo Nacional pelos documentos de meus bisavós que já consegui através de pesquisas feitas anteriormente. Dessa vez , eu não soube pesquisar corretamente.	10