

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

JANEIRO
2019

Rio de Janeiro
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 dezembro de 2018.

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

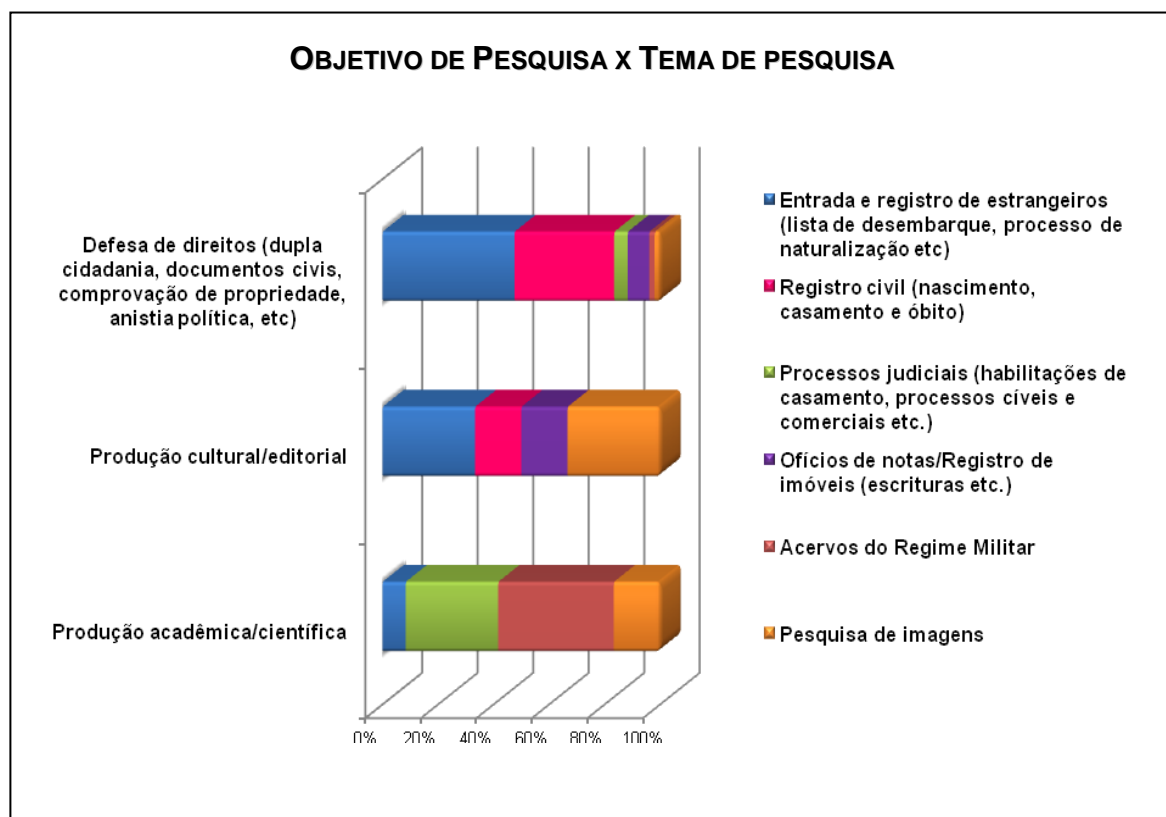
O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 31 de dezembro de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 100 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 05 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 40 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 71% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 80% e, no atendimento a distância, 67% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em janeiro, 42% tem nível superior, 34% tem pós-graduação, 15% ensino médio, 4% ensino fundamental e 5% não respondeu; em Brasília, todos os respondentes (100%) têm pós-graduação; no atendimento a distância, 52% tem nível superior, 38% pós-graduação, e 10% ensino médio.

- Em janeiro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de História (17,14%), seguida de Direito (12,86%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Comunicação (11,43%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 61% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento presencial do DF, 20% tinha a defesa de direitos como objetivo. No atendimento a distância, este era o objetivo de 85% dos usuários.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 20% dos usuários do Rio, 80% dos usuários de Brasília e 10% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 8% dos usuários do Rio e não apareceu como objetivo a distância ou em Brasília.
- 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 sufrágio feminino, escravos etc.



- No atendimento presencial do Rio, 18% 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 (29,27%), seguida Estrangeiros (24,39%). No atendimento presencial do DF, a maior incidência foi na pesquisa sobre Acervos do Regime Militar (60%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (62,5%).

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 53% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 28% bons, 7% regulares, e 1% ruins; 11% não respondeu. Em Brasília, 71% considerou ótimos os instrumentos de pesquisa, e 29% regulares. No atendimento a distância, 38% considerou ótimos os instrumentos, 45% bons, 12% regulares e 5% ruins.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 43% dos usuários do Rio de Janeiro preferem instrumentos no computador, 45% declara não ter preferência; 7% prefere inventários e 5% não respondeu. Em Brasília, 60% não tem preferência 40% prefere instrumentos no computador.
- 91% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 89% dos usuários da Sede. Em Brasília, todos os respondentes (100%) consideraram ótimos os atendimentos no Balcão e na Recepção.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 33% respondeu que recebeu o documento/informação, 31% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 20% não recebeu o documento/informação; e 16% não respondeu. No atendimento presencial do DF, 60% respondeu que recebeu o documento/informação, 20% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 20% não respondeu.
- No atendimento a distância, 65% recebeu o documento/informação; 15% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los; e 20% não recebeu o documento/informação.
- Dos usuários que declararam ter solicitado serviço, 60,87% pediu cópia em papel, 26,09% cópia digital em mídia, 8,70% certidão probatória e 4,35% transcrição paleográfica.
- O serviço de cópia digital enviada por nuvem – pelo qual o usuário recebe em seu e-mail link para acesso e download do representante digital do documento solicitado – não teve indicações, apesar deste serviço estar ativo e receber várias demandas.
- 57% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail e 33% as consideraram boas.
- 97,5% dos usuários a distância atribuí nota ao atendimento recebido. Destes, 46,15% deu nota 10, 17,95% deu nota 9, 15,38% deu nota 8, 10,26% deu nota 7 e 10,24% deu notas de 1 a 6.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 40% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 87,5% são positivas. As demais observações se referem ao ar condicionado deficitário, som alto das conversas e dificuldades com o SIAN. Em Brasília, 80% deixou comentário, todos elogios.

- 65% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 80,77% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorrem reclamações quanto ao tempo de resposta e ao entendimento da pergunta. Dentre os elogios, continua a satisfação com o novo sistema de atendimento online.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Atendimento excelente, desde a recepção até a pesquisa em si. Estou contemplado. [ass.]
- Excelente atendimento. Fiquei muito satisfeita. 02/01/2019
- Ar condicionado com defeito. A consulta ao acervo iconográfico poderia ser digitalizada ou informatizada. 07/01/2019
- Tudo ok. Atendeu às expectativas. 07/01/2019
- Achei o atendimento muito bom. A administração poderia melhorar a refrigeração da sala de atendimento.
- Parabéns. Atendimento excelente!!!
- Por telefone e pelo site deveriam informar que os arquivos não estão disponíveis, digitalizados, e que não estarão por 3 meses em função de obras no depósito.
- Tudo executado perfeitamente, grato. 17/01/2019
- Ótimo atendimento e sucesso na busca.
- Muita burocracia para agendamento. Fichários velhos e desorganizados (tá na hora de digitalizar). 08/01/2019
- Atendimento bom. Só fiz cadastro. [ass.]
- Ótimo atendimento. 11/01/2019
- Deixo aqui (...) dos bons serviços prestados pelos funcionários do Arquivo Nacional, excelentes prestadores de serviços. 14/01/2019
- Não tenho questão quanto ao atendimento. 15/01/2019
- Atendimento ótimo.
- Estou muito satisfeito com as solicitações recebidas e pelos arquivos encontrados aqui. 14/01/2019

- Ótimo atendimento.
- Bom atendimento. 17/01/2019
- Achei ótimo o atendimento desde a entrada com os guardas até o final da minha solicitação. Todos os funcionários bastante solícitos e agradáveis. Estou muito feliz pelo bom atendimento. Tenham um bom dia.
- Tudo bem. Valeu.
- Atendimento da portaria até a pesquisa foi muito bem orientada e bem tratada. [Ass.]
- Gostei muito do atendimento, porém a falta de ar-condicionado atrapalha o trabalho de pesquisa e também os mosquitos. 22/01/2019
- Pela 1ª vez, um atendimento público com excelência, todos os funcionários mostram a boa vontade de ajudar. Ótimo ambiente, todas as pessoas que dão o 1º atendimento são lindas em todos os sentidos. Não obtive êxito em minha pesquisa, mas orientado onde encontrar. Grato! [Ass.] 23/01/2019
- Atendimento muito bem feito pelo funcionário Edilson. No balcão que houve por uns momentos muitas conversas em tom alto e gargalhadas. Por outros visitantes e funcionários. No geral fui bem atendido. 23/01/2019
- No atendimento direto ótimo, porém faltou respeito com o usuário com relação ao silêncio durante nosso atendimento, barulho, risos altos, com insitência. Funcionário que atendeu: Edilson. Excelente atendimento.
- A funcionária que me atendeu é educada e extremamente comprometida com o resultado de seu trabalho. 24/01/2019
- Tive problemas para baixar alguns arquivos pela base de dados. Consegui encontrar os arquivos no sistema mas o documento não era o procurado, chegando aqui os funcionários enfrentaram o mesmo problema. No final a questão acabou sendo resolvida.
- Muito maravilhoso o atendimento de uma forma geral.
- O Arquivo Nacional é de extrema importância para nosso país. É um patrimônio cultural. Agradeço o atendimento e torço por investimentos cada vez maiores em nossos patrimônios.
- A biblioteca não dispõe de certa literatura científica como por exemplo a da Saúde.
- Nada a acrescentar sobre o atendimento. Até agora fui muito bem atendido e com sucesso em minhas necessidades.
- Super ótimo. Está de parabéns.

- Fiquei satisfeito com o atendimento do início ao fim! Ótimo atendimento de todos!
[Ass.]
- O atendimento foi prático e rápido. Os funcionários se mostraram dispostos a ajudar.
- O atendimento muito bom. Os funcionários são muito educados e eficientes.
28/01/2019
- Gostei pois fui muito bem recebido pelo funcionário Cláudio.
- Acho que na hora de consultar os livros de escrituras deveria ter acompanhamento do funcionário mais próximo. [Ass.] 28/01/2019
- Tudo muito bom, exceto o ar condicionado. [Ass.]
- Bom atendimento mas não conclusivo por falta de dados. [Ass.]
- Agradeço a gentileza dos atendentes e desejo que o Arquivo possa oferecer as melhores condições possíveis para seus funcionários e clientes. 29/01/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

- O atendimento é excelente, os atendentes são muito solícitos. Mas, infelizmente, não obtive êxito na pesquisa, porém fui orientado a procurar o arquivo da Presidência da República. 08/01/2019
- Parabênizo o serviço prestado pelo setor de atendimento pela forma gentil dos servidores, bem como a rapidez/ resposta rápida que obtive. Evidentemente, que servidores assim fazem um serviço público melhor e menos burocrático. Muito grato.
[Ass.] 10/01/2019
- Excelente atendimento, o Arquivo Público está cada dia melhor. 29/01/2019
- O atendimento foi excelente, com a apresentação dos guias para pesquisa o que ajudou em muito meu trabalho. Virei mais vezes. Infelizmente, no que concerne a meu objeto ainda não foi digitalizado o material. Contudo, isto em si não se revela um problema, dado o conforto do espaço e gentileza no pronto atendimento. 29/01/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

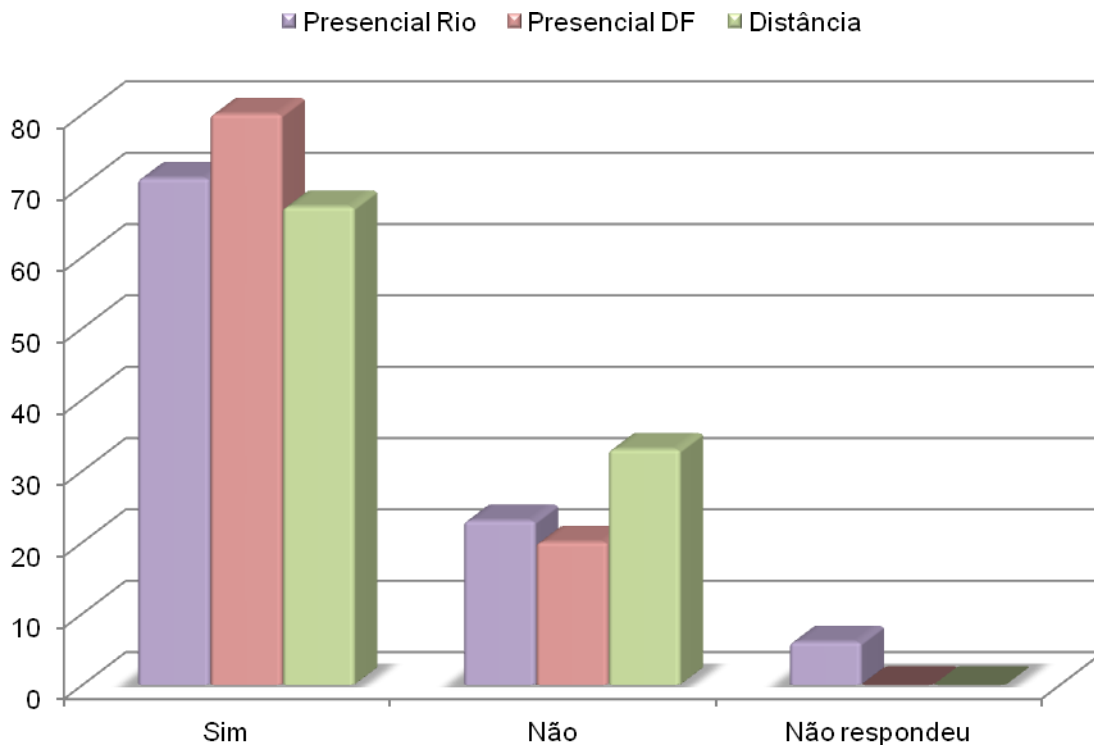
- Ótimo atendimento!
- O atendimento pela plataforma é muito prático e eficiente.
- Agradeço pelo atendimento, foi ótimo, mas necessito da Certidão de Nascimento de Albertina da Graça Martins
- atendimento objetivo de qualidade.
- PARABÉNS pelo trabalho e por eu poder acompanhar todas as etapas quando estou logada dentro do site do Arquivo Nacional. SUGIRO somente que prestem atenção ao receber a solicitação, pois podem parecer repetidas mas são coisas distintas entre si. Solicitei 3 certidões de imigrantes que vieram num mesmo NAVIO, porém eram 3 FAMÍLIAS DISTINTAS. E inicialmente cancelaram a solicitação, depois verificaram que se tratava de 3 coisas diferentes e corrigiram o erro e recebi todas as 3 certidões que havia solicitado. Muito obrigada! Somos descendentes dos filhos desses imigrantes que acabaram vindo para a mesma Colônia e casando-se entre si.
- FOI IMPOSSÍVEL SER ATENDIDA PELOS TELEFONES. SE ELES NÃO FUNCIONAM, NÃO ADIANTA INFORMÁ-LOS NO SITE. SÓ CONSEGUI RESOLVER O PROBLEMA, MAIS RÁPIDO DO QUE EU IMAGINAVA, PELO CONTATO DE EMAIL.
- Muito obrigada, o processo foi muito fácil graças ao trabalho de Pedro Badini da Acosta e eu recebi minha solicitação mas chegou em formato de html e não em PDF, e agora não posso abrir ou leer os documentos. Gostaria de receber informação de como abrir os documentos em html. Detalhes da Solicitacao: #1669, Margarita Rosario
- Aprendi como abrir os documentos de html e tif! Em minha computadora, eu tenho que mudar o nome do documento de html ou tif a jpeg e a imagem abre como imagem de jpeg.
- Recebi um ótimo atendimento em todas as etapas
- segui as instruções dadas mas não sei se procedi corretamente pois o documento que estou procurando (BR RJANRIO VV.0.0.1949019114 - assuntos politicos: entrada e permanencia de estrangeiros: vistos em passaportes de estrangeiros: max melzer. - Dossiê) não se enquadra nas classificações que aparecem na página inicial do módulo de solicitações
- Muito bom, só achei meio demorado (mas deve ser pela quantidade de solicitações...). Bom, mas o importante é que após alguns meses chegou o documento que eu precisava. Gostei da atualização no site onde foi possível acompanhar a solicitação e realizar novas de um jeito mais fácil.

- Parabenizo aos responsáveis por esse trabalho delicado e de grande importância para muitas famílias . E tudo ao nosso alcance apenas com um(uns!)clique(s) !! Infelizmente não achei o óbito que procuro. Talvez, se tivéssemos a possibilidade de refinar a pesquisa seria a perfeição!
Já vi mais de 1000 óbitos nessa semana , mas nada achei .
- Gostei do sistema de atendimento on line. Minha única crítica é pelo tempo dispendido. Mais de 3 meses desde a solicitação até a conclusão
- Achei essa nova forma de pesquisa um pouco mais complicada, poderia ser mais simplificada.
- CADA REGISTRO CORRESPONDE A UM SER HUMANO COM TODAS AS SUAS QUALIDADES. TRATAR PESSOAS COMO NÚMEROS É INTOLERÁVEL E TÍPICO DE REGIMES TOTALITÁRIOS. A INSTITUIÇÃO, POR SER DETENTORA DA INFORMAÇÃO, TEM POR OBRIGAÇÃO BUSCAR CHEGAR AO NÍVEL DE ENTENDIMENTO DO USUÁRIO, NUNCA O CONTRÁRIO. SOU MÉDICO SANITARISTA COM FORMAÇÃO EM ANTROPOLOGIA E INFORMÁTICA EM SAÚDE. DA ANTROPOLOGIA APRENDI A BUSCAR FALAR A LINGUAGEM DO MEU INTERLOCUTOR. DA SAÚDE PÚBLICA APRENDI QUE NUNCA ESTAMOS SOZINHOS E SOMOS REFLEXOS UNS DOS OUTROS. E DA INFORMÁTICA EM SAÚDE APRENDI QUE OS NÚMEROS EM SAÚDE REPRESENTAM SERES HUMANOS E QUE O "BIGDATA" TEM 10 "Vs" QUE DEVEM SER CONSIDERADOS AO ESTUDAR INFORMAÇÃO: Volume, Velocidade, Variedade, Variabilidade, Veracidade, Validade, Vulnerabilidade, Volatilidade, Visualização e Valor.
- O telefone informado no site para atendimento à distancia não atende de forma nenhuma. Sugiro um chat para atendimento à distancia.
- Parabenizo o atendimento que foi rápido e eficiente e recomendo a outros usuários a consulta ao Arquivo Nacional
- Satisfeito
- No site do SIAN, não encontrei o documento da lista de navio que estava procurando, o método de busca é muito precário e o site tem funcionalidades que precisam ser modernizadas com os recursos atuais que temos hoje. Foi cansativo fazer a busca devido às limitações do site e consegui encontrar através de um grupo de facebook. Sobre os arquivos de prontuário, houve uma demora por causa da busca, mas isso já havia sido mencionado que iria acontecer. O pessoal da equipe foi atencioso e encontrou os documentos solicitados.
- Funcionários comprometidos em ajudar
- BOM ATENDIMENTO.

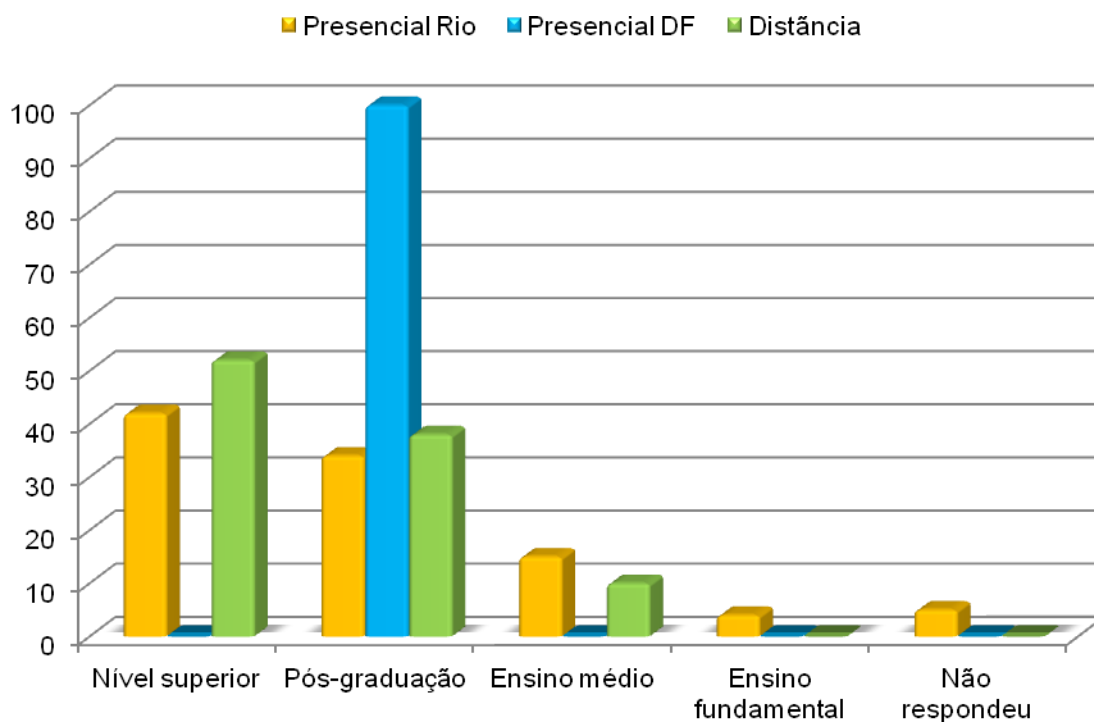
- Recebi orientação precisa de como encontrar a certidão que buscava nos arquivos. Segui a orientação e encontrei o que buscava.
- Sobre a pesquisa no site, achei que poderia ser um pouco mais amigável, pois senti uma certa dificuldade (por limitação, talvez) na compreensão de como estão organizadas as coleções. Sigo estudando o site para entender tudo o que o site tem a oferecer. Grata, Ritta.
- Gostaria que fosse mais prático o acesso,
- Devido a alta demanda resultando na demora do contato, poderia ter feedbacks temporários para followup do processo.
- Gostei muito. Entendo a demora. Só gostaria de saber se este documento é tudo que o Arquivo Nacional encontrou.



PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



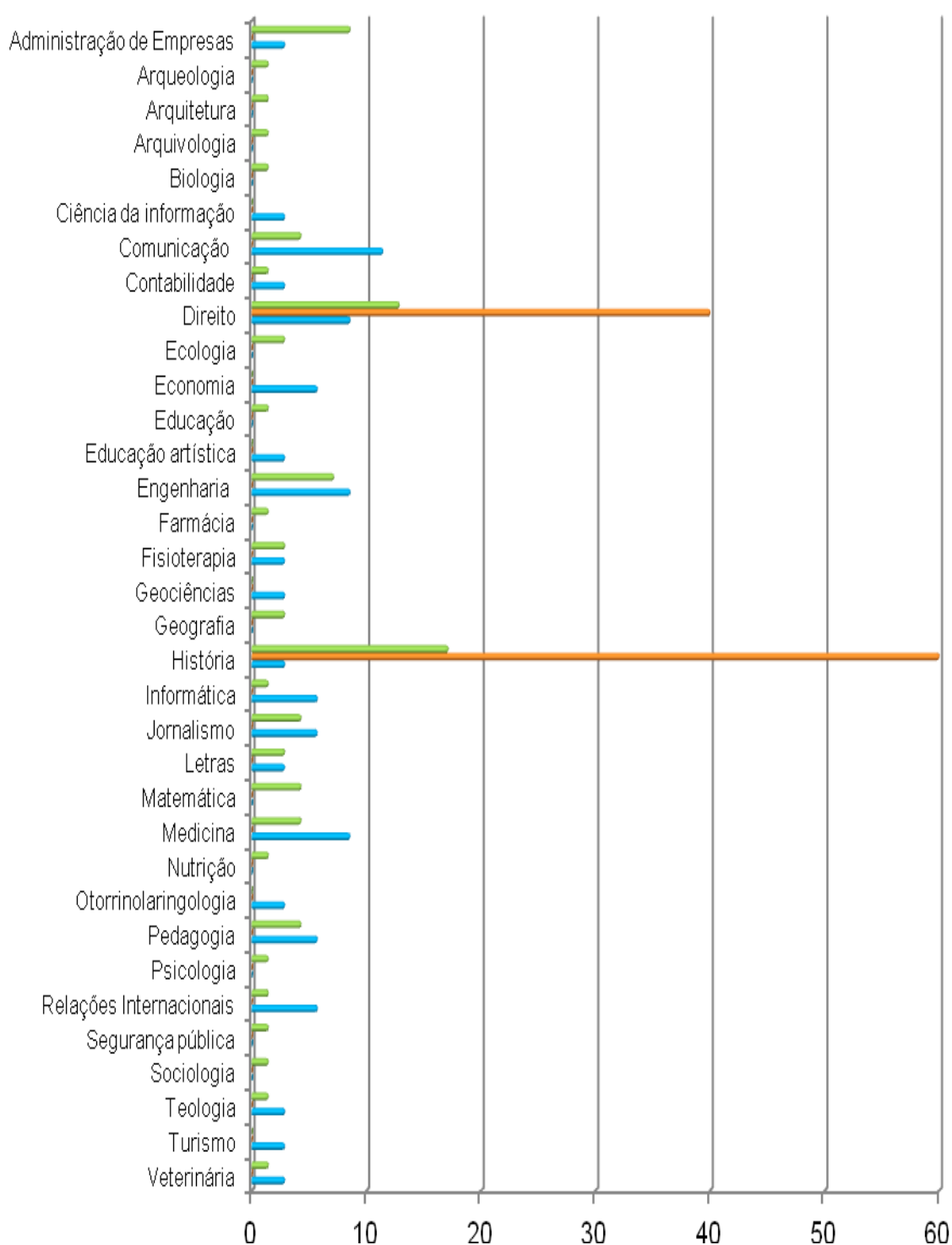
ESCOLARIDADE





FORMAÇÃO

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

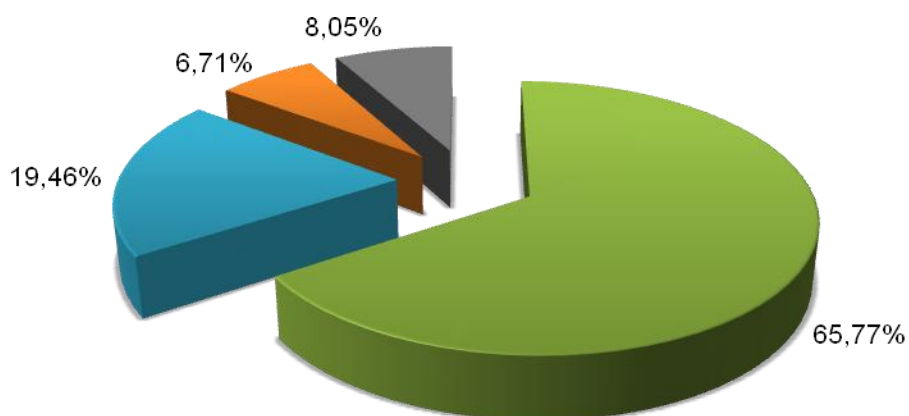




PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

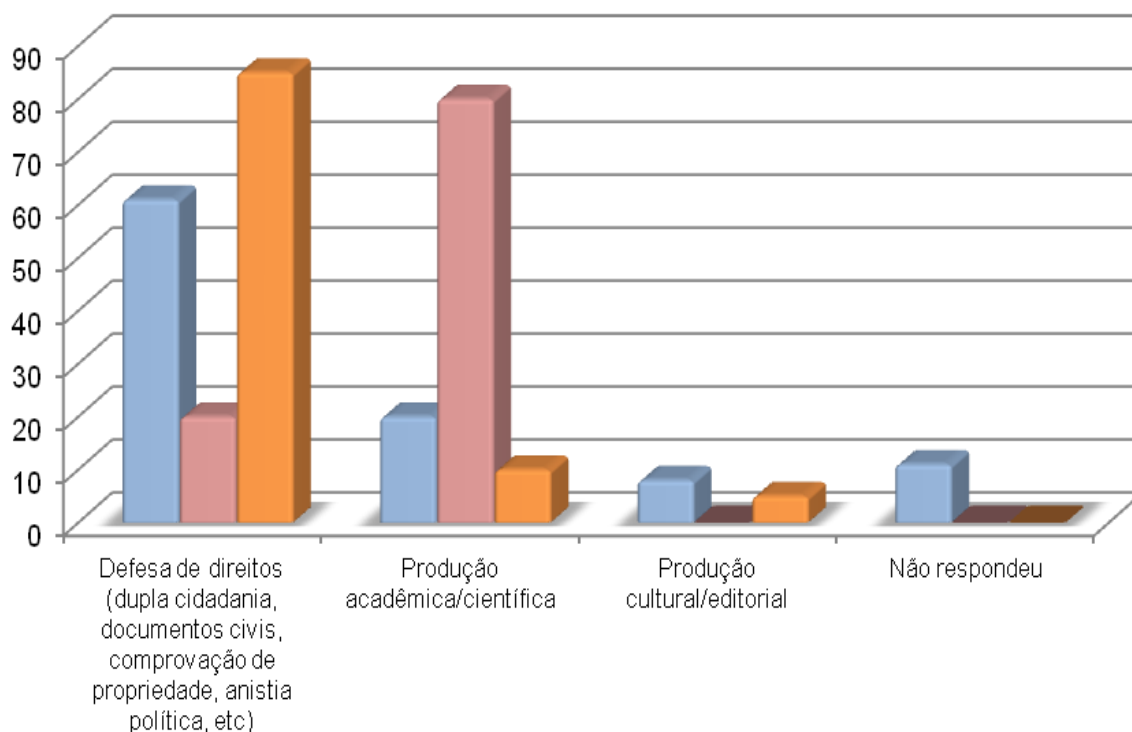


OBJETIVO DA PESQUISA (PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)

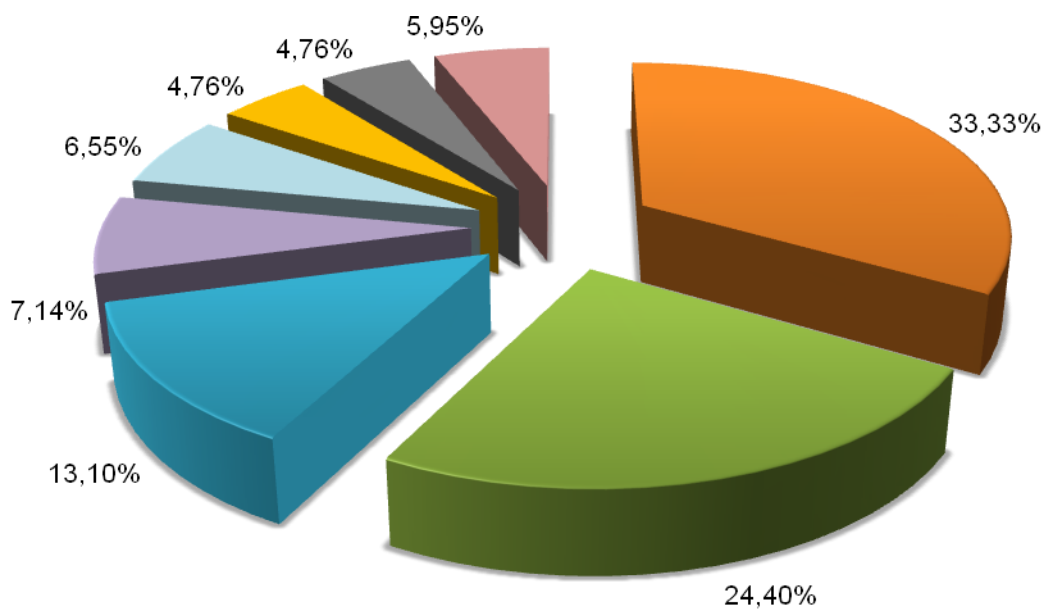


- Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)
- Produção acadêmica/científica
- Produção cultural/editorial
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

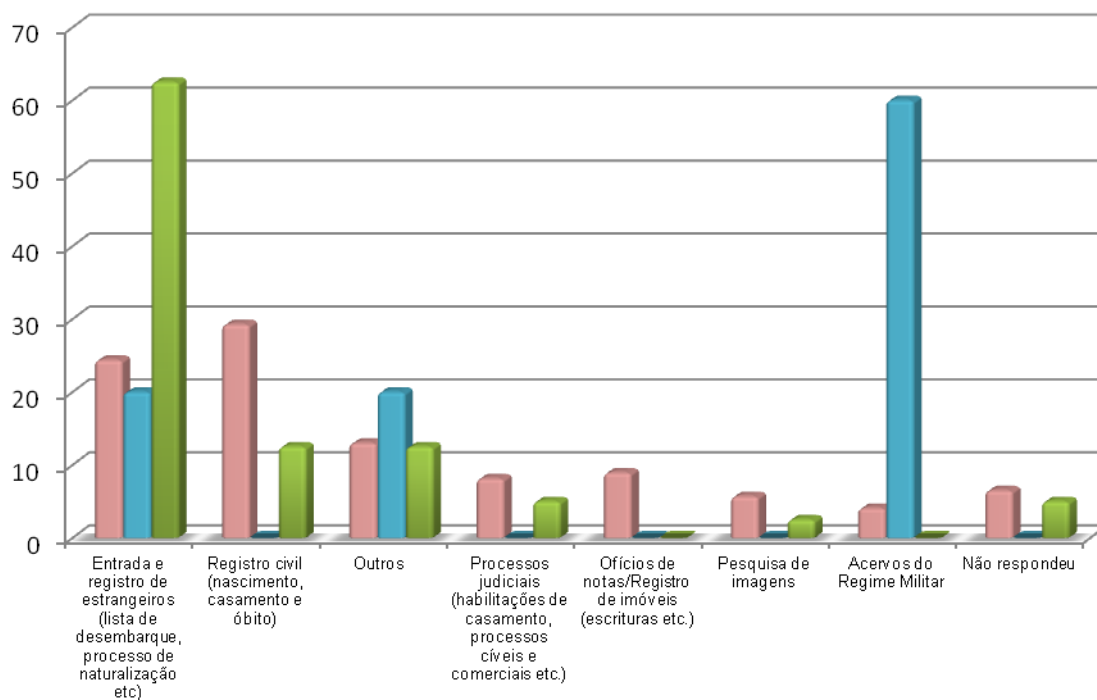


**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



- Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc.)
- Registro civil (nascimento, casamento e óbito)
- Outros
- Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)
- Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)
- Pesquisa de imagens
- Acervos do Regime Militar
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

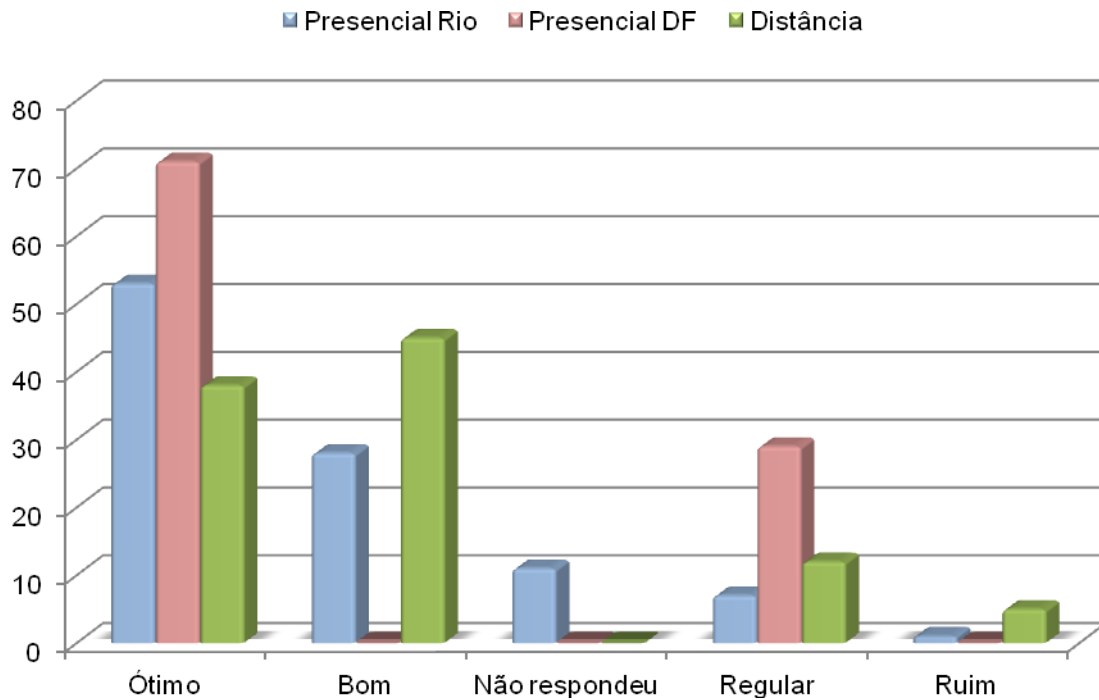




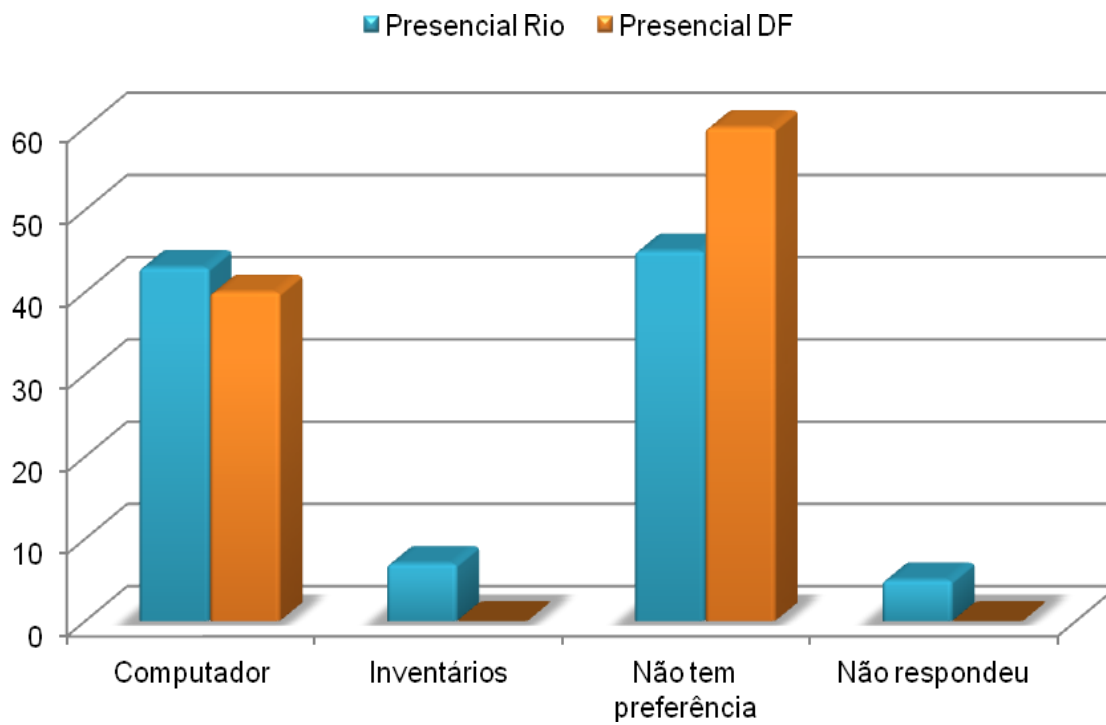
PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

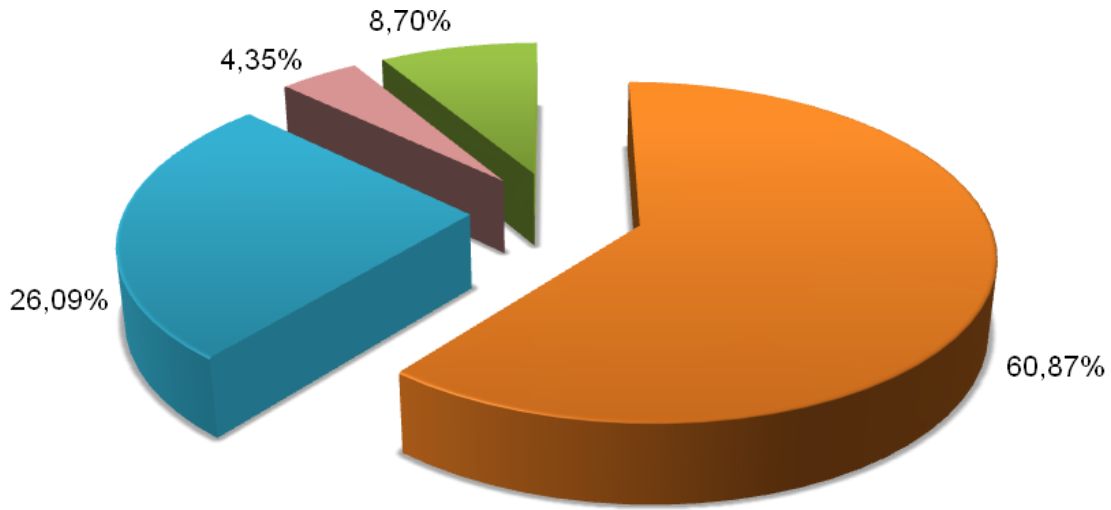


PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



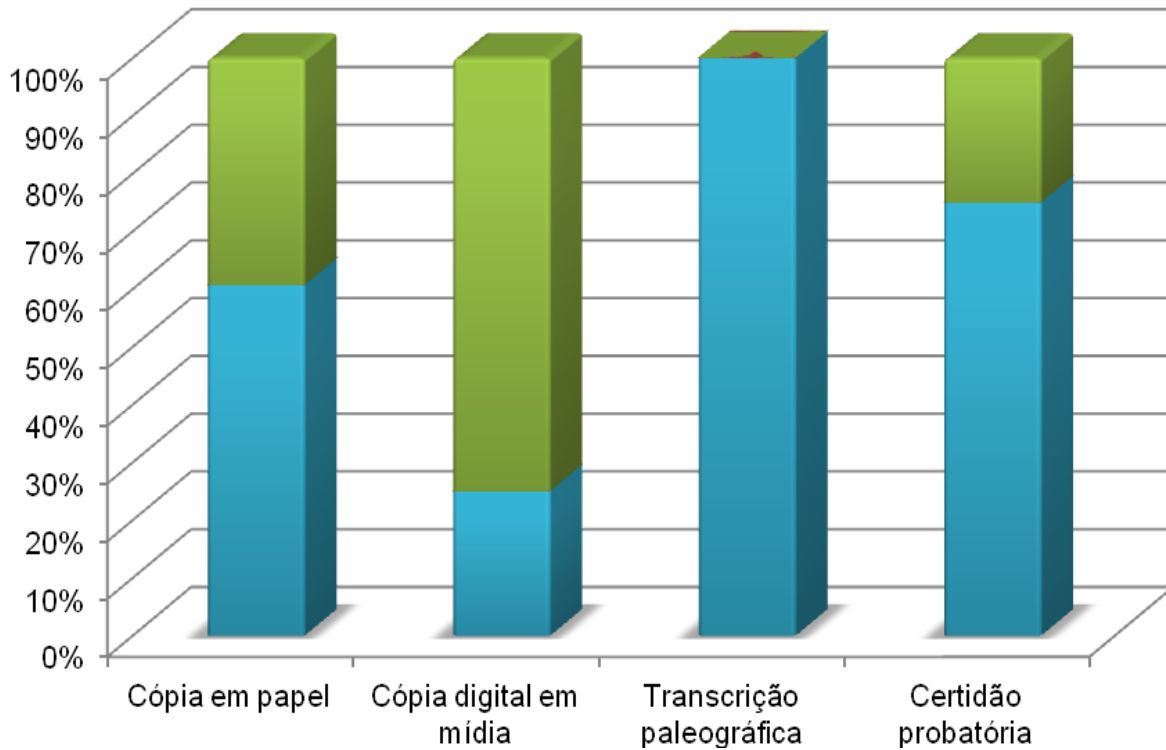


SERVIÇO SOLICITADO



- Cópia em papel
- Cópia digital em mídia
- Transcrição paleográfica
- Certidão probatória

- Presencial Rio
- Presencial DF
- Distância



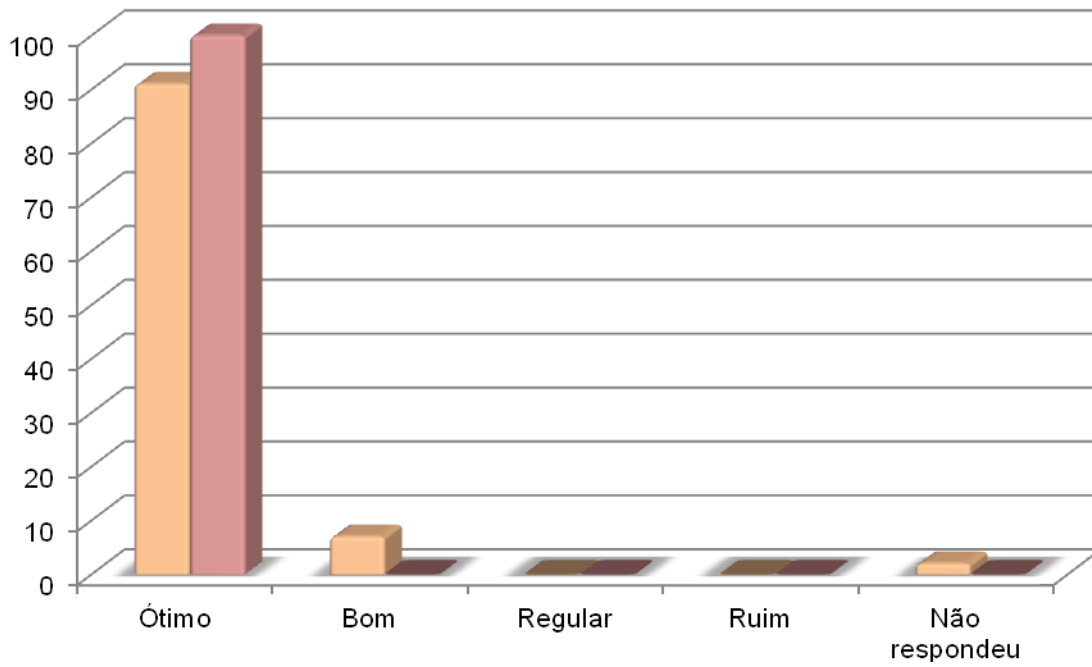


PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS



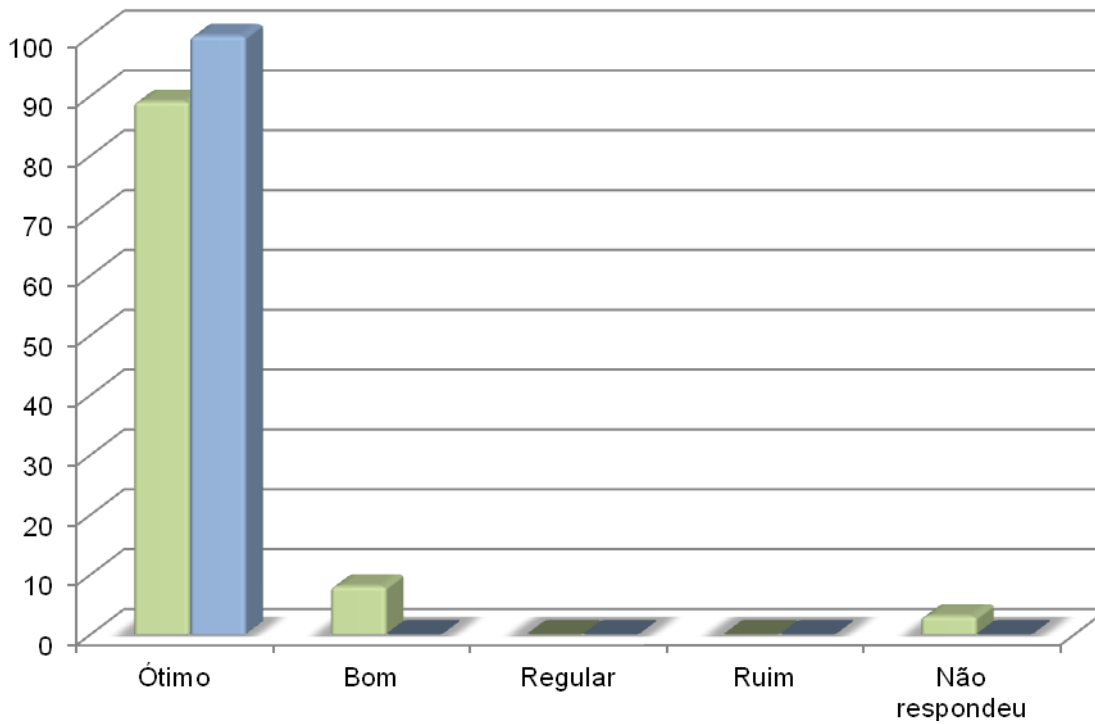
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

■ Presencial Rio ■ Presencial DF



ATENDIMENTO NO BALCÃO

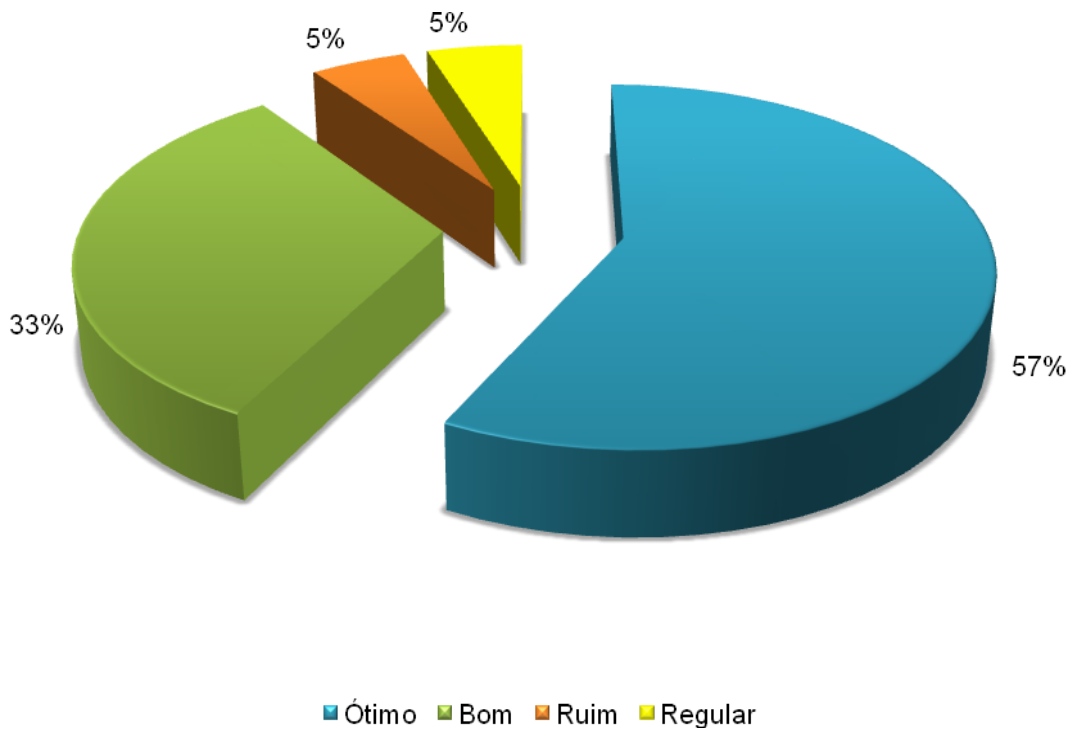
■ Presencial Rio ■ Presencial DF



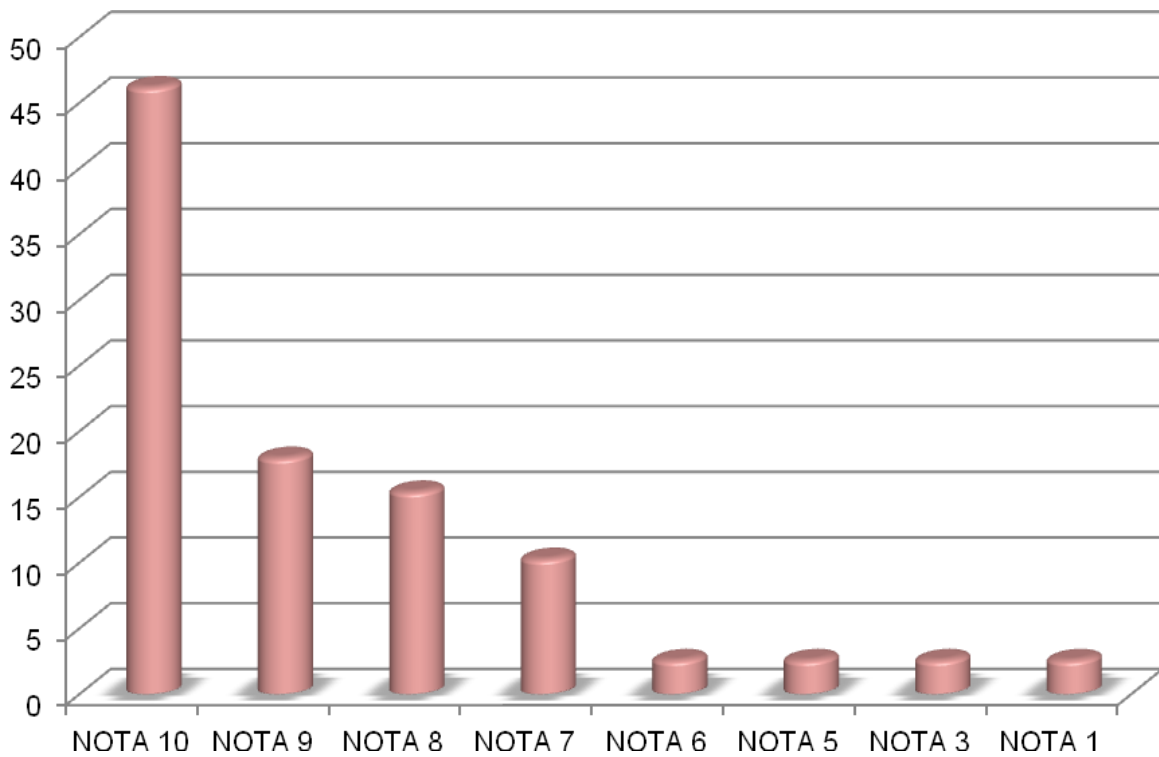


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

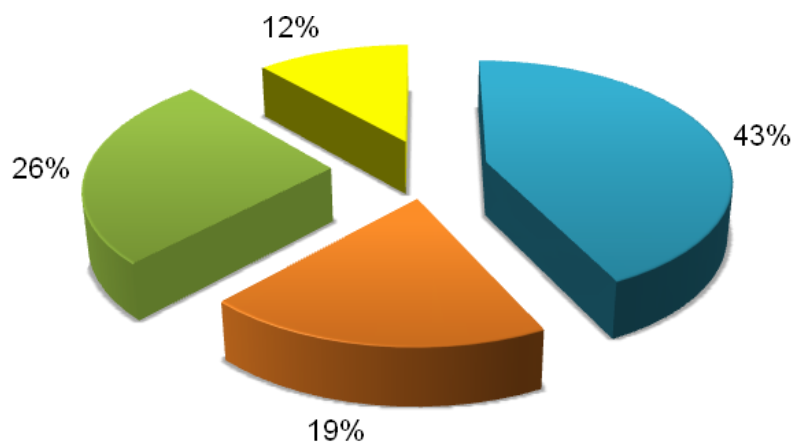


NOTA



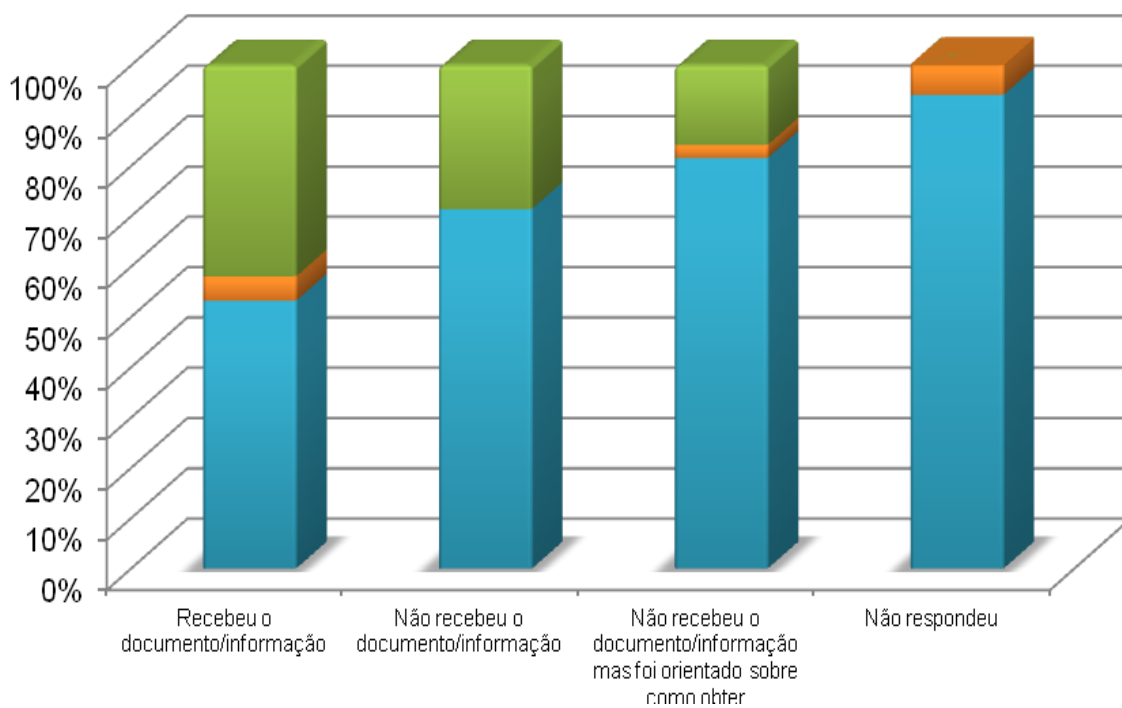


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre como obter
- 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 ESFORÇOS 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 | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU | OBJETIVO PESQUISA | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | SERVIÇO | OBS./SUGESTÕES |
|----|--------------|----------|---------------|-------------------------------|-------------------|--------------------------------|----------|--------|---------|--------------|-----------------|-------|------------|---------------|--|
| 1 | Pós | Direito | Sim | Pelo Presidência da República | Acadêmica | Outros: mensagem de veto total | Ótimo | Ótimo | Regular | Não | Sim | Ótimo | Orientação | - | O atendimento é excelente, os atendentes são muito solícitos. Mas, infelizmente, não obtive êxito na pesquisa, porém fui orientado a procurar o arquivo da Presidência da República. 08/01/2019 |
| 2 | Pós | História | Não | - | Acadêmica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Regular | Computador | Sim | Som | Sim | - | 10/01/2019 |
| 3 | Pós | Direito | Sim | Polícia Federal | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | - | Parabenizo o serviço prestado pelo setor de atendimento pela forma gentil dos servidores, bem como a rapidez/ resposta rápida que obtive. Evidentemente, que servidores assim fazem um serviço público melhor e menos burocrático. Muito grato. [Ass.] 10/01/2019 |
| 4 | Pós | História | Sim | Academia | Acadêmica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | Ótimo | Sim | Não solicitei | Excelente atendimento, o Arquivo Público está cada dia melhor. 29/01/2019 |
| 5 | Pós | História | Sim | Pela pesquisa | Acadêmica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | - | - | O atendimento foi excelente, com a apresentação dos guias para pesquisa o que ajudou em muito meu trabalho. Virei mais vezes. Infelizmente, no que concerne a meu objeto ainda não foi digitalizado o material. Contudo, isto em si não se revela um problema, dado o conforto do espaço e gentileza no pronto atendimento. 29/01/2019 |

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 | - | - | - | - | - | - | Bom | Ótimo | - | - | Não | - | - | - | - |
| 2 | Superior | Engenharia | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | - | Computador | Não | - | Orientação | - | 03/01/2019 |
| 3 | Superior | | Sim | | | Outros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Orientação | Não solicitei | |
| 4 | Superior | Pedagogia | Sim | Procurando documentos | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | - | Não solicitei | 03/01/2019 |

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 |
|----|--------------|------------------------|---------------|------------------|-------------------|---|----------|--------|---------|--------------|-----------------|-------|------------|------------------------|--|
| | | | | de família | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pós | Contabilidade | Sim | Indicação | Direitos | Ofício de notas/ Registro de Notas | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Orientação | | Atendimento excelente, desde a recepção até a pesquisa em si. Estou contemplado. [ass.] 04/01/2019 |
| 6 | Superior | Direito | Sim | Internet | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Bom | Não | Certidão probatória | Excelente atendimento. Fiquei muito satisfeita. 02/01/2019 |
| 7 | Pós | História | Não | - | Acadêmica | Outros: a atuação do Machado de Assis na Diretoria de Agricultura | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | - | - | Sim | Cópia digital em mídia | 15/01/2019 |
| 8 | Pós | Jornalismo | Não | - | Acadêmica | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | Orientação | Não solicitei | Ar condicionado com defeito. A consulta ao acervo iconográfico poderia ser digitalizada ou informatizada. 07/01/2019 |
| 9 | Pós | Arqueologia | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | - | Não | Não | - | - | - | Tudo ok. Atendeu às expectativas. 07/01/2019 |
| 10 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | - | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | - | - | Computador | Não | Ótimo | Sim | - | - |
| 11 | Pós | Engenharia | Sim | Imprensa | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Orientação | - | Achei o atendimento muito bom. A administração poderia melhorar a refrigeração da sala de atendimento. |
| 12 | Pós | Ecologia e Conservação | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | Não | Não solicitei | - |
| 13 | Superior | - | Sim | Indicação | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Orientação | Não solicitei | - |
| 14 | Superior | Direito | Sim | - | Acadêmica | Outros: numismática (legislação colonial) | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Sim | Bom | Sim | Não solicitei | - |
| 15 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Direitos | Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | Ótimo | Sim | - | - |
| 16 | Superior | Pedagogia | Sim | Cartório | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Sim | Cópia em papel | Parabéns. Atendimento excelente!!! |
| 17 | Superior | Administração | Sim | Advogado | Direitos | Processos judiciais | Ótimo | Ótimo | Regular | Computador | Não | - | Não | - | Por telefone e pelo site deveriam informar que os arquivos não estão disponíveis, digitalizados, e que não estarão por 3 meses em função de obras no depósito. |
| 18 | Superior | Teologia | Sim | Pelo Santa Luzia | Direitos | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | - | Tudo executado perfeitamente, grato. 17/01/2019 |
| 19 | Pós | Fisioterapia | Sim | - | Direitos | - | Ótimo | Ótimo | - | Computador | Sim | Bom | Não | - | - |
| 20 | Pós | Direito | Sim | Internet | Acadêmica | Outros: Série Justiça - Tema: | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | Cópia em papel | - |



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 |
|----|--------------|------------------------|---------------|-----------------------|-------------------------------------|---|----------|--------|---------|--------------|-----------------|---------|------------|----------------|---|
| | | | | | | tráfico de escravos | | | | | | | | | |
| 21 | Pós | Nutrição | Não | Cartório | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | Cópia em papel | Ótimo atendimento e sucesso na busca. |
| 22 | Pós | Psicologia | Não | Cartório/ Internet | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Ótimo | Orientação | Não solicitei | - |
| 23 | Pós | História | Não | - | Acadêmica | Outros: Instituto dos Surdos-mudos | Ótimo | Ótimo | Regular | Computador | Sim | Ruim | Sim | - | Muita burocracia para agendamento. Fichários velhos e desorganizados (tá na hora de digitalizar). 08/01/2019 |
| 24 | Pós | Direito | Sim | Site | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Orientação | Cópia em papel | - |
| 25 | - | - | - | - | - | - | Ótimo | Ótimo | Regular | Não | Não | - | Orientação | - | 09/01/2019 |
| 26 | Pós | História | Sim | Academia | Direitos/ Cultural/ Acadêmica | Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais/ Pesquisa de imagens | Bom | Bom | - | - | - | - | - | - | Atendimento bom. Só fiz cadastro. [ass.] |
| 27 | Superior | Secretariado Executivo | Sim | Mídia | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Bom | Orientação | Não solicitei | Ótimo atendimento. 11/01/2019 |
| 28 | Pós | - | Não | Academia | Direitos | Regime Militar/ Persquisa de imagem | Bom | Bom | Bom | Computador | Sim | Bom | Não | Não solicitei | - |
| 29 | Pós | História | Não | - | Direitos | Outros | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | Não | - | - |
| 30 | - | - | - | - | - | - | Ótimo | Ótimo | Bom | Inventários | Sim | Regular | Não | Não solicitei | - |
| 31 | Superior | Arquitetura | Sim | - | - | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | - | - | - |
| 32 | Ensino médio | Não se aplica | Não | Internet | Direitos | Estrageiros | Ótimo | Ótimo | - | Computador | Não | - | - | Não solicitei | Deixo aqui (...) dos bons serviços prestados pelos funcionários do Arquivo Nacional, excelentes prestadores de serviços. 14/01/2019 |
| 33 | Superior | Comunicação Social | Sim | - | Cultural | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Orientação | - | - |
| 34 | Superior | Letras | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 35 | Pós | Educação | Não | - | Acadêmica | Outros: Instituição Pública - Prof. Da Escola Normal | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Bom | Sim | - | Não tenho questão quanto ao atendimento. 15/01/2019 |
| 36 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Indicação | Direitos | Ofício de notas/ Registro de Notas | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Bom | Sim | Cópia em papel | 16/01/2019 |



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 |
|----|--------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------|-------------------|---|----------|--------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|---|--|
| 37 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Orientação | - | Atendimento ótimo. |
| 38 | Superior | Informática | Sim | Internet | Direitos | Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Ótimo | Sim | Cópia em papel/ Cópia digital em mídia | Estou muito satisfeito com as solicitações recebidas e pelos arquivos encontrados aqui. 14/01/2019 |
| 39 | Superior | História | - | Indicação | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Sim | Não solicitei | Ótimo atendimento. |
| 40 | Pós | Medicina | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Bom | Ótimo | Computador | Sim | Bom | Não | Não solicitei | Bom atendimento. 17/01/2019 |
| 41 | Superior | Medicina Veterinária | Sim | Indicação | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Orientação | - | 17/01/2019 |
| 42 | Pós | Direito | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | - | 17/01/2019 |
| 43 | - | - | - | - | - | - | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Ruim | Não | Não solicitei | - |
| 44 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | - | - | Achei ótimo o atendimento desde a entrada com os guardas até o final da minha solicitação. Todos os funcionários bastante solícitos e agradáveis. Estou muito feliz pelo bom atendimento. Tenham um bom dia. |
| 45 | Superior | Jornalismo | Sim | Cartório | Direitos | Registro civil/ Processos judiciais | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | - | Cópia em papel | Tudo bem. Valeu. |
| 46 | Pós | Negócios Internacionais | Sim | Mídia | Direitos | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Sim | Bom | Orientação | - | - |
| 47 | Ensino médio | Não se aplica | Não | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | - | - | 19/01/2019 |
| 48 | Fundamental | Não se aplica | Sim | Fazendo busca de documentação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | Bom | Orientação | Não solicitei | Atendimento da portaria até a pesquisa foi muito bem orientada e bem tratada. [Ass.] 21/01/2019 |
| 49 | Superior | Direito | Sim | História | Direitos | Ofício de notas | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | - | Não solicitei | - |
| 50 | Fundamental | Não se aplica | Sim | Indicação | Direitos | Registro de civil/ Ofício de notas | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Inventários | Não | Ótimo | Sim | Cópia em papel | - |
| 51 | Pós | Design de Estratégia | Sim | Indicação | Direitos | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Sim | Regular | Orientação | Não solicitei | - |
| 52 | Pós | MBA | Sim | Internet | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Bom | Orientação | - | - |
| 53 | Pós | Administração | Sim | Referenciado por outros pesquisadore | Acadêmica | Outros: Aula de Comércio e Ensino | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | - | Gostei muito do atendimento, porém a falta de ar-condicionado atrapalha o trabalho de pesquisa e também os mosquitos. |

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

| Nº | ESCOLA- RIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU | OBJETIVO PESQUISA | TEMA PESQUISA | RECEP- ÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFE- RÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | SERVIÇO | OBS./SUGESTÕES |
|----|-------------------|--------------------------------|------------------|---|----------------------|---|---------------|--------|---------|-------------------|-----------------------|---------|------------|----------------------------|--|
| | | | | s | | | | | | | | | | | 22/01/2019 |
| 54 | Pós | Indumentária/ Artes Cênicas | Sim | História | Acadêmica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Bom | Inventários | Não | - | Não | - | - |
| 55 | Pós | História | Sim | Orientação de professores | Acadêmica | Outros: Sufrágio feminino no Brasil | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Sim | Bom | Sim | - | 22/01/2019 |
| 56 | Superior | Matemática | Sim | - | Acadêmica | Processos judiciais | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Orientação | Não solicitei | Pela 1ª vez, um atendimento público com excelência, todos os funcionários mostram a boa vontade de ajudar. Ótimo ambiente, todas as pessoas que dão o 1º atendimento são lindas em todos os sentidos. Não obtive êxito em minha pesquisa, mas orientado onde encontrar. Grato! [Ass.] 23/01/2019 |
| 57 | Superior | Gestão Ambiental | Sim | Sabia da existência, mas nunca precisei | Cultural | Outros: concessão de título de barão | Bom | Bom | Bom | Computador | Não | - | Não | Cópia em papel | Atendimento muito bem feito pelo funcionário Edilson. No balcão que houve por uns momentos muitas conversas em tom alto e gargalhadas. Por outros visitantes e funcionários. No geral fui bem atendido. 23/01/2019 |
| 58 | Superior | Geografia | Sim | Por precisar da pesquisa. Sabia da existência. | Cultural | Outros: sobre uma concessão do título de Barão | Ótimo | Ótimo | - | Não | Não | Bom | Não | - | No atendimento direto ótimo, porém faltou respeito com o usuário com relação ao silêncio durante nosso atendimento, barulho, risos altos, com insitência. Funcionário que atendeu: Edilson. Excelente atendimento. |
| 59 | Superior | Direito | Não | - | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Regular | Computador | Sim | Regular | Orientação | - | A funcionária que me antendeu é educada e extremamente comprometida com o resultado de seu trabalho. 24/01/2019 |
| 60 | Superior | Arquivologia | Não | Com o curso | - | Ofício de notas | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | Cópia em papel | [Ass.] 24/01/2019 |
| 61 | Superior | Terapia Ocupacional | Sim | Passeando pela cidade | Acadêmica | Acervos do Regime Militar | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Sim | Bom | Sim | Não solicitei | Tive problemas para baixar alguns arquivos pela base de dados. Consegui encontrar os arquivos no sistema mas o documento não era o procurado, chegando aqui os funcionários enfrentaram o mesmo problema. No final a questão acabou sendo resolvida. |
| 62 | Superior | Pedagogia | Sim | Passeio público | Cultural | Pesquisa de imagens | Ótimo | Bom | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Orientação | - | 24/01/2019 |
| 63 | Pós | Farmácia | Sim | Internet | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Bom | Sim | Certidão probatóri a | 24/01/2019 |

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 |
|----|--------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-------------------------------|---|----------|--------|---------|--------------|-----------------|---------|------------|--|---|
| 64 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Direitos | Pesquisa de imagens | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 65 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Cartório | Direitos | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | Ótimo | Sim | Cópia em papel | Muito maravilhoso o atendimento de uma forma geral. |
| 66 | Pós | Ciências Biológicas | Sim | Indicação | Acadêmica | Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Ótimo | Sim | Não solicitei | O Arquivo Nacional é de extrema importância para nosso país. É um patrimônio cultural. Agradeço o atendimento e torço por investimentos cada vez maiores em nossos patrimônios. |
| 67 | Superior | História | Não | Academia | Acadêmica | Processos judiciais/ Pesquisa de imagens | Bom | Bom | Bom | Não | Não | - | - | Não solicitei | 24/01/2019 |
| 68 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Indicação | Direitos | Processos judiciais | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Bom | Não | Não solicitei | 24/01/2019 |
| 69 | Superior | Direito | Sim | Utilidade pública e notoriedade | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Sim | - | - |
| 70 | Pós | Medicina | Não | - | - | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Regular | Não | Não solicitei | - |
| 71 | Pós | Sociologia | Sim | Academia | Acadêmica | - | Ótimo | Ótimo | Ruim | Não | Não | - | Não | Não solicitei | A biblioteca não dispõe de certa literatura científica como por exemplo a da Saúde. |
| 72 | Superior | Jornalismo | Sim | Site | Direitos/ Cultural/ Acadêmica | Registro civil/ Processos judiciais/ Ofícios de notas/ Acervos do Regime Militar/ Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Bom | Inventários | Sim | Bom | Sim | Não solicitei | 24/01/2019 |
| 73 | Pós | - | Não | - | Acadêmica | Outros: Min. da Agricultura | Ótimo | Ótimo | Regular | Não | Sim | Regular | Sim | - | - |
| 74 | Superior | Segurança Pública | Sim | Internet | Direitos | Ofícios de notas | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Sim | Não solicitei | 25/01/2019 |
| 75 | Superior | Administração | Não | - | Cultural | Ofícios de notas | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Sim | Cópia em papel/ Transcrição paleográfica | Nada a acrescentar sobre o atendimento. Até agora fui muito bem atendido e com sucesso em minhas necessidades. |
| 76 | Ensino médio | Não se aplica | Não | - | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | Bom | Orientação | Não solicitei | Super ótimo. Está de parabéns. |
| 77 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Solicitação de escrituras | - | - | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | - | Transcrição paleográfica | 25/01/2019 |

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 |
|----|--------------|---------------|---------------|----------------------------|-------------------|---|----------|--------|-------|--------------|-----------------|-------|-----------------|------------------------|---|
| | | | | | | | | | | | | | | ca | |
| 78 | Pós | Engenharia | Sim | Internet | Direitos | Estrangeiros/ Processos judiciais | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Bom | Orientação | Cópia em papel | - |
| 79 | Superior | Engenharia | Não | - | Direitos | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Bom | Sim/ Orientação | - | Fiquei satisfeito com o atendimento do início ao fim! Ótimo atendimento de todos! [Ass.] 25/01/2019 |
| 80 | Superior | Matemática | Sim | Pesquisa | Direitos | Registro civil | Bom | Bom | Bom | Computador | Sim | Bom | Sim | Não solicitei | - |
| 81 | Superior | História | Sim | Visita | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Ótimo | Sim | Cópia em papel | O atendimento foi prático e rápido. Os funcionários se mostraram dispostos a ajudar. 25/01/2019 |
| 82 | Superior | Administração | Sim | Internet | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Orientação | - | O atendimento muito bom. Os funcionários são muito educados e eficientes. 28/01/2019 |
| 83 | Superior | História | Não | - | Acadêmica | Outros: pesquisa para montagem de exposição museológica | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Sim | Bom | Não | - | 28/01/2019 |
| 84 | - | - | - | - | - | - | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | Ótimo | Sim | Certidão probatória | Gostei pois fui muito bem recebido pelo funcionário Cláudio. |
| 85 | Superior | Administração | Sim | Internet | Cultural | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Ótimo | - | - | 28/01/2019 |
| 86 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Internet | Direitos | Outros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Orientação | Cópia em papel | Acho que na hora de consultar os livros de escrituras deveria ter acompanhamento do funcionário mais próximo. [Ass.] 28/01/2019 |
| 87 | Pós | Administração | Sim | Internet | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Sim | Bom | Não | Não solicitei | 28/01/2019 |
| 88 | Fundamental | Não se aplica | Não | Cartório | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | - | Cópia em mídia digital | - |
| 89 | Superior | Letras | Sim | Sempre soube da existência | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Orientação | Não solicitei | 28/01/2019 |
| 90 | Pós | Matemática | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Orientação | Não solicitei | 28/01/2019 |
| 91 | Pós | Engenharia | Sim | Informação pública | Direitos | Ofício de notas | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | Cópia em papel | Tudo muito bom, exceto o ar condicionado. [Ass.] |
| 92 | Superior | História | Não | - | Acadêmica | Outros: Fundo Roland Corbisier | Ótimo | Ótimo | Bom | Inventários | Sim | Bom | Sim | Não solicitei | - |
| 93 | Superior | Geografia | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | 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 |
|-----|--------------|---------------|---------------|----------------------------|-------------------|------------------------------|----------|--------|---------|--------------|-----------------|---------|------------|----------------|---|
| 94 | Fundamental | Não se aplica | Sim | Pesquisa | Direitos | Estrangeiros/ Registro civil | Ótimo | Ótimo | Regular | Não | Sim | Ruim | Orientação | Não solicitei | - |
| 95 | Superior | Arquitetura | Sim | Indicação | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Sim | Bom | Não | Cópia em papel | - |
| 96 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Indicação | Direitos | Registro civil | Bom | Bom | - | - | Não | - | Não | - | Bom atendimento mas não conclusivo por falta de dados. [Ass.] |
| 97 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Direitos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Inventários | Não | - | Orientação | - | - |
| 98 | Pós | História | Não | - | Acadêmica | Outros: Política externa | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Regular | Orientação | - | - |
| 99 | Superior | Medicina | Sim | Indicação do Arquivo Geral | Direitos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | - | Agradeço a gentileza dos atendentes e desejo que o Arquivo possa oferecer as melhores condições possíveis para seus funcionários e clientes. 29/01/2019 |
| 100 | Superior | História | Não | - | Acadêmica | Processos judiciais | Ótimo | Ótimo | Regular | Inventários | Sim | Regular | Não | - | - |



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 | Bacharel em Sistemas de Informação | | Sim | Através de pesquisas na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Ótimo atendimento! | 10 |
| 2 | Nível superior | Medicina Veterinária | | Sim | Por meio do Museu da Imigração de São Paulo | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | O atendimento pela plataforma é muito prático e eficiente. | 10 |
| 3 | Nível superior | Letras | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | | Talvez eu não tenha colocado a opção correta. Eu necessito de V. Sas. a busca da Certidão de Nascimento de Albertina da Graça Martins, nascida em Portugal. | Agradeço pelo atendimento, foi ótimo, mas necessito da Certidão de Nascimento de Albertina da Graça Martins | 10 |
| 4 | Nível superior | engenharia civil | | Sim | através de pesquisa na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Bom | Bom | Bom | Não | Não solicitei serviço | | atendimento objetivo de qualidade. | 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 |
|----|----------------|--|-----------|---------------|--|---|--|-------------|---------|---------|---------|------------------------|-------------------|---|------|
| | | | | | | ção de propriedade, anistia política, etc) | | | | | | | | | |
| 5 | Nível superior | direito | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Cópia em papel | | | 10 |
| 6 | Nível superior | Pedagogia - habilitação anos iniciais. | | Sim | Através de sites do consulado italiano e de cidadania. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Certidão probatória | | PARABÊNS pelo trabalho e por eu poder acompanhar todas as etapas quando estou logada dentro do site do Arquivo Nacional. SUGIRO somente que prestem atenção ao receber a solicitação, pois podem parecer repetidas mas são coisas distintas entre si. Solicitei 3 certidões de imigrantes que vieram num mesmo NAVIO, porém eram 3 FAMÍLIAS DISTINTAS. E inicialmente cancelaram a solicitação, depois verificaram que se tratava de 3 coisas diferentes e corrigiram o erro e recebi todas as 3 certidões que havia solicitado. Muito obrigada! Somos descendentes dos filhos desses imigrantes que acabaram vindo para a mesma Colônia e casando-se entre si. | 10 |
| 7 | Pós-graduação | HISTÓRIA | TEATRO | Não | | Produção acadêmica/científica | HISTÓRIA DO TEATRO BRASILEIRO | Bom | Regular | Regular | Sim | | | FOI IMPOSSÍVEL SER ATENDIDA PELOS TELEFONES. SE ELES NÃO FUNCIONAM, NÃO ADIANTA INFORMÁ-LOS NO SITE. SÓ CONSEGUI RESOLVER O PROBLEMA, MAIS RÁPIDO DO QUE EU IMAGINAVA, PELO CONTATO DE EMAIL. | 9 |
| 8 | Pós-graduação | | PhD | Sim | Google | Produção acadêmica/científica | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Bom | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | Muito obrigada, o processo foi muito fácil graças ao trabalho de Pedro Badini da Acosta e eu recebi minha solicitação mas chegou em formato de html e não em PDF, e agora não posso abrir ou ler os documentos. Gostaria de receber informação de como abrir os documentos em html. Detalhes da Solicitacao: #1669, Margarita Rosario | 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 |
|----|---------------|----------------|----------------------|---------------|--|--|---|-------------|-------|---------|--------------|------------------------|--|---|------|
| 9 | Pós-graduação | | PhD | Sim | google | Produção acadêmica/científica | Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | Aprendi como abrir os documentos de html e tif! Em minha computadora, eu tenho que mudar o nome do documento de html ou tif a jpeg e a imagem abre como imagem de jpeg. | 10 |
| 10 | Ensino médio | | | Sim | Atravez de pesqiina na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Não | Cópia digital em mídia | Que nao era possivel,e entrar em contato via email | | 3 |
| 11 | Pós-graduação | Medicina | Otorrinolaringologia | Sim | Site de informações sobre imigração italiana | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia em papel | | Recebi um ótimo atendimento em todas as etapas | 10 |
| 12 | Ensino médio | | | Sim | Pesquisando na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |
| 13 | Pós-graduação | economia | economia | Não | por indicação de outros | Produção cultural/edit | Historia de familia | Bom | Bom | Bom | Não, mas fui | Cópia em papel | ainda não; fiz a | seguí as instruções dadas mas não sei se procedi corretamente pois o documento que estou | 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 | SUCCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|-------------------------------|-----------|---------------|--------------------------------|---|--|-------------|---------|---------|---|-----------------------|---|---|------|
| | | | | | pesquisadores | oriental | | | | | orientado sobre como obter | | solicitação hoje (10 janeiro 2019) | procurando (BR RJANRIO VV.0.0.1949019114 - assuntos políticos: entrada e permanencia de estrangeiros: vistos em passaportes de estrangeiros: max melzer. - Dossiê) não se enquadra nas classificações que aparecem na página inicial do módulo de solicitações | |
| 14 | Nível superior | Engenharia de Produção | | Sim | Orientação Cartório | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Regular | Ruim | Ruim | Não | Não solicitei serviço | | | 7 |
| 15 | Nível superior | Relações Internacionais | | Sim | Através de pesquisas no Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Regular | Regular | Regular | Sim | Não solicitei serviço | | Muito bom, só achei meio demorado (mas deve ser pela quantidade de solicitações...). Bom, mas o importante é que após alguns meses chegou o documento que eu precisava. Gostei da atualização no site onde foi possível acompanhar a solicitação e realizar novas de um jeito mais fácil. | 9 |
| 16 | Nível superior | Relações Internacionais | | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Bom | Sim | Cópia em papel | | | 9 |
| 17 | Nível superior | ARTES CÊNICAS/CENOGRAFIA/UFRJ | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | Não encontrei a Certidão de Óbito que procuro | Parabenizo aos responsáveis por esse trabalho delicado e de grande importância para muitas famílias. E tudo ao nosso alcance apenas com um(uns) clique(s) !! Infelizmente não achei o óbito que procuro. Talvez, se tivéssemos a | 10 |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | CURSO SUPERIOR | CURSO PÓS | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | OBJETIVO PESQUISA | TEMA PESQUISA | ORIENTAÇÕES | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|----------------|--------------------------------------|---------------|--|---|---|-------------|------|---------|---|------------------------|---|--|------|
| | | | | | | s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | | | | | | | | possibilidade de refinar a pesquisa seria a perfeição! Já vi mais de 1000 óbitos nessa semana , mas nada achei . | |
| 18 | Nível superior | Contábeis | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | Não localizado | | 7 |
| 19 | Pós-graduação | Medicina | Mestrado | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Regular | Sim | Cópia em papel | Ainda não recebi o documento, mas recebi aviso que será encaminhado em breve. | Gostei do sistema de atendimento on line. Minha única crítica é pelo tempo dispendido. Mais de 3 meses desde a solicitação até a conclusão | 8 |
| 20 | Pós-graduação | Pedagogia | Inclusão e psicomotricidade | Sim | Internet pesquisando | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço | | Achei essa nova forma de pesquisa um pouco mais complicada, poderia ser mais simplificada. | 9 |
| 21 | Pós-graduação | medicina | saúde pública e informática em saúde | Sim | funcionária do Arquivo Estadual de São Paulo | Defesa de direitos (dupla cidadania, | Entrada e registro de estrangeiros (lista de | Ruim | Ruim | Ruim | Não | Cópia digital em mídia | não houve resposta após quase um ano da | CADA REGISTRO CORRESPONDE A UM SER HUMANO COM TODAS AS SUAS QUALIDADES. TRATAR PESSOAS COMO NÚMEROS É INTOLERÁVEL E TÍPICO DE | 1 |



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



| Nº | ESCOLARIDADE | CURSO SUPERIOR | CURSO PÓS | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | OBJETIVO PESQUISA | TEMA PESQUISA | ORIENTAÇÕES | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|--------------------|-------------------------|---------------|---|---|--|-------------|-----|------|---|------------------------|--|---|------|
| | | | | | | documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | desembarque, processo de naturalização etc) | | | | | | solicitação | REGIMES TOTALITÁRIOS. A INSTITUIÇÃO, POR SER DETENTORA DA INFORMAÇÃO, TEM POR OBRIGAÇÃO BUSCAR CHEGAR AO NÍVEL DE ENTENDIMENTO DO USUÁRIO, NUNCA O CONTRÁRIO. SOU MÉDICO SANITARISTA COM FORMAÇÃO EM ANTROPOLOGIA E INFORMÁTICA EM SAÚDE. DA ANTROPOLOGIA APRENDI A BUSCAR FALAR A LINGUAGEM DO MEU INTERLOCUTOR. DA SAÚDE PÚBLICA APRENDI QUE NUNCA ESTAMOS SOZINHOS E SOMOS REFLEXOS UNS DOS OUTROS. E DA INFORMÁTICA EM SAÚDE APRENDI QUE OS NÚMEROS EM SAÚDE REPRESENTAM SERES HUMANOS E QUE O "BIGDATA" TEM 10 "Vs" QUE DEVEM SER CONSIDERADOS AO ESTUDAR INFORMAÇÃO: Volume, Velocidade, Variedade, Variabilidade, Veracidade, Validade, Vulnerabilidade, Volatilidade, Visualização e Valor. | |
| 22 | Nível superior | Direito | | Sim | Pela internet em consulta ao arquivo Público de São Paulo | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Arquivos não estão digitalizados, pesquisa manual, pode demorar. | O telefone informado no site para atendimento à distancia não atende de forma nenhuma. Sugiro um chat para atendimento à distancia. | 8 |
| 23 | Pós-graduação | | Mestrado em Geociências | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Pesquisa de legislações de estados e municípios entre outros. | Ótimo | Bom | Bom | Sim | Não solicitei serviço | Como não solicitei serviços não há como justificar. | Parabenizo o atendimento que foi rápido e eficiente e recomendo a outros usuários a consulta ao Arquivo Nacional | 10 |
| 24 | Pós-graduação | Comunicação Visual | Marketing | Não | | Defesa de direitos (dupla | Entrada e registro de estrangeiros | Bom | Bom | Bom | Sim | Cópia digital em mídia | | Satisfeito | 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 |
|----|----------------|----------------|-----------|---------------|--|--|---|-------------|---------|-------|---------|--------------------------|-------------------|--|------|
| | | | | | | cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | | | | | | | | |
| 25 | Nível superior | Radio e TV | | Sim | Indicação do Museu do Imigrante (Mooca - SP) | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Regular | Ruim | Sim | Não solicitei serviço | | No site do SIAN, não encontrei o documento da lista de navio que estava procurando, o método de busca é muito precário e o site tem funcionalidades que precisam ser modernizadas com os recursos atuais que temos hoje. Foi cansativo fazer a busca devido às limitações do site e consegui encontrar através de um grupo de facebook. Sobre os arquivos de prontuário, houve uma demora por causa da busca, mas isso já havia sido mencionado que iria acontecer. O pessoal da equipe foi atencioso e encontrou os documentos solicitados. | 7 |
| 26 | Nível superior | Jornalismo | | Sim | Internet | Produção cultural/editorial | Pesquisa de imagens | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Funcionários comprometidos em ajudar | 10 |
| 27 | Nível superior | TURISMO | | Sim | MUSEU DE SÃO PAULO. | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | BOM ATENDIMENTO. | 10 |
| 28 | Nível superior | Economia | | Sim | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, | | Ótimo | Ótimo | | Sim | Não solicitei serviço | | | 10 |



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



| Nº | ESCOLARIDADE | CURSO SUPERIOR | CURSO PÓS | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | OBJETIVO PESQUISA | TEMA PESQUISA | Orientações | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|--------------------------|-----------|---------------|---------------------------------------|--|--|-------------|-------|-------|---|------------------------|-------------------|--|------|
| | | | | | | etc) | | | | | | | | | |
| 29 | Nível superior | Fisioterapia | não | Sim | através de pesquisa feita na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | | 10 |
| 30 | Ensino médio | | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | Não encontrei | | 9 |
| 31 | Nível superior | Administração de Empresa | | Sim | numa busca na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia digital em mídia | | Recebi orientação precisa de como encontrar a certidão que buscava nos arquivos. Segui a orientação e encontrei o que buscava. | 10 |
| 32 | Ensino médio | | | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | | 8 |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | CURSO SUPERIOR | CURSO PÓS | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | OBJETIVO PESQUISA | TEMA PESQUISA | ORIENTAÇÕES | IPs | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | RAZÃO DA NEGATIVA | COMENTÁRIO | NOTA |
|----|----------------|------------------------------------|---------------------------|---------------|---------------------------------|--|---|-------------|---------|-------|---|--------------------------|-------------------|--|------|
| | | | | | | e, anistia política, etc) | | | | | | | | | |
| 33 | Pós-graduação | | engenharia civil | Sim | pesquisa na internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Ótimo | Sim | Cópia digital em "nuvem" | | Sobre a pesquisa no site, achei que poderia ser um pouco mais amigável, pois senti uma certa dificuldade (por limitação, talvez) na compreensão de como estão organizadas as coleções. Sigo estudando o site para entender tudo o que o site tem a oferecer. Grata, Ritta. | 10 |
| 34 | Pós-graduação | Direito | Especialização lato sensu | Sim | Internet | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Cópia em papel | | | 10 |
| 35 | Nível superior | Licenciatura em educação artística | | Não | Informação de terceiros e sites | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo | Bom | Bom | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel | | | 9 |
| 36 | Pós-graduação | Jornalismo | Especialização | Não | | Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovação de | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom | Regular | Ruim | Não | Não solicitei serviço | Não pedi | | 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 |
|----|----------------|----------------------------|-----------------------|---------------|--|---|--|-------------|---------|---------|---------|-----------------------|---|---|------|
| | | | | | | propriedade, anistia política, etc) | | | | | | | | | |
| 37 | Nível superior | Estética Facial e Corporal | | Sim | Buscando um antepassado | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Não | Cópia em papel | Não consegui obter a informação que precisa | Gostaria que fosse mais prático o acesso, | 5 |
| 38 | Nível superior | sistemas da informação | | Sim | Google | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom | Bom | Bom | Sim | Cópia em papel | Ainda não recebi na minha residência. | Devido a alta demanda resultando na demora do contato, poderia ter feedbacks temporários para followup do processo. | 7 |
| 39 | Pós-graduação | Bacharel em Teologia | Ensino Religioso | Sim | Através do condulado da Alemanha em Blumenau, SC | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro Civil também | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Sim | Não solicitei serviço | | Gostei muito. Entendo a demora. Só gostaria de saber se este documento é tudo que o Arquivo Nacional encontrou. | 10 |
| 40 | Pós-graduação | | Ciência da informação | Sim | site | Produção acadêmica/científica | Estáticas de usuários | Ruim | Regular | Regular | Não | Não solicitei serviço | | | |