

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

COORDENAÇÃO DE CONSULTAS AO ACERVO

NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA
SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

FEVEREIRO
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 fevereiro 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 28 de fevereiro de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 104 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foi recebido 01 questionário.

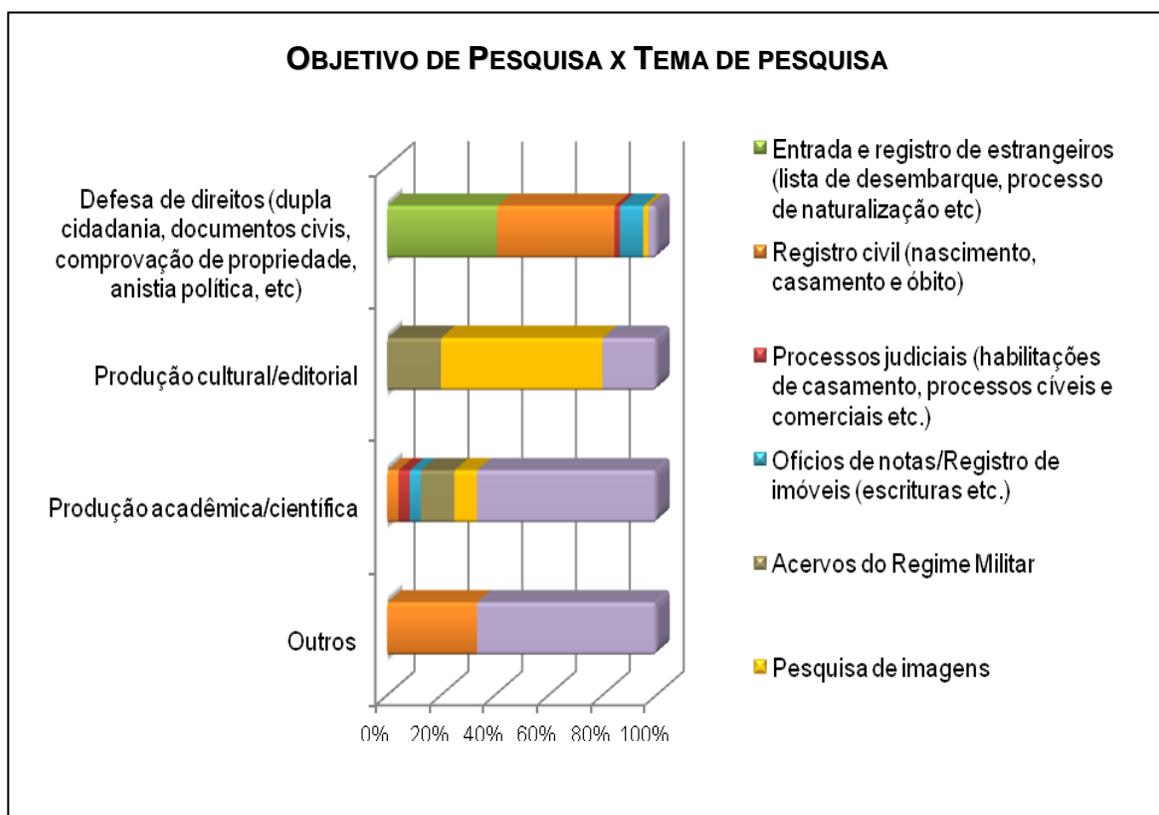
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 19 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 69,2% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 68,4% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, o único respondente já tinha pesquisado no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em fevereiro, 40,4% tem pós-graduação, 31,7% tem nível superior, 14,4% ensino médio, 9,6% ensino fundamental e 3,8% não respondeu; em Brasília, o único respondente têm

pós-graduação (100%); no atendimento a distância, 36,8% tem pós-graduação, 26,3% nível superior, e 36,8% ensino médio.

- Em fevereiro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (19,7%), seguida de Administração (12,7%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Engenharia (25%). O único respondente de Brasília tinha formação em Direito (110%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 67,3% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 89,5% dos usuários.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 18,3% dos usuários do Rio e 5,3% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 3,8% dos usuários do Rio e de 5,3% dosi usuários do atendimento a distância. O único respondente de Brasília tinha como objetivo a produção acadêmica/científica.
- 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 Educação, Estado Novo, Funabem, História da ciência, História indígena e Polícia.



- No atendimento presencial do Rio, 14,42% 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 (39%), seguida Estrangeiros (21,1%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (84,2%).
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 47,1% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 29,8% bons, 4,8% regulares, e 1% ruins; 17,3% não respondeu. Em Brasília, o único respondente considerou ótimos os instrumentos de pesquisa (100%). No atendimento a distância, 42,1% considerou ótimos os instrumentos, 31,6% bons, 21,1% regulares e 5,3% ruins.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 51% dos usuários do Rio de Janeiro declara não ter preferência, 31,7 prefere instrumentos no computador, 10,6% não respondeu e 6,7% prefere inventários. Em Brasília, o único respondente prefere inventários (100%).
- 81,7% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 84,6% dos usuários da Sede. Em Brasília, o único respondente (100%) considera ótimos os atendimentos no Balcão e na Recepção.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 37,5% respondeu que recebeu o documento/informação, 31,7% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 15,4% não recebeu o documento/informação; e 15,4% não respondeu. No atendimento presencial do DF, o único respondente não recebeu o documento/informação.
- No atendimento a distância, 68,4% recebeu o documento/informação; 26,3% não recebeu o documento/informação e 5,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- 50% dos respondentes da Sede não solicitou serviço, 43,1% pediu cópia em papel, 3,4% cópia digital “via nuvem”, 1,7% cópia digital em mídia e 1,7% certidão probatória. 60,87% pediu cópia em papel, 26,09% cópia digital em mídia, 8,70% certidão probatória e 4,35% transcrição paleográfica. Em Brasília, o único respondente não solicitou serviço. No atendimento a distância, 44,4% pediu cópia em papel, 33,3% não solicitou serviço, 11,1% cópia digital em mídia, 5,6% cópia digital “via nuvem” e 5,6% certidão probatória.
- 47,4% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 36,8% as considerou boas, 10,5% ruins e 5,3% regulares.
- 47,4% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido, 15,8% deu nota 9, 10,5% deu nota 8, 5,3% deu nota 7 e 21% deu notas de 1 a 6.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 53,85% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 78,57% são positivas. As demais observações se referem à demora do atendimento nos guichês devido ao baixo número de pessoas

disponíveis e a complexidade da busca de informações pelo portal. Em Brasília, o único respondente deixou um elogio.

- 63,16% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 66,7% 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

- Obrigada! Eu acho vocês ótimos, sempre me ajudam muito.
- Fui bem atendida embora não consegui meu objetivo. Obrigada.
- O pesquisador deve ser mais simpático e prestativo no seu serviço.
- Ótimo atendimento e paciência dos pesquisadores. Excelente. Parabéns à equipe.
- Maior rapidez no atendimento dos guichês (no momento às 14:00hs, só um guichê atendendo)
- Atendimento mais rápido.
- Ótimo atendimento e organização. 01/02/2019
- Atendimento ótimo, atenção ótima. 05/02/2019
- O AN é fundamental para a pesquisa acadêmica, e faço votos que siga assim, sem parar seus serviços de digitalização de acervos, muito importante para quem não pode vir. Que a gentileza continue! 06/02/2019
- Não existe futuro sem passado, belo trabalho. 05/02/2019
- Ótimo atendimento, todos os que me ajudaram foram muito prestativos. 05/02/2019
- Gostei muito! Muito organizado e rápido! 06/02/2019
- Excelente atendimento. Parabéns! 07/02/2019
- Muito bom!
- Hoje estou pessoal na cidade do Rio de Janeiro, a qual amo muito. Tentei mais uma pesquisa sobre meus antepassados, sei que é difícil até porque não tenho datas, fica uma busca mais difícil, embora não vou desistir, irei encontrar meu amado avô Sr. [nome]. Muito obrigada pela atenção. [ass.] 08/02/2019
- Não respondi todas as questões pois o que busco agora está na Biblioteca Nacional.

- Inicialmente, ocorre a demora no atendimento, considerando o número de pessoas disponíveis, isto é, de funcionários. 08/02/2019
- Adorei saber do quanto podemos rastrear de nossa história e de nossos antepassados. Espero que esta instituição seja bem conservada e continue a fornecer informações. E nossa história seja preservada. Que o trabalho seja divulgado nas escolas. 14/02/2019
- Muito organizado. Excelente atendimento.
- Excelente forma de pesquisar. A orientação e o auxílio foram perfeitos.
- Atendimento ÓTIMO, sem igual. 14/02/2019
- Fui bem recepcionado, os trâmites até o término ocorreram com bom efeito. 14/02/2019
- Foi bom e também muito ótimo. 12/02/2019
- Ótimo atendimento dos funcionários.
- Ótimo atendimento dos funcionários.
- Sem comentário, pois é ótimo. 12/02/2019
- Gostei muito do atendimento, fui muito bem orientado e inclusive recebi dicas para aprimorar a minha pesquisa com indicação de acervos de outras instituições. 14/02/2019
- Muito obrigado pelo sucesso desta pesquisa, achei o que procurava.
- Tudo excelente! O atendimento é fantástico. 18/02/2019
- Esse banco de dados deveria ser conectado a todos os demais em nível nacional de modo eletrônico para facultar a busca de documentos em qualquer lugar do país, porém online.
- Excelente atendimento. 19/02/2019
- Muito bom.
- Que futuramente todo o acervo seja digitalizado ou que disponibilizem equipamentos para podermos assistir materiais que estão em formato não mais encontrados com facilidade, como os filmes em acetato.
- Ótimo atendimento. 20/02/2019
- A busca pelo site é um pouco complexa. Poderia ter mais orientações e se tornar mais fácil a busca. Fora isso está de parabéns.
- Possibilidade de facilitação de pesquisa no site do Arquivo Nacional - opção pesquisa.

- Base de dados entre 1900 - 1929 não consta no sistema e isso não me ajudou porém se no atendimento tivesse me avisado que não tinha documentos nesse período eu não perdera tempo.
- Gostei muito do atendimento. 19/02/2019
- Gostei muito do atendimento. 19/02/2019
- Atendimento muito bom.
- Atendimento com orientação feitas com clareza, bem objetivo. 18/02/2019
- Excelente atendimento e organização. 19/02/2019
- Muito bom. 19/02/2019
- Ao apresentar-me no balcão de atendimento a funcionária Andreia já tinha feito a pesquisa sobre [nome], pois eu já tinha telefonado ao AN e feio a pesquisa no SIAN. Forneceu-me uma lista impressa da base de dados. Mas como não tinha agendado para hoje, não consegui ter acesso à documentação. Quanto ao trabalho dela, surpreendeu-me muito positivamente, Excelência profissional. 19/02/2019
- Muito bom!
- Foi ótimo o atendimento de todos a quem me atendeu. Obrigada a todos. [ass]
- Os funcionários que nos atenderam estão bem preparados, educados e prestativos, apesar de não ter conseguido a minha documentação requerida. 18/02/2019
- O atendimento melhorou mil por cento, está excelente. Toda a equipe está de parabéns. 15/02/2019
- Funcionários solícitos e prestativos. Não consegui resolver a questão da minha procura mas saí com algumas informações que me ajudarão no futuro. 18/02/2019
- Não é bem organizado, mesmo os funcionários serem esforçados. É uma lástima. Obrigado. [ass] 23/02/2019
- A pesquisa foi eficiente e rápida. Ótimo atendimento.
- Impecável. 21/02/2019
- Gostei do atendimento. Muito bom!
- Ainda no aguardo do arquivo 03/06/19 para novas pesquisas pois os documentos do Judiciário encontram-se interditados.
- Ótimo atendimento! 12/02/2019
- Fui agendado para fazer a pesquisa, 08/03/19. [ass] 25/02/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

- Ótimo. Obrigada pela gentileza. 18/02/2019.

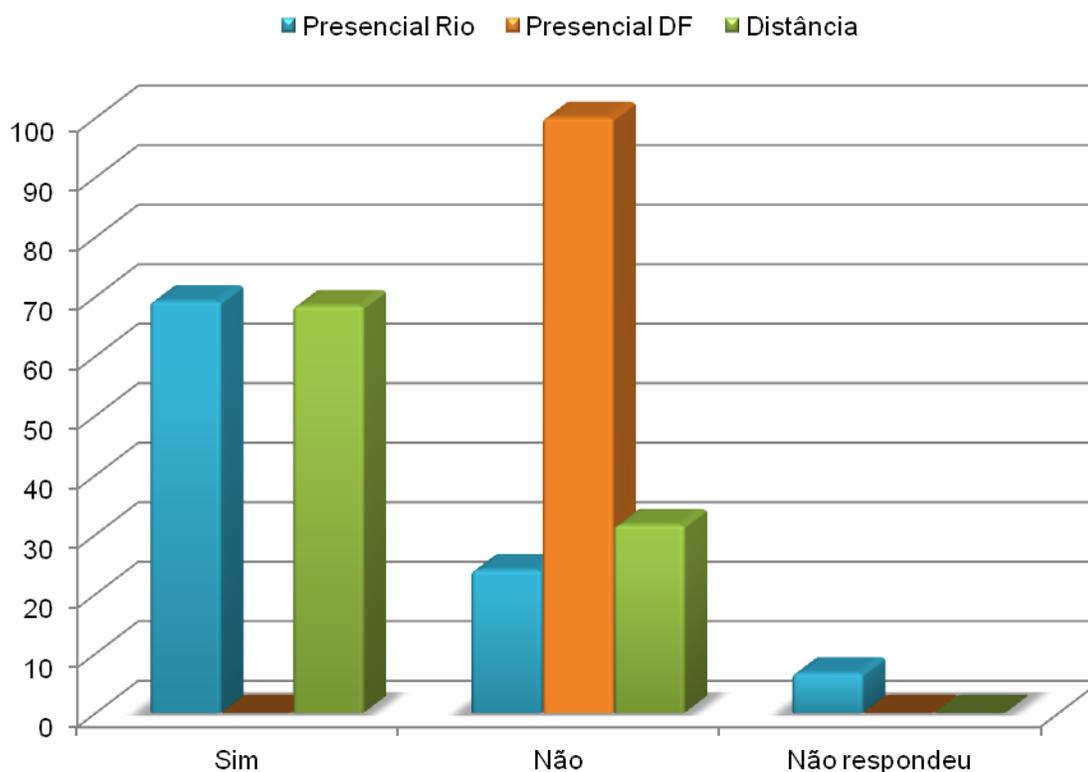
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Fiz uma solicitação que levou cerca de 6 (seis) meses para ter retorno, negativo, em um documento não padrão, ilegível em sua maioria por conter caracteres não conversíveis, sendo que o retorno só veio depois que eu cobrei algum feedback. Esperava um serviço que fosse o oposto.
- Resultado muito satisfatório receber seu documento após todo o processo de busca. Porém tenho uma crítica visando solicitações futuras de outras pessoas: tentar de alguma maneira simplificar as palavras e a estrutura visual das ferramentas de busca. Se possível elaborar filtros mais específicos para obtenção de documentos. Somente. Muito obrigado e parabéns pelos serviços prestados!
- São bem completas; porém pessoas com dificuldade em informática sofrem muito.
- Preciso responder a resposta do arquivo nacional , não tive tempo ainda
- Não consigo visualizar os livros de assentos. Agora não consigo entrar no site com a nova senha e login fornecida por correio eletrônico.
- O atendimento é muito demorado, demorou quase 4 meses para conseguirem achar meus documentos, sendo que eu dei todas as informações necessárias (já que eu já tinha achado anteriormente as imagens). Isso atrasou demais o meu processo de cidadania.
- Atendimento bastante rápido. Muito bom.
- Atendimento nota 10! Excelente, achei apenas que poderiam diminuir o tempo nas pesquisas, da solicitação inicial até a finalização, foram pouco mais de 5 meses. Mas no geral o serviço é excelente e gostaria de deixar os meus agradecimentos à essa instituição que preserva a história do Brasil.
- Moro em Goiânia, nossa história se passa em Brumadinho-MG. Gostei muito desde a minha visita presencial ha um mês ai no AN. Fui muito bem recebido pelos Srs. Viktor Vasconcelos e Dibulo Maranhão, além das simpáticas mocinhas da recepção e cadastro. Para minha sorte grande, o testamento da minha família está ai, contendo muitas informações importantes para conhecer melhor as raízes da nossa família. Através da Requisição SIAN 252/2019, já recebi o trabalho digitalizado em nuvem,

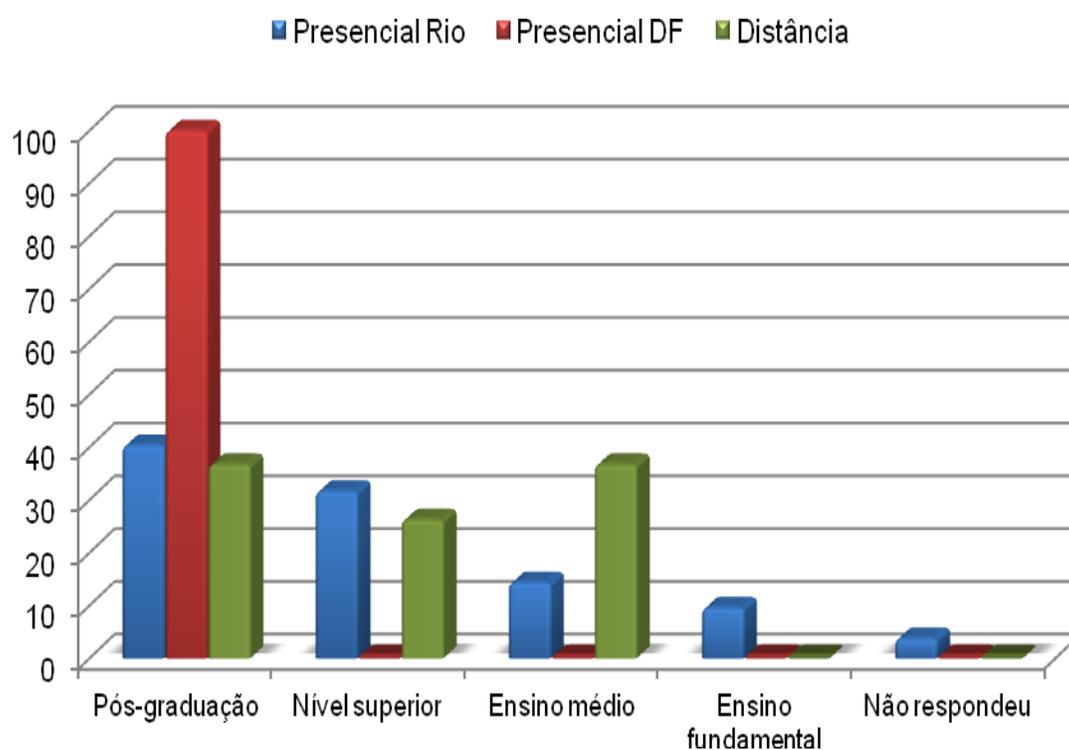
estou aguardando a parte física via sedex, tudo já pago direitinho. Aproveito para pedir mais uma pesquisa a respeito dessa mesma personagem Antonio Gonçalves Maia, só que agora no material da Guerra do Paraguai, pela Guarda Nacional, de onde ele voltou como Capitão. Quem acaba de me informar que esse material está ai no AN, foi o Arquivo Histórico do Exército. Gostaria de receber tudo que tiver sobre ele nesse episódio, pois estou escrevendo o roteiro de um vídeo documentário e possivelmente um filme longa metragem. Pelo que antecipo meus agradecimentos. Aliás uma sugestão, que façam suas digitalizações coloridas, como essa que me enviaram em preto e branco, penso que o amarelado desses documentos antigos, como o que recebi, ficaria menos borrado em algumas poucas partes onde tem algum problema de borrão, rasgado ou deterioração natural pelo estado de cada peça. Penso que não forçaria tanto, como força a cópia em preto e branco borrando um pouco, o que está escrito no verso da folha, que sempre tenta aparecer em cima do que está escrito na folha que está sendo digitalizada. Fiz o teste com foto do celular, achei que fica melhor.

- Adorei o atendimento. Parabéns a todos os envolvidos.
- Fui bem orientado pelo Facebook. O único inconveniente foi a demora pelo resultado da pesquisa. Mas recebi o que precisava
- Fui atendido em um prazo curto, menos de 30 dias.

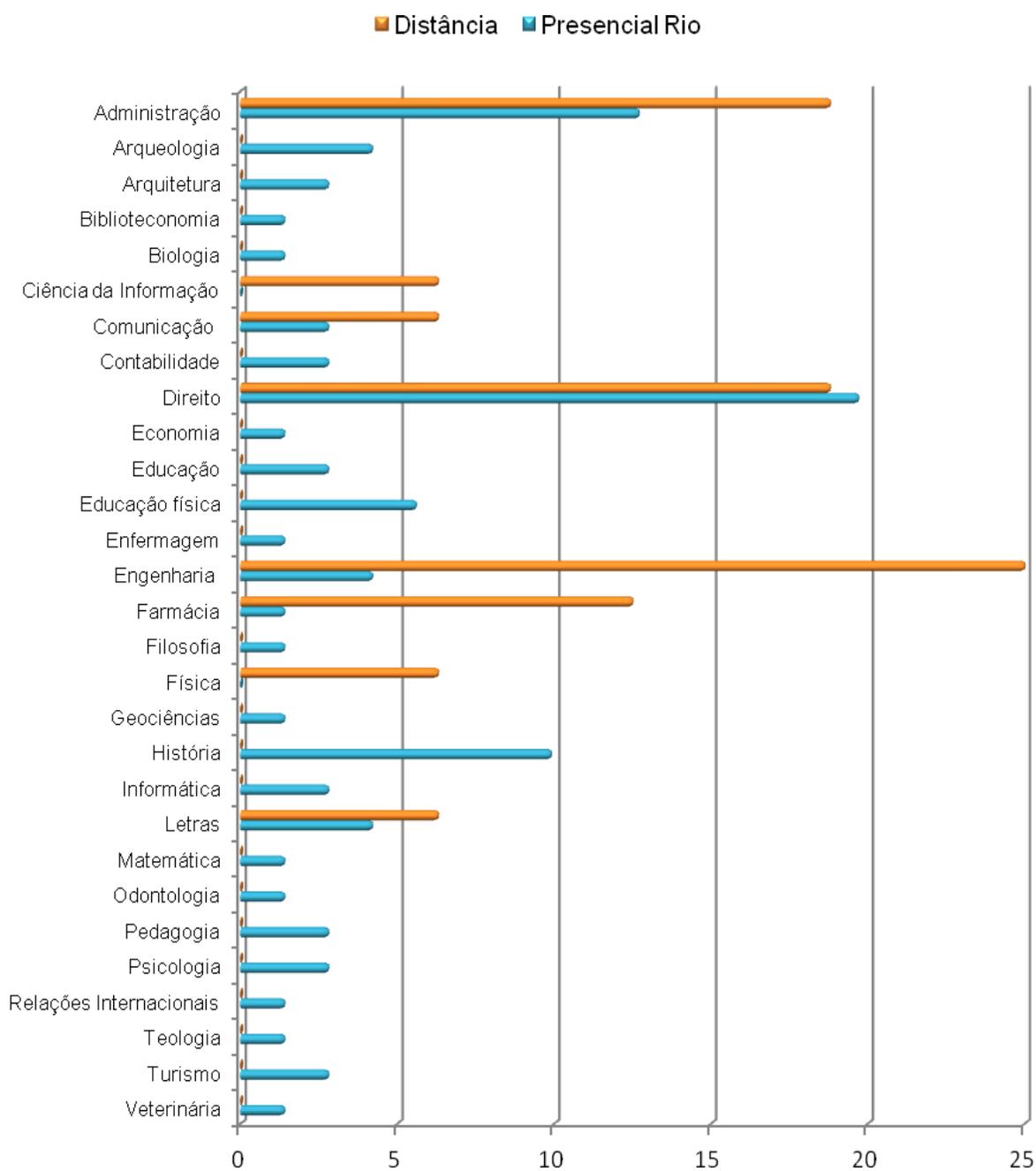
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



ESCOLARIDADE

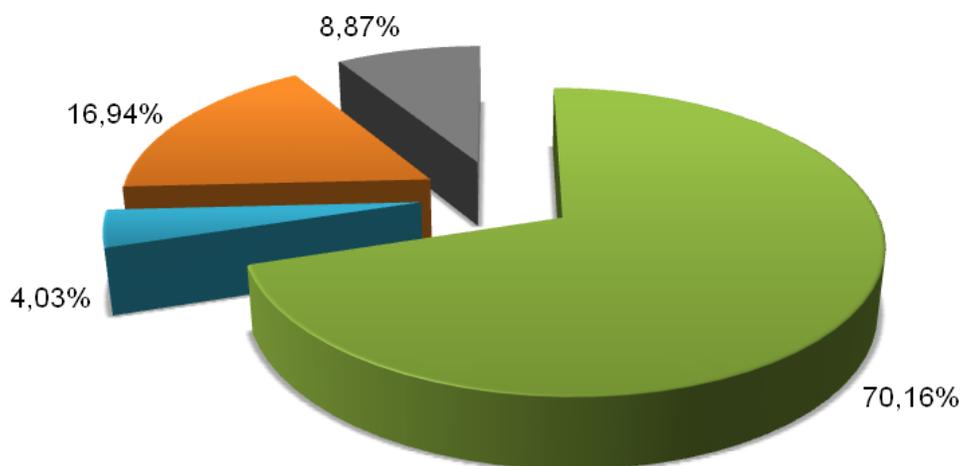


FORMAÇÃO*



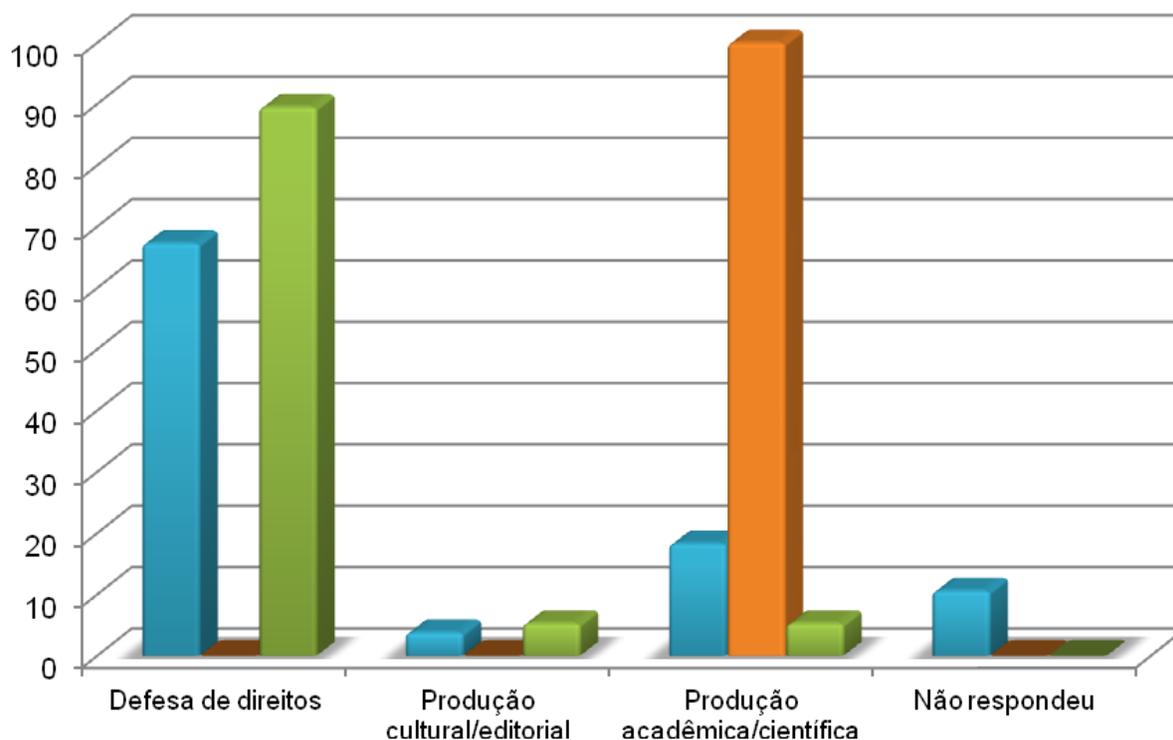
(*) Não foi incluído o dado do único respondente de Brasília, formado em Direito.

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

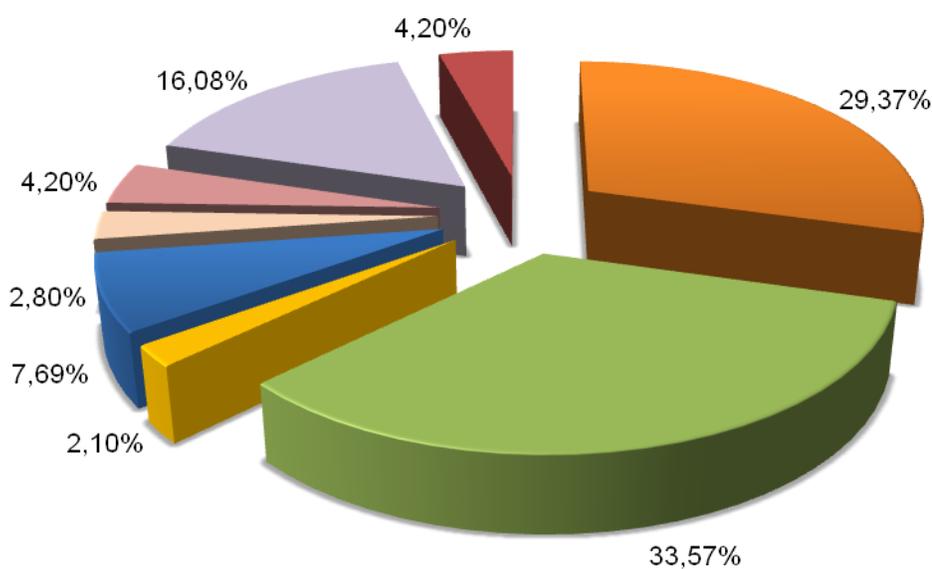


■ Defesa de direitos ■ Produção cultural/editorial
■ Produção acadêmica/científica ■ Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

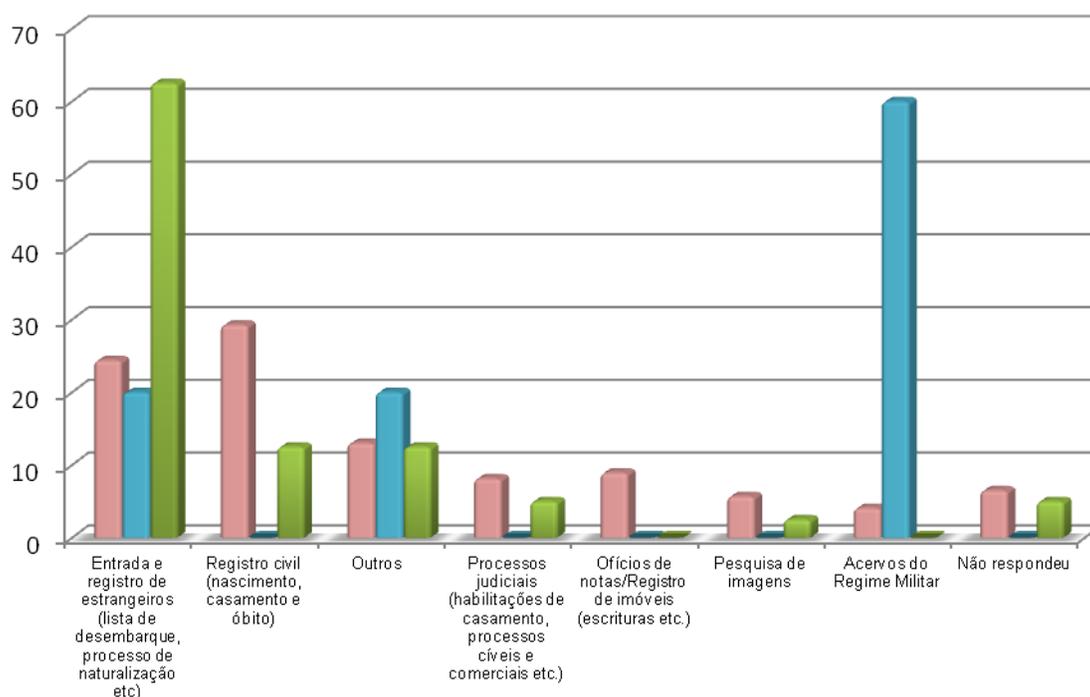


**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

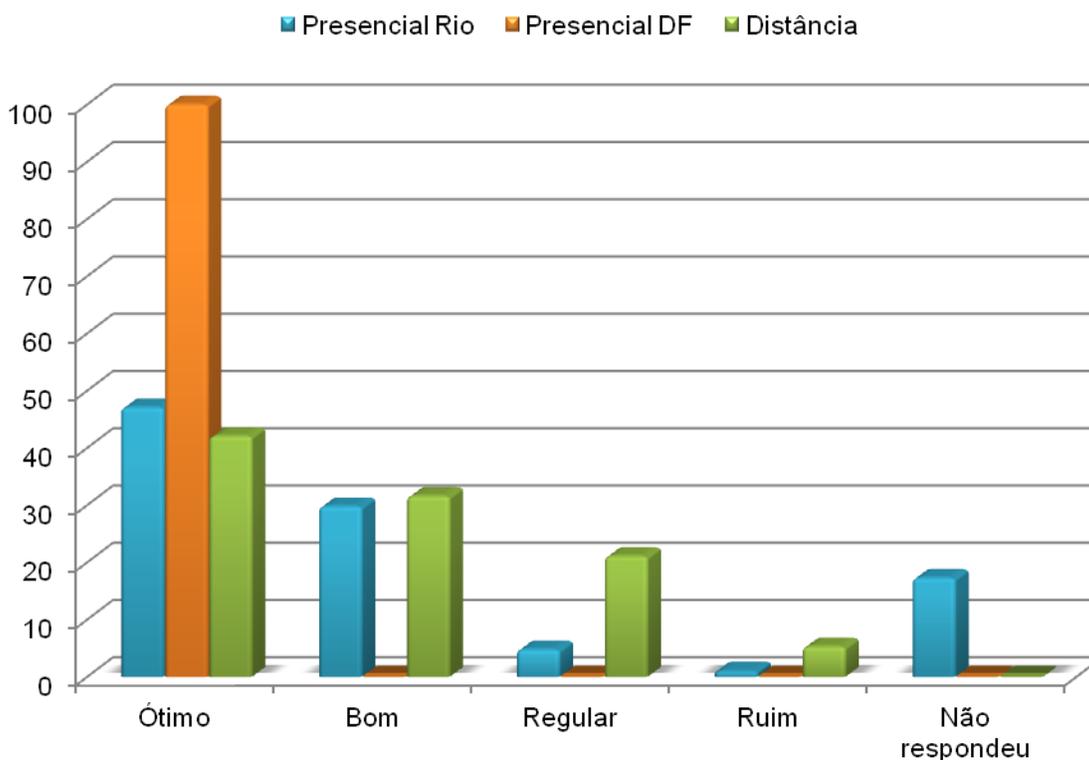


- Entrada e registro de estrangeiros
- Registro civil
- Processos judiciais
- Ofícios de notas/ Registro de imóveis
- Acervos do Regime Militar
- Pesquisa de imagens
- Outros
- Não respondeu

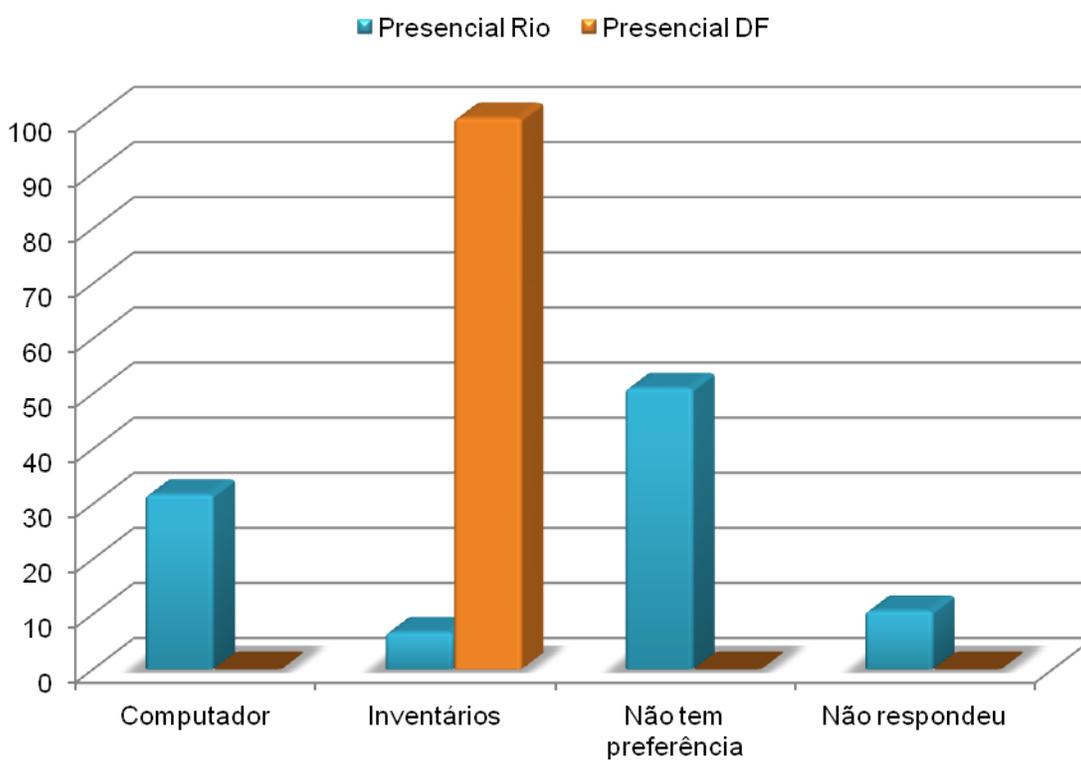
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



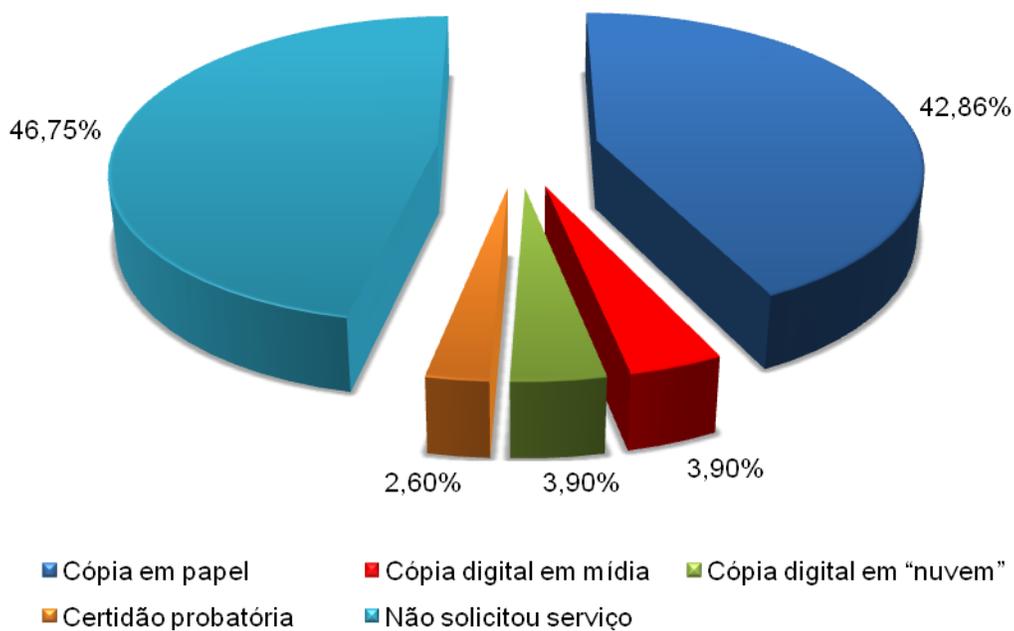
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



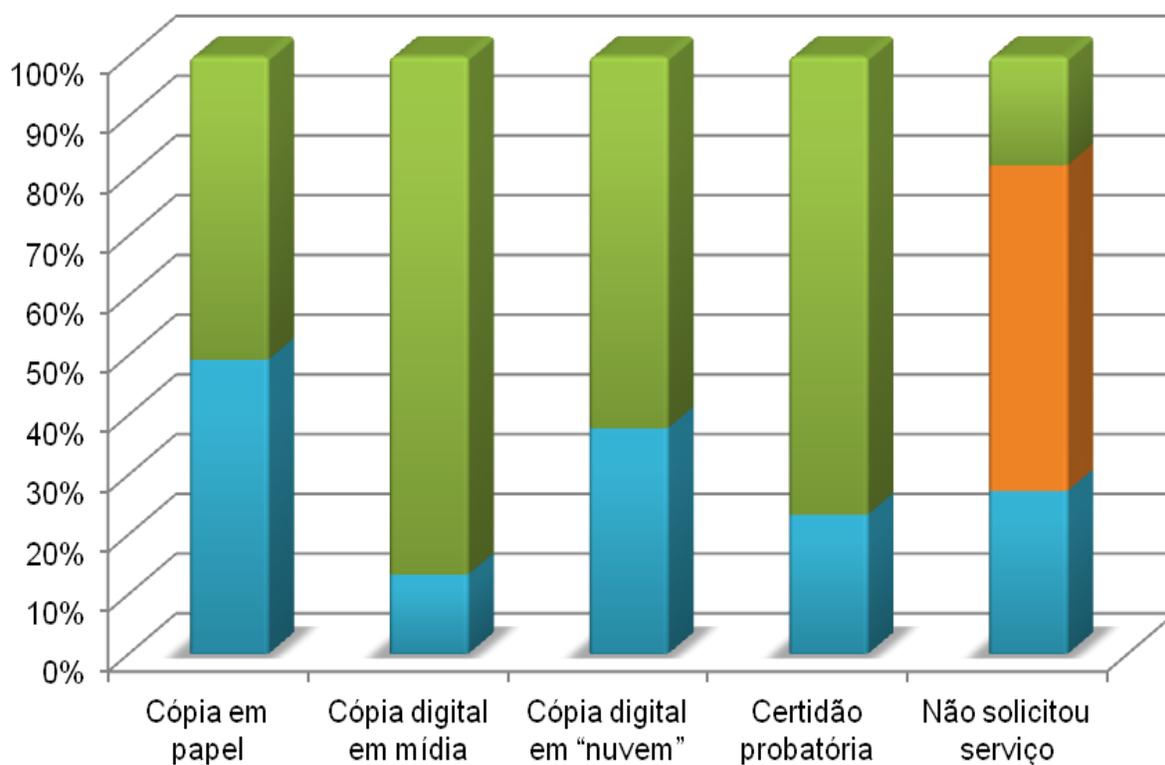
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



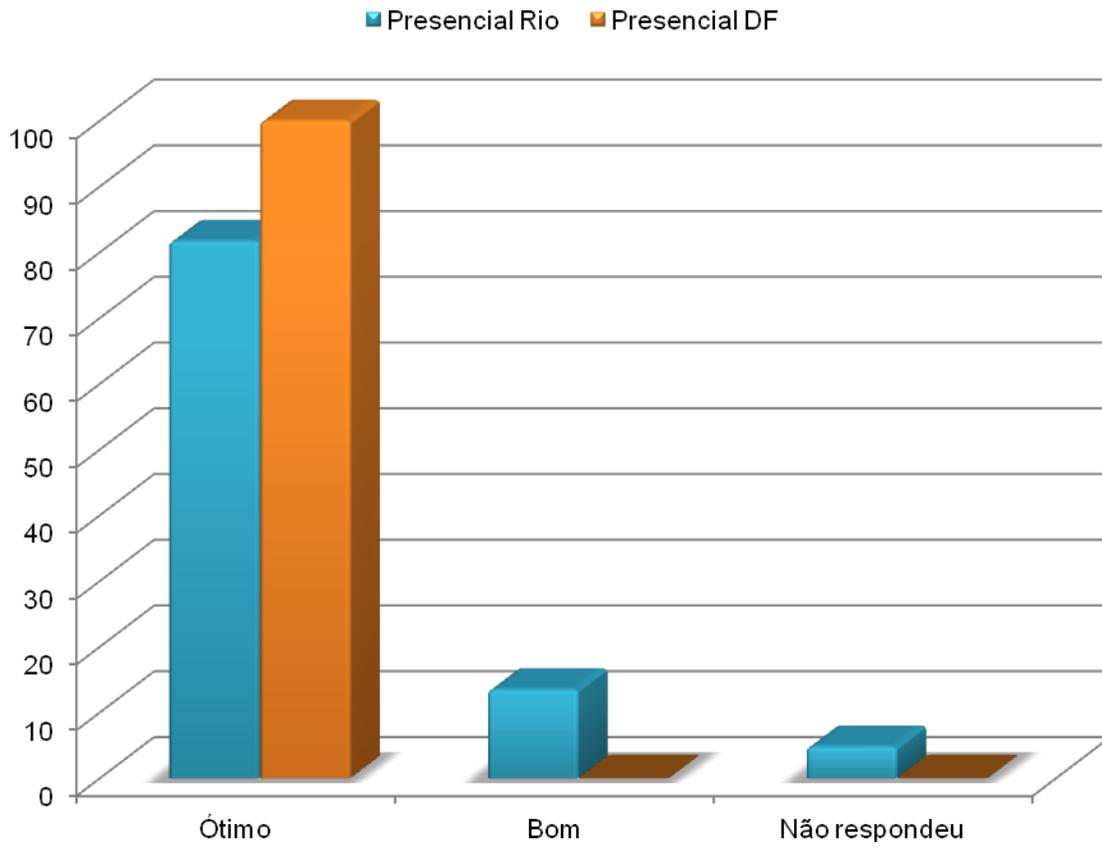
SERVIÇO SOLICITADO



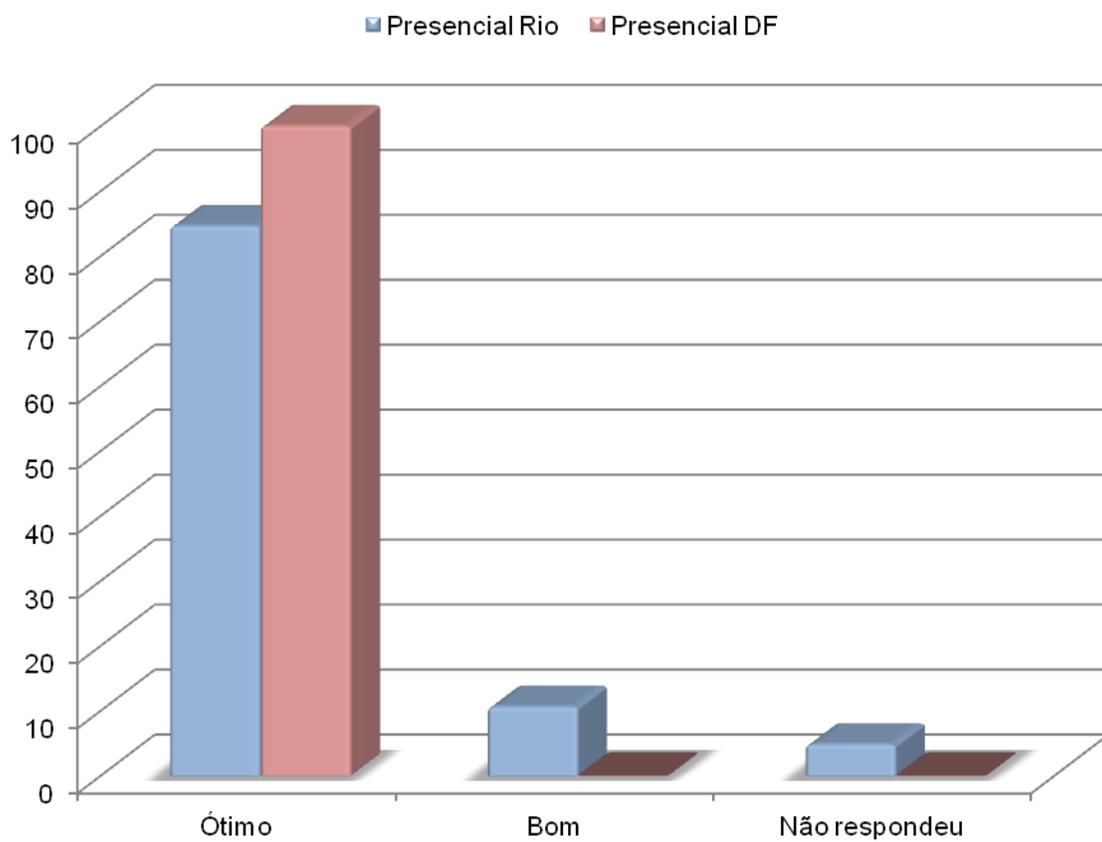
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

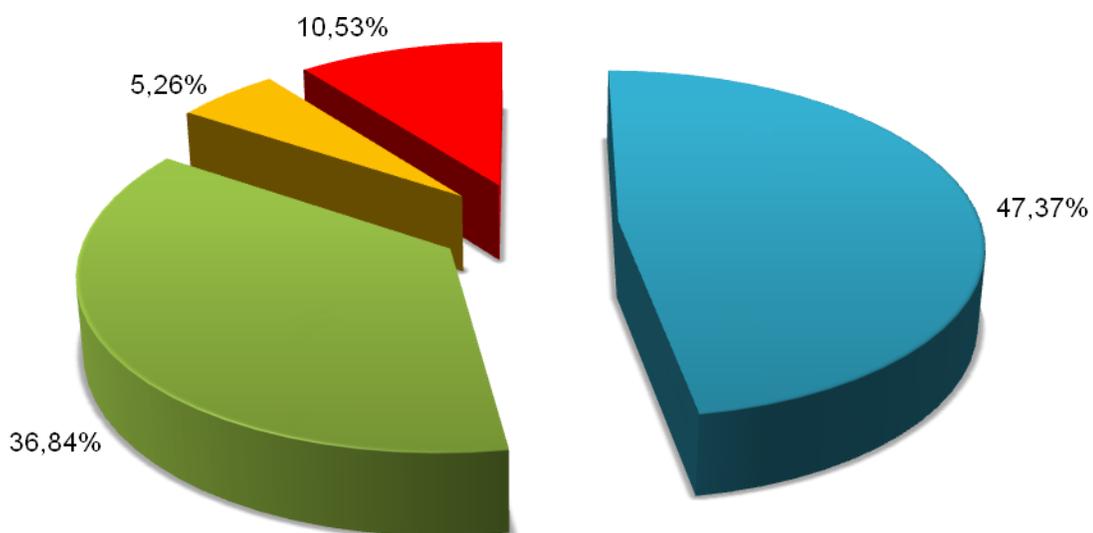


ATENDIMENTO NO BALCÃO



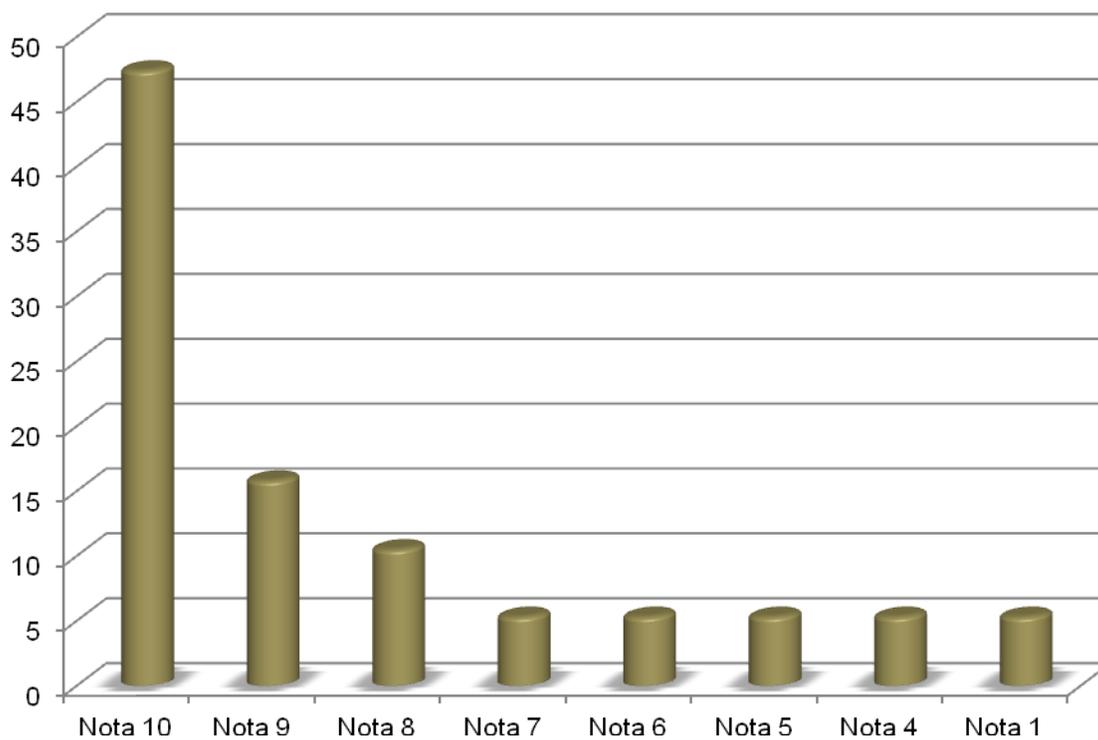
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

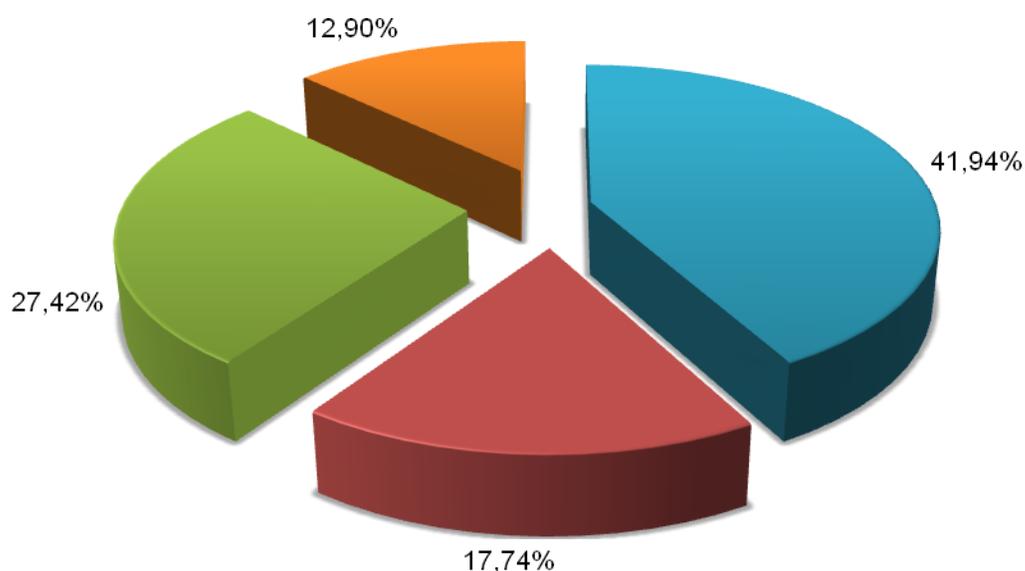


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

NOTA

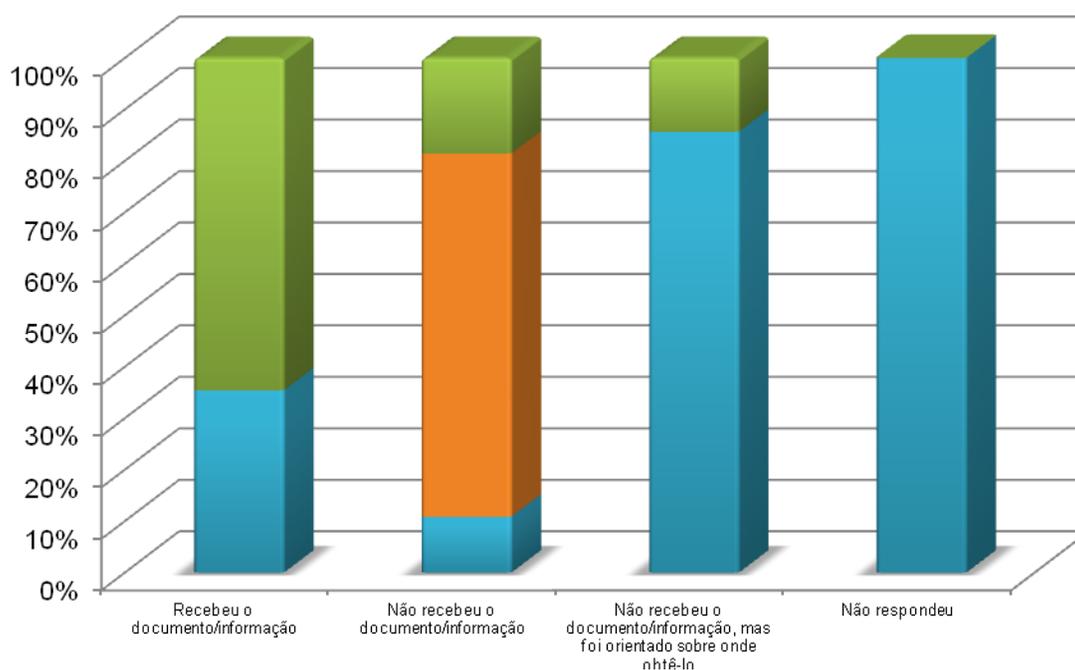


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde 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	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	Não	-	Acedêmica	Outros: CLT – Arnaldo Sússekind	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Não	Não solicitei	Ótimo. Obrigada pela gentileza. 18/02/2019

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	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Acervos do Regime Militar/ Outros: Estado Novo. Tecnologia (contratos com o governo etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	Obrigada! Eu acho vocês ótimos, sempre me ajudam muito.
2	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
3	Fundamental	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	Não solicitei	Fui bem atendida embora não consegui meu objetivo. Obrigada.
4	Superior	Desenho Industrial	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Não	Não solicitei	-
5	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	-	O pesquisador deve ser mais simpático e prestativo no seu serviço.
6	Pós	-	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Sim	-	-
7	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento e paciência dos pesquisadores. Excelente. Parabéns à equipe.
8	Superior	Medicina Veterinária/ Direito	Sim	Pesquisa/ Indicação	Direitos	Estrangeiros/Outros: passaporte de estrangeiro comprovando nome e filiação	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
9	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Maior rapidez no atendimento dos guichês (no momento às 14:00hs, só um guichê atendendo)
10	Pós	Gestão Escolar e Inclusão Educacional	Sim	Museu Imigração SP	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	-	-	Não	-	-	-	Atendimento mais rápido.
11	Superior	Biblioteconomia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	-	Ótimo atendimento e organização. 01/02/2019
12	Pós	Linguística	Não	-	Cultural	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	01/02/2019
13	Pós	Administração	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Ofício de notas	Ótimo	-	-	-	Não	-	-	-	-

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
14	Pós	Comunicação/História	Não	-	Cultural	Pesquisa de imagens	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Não	-	Atendimento ótimo, atenção ótima. 05/02/2019
16	Pós	Letras	Não	Já conhecia como instituição fundamental que é	Acadêmica	Outros: prontuários médicos de escritores internados em sanatórios	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	O AN é fundamental para a pesquisa acadêmica, e faço votos que siga assim, sem parar seus serviços de digitalização de acervos, muito importante para quem não pode vir. Que a gentileza continue! 06/02/2019
17	Pós	História	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	-	-
18	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Não	Não solicitei	Não existe futuro sem passado, belo trabalho. 05/02/2019
19	Superior	Contabilidade	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento, todos os que me ajudaram foram muito prestativos. 05/02/2019
20	Pós	Arqueologia	Não	Visita em 1980	Acadêmica	Registro civil/ Processos judiciais/ Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
21	Superior	Direito	Sim	Já conhecia, só não tinha precisado de nenhuma pesquisa	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	06/02/2019
22	Superior	Educação Física	Sim	Cartório	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Gostei muito! Muito organizado e rápido! 06/02/2019
23	Pós	Direito	-	-	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
24	Pós	Arquitetura	Não	-	Direitos	Resgistro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Excelente atendimento. Parabéns! 07/02/2019
25	Pós	-	Não	-	Acadêmica	Outros: documentação do império	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
27	Superior	Logística	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	-
28	Pós	História	Sim	Academia	Acadêmica	Outros: polícia	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	Muito bom!
29	Superior	Filosofia	Não	-	Acadêmica	Outros: o movimento sufragista	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	Pós	Contabilidade	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	'b	Não	Não	-	Orientação	-	-
31	Pós	Enfermagem	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Outros: encontrar meus antepassados, e por aonde, de onde vieram de	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Hoje estou pessoal na cidade do Rio de Janeiro, a qual amo muito. Tentei mais uma pesquisa sobre meus antepassados, sei que é difícil até porque não tenho datas, fica uma busca mais difícil, embora não vou desistir, irei encontrar meu amado avô Sr. [nome]. Muito obrigada pela

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
						Portugal para o Brasil									atenção. [ass.] 08/02/2019
32	Pós	Geologia	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
33	Superior	Engenharia Telecomunicações	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	-
34	Pós	-	Sim	-	Acadêmica	Outros	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	Não respondi todas as questões pois o que busco agora está na Biblioteca Nacional.
35	Superior	Engenharia Elétrica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	11/02/2019
36	Superior	Direito	Não	-	Direitos	Ofício de notas	-	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	08/02/2019
37	Pós	Educação	Não	-	Acadêmica	Outros: educação dos negros (século XIX)	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Inicialmente, ocorre a demora no atendimento, considerando o número de pessoas disponíveis, isto é, de funcionários. 08/02/2019
38	Superior	Pedagogia	Não	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	-	11/02/2019
39	Superior	História	Sim	Estudos	Acadêmica	Outros: pesquisa de publicações	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	11/02/2019
40	Pós	Gestão de Pessoas	Sim	Pesquisando para obter documentos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Adorei saber do quanto podemos rastrear de nossa história e de nossos antepassados. Espero que esta instituição seja bem conservada e continue a fornecer informações. E nossa história seja preservada. Que o trabalho seja divulgado nas escolas. 14/02/2019
41	Pós	Direito	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Muito organizado. Excelente atendimento.
42	Superior	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Excelente forma de pesquisar. A orientação e o auxílio foram perfeitos.
43	Pós	-	-	-	Acadêmica	Outros: criação de obra artística para a exposição Vidas Precárias	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	14/02/2019
44	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Atendimento ÓTIMO, sem igual. 14/02/2019
45	Superior	Teologia/ Psicologia	-	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Fui bem recepcionado, os trâmites até o término ocorreram com bom efeito. 14/02/2019
46	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Foi bom e também muito ótimo. 12/02/2019
47	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: História da Polícia	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	-	12/02/2019
48	Fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Ótimo atendimento dos funcionários.
49	Fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Ótimo atendimento dos funcionários.
50	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Processos judiciais	Bom	Ótimo	Bom	-	Sim	Bom	Sim	Cópia em mídia digital/ Cópia	-

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
														digital em Nuvem	
51	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	Cópia em papel	Sem comentário, pois é ótimo. 12/02/2019
52	Pós	Educação	Não	-	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	-	Gostei muito do atendimento, fui muito bem orientado e inclusive recebi dicas para aprimorar a minha pesquisa com indicação de acervos de outras instituições. 14/02/2019
53	Pós	Farmácia	Não	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	15/02/2019
54	Pós	Informática	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	15/02/2019
55	Superior	Administração	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Muito obrigado pelo sucesso desta pesquisa, achei o que procurava.
56	Fundamental	Não se aplica	Sim	8º Ofício de Notas	Direitos	Ofício de notas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
57	Pós	História	Não	Salvo engano, conheci em 2013	Acadêmica	Outros: História natural, História da ciência, História indígena	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Tudo excelente! O atendimento é fantástico. 18/02/2019
58	Superior	Relações Internacionais/ Administração	Sim	Meu pai	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Esse banco de dados deveria ser conectado a todos os demais em nível nacional de modo eletrônico para facilitar a busca de documentos em qualquer lugar do país, porém online.
59	Superior	Direito	Sim	Consulado Italiano	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Ruim	Não	Cópia digital em mídia	-
60	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Passando em frente	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	-
61	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Sim	Não solicitei	-
62	Superior	Engenharia	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento. 19/02/2019
63	Superior	Negócios imobiliários	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Muito bom.
64	Pós	Comunicação	Sim	Há muitos anos que não sei, somente agora precisei	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	Que futuramente todo o acervo seja digitalizado ou que disponibilizem equipamentos para podermos assistir materiais que estão em formato não mais encontrados com facilidade, como os filmes em acetato.
65	Fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Certidão probatória	-
66	Pós	Direito	Sim	-	-	Outros: documentos da extinta Funabem	Bom	Bom	-	Não	Não	-	-	Não solicitei	Ótimo atendimento. 20/02/2019
67	Pós	Gestão Ambiental e Biossegurança	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em mídia digital	A busca pelo site é um pouco complexa. Poderia ter mais orientações e se tornar mais fácil a busca. Fora isso está de parabéns.
68	Pós	Administração	Sim	Site	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	Cópia em papel	Possibilidade de facilitação de pesquisa no site do Arquivo Nacional - opção pesquisa.

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
69	Pós	Direito/ Psicologia	Não	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
70	Pós	Arqueologia	Não	-	Acadêmica	Outros: registros comerciais, alfandegários do Império	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	20/02/2019
71	Superior	Arqueologia	Sim	Academia	Acadêmica	Outros: mapas e informações gerais sobre a Ilha do Governador nos séculos passados	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	20/02/2019
72	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
73	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Não	Não solicitei	Base de dados entre 1900 - 1929 não consta no sistema e isso não me ajudou porém se no atendimento tivesse me avisado que não tinha documentos nesse período eu não perdera tempo.
74	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Gostei muito do atendimento. 19/02/2019
75	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Gostei muito do atendimento. 19/02/2019
76	Superior	Ciências Jurídicas e Sociais	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	Bom	Não	-	19/02/2019
77	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Atendimento muito bom.
78	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	-	Atendimento com orientação feitas com clareza, bem objetivo. 18/02/2019
79	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	18/02/2019
80	Superior	Turismo	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Excelente atendimento e organização. 19/02/2019
81	Fundamental	Não se aplica	Sim	Buscando informações	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Muito bom. 19/02/2019
82	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Acadêmica	Outros: cópia publicação D.O. de ensino	Ótimo	Bom	Bom	Inventários	Não	Bom	Não	-	19/02/2019
83	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Ao apresentar-me no balcão de atendimento a funcionária Andreia já tinha feito a pesquisa sobre [nome], pois eu já tinha telefonado ao AN e feio a pesquisa no SIAN. Forneceu-me uma lista impressa da base de dados. Mas como não tinha agendado para hoje, não consegui ter acesso à documentação. Quanto ao trabalho dela, surpreendeu-me muito positivamente, Excelência profissional. 19/02/2019
84	Pós	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Ofício de notas	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	19/02/2019
85	Pós	Economia	Sim	Indicação	Acadêmica	Outros: arquivos históricos	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Muito bom!

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
86	Superior	Arquitetura	Sim	Trabalho	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
87	Superior	Direito	Sim	Pesquisando	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Foi ótimo o atendimento de todos a quem me atendeu. Obrigada a todos. [ass]
88	Pós	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Os funcionários que nos atenderam estão bem preparados, educados e prestativos, apesar de não ter conseguido a minha documentação requerida. 18/02/2019
89	Pós	Administração Pública	Não	Realizando a mesma pesquisa de hoje	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	O atendimento melhorou mil por cento, está excelente. Toda a equipe está de parabéns. 15/02/2019
90	Superior	Matemática	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Funcionários solícitos e prestativos. Não consegui resolver a questão da minha procura mas saí com algumas infimações que me ajudarão no futuro. 18/02/2019
91	Superior	Artes Cênicas	Sim	Pesquisando	Cultural	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Ruim	Não	Não	-	Não	Cópia em mídia digital	Não é bem organizado, mesmo os funcionários serem esforçados. É uma lástima. Obrigado. [ass] 23/02/2019
92	Superior	Letras	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-
93	Pós	Odontologia	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	22/02/2019
94	Pós	Educação Física	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	A pesquisa foi eficiente e rápida. Ótimo atendimento.
95	Pós	Educação Física	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	21/02/2019
96	Superior	Tecnologia da Informação	Sim	Indicação de funcionário da SEE	Direitos	Outros: Acervo da Sec. de Est. de Educação	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Impecável. 21/02/2019
97	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	Outros: descobrir a Certidão de Óbito da minha avó	-	-	-	-	-	-	-	-	-
98	Pós	Educação Física	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Sim	Cópia em papel	Gostei do atendimento. Muito bom!
99	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	-
100	Pós	-	Sim	Advogado	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
101	Pós	Turismo	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Ruim	Não	Não solicitei	Ainda no aguardo do arquivo 03/06/19 para novas pesquisas pois os documentos do Judiciário encontram-se interditados.
102	Pós	-	Não	-	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Ótimo atendimento! 12/02/2019
103	Superior	Pedagogia	Sim	Cartório	-	Outros: cópia da convenção do Ed. Ferreira Lopes	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	-	Fui agendado para fazer a pesquisa, 08/03/19. [ass] 25/02/2019
104	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	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	Pós-graduação	Física	Mestrado em Administração	Sim	feedback de colegas	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)	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Não encontraram o documento	Fiz uma solicitação que levou cerca de 6 (seis) meses para ter retorno, negativo, em um documento não padrão, ilegível em sua maioria por conter caracteres não conversíveis, sendo que o retorno só veio depois que eu cobrei algum feedback. Esperava um serviço que fosse o oposto.	1
2	Ensino médio			Sim	Através de vídeos na plataforma YouTube.	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	Regular	Regular	Sim	Cópia em papel		Resultado muito satisfatório receber seu documento após todo o processo de busca. Porém tenho uma crítica visando solicitações futuras de outras pessoas: tentar de alguma maneira simplificar as palavras e a estrutura visual das ferramentas de busca. Se possível elaborar filtros mais específicos para obtenção de documentos. Somente. Muito obrigado e parabéns pelos serviços prestados!	9
3	Ensino médio			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	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Ter de pesquisar pessoalmente	São bem completas; porém pessoas com dificuldade em informática sofrem muito.	10
4	Pós-graduação	Engenharia Química	Engenharia de Segurança do Trabalho	Sim	Pelo Museu do Imigrante	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	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Preciso responder a resposta do arquivo nacional, não tive tempo ainda	10
5	Pós-graduação	Farmácia	Farmácia hospitalar	Não	Minha mãe indicou	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)	Ruim	Regular	Regular	Não	Cópia em papel		Não consigo visualizar os livros de assentos. Agora não consigo entrar no site com a nova senha e login fornecida por correio eletrônico.	4



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						política, etc)									
6	Pós-graduação	Direito	Direito Penal	Sim	Através da 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	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
7	Nível superior	Administração de Empresas		Sim	Através de pesquisas na 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)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			8
8	Ensino médio			Sim	grupos de facebook	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	Cópia em papel		O atendimento é muito demorado, demorou quase 4 meses para conseguirem achar meus documentos, sendo que eu já tinha achado anteriormente as imagens). Isso atrasou demais o meu processo de cidadania.	5
9	Nível superior	Administração e Letras		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	Ótimo	Não	Não solicitei serviço		Atendimento bastante rápido. Muito bom.	10
10	Nível superior	Engenharia da Computação		Sim	Através do Arquivo Público de SP	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento nota 10! Excelente, achei apenas que poderiam diminuir o tempo nas pesquisas, da solicitação inicial até a finalização, foram pouco mais de 5 meses. Mas no geral o serviço é excelente e gostaria de deixar os meus agradecimentos à essa instituição que preserva a história do Brasil.	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
						de propriedade, anistia política, etc)	etc)								
11	Nível superior	Cineasta		Sim	Indicação do Consulado de Portugal	Produção cultural/editorial	Testamento dos antepassados	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Moro em Goiânia, nossa história se passa em Brumadinho-MG. Gostei muito desde a minha visita presencial há um mês aqui no AN. Fui muito bem recebido pelos Srs. Viktor Vasconcelos e Dibulo Maranhão, além das simpáticas mocinhas da recepção e cadastro. Para minha sorte grande, o testamento da minha família está aqui, contendo muitas informações importantes para conhecer melhor as raízes da nossa família. Através da Requisição SIAN 252/2019, já recebi o trabalho digitalizado em nuvem, estou aguardando a parte física via sedex, tudo já pago direitinho. Aproveitei para pedir mais uma pesquisa a respeito dessa mesma personagem Antonio Gonçalves Maia, só que agora no material da Guerra do Paraguai, pela Guarda Nacional, de onde ele voltou como Capitão. Quem acaba de me informar que esse material está aqui no AN, foi o Arquivo Histórico do Exército. Gostaria de receber tudo que tiver sobre ele nesse episódio, pois estou escrevendo o roteiro de um vídeo documentário e possivelmente um filme longa metragem. Pelo que antecipo meus agradecimentos. Aliás uma sugestão, que façam suas digitalizações coloridas, como essa que me enviaram em preto e branco, penso que o amarelado desses documentos antigos, como o que recebi, ficaria menos borrado em algumas poucas partes onde tem algum problema de borrão, rasgado ou deterioração natural pelo estado de cada peça. Penso que não forçaria tanto, como força a cópia em preto e branco borrando um pouco, o que está escrito no verso da folha, que sempre tenta aparecer em cima do que está escrito na folha que está sendo digitalizada. Fiz o teste com foto do celular, achei que fica melhor.	9
12	Pós-graduação		DOCENCIA SUPERIOR PELA FABES	Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)		Bom	Bom	Bom	Não	Certidão probatória	VOU ME DIRIGIR AO ARQUIVO NACIONAL		7
13	Pós-graduação		Mestrado em Ciência da Informação	Sim	Pela internet	Produção acadêmica/científica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Adorei o atendimento. Parabéns a todos os envolvidos.	10
14	Ensino médio			Sim	Através do museu do imigrante	Defesa de direitos (dupla cidadania,	Entrada e registro de estrangeiros (lista de	Bom	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	fiz a solicitação agora		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
						documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	desembarque, processo de naturalização etc)								
15	Ensino médio			Não	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)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Fui bem orientado pelo Facebook. O único inconveniente foi a demora pelo resultado da pesquisa. Mas recebi o que precisava	10
16	Pós-graduação		Pós Graduação em Direito do Trabalho	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
17	Ensino médio			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			8
18	Ensino médio			Sim	Por pesquisa na 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)	Bom	Regular	Bom	Sim	Cópia em papel		Fui atendido em um prazo curto, menos de 30 dias.	9
19	Nível superior	Engenharia Florestal		Sim	Busca na internet	Defesa de direitos (dupla	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim				10

