

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

ABRIL
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 abril 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 30 de abril de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 105 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 07 questionários.

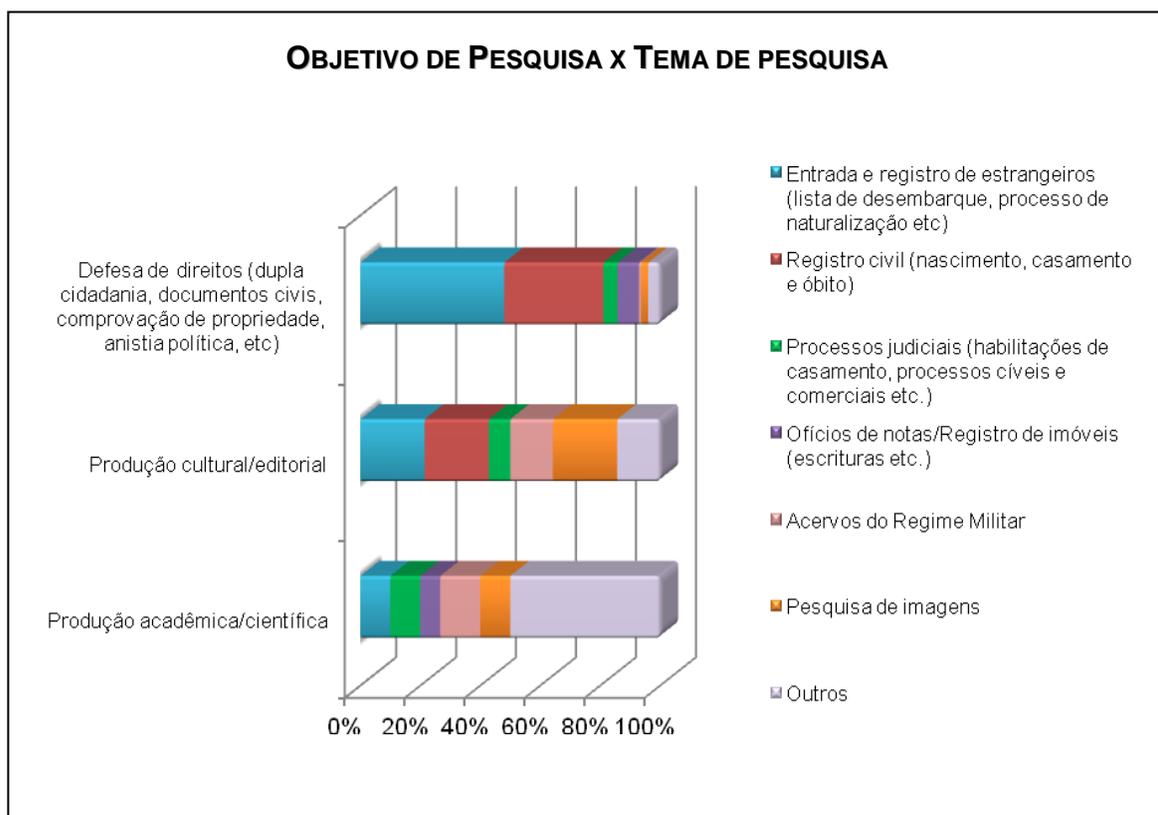
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 40 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 81,9% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 57,5% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, 57,1% dos respondentes pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em abril, 32,4% tem pós-graduação, 39% tem nível superior, 20% ensino médio, 5,7% ensino fundamental e 2,9% não respondeu; em Brasília, 57,1% tem pós-graduação e

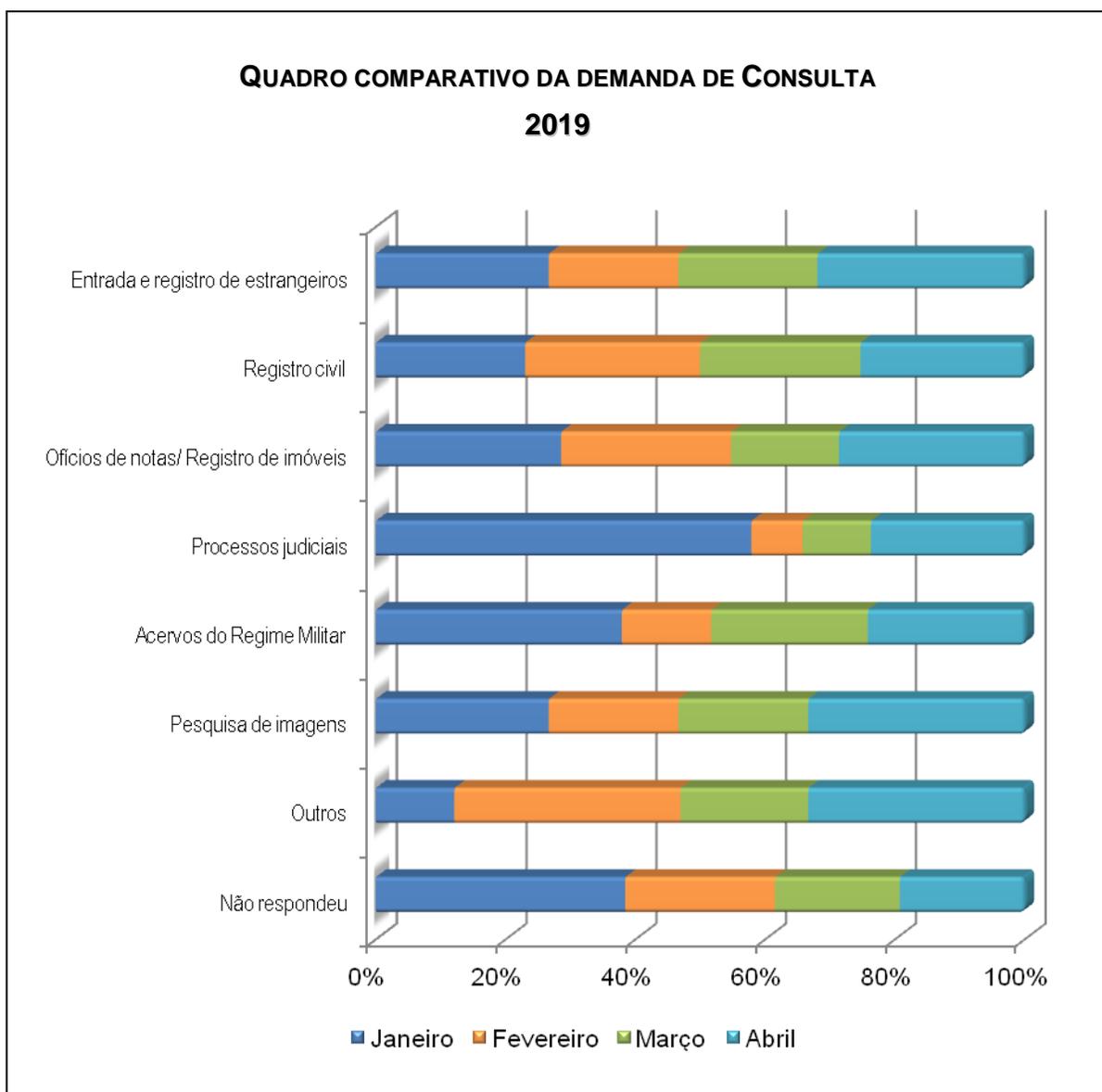
42,9% nível superior; no atendimento a distância, 32,5% tem pós-graduação, 40% nível superior, 20% ensino médio e 7,5% ensino fundamental.

- Em abril, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de História (16,9%), seguida de Direito (15,3%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Administração (20%) seguida de Engenharia (15%). Em Brasília, a maior concentração foi em História e Arquitetura (22,2% cada).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 63,3% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 74,4% dos usuários. Em Brasília, a defesa de direitos era o objetivo de 14,3% dos respondentes.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 85,7% dos usuários de Brasília, 17,4% dos usuários do Rio e 5,1% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 8,3% dos usuários do Rio e de 10,3% dos usuários do atendimento a distância.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Estrangeiros e Registro Civil. A produção acadêmica/científica abarcou temas como o regime militar, além de outros citados, como Colônias agrícolas nacionais, Documentação FAMURJ/ FAMERJ, Junta do Comércio, pesquisa genealógica, registros de comércio etc.
- No atendimento presencial do Rio, 14,29% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento presencial do DF foram 15,24% e no atendimento a distância ninguém indicou mais de um tema.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a Entrada e registro de estrangeiros (30,2%), seguida do Registro Civil (29,5%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (67,5%). Em Brasília, a maior incidência foi nos Acervos do Regime Militar e na Pesquisa de Imagens (37,5% cada).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 50,5% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 32,4% bons, 6,7% regulares, e 1% ruins; 9,5% não respondeu. Em Brasília, 57,1% dos usuários considerou ótimos os instrumentos de pesquisa, 14,3% bons, 14,3% regulares, e 14,3% ruins. No atendimento a distância, 37,5% considerou ótimos os instrumentos, 42,5% bons, 7,5% regulares e 10% ruins; 2,5% não respondeu.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 42,9% dos usuários do Rio de Janeiro declara não ter preferência, 44,8% prefere instrumentos no computador, 9,5% prefere inventários e 2,9% não respondeu. Em Brasília, 57,1% prefere instrumentos no computador e 42,9% declara não ter preferência.
- 83,8% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 87,6% dos usuários da Sede. Em Brasília, 71,4%

considerou ótimo o atendimento na Recepção e 57,1% considerou ótimo o atendimento no Balcão.

- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 41% respondeu que recebeu o documento/informação, 32,4% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 15,2% não recebeu o documento/informação; e 11,4% não respondeu.
- No atendimento presencial do DF, 42,9% recebeu o documento/informação, 14,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 14,3% não recebeu o documento/informação; e 28,6% não respondeu.
- No atendimento a distância, 50% recebeu o documento/informação; 27,5% não recebeu o documento/informação, 20% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 2,5% não respondeu.
- 42,3% dos respondentes da Sede pediu cópia em papel, 42,3% não solicitou serviço, 6,4% pediu cópia digital em mídia, 3,8% pediu cópia digital “via nuvem”, e 5,1% certidão probatória. Em Brasília, os respondentes não solicitaram serviço (100%). No atendimento a distância, 44,7% dos respondentes não solicitou serviço, 23,7% pediu cópia digital em mídia, 18,4% pediu cópia digital em “nuvem” e 13,2% cópia em papel.
- 40% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 42,5% as considerou boas, 12,5% regulares e 5% ruins.
- 42,5% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido, 5% deu nota 9, 17,5% nota 8, 15% nota 7, 7,5% nota 6, 5% nota 5, 2,5% nota 4 e 5% nota 1..
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 39% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 73,2% são positivas. As demais observações se referem à digitalização do acervo e à inexistência de acervos acerca da temática procurada. Em Brasília, 28,6% dos respondentes deixou comentários, dos quais 50% eram elogios. A reclamação se refere a falta de tratamento arquivístico do fundo pesquisado.
- 57,5% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 69,6% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões estão a exclusividade de pagamento no Banco do Brasil e dificuldades de manipulação dos arquivos digitais recebidos.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Não localizei o que procurava. 01/04/2019
- Ótimo atendimento! 01/04/2019
- [Atendimento] (excelente). 01/04/2019
- Funcionários qualificados e muito atenciosos.
- Atendimento ótimo em geral. 02/04/2019
- Fui orientado para continuar a pesquisa pelo computador em casa. Fui muito bem orientado. 04/04/2019
- Muito bom atendimento, mas ainda há muito a pesquisar. 04/04/2019
- Excelente atendimento, muito paciente e atenciosa a atendente. 04/01/2019
- Fui muito bem atendido e orientado como agir. 04/04/2019
- O atendimento foi ótimo. O pessoal foi muito atencioso e profissional! 04/04/2019
- Tive um ótimo atendimento. 03/04/2019
- Excesso de burocracia para adentrar neste Arquivo Nacional - se uma pessoa entrar armada!! - não tem sensor de metais?? - Vocês já pensaram nisso!! Onde está a segurança e proteção pessoal dos funcionários??? 03/04/2019
- Fui muito bem atendido por todos e voltaria para outras pesquisas e para conhecer as exposições. 03/04/2019
- Eu só tenho que elogiar o atendimento, show. 05/04/2019
- Ótimo. Fui muito bem instruída em todas as etapas do atendimento. 05/04/2019
- Pesquisa em andamento. 05/04/2019
- Não consegui a cópia do documento (certidão de nascimento) porque o livro da 14ª Circunscrição não está digitalizado. 04/04/2019
- Acho triste não existir dados de 1924. É recente, visto quanto tempo há o Brasil. Preciso certidão nascimento minha mãe e está difícil. Vou seguir orientações dadas aqui. 05/04/2019
- O atendimento foi excelente, adorei a recepção e foi tudo excelente. Pessoas positivas e bem atenciosas. Nada a mudar, estão de parabéns. 08/04/2019
- Gostei do atendimento, todos atendentes muito bons. Atendimento ótimo. 08/04/2019
- Ainda não recebi, portanto não posso avaliar. 11/04/2019

- Obrigada. 09/04/2019
- Continue assim ok. 11/04/2019
- Estou com dificuldade em encontrar a Certidão de Nascimento da minha sogra, nascida em 9/ julho/ 1940 pesquiso no site, já vim até o Arquivo Nacional ao menos cinco vezes e tento diretamente com os cartórios mais prováveise não obtenho êxito, desde o mês de setembro de 2017.
O nome dela não consta na base de dados geral, gostaria de soluções para estes assuntos. 11/04/2019
- Ótimo atendimento, desde a recepção até o guichê. Local precisa de manutenção predial no teto. 12/04/2019
- Pessoas maravilhosas e super atenciosas. Atendimento rápido e de qualidade. 12/04/2019
- Não tenho mais nada a acrescentar na presente pesquisa. 16/04/2019
- Obrigada e até a próxima. 15/04/2019
- Ótimo atendimento! Consegui abrir a mente, de como consultar e obter mais informações. [ass.] 16/04/2019
- Meu nome é [...], estou satisfeito, quem me atendeu me deu alguns caminhos, estou satisfeito e voltarei aqui! Atendimento "satisfatório" "ótimo". Obrigado. 17/04/2019
- Muito bom serviço prestado. Alto grau de satisfação e motivação dos funcionários. Software rápido, preciso e amigável. Parabéns. [ass.] 17/04/2019
- É a segunda vez que venho ao AN e sempre fico muito satisfeita com o atendimento. 17/04/2019
- Sugestão: entregar a pesquisa na saída. 22/04/2019
- Excelente atendimento.
- Ótimo atendimento em todo o órgão. 22/04/2019
- Atendimento excelente.
- Adorei o atendimento e as orientações que recebi. [ass.] 26/04/2019
- Atendimento impecável, funcionário Claudio Teixeira além de muito empenhado em me ajudar a obter respostas, soube bem os caminhos que devo buscar durante as pesquisas no AN e os caminhos após. Parabéns à equipe pela competência. 26/04/2019
- Excelente atendimento.

- Sugiro inclusão de arquivos anteriores aos que contém desde o início dos registros no país. Prioritariamente certidões de pessoas e móveis, etc.
- Ótimo atendimento: local limpo, funcionários simpáticos e prestativos. 29/04/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

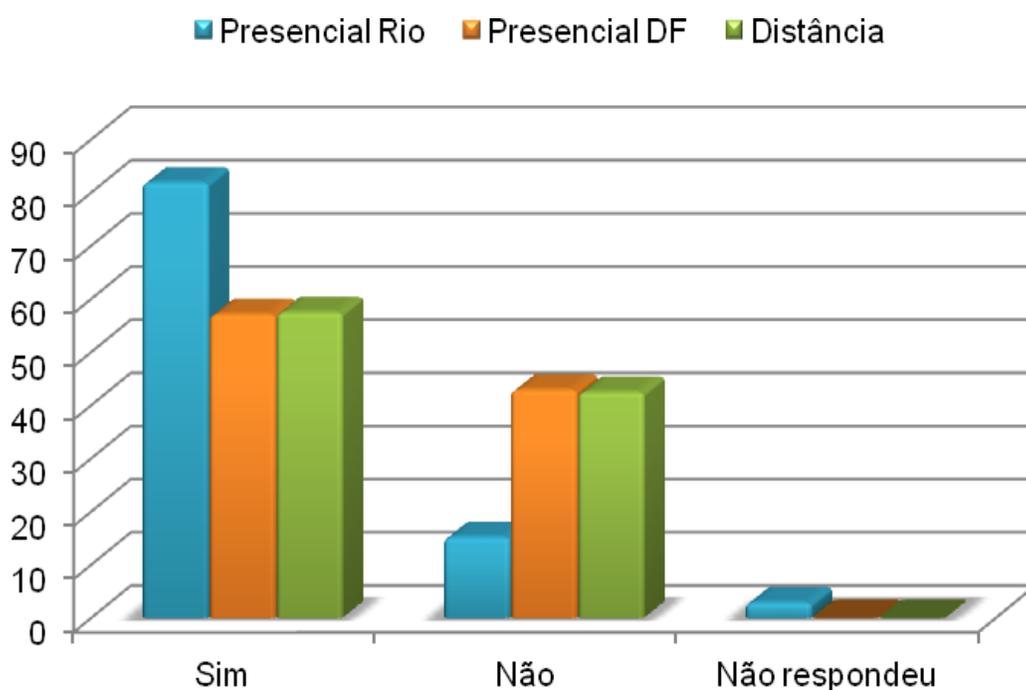
- Agradeço a atenção dispensada, organização e informações que auxiliaram no desenvolvimento da pesquisa. Recebi um ótimo atendimento no Departamento SUDAC. 02/04/2019
- Este fundo ainda requer tratamento arquivístico. 22/04/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

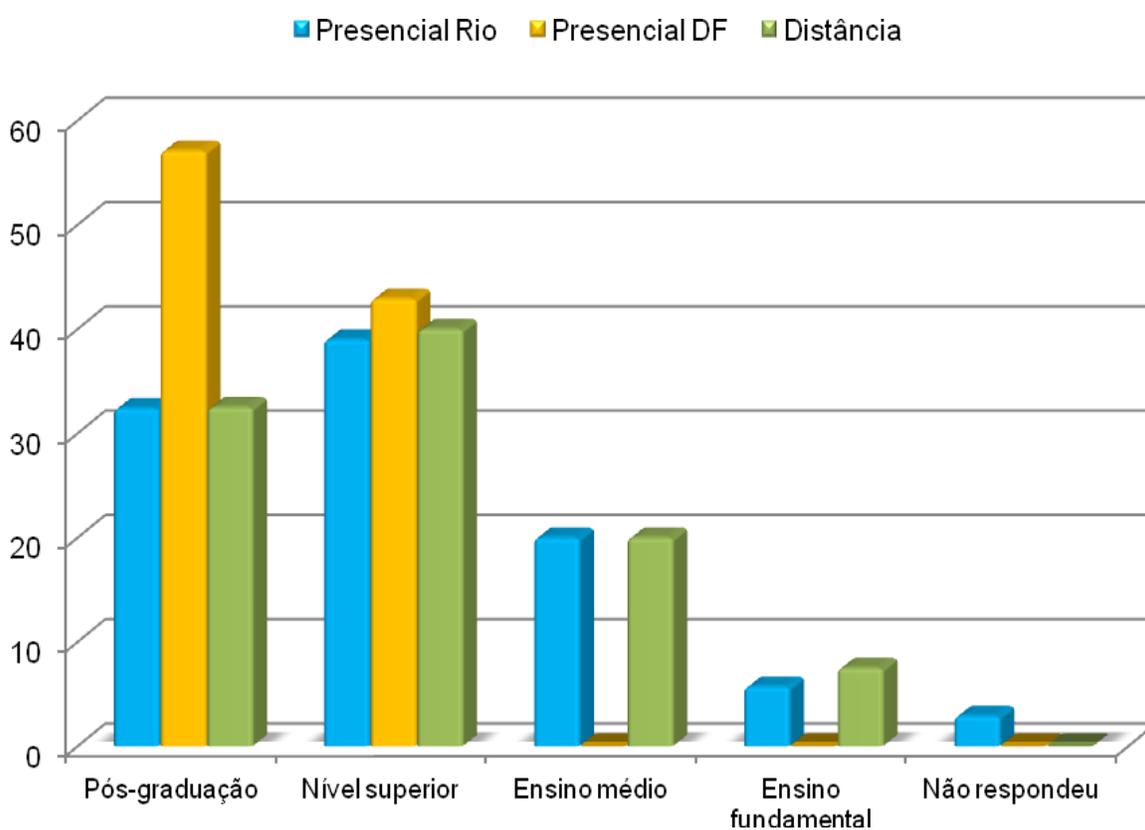
- Como faço para enviar a imagem que abre pra mim, não abrem arquivos em PDF e já foi finalizado o atendimento, não consigo interagir.
- Bem informativo.
- Gostei.
- Gostaria de saber se é possível verificar se tem cópia do passaporte no prontuário de Elena Loseviciene, em caso positivo como devo proceder para conseguir essa documentação, onde consta o nome de Pranas Loseviciene como filho dela e que é lituano.
- Estou impressionado com o atendimento excelente da equipe do arquivo nacional.fui atendido em menos de 24 horas, parabéns para vocês
- Excelente instrumento de pesquisa, necessitando de permanente evolução digital.
- Solicito ajuda para aceder ao ficheiro que me enviaram, por favor
- Achei muito bom o atendimento, só um pouco demorado o retorno.
- Excelente atendimento, profissionais competentes, dedicados e sobretudo responsáveis. Atendimento presencial e à distância, excelente. Parabéns.
- Ótimo atendimento

- Ao menos os documentos sobre estrangeiros poderiam estar digitalizados e disponíveis, facilmente, on line, assim não tomaríamos o tempo dos funcionários, nem pagar por algo que não recebemos. Só recebi e-mails com resposta automática que o pedido foi encaminhado, vai demorar....
- Até agora estou satisfeito
- Atendimento por telefone muito bom! Atendimento a distância demorou.
- A solicitação de documentos poderia ser feita por e-mail.
- Muito eficiente e com um valor acessível.
- Obrigada pela orientação
- O serviço é muito bom, a demora no atendimento é muito longa.
- Gosto muito do serviço do AN, encontrei diversos documentos sobre meus familiares tanto no AN, quanto com o auxílio do Family Search. Me interessa por história e por pesquisar documentos antigos. Tenho interesse em um dia cursar Arquivologia para quem sabe, no futuro, trabalhar no Arquivo Nacional. Muito obrigada por disponibilizarem essas relíquias de nossa história. Continuem com esse trabalho de excelência. Eu só tenho a agradecer!
- Muito bom
- Muito bom
- O atendimento pela interface é bom, fica tudo registrado e os arquivos são disponibilizados de maneira eficiente. tive um problema com o formato de dois dos três arquivos que pedi e os solicitei por email, pois o pedido já havia sido fechado - dada a entrega dos arquivos via site. mas me responderam rapidamente com novos arquivos. Obrigada.
- Aumentar tamanho disponível para upload de arquivos, ou dividi-los automaticamente.
- Seria bom ter uma opção para pagar em qualquer banco, pois o boleto recebido só é aceito no banco do Brasil, mesmo que esta oferta representasse uma taxa maior para emissão de um boleto aceito em outros bancos, possibilitando o pagamento via internet.

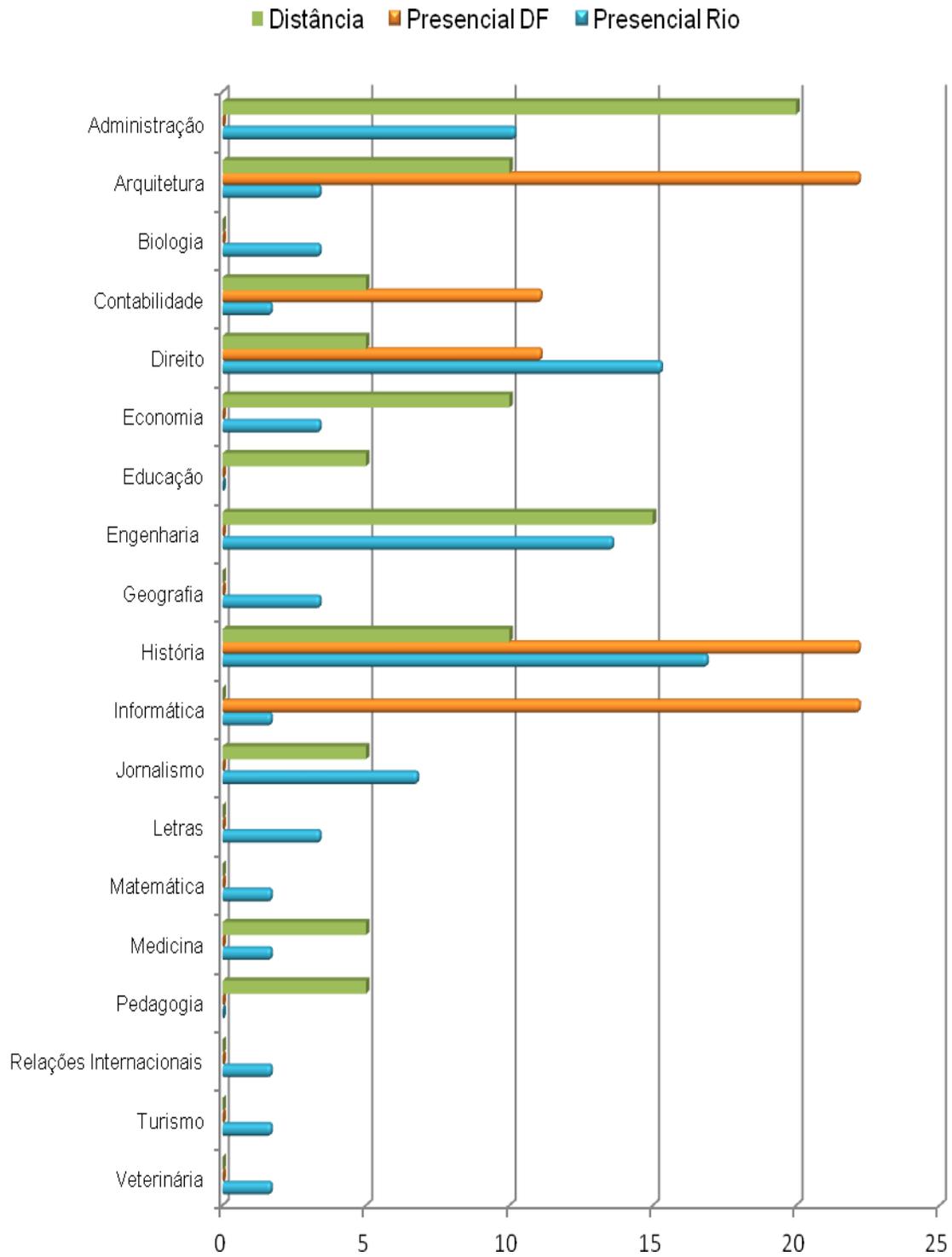
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



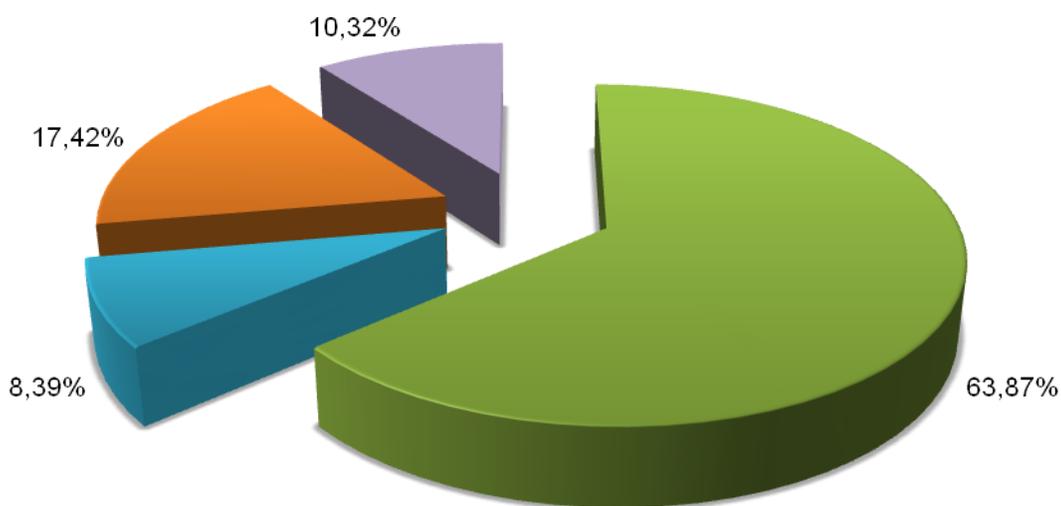
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO*

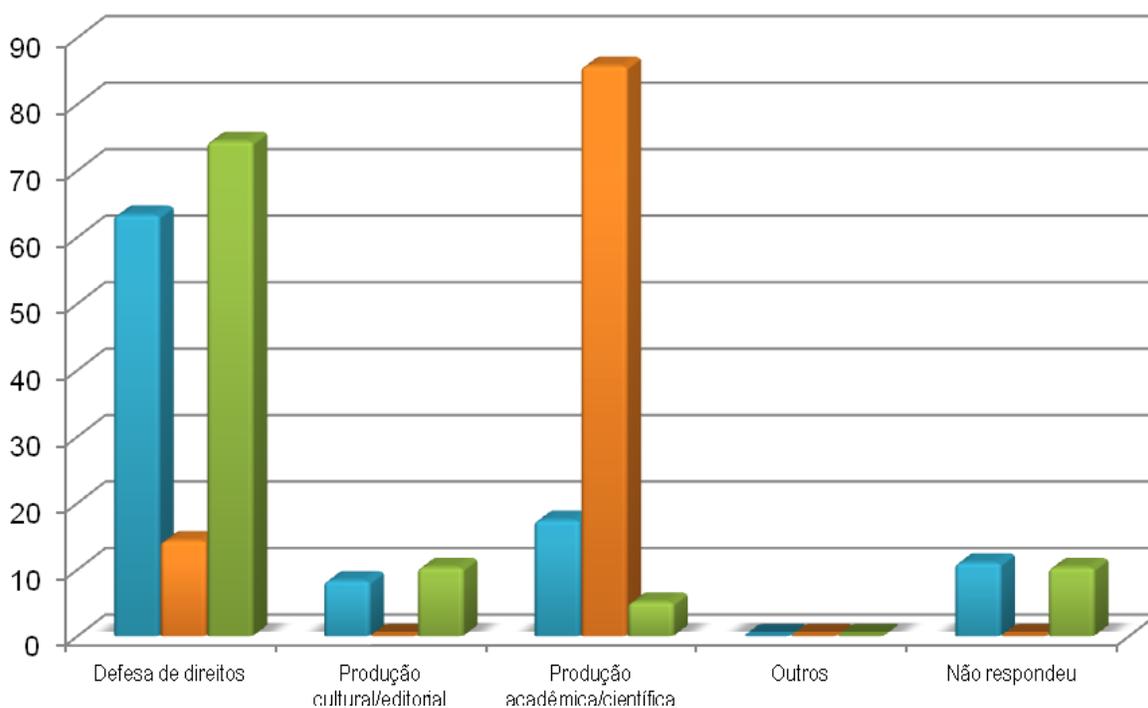


**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

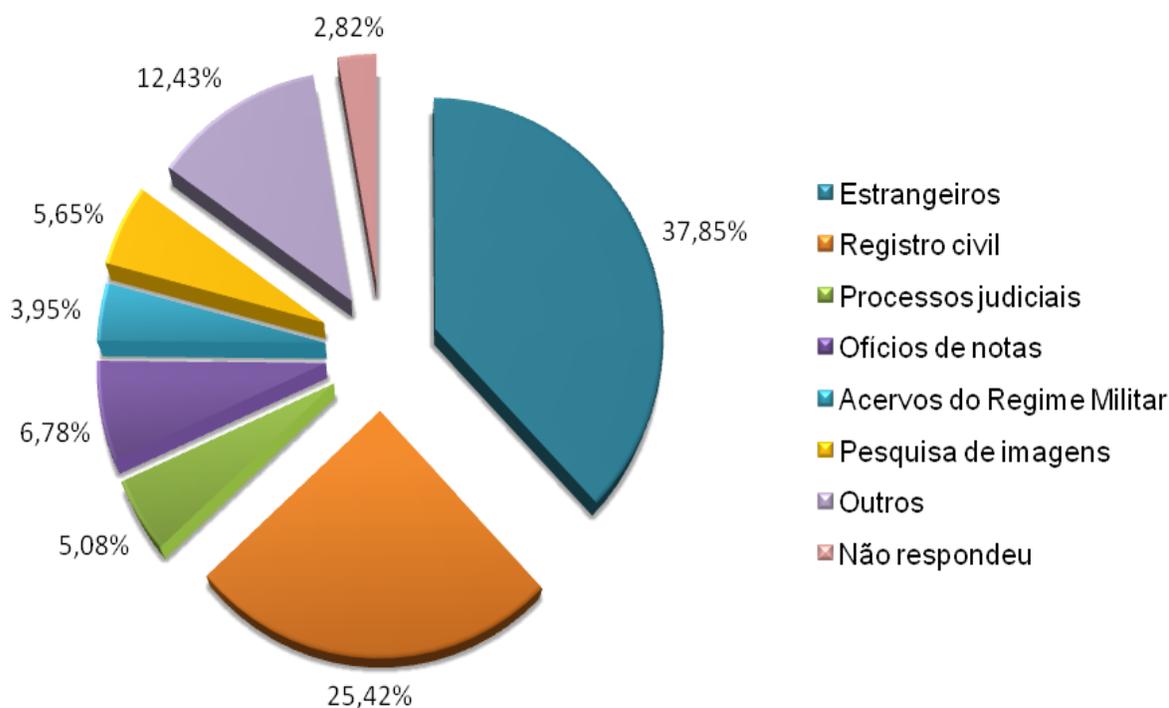


■ Direitos ■ Produção cultural/editorial ■ Produção acadêmica/científica ■ Não respondeu

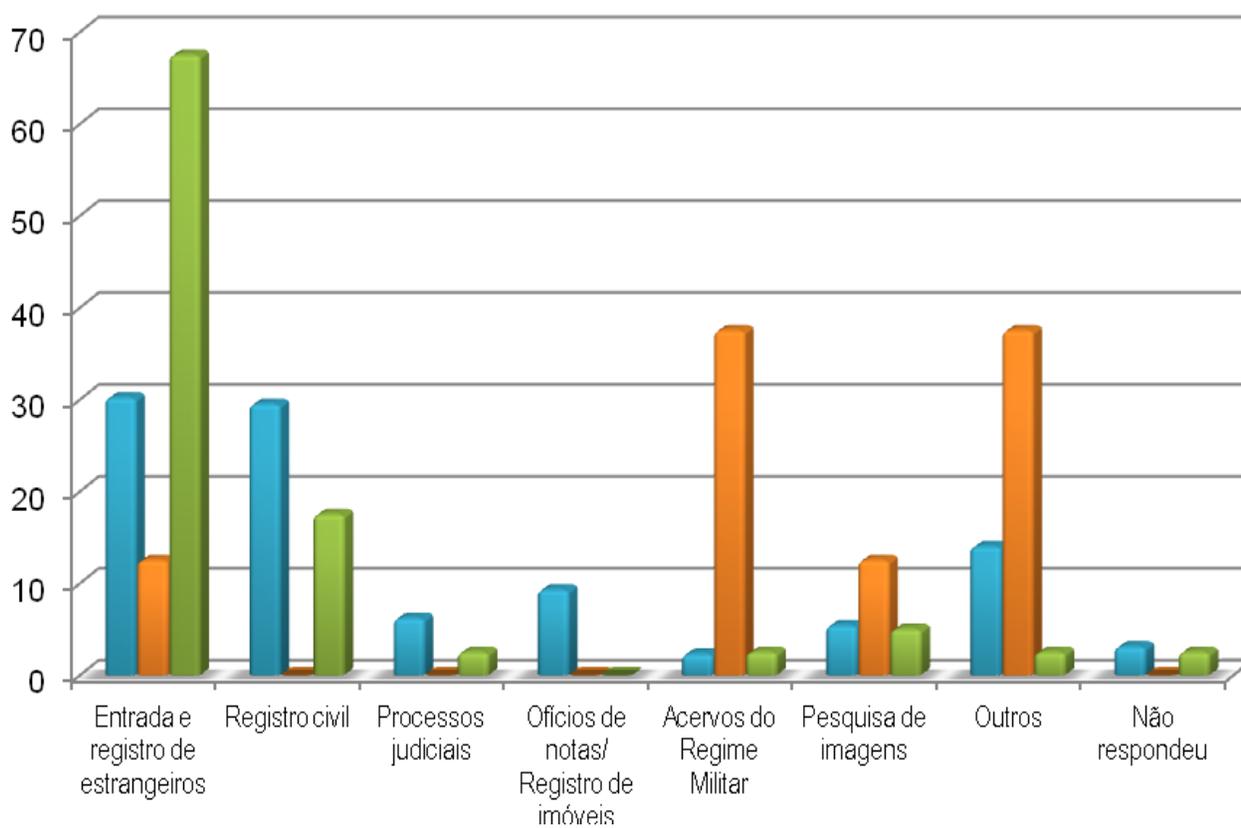
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



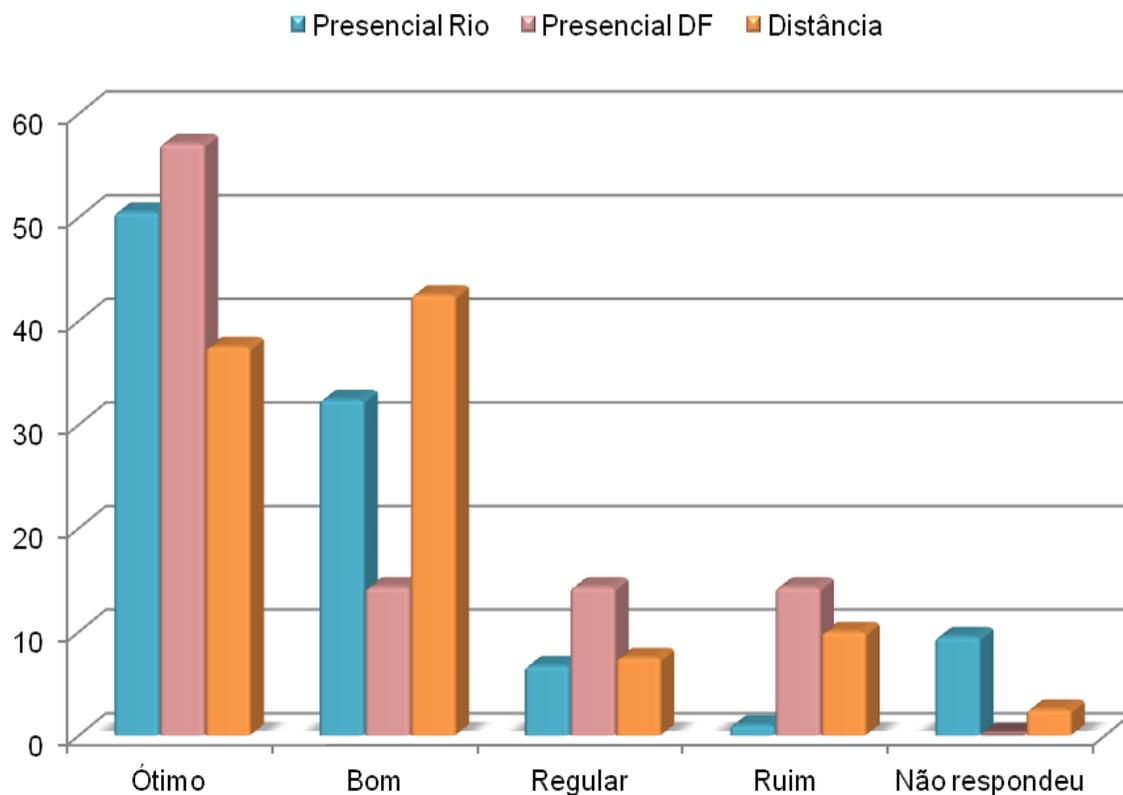
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



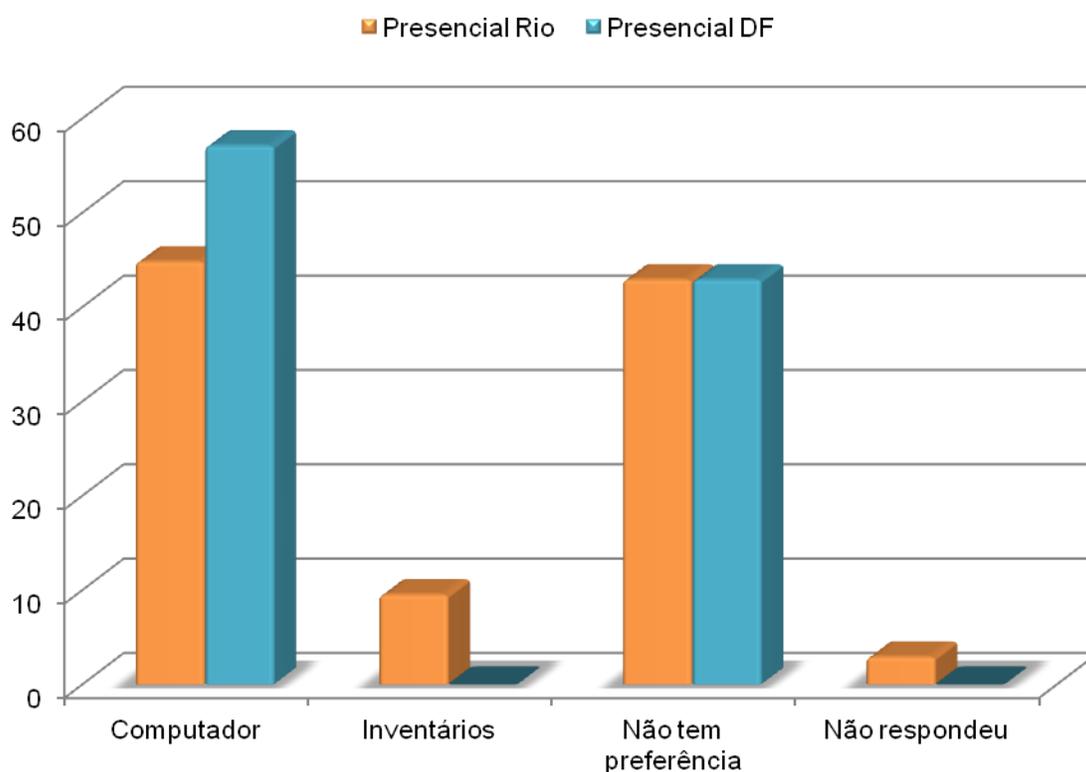
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



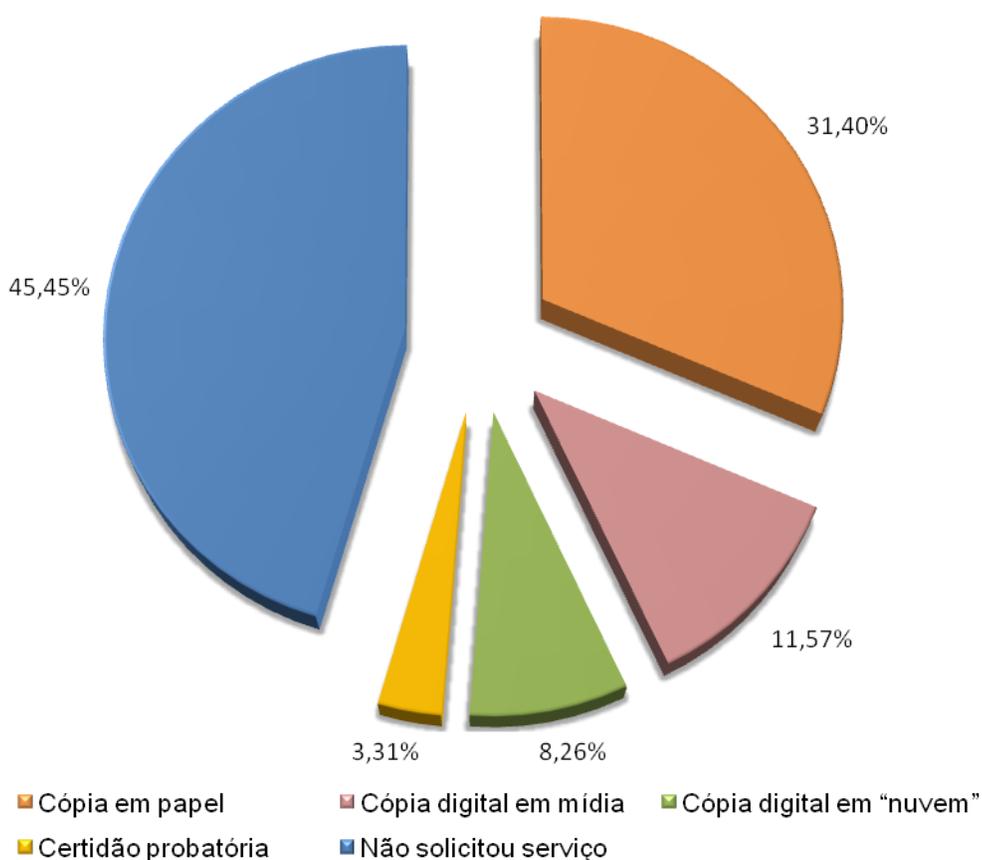
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



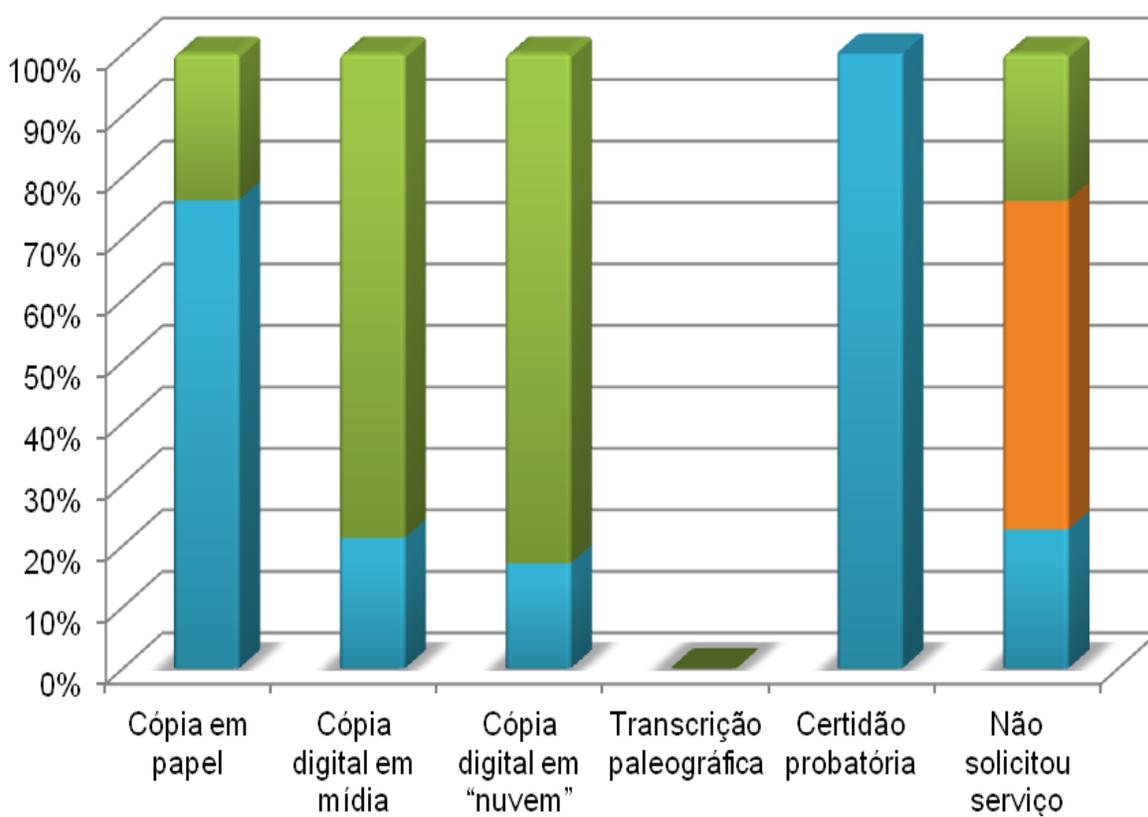
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



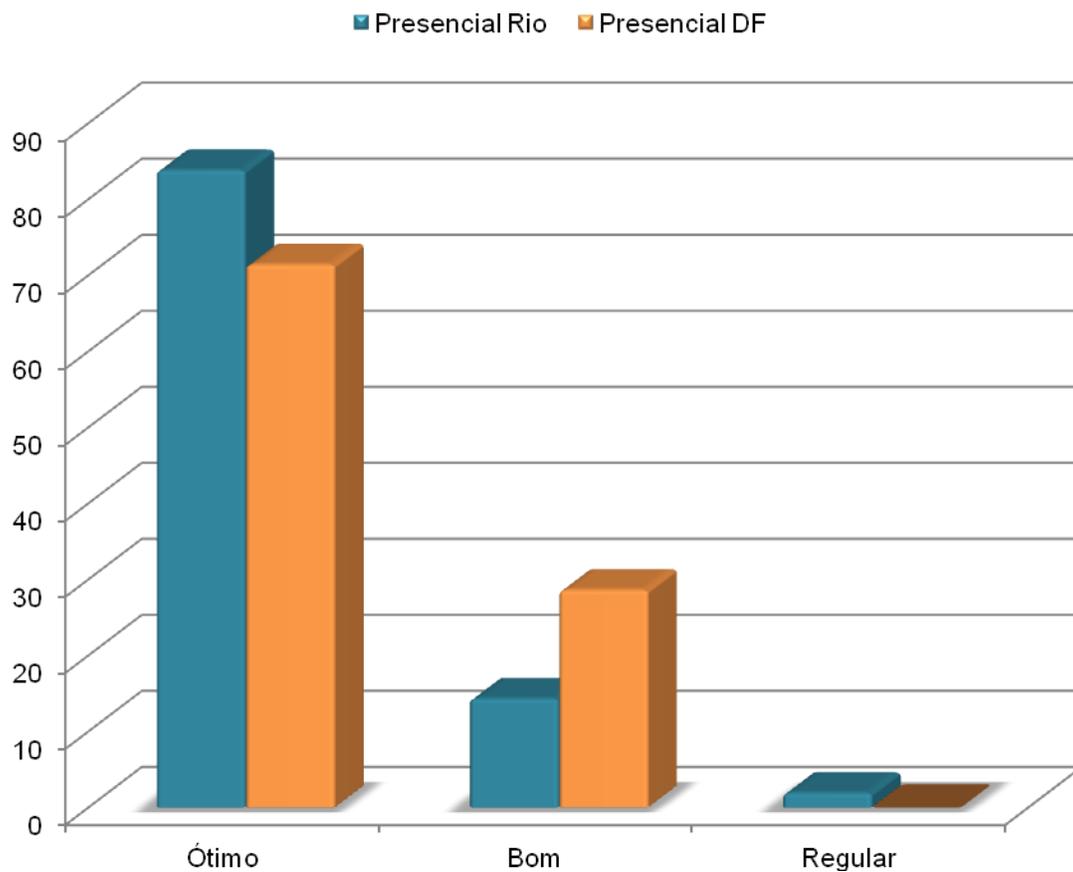
SERVIÇO SOLICITADO



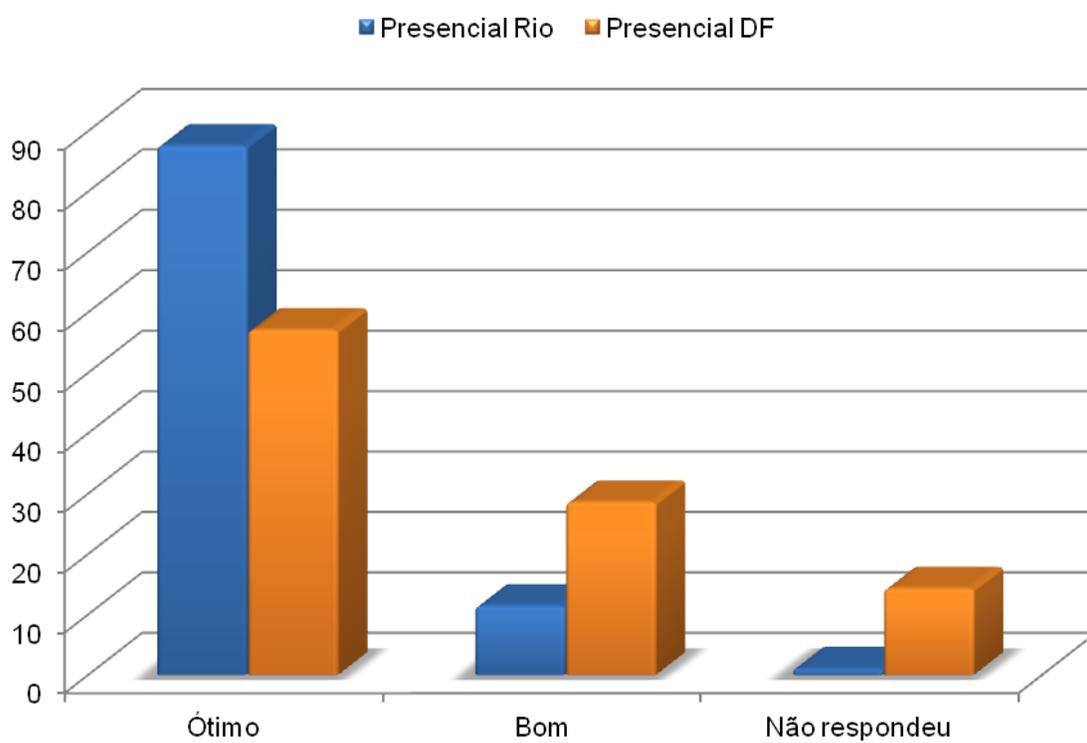
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

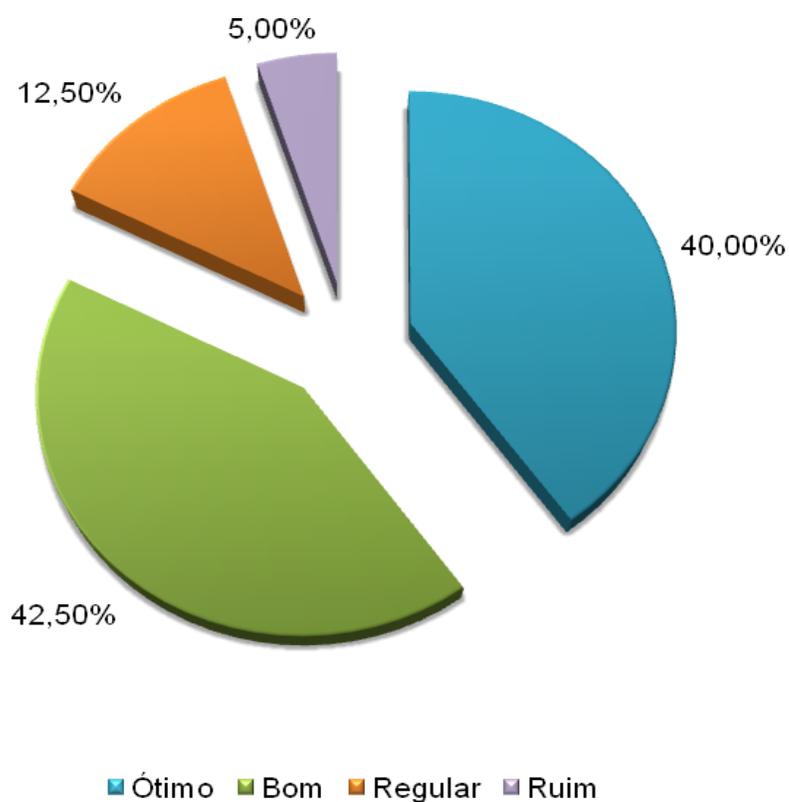


ATENDIMENTO NO BALCÃO

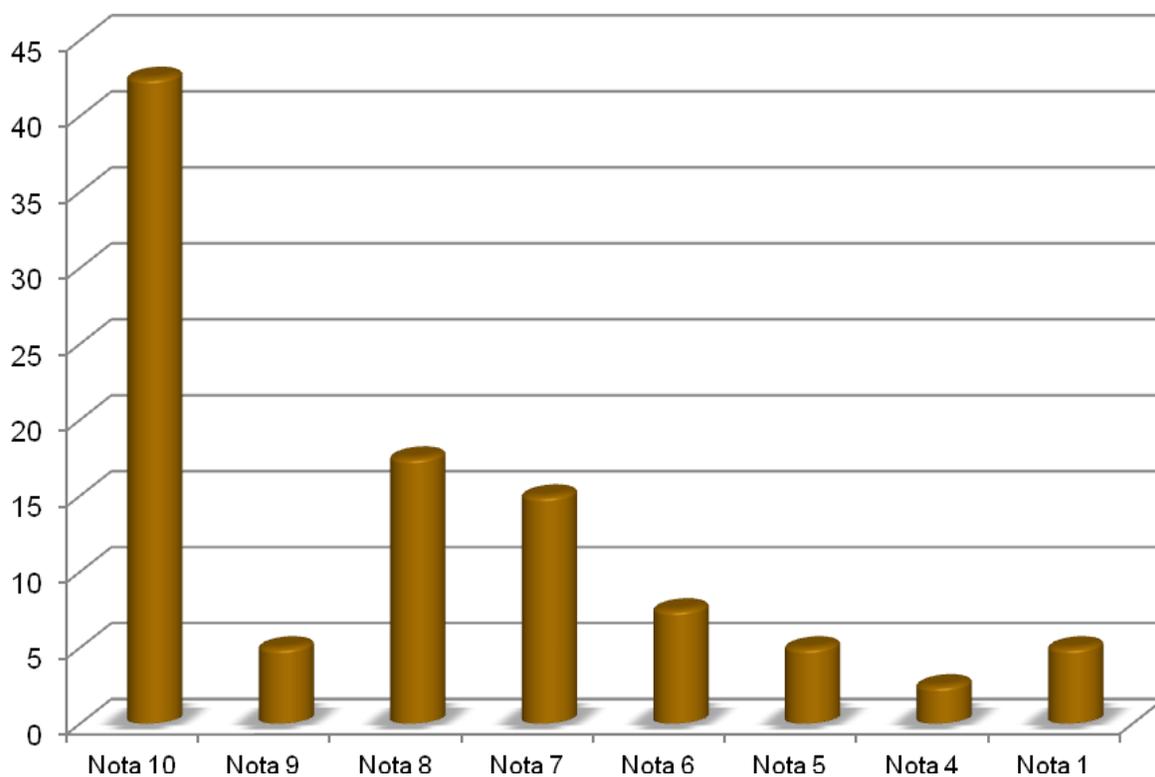


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

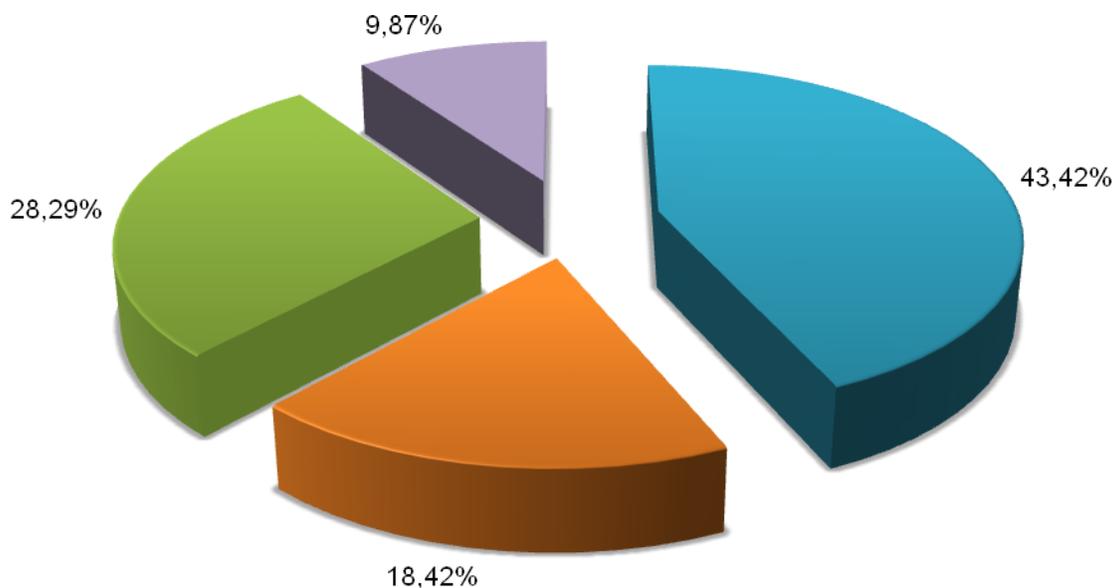
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA

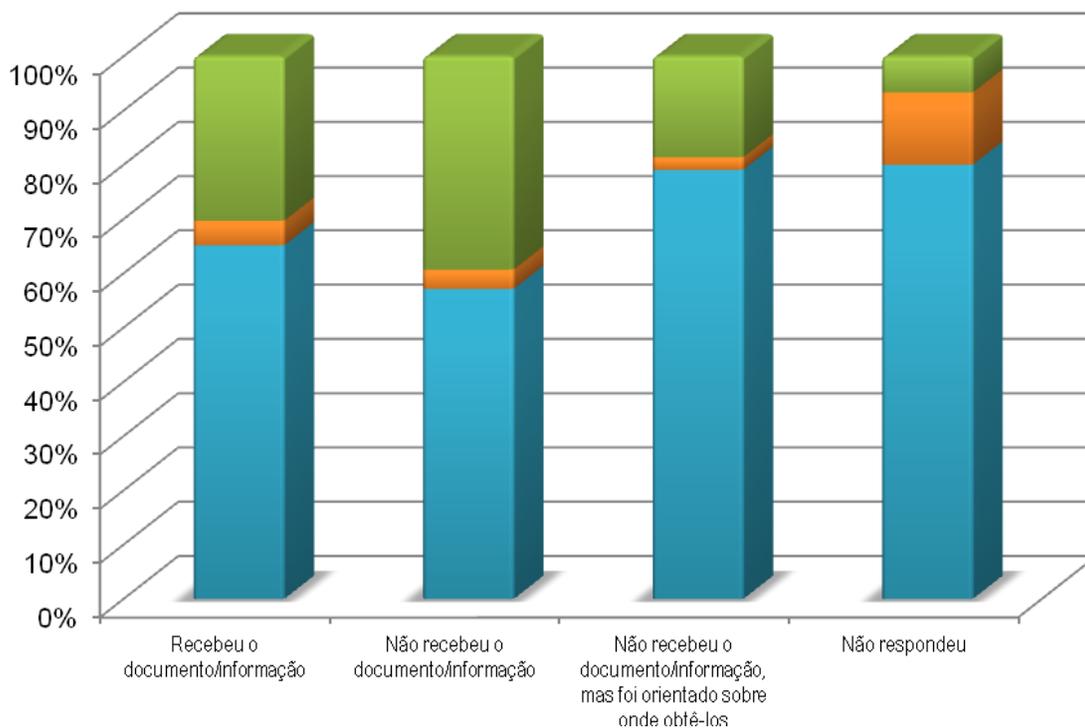


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los
- 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 DESTA 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	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Orientador do doutorado	Acadêmica	Outros: colônias agrícolas nacionais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Agradeço a atenção dispensada, organização e informações que auxiliaram no desenvolvimento da pesquisa. Recebi um ótimo atendimento no Departamento SUDAC. 02/04/2019
2	Superior	Biblioteconomia	Sim	Internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	Não solicitei serviço	05/04/2019
3	Superior	Design	Sim	Bibliografia	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Não solicitei serviço	15/04/2019
4	Pós	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Pelo orientador do mestrado	Acadêmica	Outros: planos políticos para o centro-oeste no final da década de 40	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	17/04/2019
5	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: relações de trabalho no serviço público	Bom	Bom	Ruim	Computador	Sim	Regular	Sim	-	Este fundo ainda requer tratamento arquivístico. 22/04/2019
6	Pós	Direito	Não	-	Acadêmica	Estrangeiros/ Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	26/04/2019
7	Superior	História	Não	-	Direitos	Acervos do Regime Militar	Ótimo	-	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Não solicitei serviço	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Economia	Sim	Através de pesquisa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	01/04/2019
2	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	-
3	Superior	Administração	Sim	Livros e sites	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	01/04/2019

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
4	Pós	Psicologia	Sim	Através de pesquisa internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ruim	Não	-	01/04/2019
5	Superior	Pedagogia	Não	-	Direitos	Outros: Ministério do Trabalho (registro do trabalhador)	Bom	Bom	-	-	-	-	-	-	Não localizei o que procurava. 01/04/2019
6	Pós	Biologia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Ótimo atendimento! 01/04/2019
7	Pós	Astronomia	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
8	Superior	Direito	Não	-	Cultural	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	01/04/2019
9	Pós	Análise de Sistemas	Sim	5º Ofício de Notas	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	01/04/2019
10	Superior	Turismo	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	01/04/2019
11	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação de um amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	Não solicitei	01/04/2019
12	Fundamental	Não se aplica	Sim	Através de uma funcionária de um cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Certidão probatória	[Atendimento] (excelente). 01/04/2019
13	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Outros: FAMERJ, FAMURJ	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
14	Superior	Medicina Veterinária	Sim	Internet	Direitos	Outros: Documentação FAMURJ/ FAMERJ	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	-	Funcionários qualificados e muito atenciosos.
15	Superior	-	Sim	Internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Bom	Bom	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	02/04/2019
16	Fundamental	Não se aplica	Sim	Através do cartório da Ilha	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	02/04/2019
17	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
18	Superior	Engenharia Civil	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	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
19	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
20	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Fui indicada por uma amiga	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Não	Não solicitei	-
21	Fundamental	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	-	Atendimento ótimo em geral. 02/04/2019
22	Pós	Engenharia Civil	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	02/04/2019
23	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Outros: Junta do Comércio (início do XIX)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	-	02/04/2019
24	Pós	Gestão de Serviços	Sim	Pesquisas na internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	04/04/2019
25	Superior	História da Arte	Sim	-	Acadêmica	Outros	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Não	-	Orientação	Não solicitei	04/04/2019
26	Superior	Análise de Informações	Sim	Indicação de amigos	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Fui orientado para continuar a pesquisa pelo computador em casa. Fui muito bem orientado. 04/04/2019
27	Pós	Engenharia	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	04/04/2019
28	Superior	Pedagogia	Sim	TV/ internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	04/04/2019
29	Superior	Educação Física	Sim	Recomendação de amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	-	Muito bom atendimento, mas ainda há muito a pesquisar. 04/04/2019
30	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento, muito paciente e atenciosa a atendente. 04/01/2019
31	Fundamental	Não se aplica	Sim	Por indicação de amigos	Direitos	Estrangeiros/ Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Fui muito bem atendido e orientado como agir. 04/04/2019
32	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: Carta Geográfica do Brasil - 1922	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	O atendimento foi ótimo. O pessoal foi muito atencioso e profissional! 04/04/2019
33	Superior	Engenharia Elétrica	Sim	Sozinho	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	04/04/2019
34	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	-	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	Orientação	-	03/04/2019
35	Fundamental	Não se aplica	Sim	Através de advogado	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Tive um ótimo atendimento. 03/04/2019

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
36	Pós	Direito	Sim	Indicação do 16º cartório de notas - Ipanema	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	Excesso de burocracia para adentrar neste Arquivo Nacional - se uma pessoa entrar armada!! - não tem sensor de metais?? - Vocês já pensaram nisso!! Onde está a segurança e proteção pessoal dos funcionários??? 03/04/2019
37	Superior	-	Sim	Apenas acompanhante	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	-	03/04/2019
38	Pós	Biblioteconomia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	03/04/2019
39	Fundamental	Não se aplica	Sim	Sim	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Não	Cópia digital em "nuvem"	03/04/2019
40	Pós	Direito	Sim	Indicação de cartório (6º)	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Fui muito bem atendido por todos e voltaria para outras pesquisas e para conhecer as exposições. 03/04/2019
41	Ensino médio	Não se aplica	Não	Desde passou a ser Arquivo Nacional	-	Estrangeiros/Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	-	Cópia em papel	Eu só tenho que elogiar o atendimento, show. 05/04/2019
42	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Ótimo. Fui muito bem instruída em todas as etapas do atendimento. 05/04/2019
43	Pós	Administração de Empresas	Sim	Indicação de familiar	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	Pesquisa em andamento. 05/04/2019
44	Superior	Engenharia de automação	Sim	Minha mãe me indicou	Cultural	Outros: pesquisa genealógica	Ótimo	Ótimo	Ruim	Não	Não	-	Não	Cópia em papel/ Cópia digital em "nuvem"	Não consegui a cópia do documento (certidão de nascimento) porque o livro da 14ª Circunscrição não está digitalizado. 04/04/2019
45	Pós	Sociologia/ Direito	Sim	Internet	Acadêmica	Processos judiciais/ Outros: Discursos sobre a cannabis no início do séc. XX	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	05/04/2019
46	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Já conhecia por sempre passar por aqui	Direitos	Estrangeiros/ Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	05/04/2019
47	Superior	Pedagogia	Não	-	Cultural	Processos judiciais/ Acervos do	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	05/04/2019

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
						Regime Militar									
48	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Não	-	Acho triste não existir dados de 1924. É recente, visto quanto tempo há o Brasil. Preciso certidão nascimento minha mãe e está difícil. Vou seguir orientações dadas aqui. 05/04/2019
49	Superior	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Amigos	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	05/04/2019
50	Superior	História	Sim	Pela escola/faculdade	Acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regular	Não	-	08/04/2019
51	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Fui encaminhada	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	05/04/2019
52	Superior	Economia	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ruim	Não	Cópia em papel	08/04/2019
53	Superior	-	Não	-	-	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais/ Ofícios de notas/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel/ Certidão probatória	08/04/2019
54	Ensino médio	-	Sim	Pelo cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	O atendimento foi excelente, adorei a recepção e foi tudo excelente. Pessoas positivas e bem atenciosas. Nada a mudar, estão de parabéns. 08/04/2019
55	Superior	Biblioteconomia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	08/04/2019
56	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Um amigo me informou	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	Gostei do atendimento, todos atendentes muito bons. Atendimento ótimo. 08/04/2019
57	Superior	Direito	Não	Internet e a pé	Direitos	Estrangeiros	Regular	-	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	08/04/2019
58	Superior	Administração	Sim	Informação de amigos	Direitos	Outros: prontuário	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não solicitei	08/04/2019
59	Pós	Psicologia	Sim	Advogados	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	11/04/2019
60	Pós	Ciências Sociais	Sim	Trabalhei em instituição arquivística que mantém	Acadêmica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Ainda não recebi, portanto não posso avaliar. 11/04/2019

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
				contato/articulação "Fundação Darcy Ribeiro"											
61	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	11/04/2019
62	Pós	Antropologia/Pscologia	Sim	Internet/ ouvi falar	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Obrigada. 09/04/2019
63	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Continue assim ok. 11/04/2019
64	Superior	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Faculdade	Acadêmica	Ofício de notas	Regular	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	11/04/2019
65	Superior	História	Não	Através da faculdade (UFRJ)	Acadêmica	Processos judiciais/ Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	11/04/2019
66	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Ofício de notas	Bom	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	11/04/2019
67	Superior	Engenharia Química	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Não	-	Orientação	Não solicitei	11/04/2019
68	Superior	Matemática	Não	Não me lembro, mas há muitos anos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	Estou com dificuldade em encontrar a Certidão de Nascimento da minha sogra, nascida em 9/ julho/ 1940 pesquiso no site, já vim até o Arquivo Nacional ao menos cinco vezes e tento diretamente com os cartórios mais prováveise não obtenho êxito, desde o mês de setembro de 2017. O nome dela não consta na base de dados geral, gostaria de soluções para estes assuntos. 11/04/2019
69	Pós	Odontologia	Sim	Indicação de sobrinha	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Ótimo atendimento, desde a recepção até o guichê. Local precisa de manutenção predial no teto. 12/04/2019
70	Superior	Letras	Sim	Trabalho	Cultural	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	Cópia digital em mídia	12/04/2019
71	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	-	Bom	Bom	-	-	Não	-	Orientação	-	12/04/2019
72	Pós	Odontologia	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Pessoas maravilhosas e super atenciosas. Atendimento rápido e de qualidade. 12/04/2019

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
73	Pós	Direito	Não	Desde passou a ser Arquivo Nacional	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em papel/ Cópia digital em mídia	12/04/2019
74	Superior	Engenharia Mecânica	Sim	Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Ótimo	Não	Cópia em papel	12/04/2019
75	Pós	Biblioteconomia	Sim	Sou bibliotecária	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Certidão probatória	12/04/2019
76	Pós	Ciências Biológicas	Não	-	Cultural/ Acadêmica	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	12/04/2019
77	Pós	Direito	Sim	Pesquisa na internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Não tenho mais nada a acrescentar na presente pesquisa. 16/04/2019
78	Pós	História	Sim	Por colegas	Acadêmica	Outros: registros de comércio	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	15/04/2019
79	Superior	Geografia	Sim	Grupo de pesquisa	Acadêmica	Outros: mapas, cartas, ofícios	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	Obrigada e até a próxima. 15/04/2019
80	Pós	História	Sim	Trabalho	Acadêmica	Outros: Independência e construção do Estado e da nação brasileiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Ruim	Sim	Não solicitei	16/04/2019
81	Pós	Geologia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Certidão probatória	16/04/2019
82	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através do meu irmão	Direitos	Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	16/04/2019
83	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Sou morador das redondezas	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia digital em mídia	Ótimo atendimento! Consegui abrir a mente, de como consultar e obter mais informações. [ass.] 16/04/2019
84	Superior	História	Sim	Pelas professoras da faculdade	Acadêmica	Outros: Família Reboças	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	15/04/2019
85	Pós	Medicina	Sim	Indicação de amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	16/04/2019
86	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através da minha sobrinha + internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Meu nome é [...], estou satisfeito, quem me atendeu me deu alguns caminhos, estou satisfeito e voltarei aqui! Atendimento "satisfatório" "ótimo". Obrigado. 17/04/2019

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
87	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Cultural	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	17/04/2019
88	Superior	Belas Artes	Não	Pela web	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais/ Ofícios de notas/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Muito bom serviço prestado. Alto grau de satisfação e motivação dos funcionários. Software rápido, preciso e amigável. Parabéns. [ass.] 17/04/2019
89	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	É a segunda vez que venho ao AN e sempre fico muito satisfeita com o atendimento. 17/04/2019
90	Pós	Artes Visuais	Sim	Internet	Cultural	Registro civil/ Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	22/04/2019
91	Superior	Sistema de Informação	Sim	Site	Direitos/ Cultural/ Acadêmica	Registro civil/ Processos judiciais/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	Sugestão: entregar a pesquisa na saída. 22/04/2019
92	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Excelente atendimento.
93	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Solicitação de documentos	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
94	Pós	Análise Financeira	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento em todo o órgão. 22/04/2019
95	Pós	-	Sim	Internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	24/04/2019
96	Pós	Administração	Sim	Advogados	Direitos	Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel/ Cópia digital em mídia	24/04/2019
97	Superior	Direito	Sim	Através de cartórios para docs.	-	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	[ass.] 25/04/2019
98	Ensino médio	Não se aplica	Sim	A mando do cartório	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Não	Não solicitei	Atendimento excelente.

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
99	Pós	Fonoaudiologia	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	Adorei o atendimento e as orientações que recebi. [ass.] 26/04/2019
100	Superior	Administração	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros/ Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Atendimento impecável, funcionário Claudio Teixeira além de muito empenhado em me ajudar a obter respostas, soube bem os caminhos que devo buscar durante as pesquisas no AN e os caminhos após. Parabéns à equipe pela competência. 26/04/2019
101	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Cópia digital em mídia	Excelente atendimento.
102	Superior	Letras	Sim	Indicação	Direitos/ Cultural	Estrangeiros/ Registro civil/ Ofícios de notas	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	Sugiro inclusão de arquivos anteriores aos que contém desde o início dos registros no país. Prioritariamente certidões de pessoas e móveis, etc.
103	Pós	Educação Física	Sim	Artigo na internet	Direitos	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
104	Pós	História	Sim	Na graduação	Acadêmica	Outros: documentos relativos à naturalização	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	-	-
105	Superior	Relações Internacionais	Sim	Uma amiga advogada de nacionalização	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Ótimo atendimento: local limpo, funcionários simpáticos e prestativos. 29/04/2019



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Nível superior	Arquitetura		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	Não	Cópia digital em "nuvem"	A pagina nao abre nem no computador nem no celular, abrem inumeros caracteres apenas	Como faço para enviar a imagem que abre pra mim, não abrem arquivos em PDF e já foi finalizado o atendimento, não consigo interagir	7
2	Ensino médio			Sim	Por indicação	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	Não solicitei serviço	Não solicitei serviço	Bem informativo .	10
3	Nível superior	Estética Facial		Não			Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Não utilizei o metodo adequado	Gostei,	6
4	Ensino médio			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)	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço			4
5	Pós-graduação		Doutorado em História	Sim	O Arquivo Nacional é uma instituição amplamente conhecida pela comunidade acadêmica dos cursos de História. Já visitei o	Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					Arquivo Nacional.										
6	Nível superior	Administração		Sim	Colegas de trabalho	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	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não foi encontrada nenhuma informação a respeito do meu bisavô.		7
7	Nível superior	Direito	Nao fiz	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)	Bom	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	Dados da pessoa que procuro registro nao tenho informações a nao ser o nome		8
8	Pós-graduação	Musica	Performanc e Vocal	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	Ruim	Ruim	Sim	Cópia digital em mídia	Ainda em processo		10
9	Nível superior	Psicologia		Sim	Através do Arquivo do Estado 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	Ótimo	Ótimo	Não	Cópia em papel	Preciso da cópia do pasaporte de Elena Loseviciene , mãe de Pranas Loseviciene , e n	Gostaria de saber se é possível verificar se tem cópia do passaporte no prontuario de Elena Loseviciene, em caso positivo como devo proceder para conseguir essa documentação, onde consta o nome de Pranas Loseviciene como filho dela e que é lituano.	10
10	Nível superior	Administracao		Sim	internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		estou impressionado com o atendimento excelente da equipe do arquivo nacional.fui atendido em menos de 24 horas.parabens para voces	10
11	Pós-graduação	ADMINIST RAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEI	RECURSOS HUMANOS	Sim	PELA INTERNET	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis,	Entrada e registro de estrangeiros (lista de	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel	Solicitei hoje e não teve tempo de ser	Excelente instrumento de pesquisa, necessitando de permanente evolução digital.	7

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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
		S				comprovação de propriedade, anistia política, etc)	desembarque , processo de naturalização etc)						processado		
12	Nível superior			Não				Bom				Cópia digital em "nuvem"	Não acedo ao ficheiro, dá erro diz que não tenho permissão	Solicito ajuda para aceder ao ficheiro que me enviaram, por favor	6
13	Pós-graduação		Psicopedagogia Institucional e Clínica	Não	Através de parentes	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	Não solicitei serviço		Achei muito bom o atendimento, só um pouco demorado o retorno.	9
14	Pós-graduação	Administração de Empresa	Administração Rede de Computadores	Não	Nossa fonte de pesquisa	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Excelente atendimento, profissionais competentes, dedicados e sobretudo responsáveis. Atendimento presencial e à distância, excelente. Parabéns.	10
15	Nível superior	Jornalismo		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	Sim	Cópia em papel		Ótimo atendimento	10
16	Pós-graduação	Pedagogia	Mestrado Ensino de Engenharia	Sim	Desde sempre, fonte para pesquisadores	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	Cópia em papel	Tempo por parte do setor do arquivo (150 dias) sendo que ainda aguardo, há 11 MESES e meio	Ao menos os documentos sobre estrangeiros poderiam estar digitalizados e disponíveis, facilmente, on line, assim não tomaríamos o tempo dos funcionários, nem pagar por algo que não recebemos. Só recebi e-mails com resposta automática que o pedido foi encaminhado, vai demorar....	1
17	Nível superior	Engenharia em		Não	Pesquisa presencial	Produção cultural/editorial	Acervos do Regime	Regular	Regular	Ruim	Não	Não solicitei	Segue resultado		5

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
		Telecomunicações					Militar					serviço	de sua solicitação. Para visualizar os anexos, clicar em documentos enviados, Para avaliar os serviços do Arquivo Nacional, solicitamos preencher o questionário Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento, no endereço eletrônico: https://goo.gl/gVm8hH		
18	Ensino médio			Sim	Através de leitura	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	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Informaram que por não estar digitalizado, demora um pouco	Até agora estou satisfeito	10
19	Ensino médio	Economia	Finance	Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			5
20	Pós-graduação	Economia	Finance	Sim	Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis,	Entrada e registro de estrangeiros (lista de	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Atendimento por telefone muito bom! Atendimento a distância demorou.	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
						comprovação de propriedade, anistia política, etc)	desembarque , processo de naturalização etc)								
21	Pós-graduação		Doutoranda - COC/Fiocruz	Não		Produção acadêmica/científica	Escravidão	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		A solicitação de documentos poderia ser feita por e-mail.	10
22	Nível superior	FATEC - Logística		Sim	Pesquisa 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)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Muito eficiente e com um valor acessível.	10
23	Ensino fundamental			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	Regular	Sim	Não solicitei serviço	Não consigo, fazer sozinha	Obrigada pela orientação	10
24	Pós-graduação	Marketing	Educação	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	Ruim	Regular	Não	Não solicitei serviço	o link disponibilizado em minha solicitação 2019S277, não abre. Apresenta uma mensagem de erro. Tentei acessá-lo de outros dispositivos , sem sucesso.		7
25	Ensino médio			Sim	Pelo YouTube	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade,	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de	Regular	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						anistia política, etc)	naturalização etc)								
26	Pós-graduação	História	História	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	Não	Cópia digital em mídia	Documento não encontrado	O serviço é muito bom, a demora no atendimento é muito longa.	8
27	Pós-graduação		Doutorado em Química	Não	Há anos, através de buscas genealógicas, conheci o SIAN		Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
28	Nível superior	Design de Interiores		Não	Sempre soube que existia.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Foi difícil de encontrar o registro do meu antepassado por não ser necessário registro do imigrante à época em que ele aportou no Brasil.	Gosto muito do serviço do AN, encontrei diversos documentos sobre meus familiares tanto no AN, quanto com o auxílio do Family Search. Me interesse por história e por pesquisar documentos antigos. Tenho interesse em um dia cursar Arquivologia para quem sabe, no futuro, trabalhar no Arquivo Nacional. Muito obrigada por disponibilizarem essas relíquias de nossa história. Continuem com esse trabalho de excelência. Eu só tenho a agradecer!	10
29	Ensino médio			Sim	Pela net		Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter				8
30	Ensino fundamental			Sim	Pesquisa	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Não informada	Muito bom	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
31	Ensino fundamenta I			Sim	Pesquisa	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Não informada	Muito bom	10
32	Ensino médio			Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
33	Nível superior	biblioteconomia		Não		Produção cultural/editorial	pesquisa de imagens sobre marechal rondon para produção editorial de livro comercial	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		o atendimento pela interface é bom, fica tudo registrado e os arquivos são disponibilizados de maneira eficiente. tive um problema com o formato de dois dos três arquivos que pedi e os solicitei por email, pois o pedido já havia sido fechado - dada a entrega dos arquivos via site. mas me responderam rapidamente com novos arquivos. obrigada.	8
34	Pós-graduação		MBA em Gestão Empresarial I	Não	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	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			7
35	Nível superior	Eletronica		Sim	Site	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			9
36	Nível superior	Secretariado		Sim	Através do Museu da Imigração São Paulo	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade,	Cidadania Portuguesa	Regular	Bom		Não		Não consigo me cadastrar, a página da erro.		7

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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						anistia política, etc)									
37	Ensino médio	Técnico em Eletrônica		Sim	Internet, PAG de Genealogia	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			10
38	Pós-graduação	Medicina	Dor cronica	Sim	Já conhecia	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			1
39	Nível superior	Engenharia		Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Bom	Regular	Ruim	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Apesar de terem anexado o documento, o mesmo possui mais de 100MB e não pode ser baixado corretamente.	Aumentar tamanho disponível para upload de arquivos, ou dividi-los automaticamente.	8
40	Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Sim	Museu da imigração em SP	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 "nuvem"	Ainda não correu o prazo de 7 dias após a confirmação o do comprovant e de pagamento	Seria bom ter uma opção para pagar em qualquer banco, pois o boleto recebido só é aceito no banco do Brasil, mesmo que esta oferta representasse uma taxa maior para emissão de um boleto aceito em outros bancos, possibilitando o pagamento via internet.	8