

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

JUNHO
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 maio 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 junho de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 25 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 10 questionários.

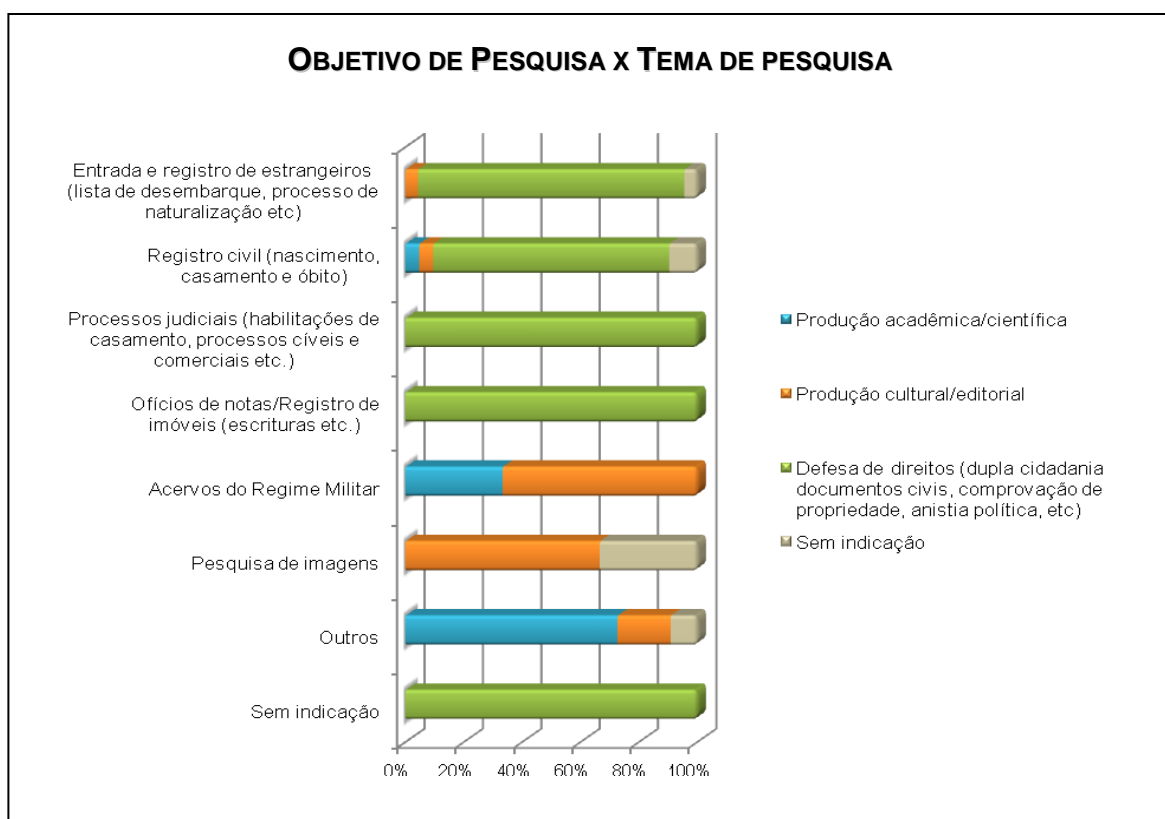
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 45 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 76% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 71,1% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, 80% dos respondentes pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em maio, 40% tem pós-graduação, 48% tem nível superior, 8% ensino médio e 4% ensino fundamental; em Brasília, 90% tem pós-graduação e 10% nível superior; no

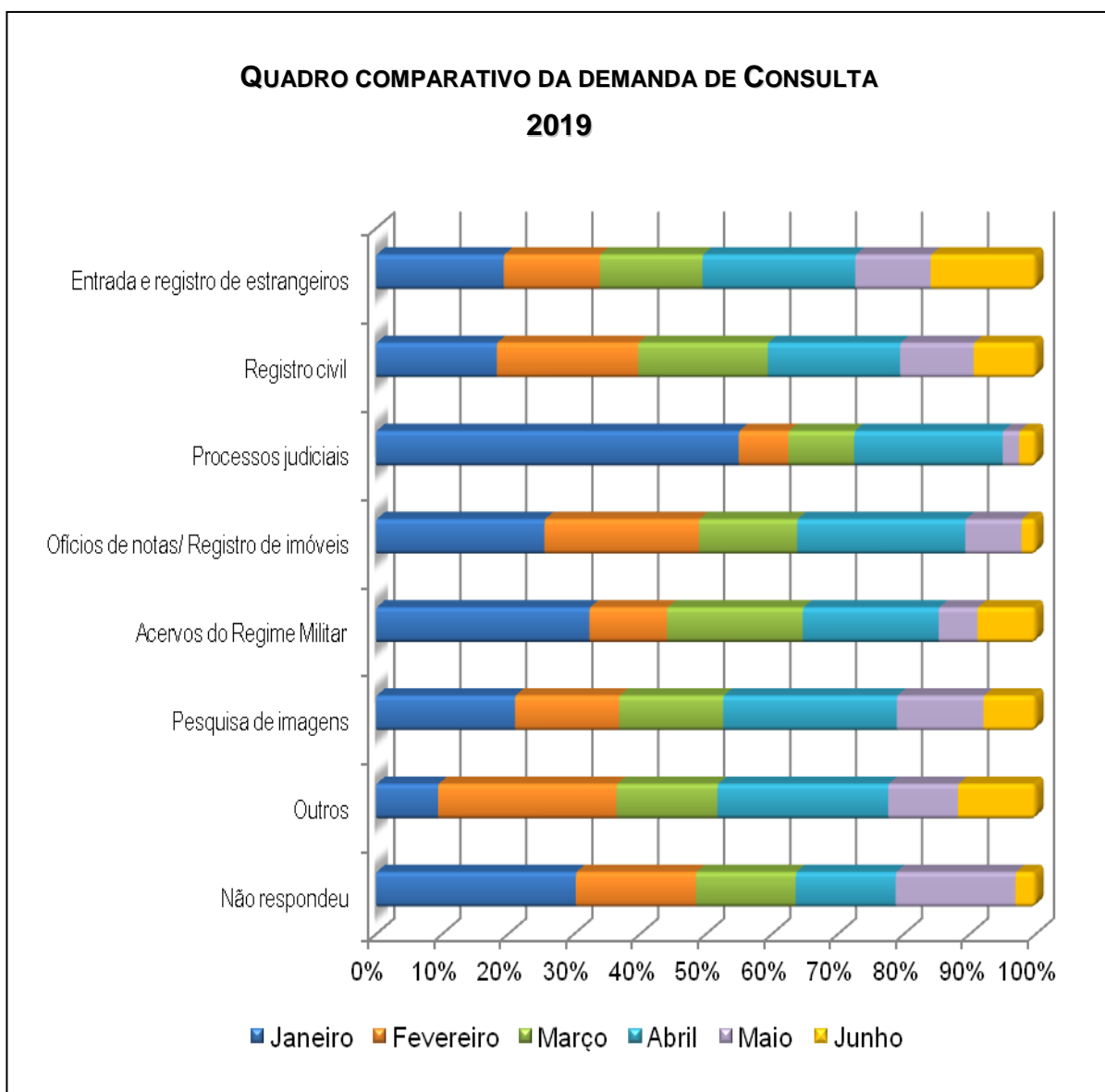
atendimento a distância, 37,8% tem pós-graduação, 40% nível superior e 22,2% ensino médio.

- Em junho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (26,7%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Administração (21,1%). Em Brasília, a maior concentração foi em Direito (50%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 76% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 82,2% dos usuários. Em Brasília, a defesa de direitos era o objetivo de 18,2% dos respondentes.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 45,5% dos usuários de Brasília, 16% dos usuários do Rio e 5,2,2% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 27,3% dos respondentes do DF, 4% do Rio e de 6,7% dos usuários do atendimento a distância.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Estrangeiros e Registro Civil. A produção acadêmica/científica abarcou temas como Gestão Documental dos acervos do Arquivo Nacional, documentos do governo Juscelino Kubitschek referentes à Bahia, estação de hidroaviões do Aeroporto Santos Dumont, Gen. Góes Monteiro, questão da terra e da propriedade no século XIX, Província do Ceará, regulamentação das agências de emprego privadas, Prevenção Dependência Química etc.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi o Registro Civil (53,3%), seguido da Entrada e registro de estrangeiros (23,3%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (77,8%). Em Brasília, a maior incidência foi em outros temas (54,5% cada).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 56% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 28% bons, 12% regulares, e 4% não respondeu. Em Brasília, 40% dos usuários considerou ótimos os instrumentos de pesquisa, 30% bons e 30% não respondeu. No atendimento a distância, 42,2% considerou ótimos os instrumentos, 46,7% bons, 6,7% regulares e 4,4% ruins.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 40% dos usuários do Rio de Janeiro declara não ter preferência, 56% prefere instrumentos no computador e 4% não respondeu. Em Brasília, 20% prefere instrumentos no computador, 50% declara não ter preferência e 30% não respondeu.
- 96% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 92% dos usuários da Sede. Em Brasília, 90% considerou ótimo o atendimento na Recepção e 90% considerou ótimo o atendimento no Balcão.

- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 48% respondeu que recebeu o documento/informação, 32% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 12% não recebeu o documento/informação; e 8% não respondeu.
- No atendimento presencial do DF, 30% recebeu o documento/informação, 30% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 20% não recebeu o documento/informação; e 20% não respondeu.
- No atendimento a distância, 48% recebeu o documento/informação; 12% não recebeu o documento/informação, 32% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 8% não respondeu.
- 47,4% dos respondentes da Sede pediu cópia em papel, 36,8% não solicitou serviço, 5,3% pediu cópia digital em mídia, 5,3% pediu cópia digital “via nuvem”, e 5,3% certidão probatória. Em Brasília, os respondentes não solicitaram serviço (100%). No atendimento a distância, 48,8% dos respondentes não solicitou serviço, 37,2% pediu cópia em papel, 7% cópia digital em mídia, 4,7% certidão probatória e 2,3% pediu cópia digital em “nuvem”.
- 57,8% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 31,1% as considerou boas, 2,2% regulares e 2,2% ruins; 6,7% não respondeu.
- 51,1% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido, 22,2% deu nota 9, 15,6% nota 8, 4,4% nota 7, 2,2% nota 6, 2,2% nota 5 e 2,2% nota 1..
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 44% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 72,7% são positivas. As demais observações se referem às dificuldades encontradas com o site institucional. Em Brasília, 60% dos respondentes deixou comentários, todos elogios (100%).
- 64,4% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 82,8% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões aparecem as dificuldades com o portal institucional.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Quero agradecer imensamente a atenção e disponibilidade de todos que me atenderam! Foram todos muito solícitos, me ajudaram além do que eu esperava e fiquei sensibilizada com esta ajuda e cooperação. Quero agradecer em especial ao Rodrigo, do balcão, ao Rodrigo Queiroz, que muito me ajudaram e me deram atenção além do esperado e ao Roberto e ao Lucas, pessoas fundamentais para que eu conseguisse a documentação que precisava em tempo. Sou imensamente grata! Parabéns a todos e meu sincero respeito ao trabalho de vocês. 06/06/2019
- Achei o site confuso e por isso fui pessoalmente ao Arquivo onde o atendimento foi excelente. 06/06/2019
- Grato pelas orientações! 06/06/2019
- Excelente atendimento, eles dão todas as informações para auxiliar e facilitar o trabalho de quem consulta. O Cláudio me atendeu de forma solícita, me ajudou muito a encontrar os documentos os quais eu precisava. 07/06/2019
- Excelente!!! 07/06/2019
- Edilson me atendeu muito bem. Voltarei para dar continuidade! 11/06/2019
- Achei o site do Arquivo confuso. Não consegui localizar o local de busca por essa razão vim pessoalmente. 17/6/2019
- Apenas graças à produtividade do funcionário Rodrigo consegui sucesso! Muito obrigado, esse é o Brasil que quero! 17/06/2019
- Excelente. 18/06/2019
- Não há sugestões ou comentários a fazer. 26/06/2019
- Muito bom. Eu não tinha conhecido este lugar. Eu gostei, espero voltar. Que o meu Deus abençoe todos vocês. Amém. 28/06/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

- Foi uma experiência muito gratificante. O atendimento foi excelente!
- Atendimento excelente! Funcionários dedicados.
- Funcionários foram bastante receptivos e nos orientaram muito bem. 06/06/2019
- Excelente atendimento. 06/06/2019

- Gostaria de agradecer pela gentileza e atenção que fui tratada por todos os funcionários com quem tive contato. Obrigada pelas informações prestadas e pela ajuda com a pesquisa. 14/06/2019
- Visitei já alguns arquivos nacionais, e este provavelmente seha o melhor. Os funcionários são muito amáveis! 17/06/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

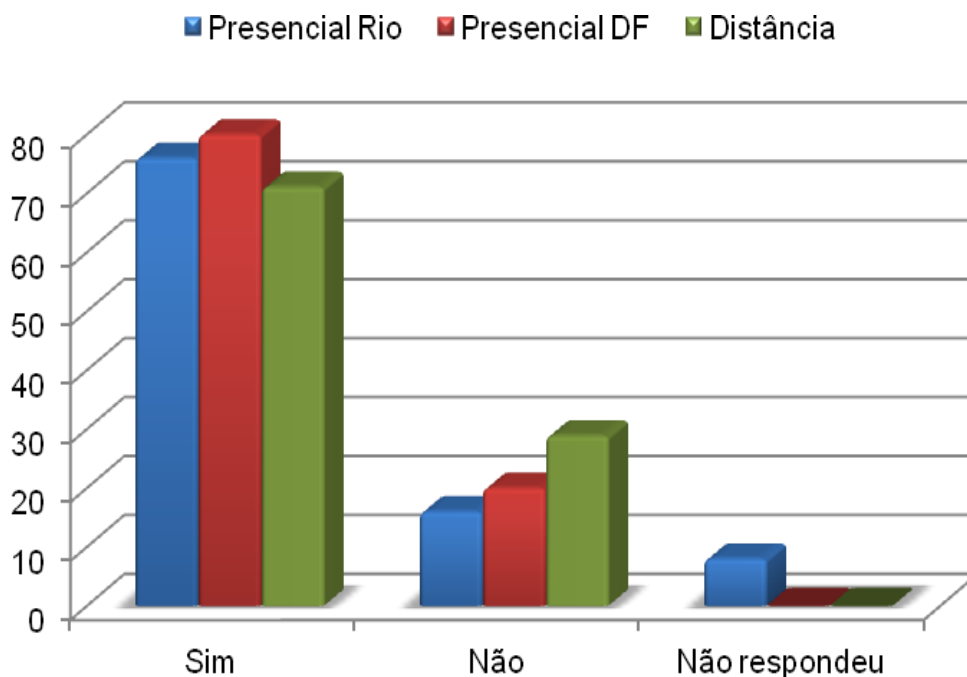
- Bom atendimento, continuem aprimorando o sistema.
- Por enquanto, pelo o que passei já achei sensacional o serviço! Mas o processo ainda está em andamento.
- O atendimento foi bom, há tempos atrás consegui respostas positivas agora infelizmente não
- Talvez vocês não imaginem a grandeza do serviço prestado por vocês. Encontrar documentos tão antigos e tal importantes e que nos conectam com o passado, me trás uma alegria que não consigo descrever aqui. Muito obrigado por tudo.
- As orientações que acabo de receber por parte do COACE - COCAC e que não dispunha anteriormente me permitirão redirecionar minha procura.
- Ótimo
- Um modo de pesquisa mais simplificado.
- O atendimento é bom, porém muito moroso. Quase quatro meses.
- Estou muito satisfeita com o atendimento via site, a cada passo do processo fui informada pelo email .Parabenizo o empenho dos pesquisadores a minha solicitação.Tudo foi perfeito.Nota 1.000
- Alguns itens deveria ter opção não solicitei
- Muito solícita e cortês a servidora Rita.
- O atendimento foi excelente em todos os níveis. Muito educados e claros nas informações. Notei uma certa demora no tempo de resposta quando comparado com serviço equivalente de outros países, mas acredito que a razão seja a complexidade para encontrar as informações no sistema brasileiro.
- Os serviços do Arquivo estão cada vez melhores, estão de parabéns! Esse é um trabalho de extrema importância para conservação da história e memória. Imagino que

seja trabalhoso, mas saibam que têm um grande privilégio nas mãos, podendo desenvolver os trabalhos que os Srs. desenvolvem. Os Srs. são fundamentais em nossa história. Muito obrigado.

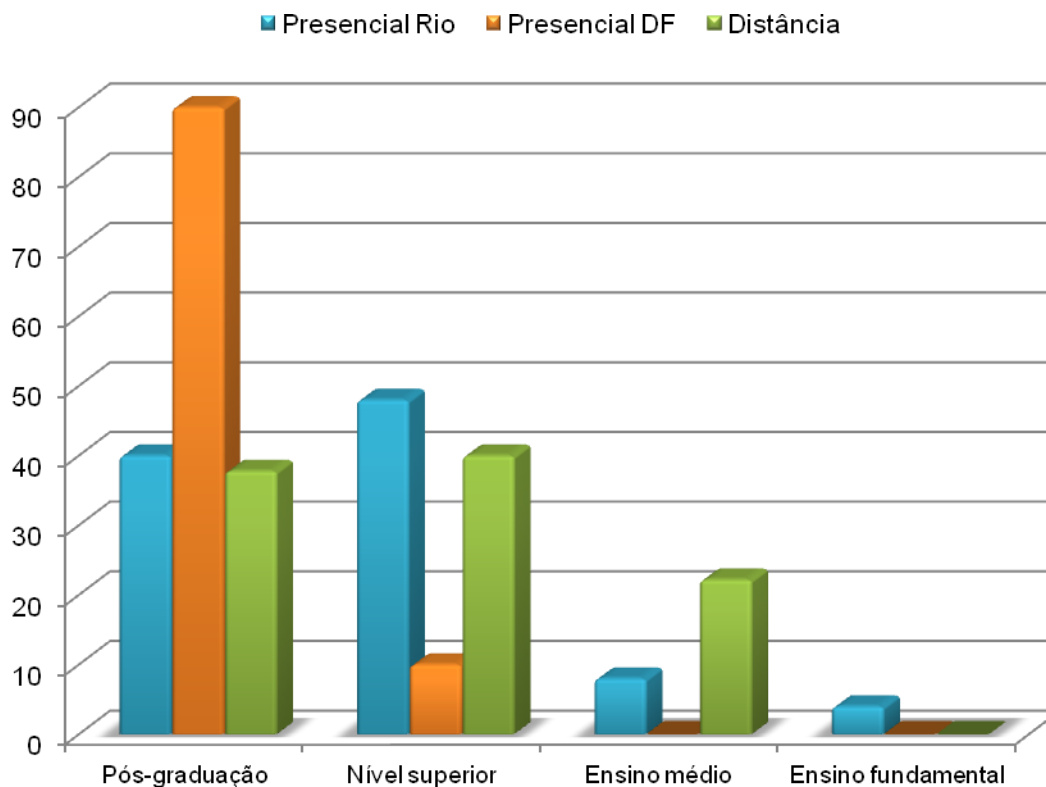
- Não consegui carregar os arquivos do acervo para consulta dos imigrantes do porto de Santos
- Tempo resposta pode demorar, desde que pesquisem e respondam corretamente.
- O que fala no site dá a impressão que é um arquivo nacional mas na verdade os documentos por enquanto são somente do RJ? Ao menos foi a resposta que eu obtive para busca de registro de nascimento. Está confuso para compreender. Os nomes dos módulos de busca são técnicos, acredito que para um arquivista é de fácil compreensão, mas para quem não é da área achei complicado. Agora, se este site é somente para uso de pessoas da área, sugiro que seja explicitado. O que foi bom foi a resposta por e-mail. É bem completa e ensina o passo-a-passo mas a busca em si dá dúvidas.
- O atendimento dos servidores no serviço de referência, na sala de consultas, nos atendimentos presencial e a distância são de extrema qualidade. A atenção dispensada, bem como, o acompanhamento nos procedimentos de pesquisa para com os cuidados nos documentos originais na sala de consulta superou as expectativas. Os instrumentos de pesquisa que foram utilizados por mim, bem como, a infraestrutura de apoio ao atendimento, corroboram na qualidade do atendimento ao consulente e reflete à indicação para a sociedade da atenção desse órgão para com a melhoria continua nos serviços prestados. Meus sinceros agradecimentos a todos que cooperaram na pesquisa in loco e no atendimento a distância.
- Atendimento atencioso, perfeito. Parabéns as pessoas envolvidas, mesmo sendo a distância foi muito eficiente.
- Parabenizo pelo serviço prestado pela Instituição que ocorreu de forma rápida e eficiente.
- Estou bastante satisfeita com o atendimento, embora não tenha encontrado as informações que eu esperava. Parabéns!
- Gostei muito do atendimento. Estou satisfeito. Seria interessante um projeto de digitalização do acervo de prontuários de imigrantes (mas entendo que deve haver uma limitação de recursos humanos para realizar essa tarefa).
- Estão de parabéns pelo atendimento, equipe muito cordial
- Anteriormente , tive um excelente atendimento, dei nota dez mas nao sei se receberam!?
- Fui atendida rapidamente em resposta ao e-mail enviado

- Foi a contento.
- No item 5) - atendimento por email = excelente ; atendimento via telefone = não consegui acesso por telefone embora tenha tentado muitas vezes.... por fim fui orientado a acessar o consulta.an.gov.br com o mesmo cadastro do SIAN, e funcionou excelentemente!!!! Apenas informo que o atendimento a distância por telefone não está funcionando.....de qualquer maneira, o atendimento via email foi ESPETACULAR!!!! Parabéns a todos da equipe de atendimento à distância!!!
- Atendimento rápido e bastante eficiente
- Atendimento excelente! Tobias, pacientemente foi percorrendo o caminho pelo site, orientando-me passo a passo. E, ainda me enviou um e-mail com as instruções.
- Gostei da rapidez no atendimento

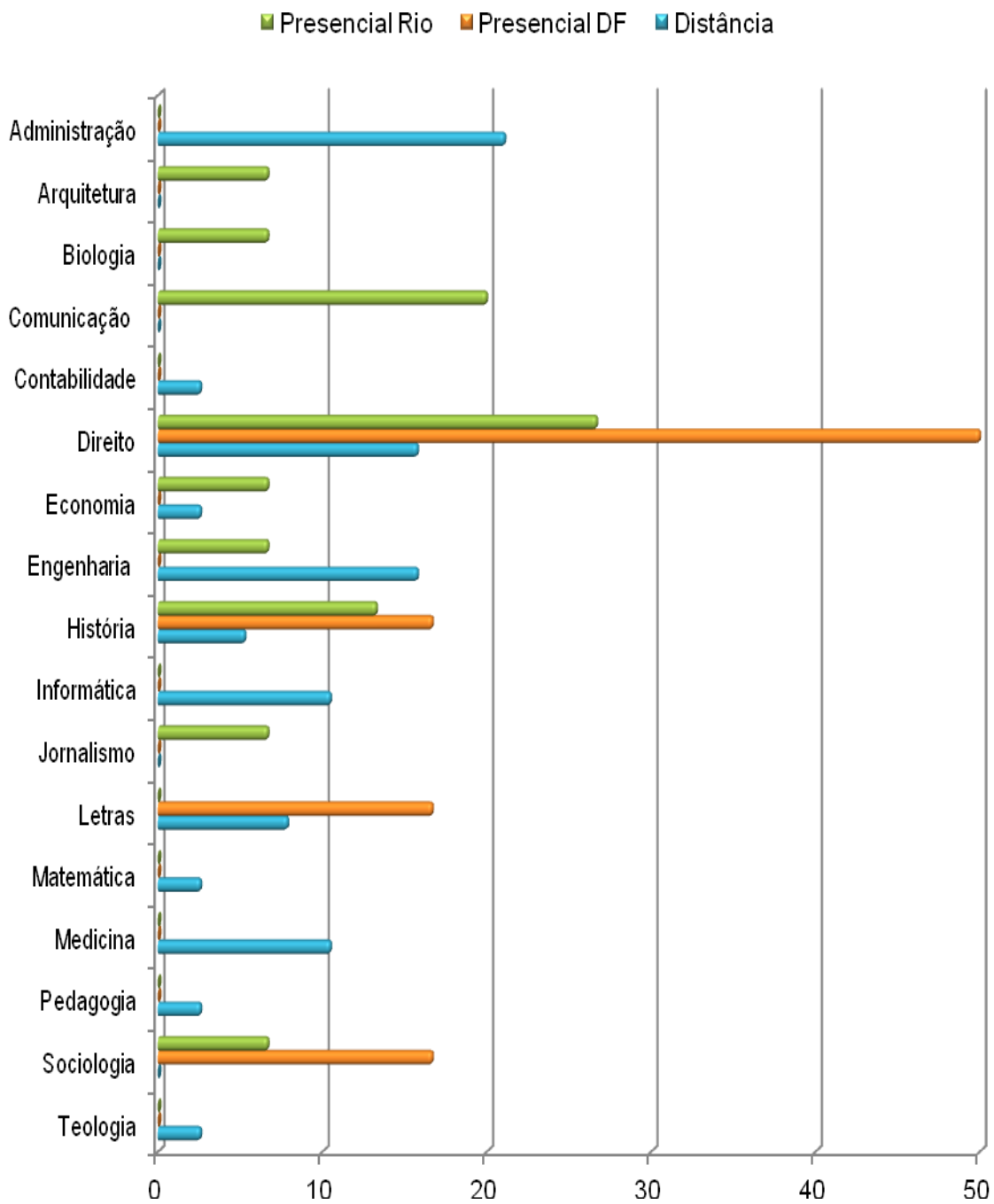
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



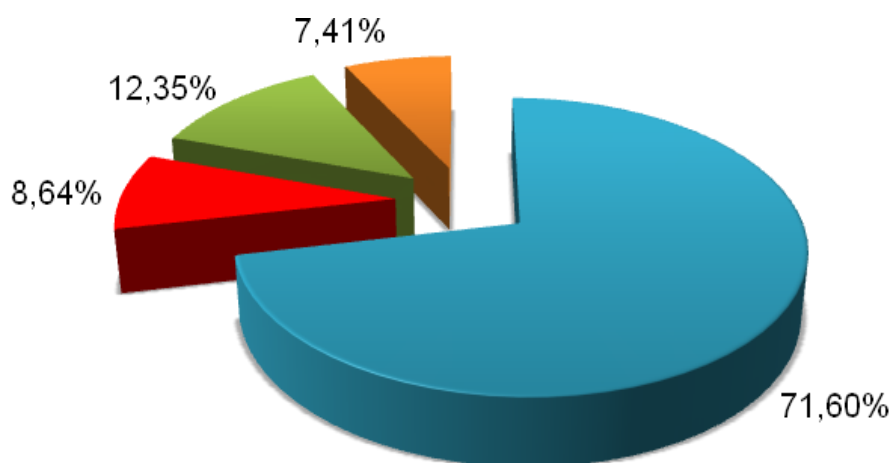
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO*

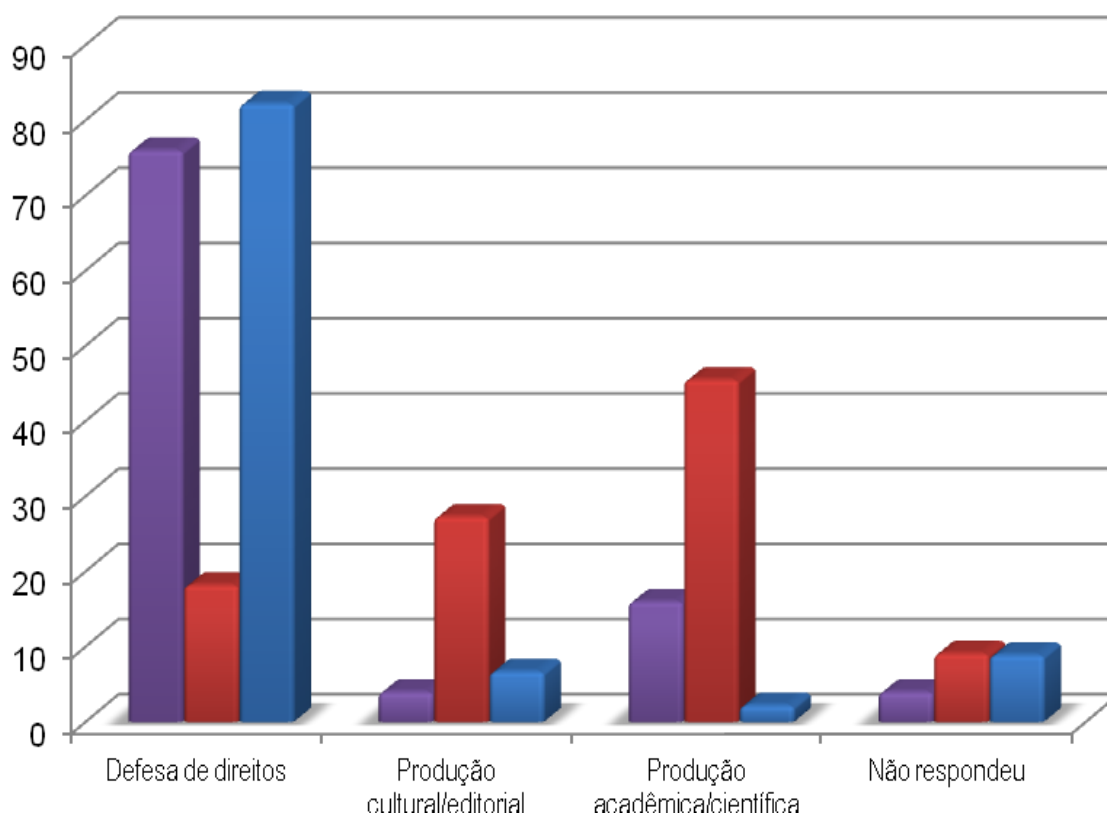


**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

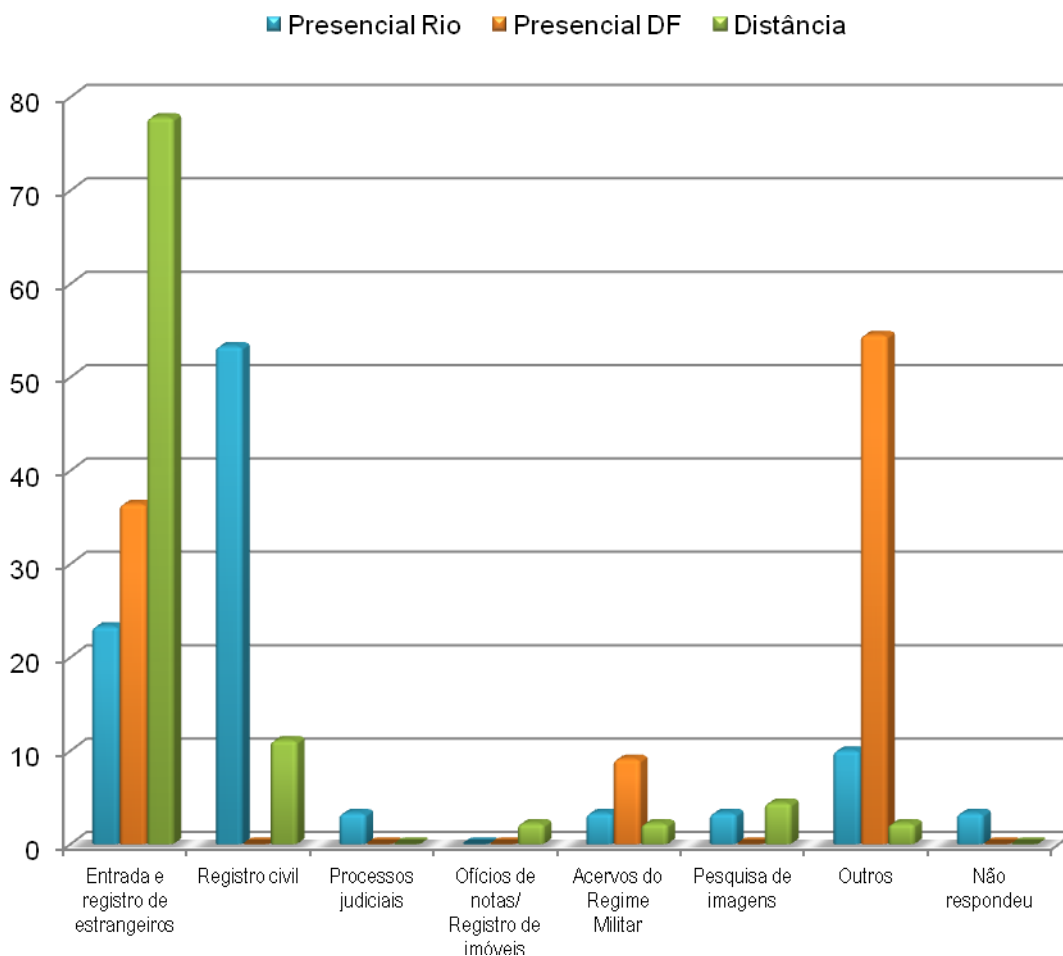
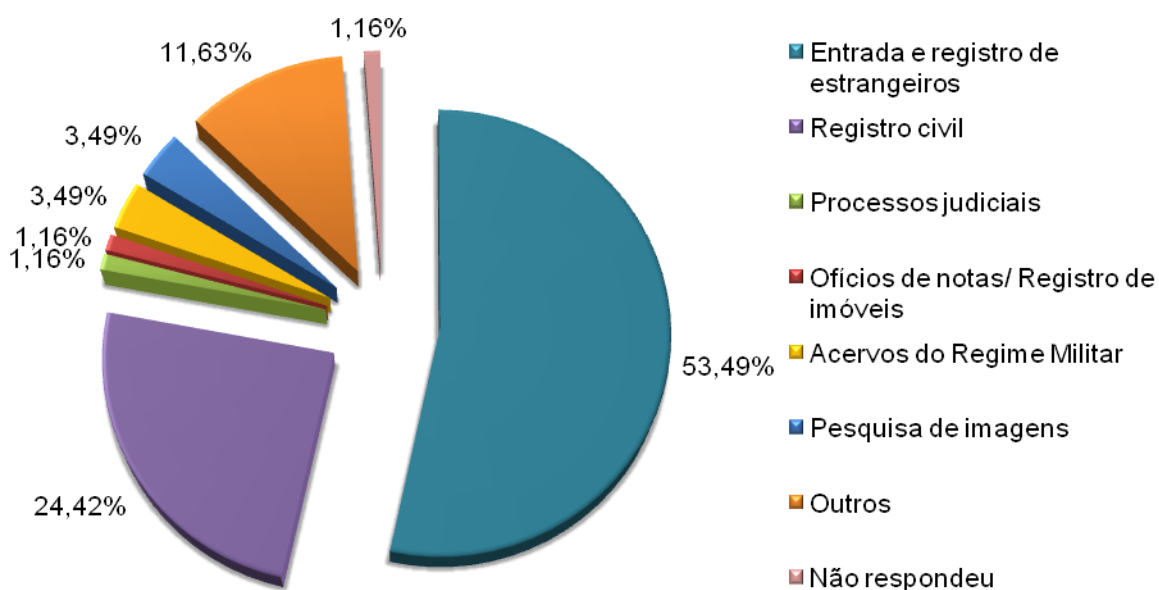


■ Defesa de direitos ■ Produção cultural/editorial
■ Produção acadêmica/científica ■ Não respondeu

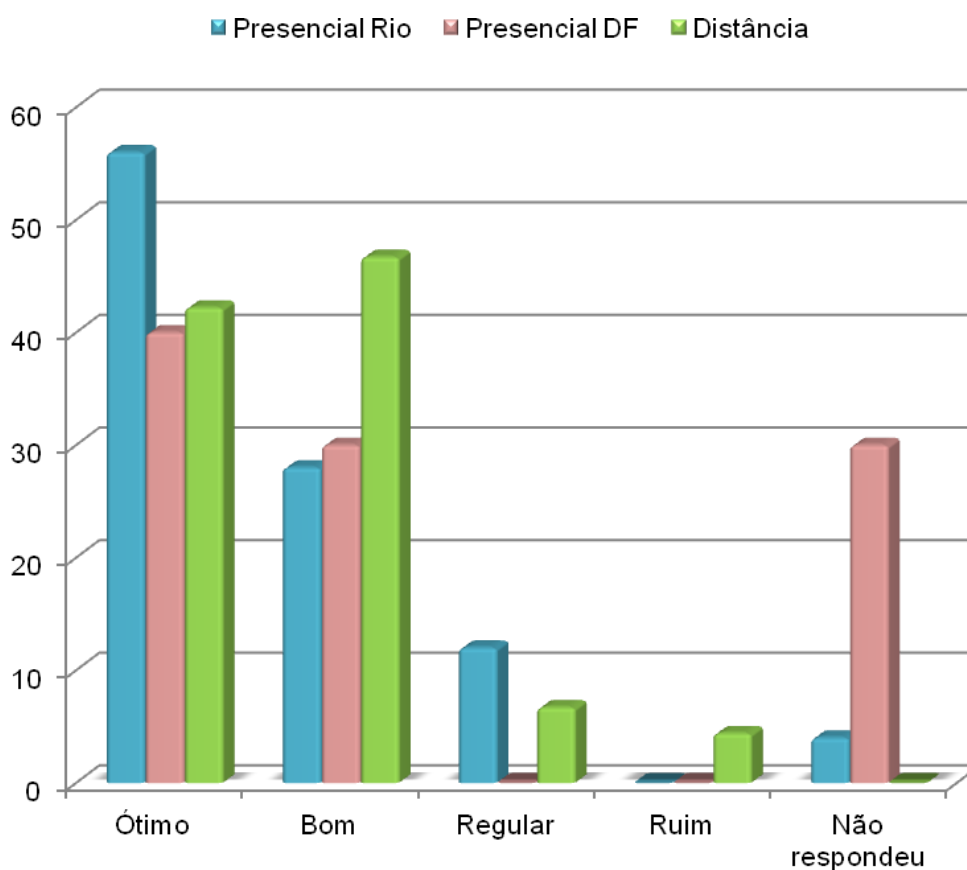
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



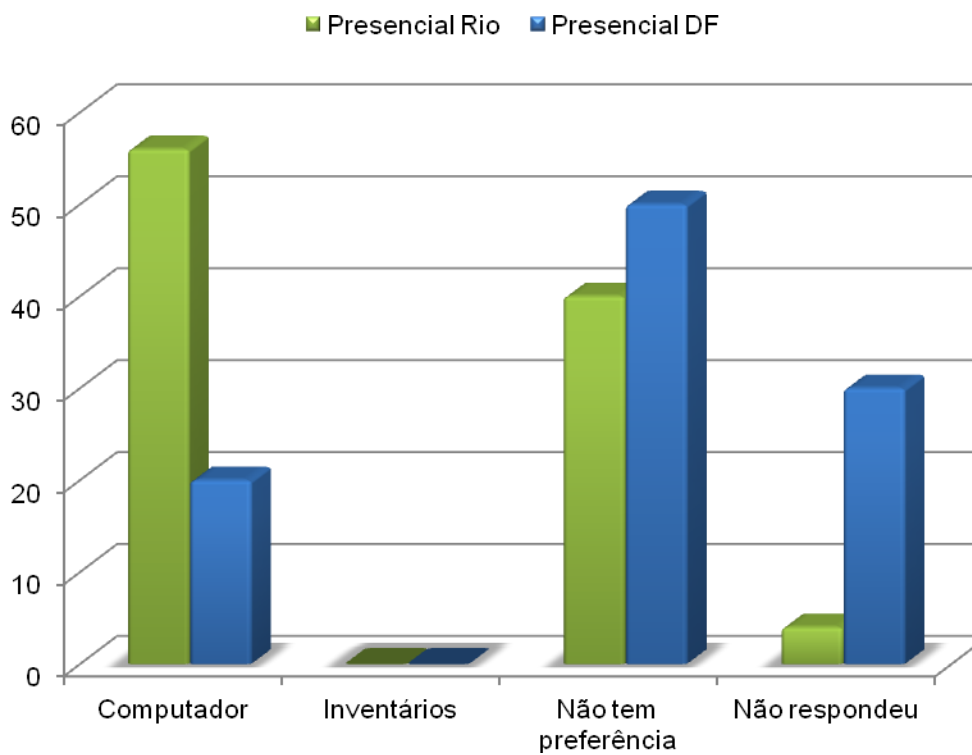
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



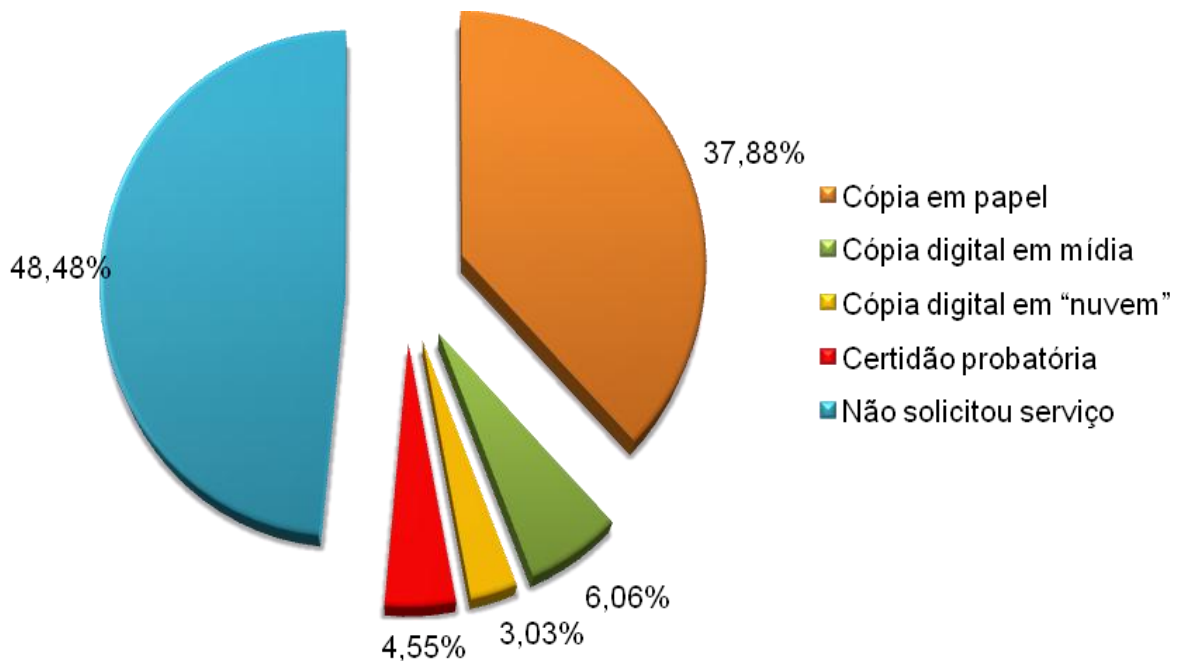
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



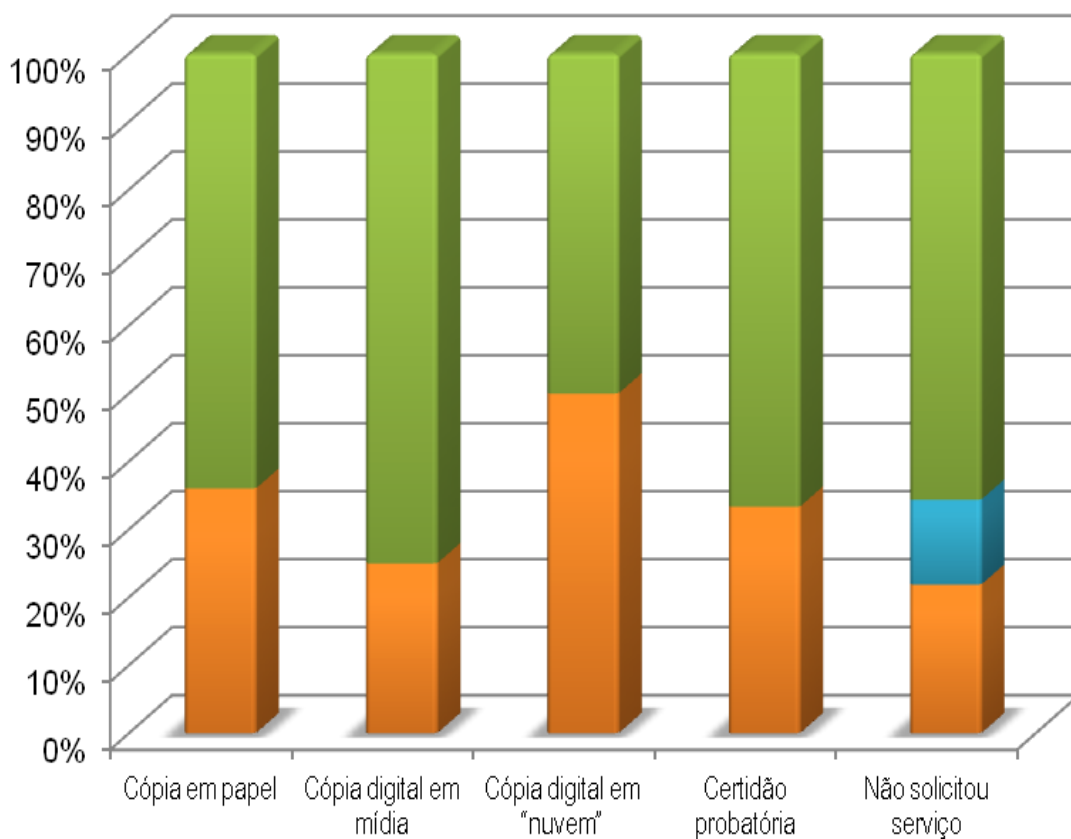
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



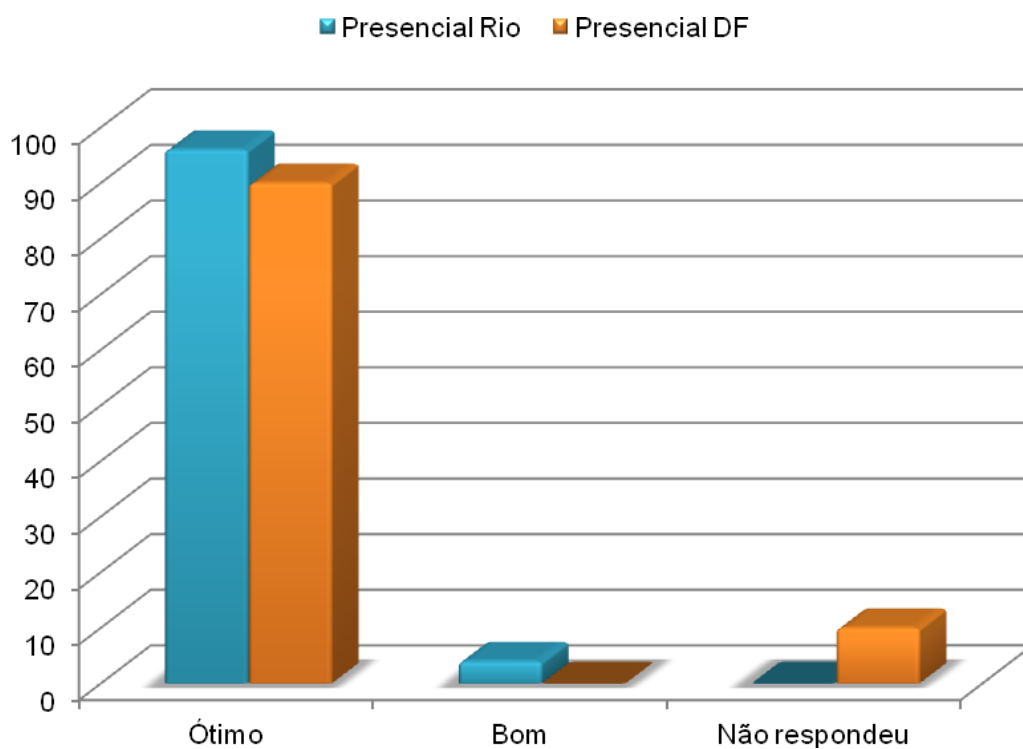
SERVIÇO SOLICITADO



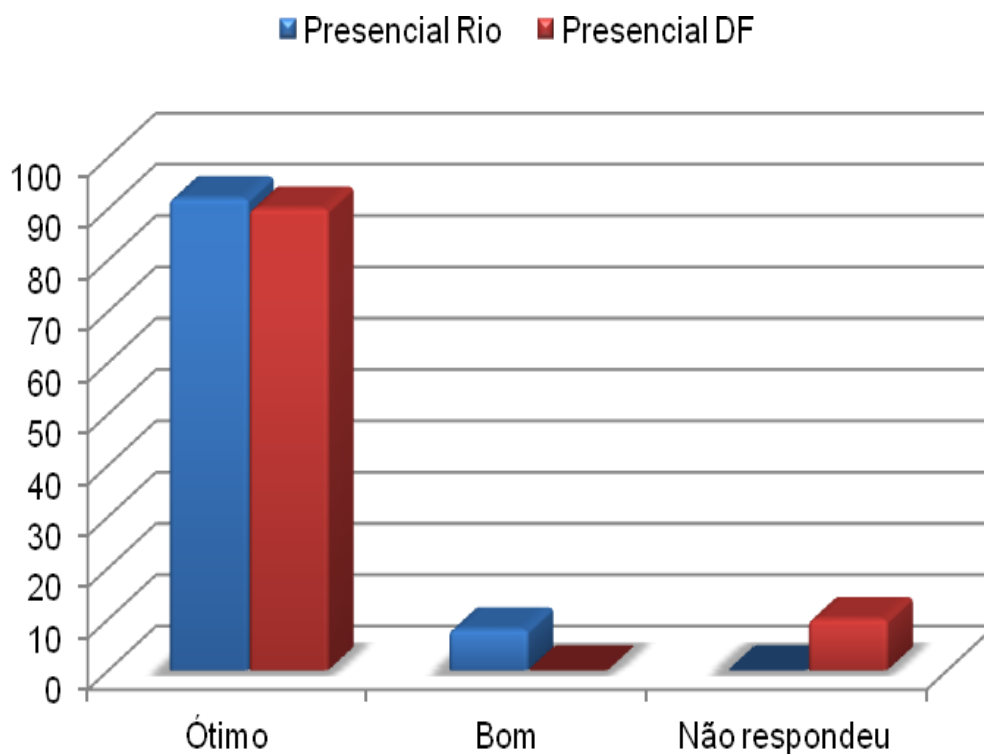
Presencial Rio Presencial DF Distância



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

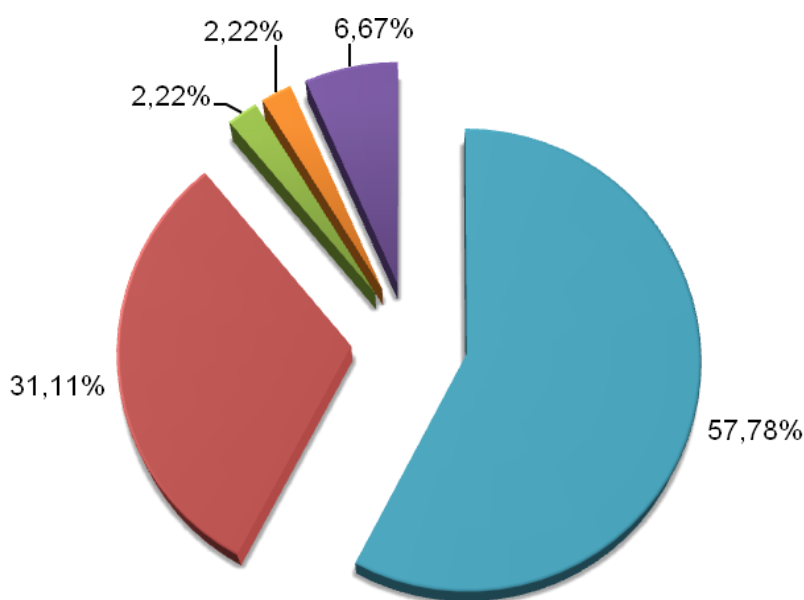


ATENDIMENTO NO BALCÃO



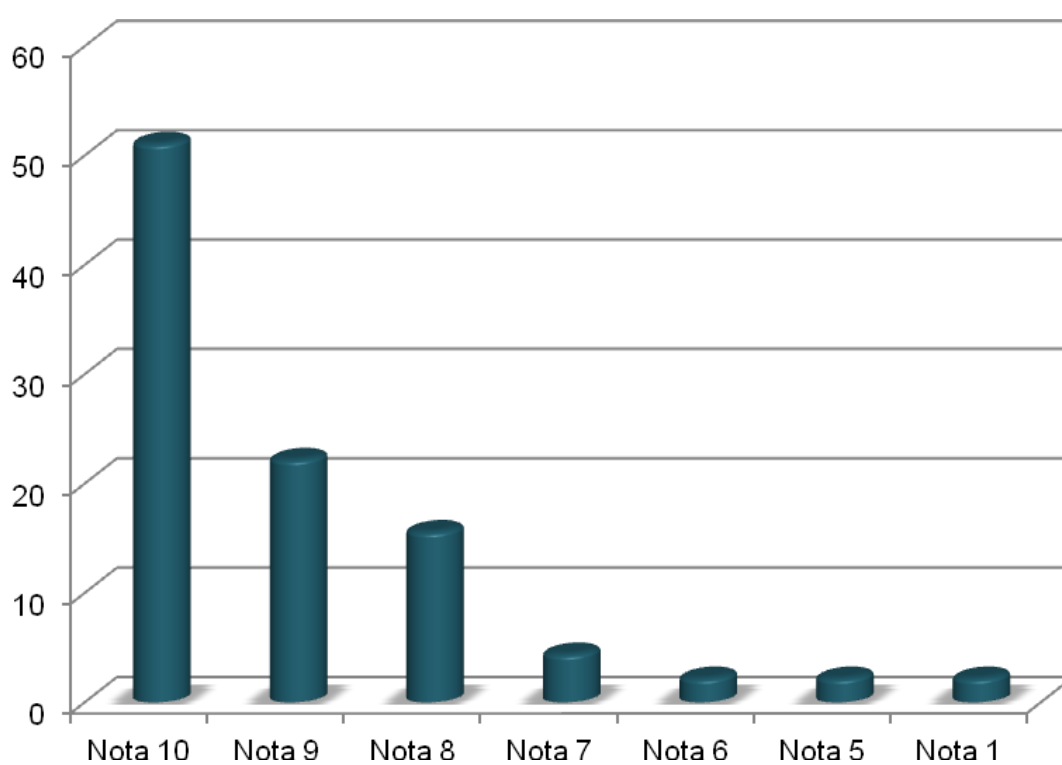
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

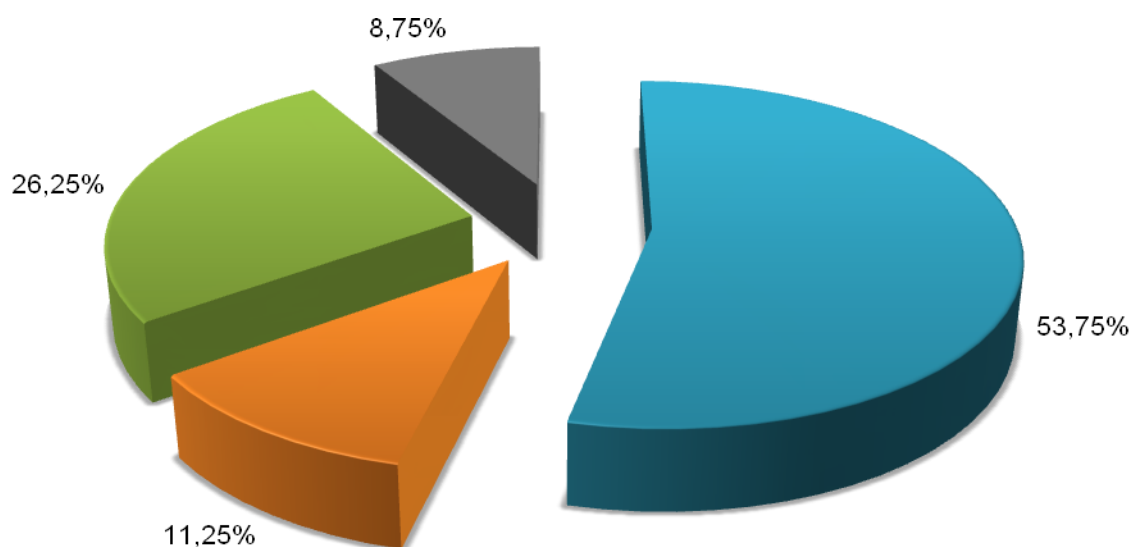


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Não respondeu

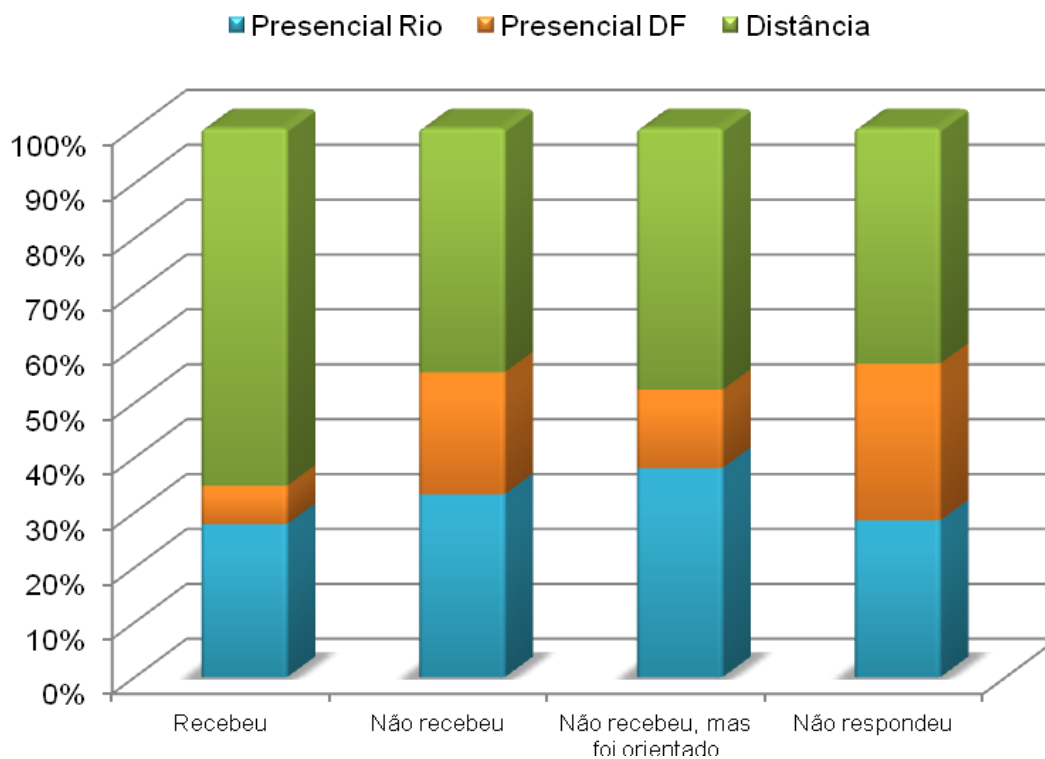
NOTA



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





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	-	Sim	Através de pesquisa na internet	Acadêmica	Outros: conhecer o funcionamento Gestão Documental dos acervos do Arquivo Nacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Pós	-	Não	-	Cultural	Estrangeiros/ Outros: ciganos no Brasil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Sim	-	Foi uma experiência muito gratificante. O atendimento foi excelente!
3	Pós	Estudos Literários	Sim	Amigos/ colegas	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	Atendimento excelente! Funcionários dedicados.
4	Pós	Direito	Sim	-	-	Outros: registros de ações	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
5	Pós	Direito	Sim	Indicação de amiga do trabalho	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Sim	Ótimo	Não	-	-
6	Pós	Sociologia	Sim	Colega pesquisadora	Acadêmica	Outros: regulamentação das agências de emprego privadas	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei serviço	26/06/2019
7	Pós	-	Sim	Outros pesquisadores recomendaram	Cultural/ Acadêmica	Outros: os estereótipos dos ciganos na cultura popular	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	Visitei já alguns arquivos nacionais, e este provavelmente seja o melhor. Os funcionários são muito amáveis! 17/06/2019
8	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: documentos do governo Juscelino Kubitschek referentes à Bahia	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	Gostaria de agradecer pela gentileza e atenção que fui tratada por todos os funcionários com quem tive contato. Obrigada pelas informações prestadas e pela ajuda com a pesquisa. 14/06/2019
9	Pós	Fonoaudiologia	Sim	Através da família	Cultural	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Funcionários foram bastante receptivos e nos orientaram muito bem. 06/06/2019
10	Superior	Direito	Sim	Desde a escola	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento. 06/06/2019

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

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Direito	Sim	Pelo meio do meu trabalho	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Sim	Cópia em papel/ Cópia digital em "nuvem"	-
2	Pós	Propaganda e Publicidade	Sim	Através dos advogados do meu processo de cidadania	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Quero agradecer imensamente a atenção e disponibilidade de todos que me atenderam! Foram todos muito solícitos, me ajudaram além do que eu esperava e fiquei sensibilizada com esta ajuda e cooperação. Quero agradecer em especial ao Rodrigo, do balcão, ao Rodrigo Queiroz, que muito me ajudaram e me deram atenção além do esperado e ao Roberto e ao Lucas, pessoas fundamentais para que eu conseguisse a documentação que precisava em tempo. Sou imensamente grata! Parabéns a todos e meu sincero respeito ao trabalho de vocês. 06/06/2019
3	Pós	-	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	-	06/06/2019
4	Superior	Jornalismo	Sim	Pela sua história	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Não	-	Achei o site confuso e por isso fui pessoalmente ao Arquivo onde o atendimento foi excelente. 06/06/2019
5	Ensino médio	Não se aplica	-	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Ruim	Não	Não solicitei	-
6	Pós	Economia	Sim	Amigos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	Grato pelas orientações! 06/06/2019
7	Superior	Marketing	Sim	Cartório me indicou	Direitos	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	Excelente atendimento, eles dão todas as informações para auxiliar e facilitar o trabalho de quem consulta. O Cláudio me atendeu de forma solícita, me ajudou muito a encontrar os documentos os quais eu precisava. 07/06/2019
8	Superior	Direito	Sim	Por indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	Excelente!!! 07/06/2019
9	Superior	Oceanografia	Sim	Um cartório indicou	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	07/06/2019
10	Superior	Arquitetura	Sim	Indicação família	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Edilson me atendeu muito bem. Voltarei para dar continuidade! 11/06/2019

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
11	Superior	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	Cópia em papel	17/06/2019
12	Pós	Cinema	Sim	Amigo	Cultural	Acervos do Regime Militar/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	17/06/2019
13	Pós	Filosofia	Sim	Por indicação da paróquia onde iniciei a pesquisa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	17/06/2019
14	Pós	História	Não	Informação universidade	Acadêmica	Outros: questão da terra e da propriedade no século XIX, Província do Ceará	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	-	17/06/2019
15	Superior	Serviço Social	Sim	Através do site	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Achei o site do Arquivo confuso. Não consegui localizar o local de busca por essa razão vim pessoalmente. 17/6/2019
16	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	17/06/2019
17	Pós	Engenharia Telecomunicação	Sim	Internet, amigos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Apenas graças à produtividade do funcionário Rodrigo consegui sucesso! Muito obrigado, esse é o Brasil que quero! 17/06/2019
18	Superior	Direito	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	17/06/2019
19	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Excelente. 18/06/2019
20	Superior	Direito	Não	Amigo	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Bom	Ótimo	Computador	Sim	-	Sim	Cópia em papel	18/06/2019
21	Pós	Memória e Acervo	Sim	Pela importância histórica	Acadêmica	Outros: estação de hidroaviões do Aeroporto Santos Dumont	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	18/06/2019
22	Superior	Ciências Sociais	Sim	Internet	Acadêmica	Outros: Gen. Góes Monteiro	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	Não há sugestões ou comentários a fazer. 26/06/2019
23	Pós	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
24	Fundamental	Não se aplica	-	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	Certidão probatória	Muito bom. Eu não tinha conhecido este lugar. Eu gostei, espero voltar. Que o meu Deus abençoe todos vocês. Amém. 28/06/2019
25	Superior	Enfermagem	Sim	Pelo site	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	28/06/2019



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Ensino médio			Não	Pesquisando na internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Mas recebi orientação	Bom atendimento, continuem aprimorando o sistema.	10
2	Nível superior	Engenharia Química		Sim	Recomendações	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não terminaram a pesquisa	Por enquanto, pelo o que passei já achei sensacional o serviço! Mas o processo ainda está em andamento.	10
3	Ensino médio			Não	Conheço já há alguns anos		Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento foi bom, há tempos atrás consegui respostas positivas agora infelizmente não	8
4	Nível superior	Análise e Desenvolvimento de Sistemas		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel		Talvez vocês não imaginem a grandeza do serviço prestado por vocês. Encontrar documentos tão antigos e tão importantes e que nos conectam com o passado, me trás uma alegria que não consigo descrever aqui. Muito obrigado por tudo.	10
5	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
6	Pós-graduação	Engenharia Mecânica	Pós-Graduação Lato Sensu Direito Público (Const, Adm & Tributário)	Sim	Necessidade de averiguar destino de antepassados Portugueses que aportaram ao Rio de Janeiro	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Não necessitei dos serviços de reprodução	As orientações que acabo de receber por parte do COACE - COCAC e que não dispunha anteriormente me permitirão redirecionar minha procura.	6
7	Ensino médio	não	não	Sim	internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Ótimo	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
8	Nível superior	TI		Sim	Ajudas com Cidadania Estrangeira	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel			9
9	Ensino médio			Sim	Através de parentes.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	Ainda está em processo de triagem	Um modo de pesquisa mais simplificado.	9
10	Pós-graduação	Biomedicina e Medicina	Anatomia Patológica, Patologia clínica e Medicina de família	Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		O atendimento é bom, porém muito moroso. Quase quatro meses.	8
11	Nível superior	Bacharel em Literatura Brasileira e Portuguesa		Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Ainda não pois estão enviando pelo correio	Estou muito satisfeita com o atendimento via site, a cada passo do processo fui informada pelo email .Parabenizo o empenho dos pesquisadores a minha solicitação.Tudo foi perfeito.Nota 1.000	10
12	Nível superior	Teologia		Sim	Internet	Produção acadêmica/científica	Prevenção Dependência Química		Bom		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Alguns itens deveria ter opção não solicitei	9
13	Pós-graduação	Direito	Direito (Mediação e Arbitragem)	Sim	Sites	Direitos	Registro de entrada, Cert casamento, cert nascimento do filho, qq doc q comprove q meu trisavô era o pai do meu bisavô	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	A área de abrangência da rsp é outra. Mas fui direcionada ao local correto.	Muito solícita e cortês a servidora Rita.	10
14	Nível superior	Engenharia Mecânica		Sim	Grupo no Facebook sobre dupla cidadania	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Cópia em papel		O atendimento foi excelente em todos os níveis. Muito educados e claros nas informações. Notei uma certa demora no tempo de resposta quando comparado com serviço equivalente de outros	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
														países, mas acredito que a razão seja a complexidade para encontrar as informações no sistema brasileiro.	
15	Nível superior	Engenharia Civil		Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			8
16	Nível superior	Análise e Desenvolvimento de Sistemas		Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular, Bom	Sim	Não solicitei serviço		Os serviços do Arquivo estão cada vez melhores, estão de parabéns! Esse é um trabalho de extrema importância para conservação da história e memória. Imagino que seja trabalhoso, mas saibam que têm um grande privilégio nas mãos, podendo desenvolver os trabalhos que os Srs. desenvolvem. Os Srs. são fundamentais em nossa história. Muito obrigado.	9
17	Ensino médio			Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei		9
18	Pós-graduação	Administração e Ciências Contábeis	Recursos Humanos	Sim	Através da Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			8
19	Nível superior	Biomédica		Sim	Indicações	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom		Cópia em papel			10
20	Pós-graduação	História	História, Sociedade e Cultura	Não		Produção cultural/editorial	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em "nuvem"			10
21	Pós-graduação	Direito	Especialização em Direito Processual Civil	Sim	pesquisa pela internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	ainda não solicitei o serviço, mas vou solicitar	Não consegui carregar os arquivos do acervo para consulta dos imigrantes do porto de Santos	9
22	Pós-graduação	Adm empresas	Finanças Controller	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Recebi e-mail padrão.	Tempo resposta pode demorar, desde que pesquisem e respondam corretamente.	1
23	Pós-		Administra	Sim	uma busca		Registro	Bom	Ruim	Ruim	Não, mas			O que fala no site dá a impressão que é	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	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
	graduação		ção		por certidões de nascimento no Google		civil				fui orientado sobre como obter			um arquivo nacional mas na verdade os documentos por enquanto são somente do RJ? Ao menos foi a resposta que eu obtive para busca de registro de nascimento. Está confuso para compreender. Os nomes dos módulos de busca são técnicos, acredito que para um arquivista é de fácil compreensão, mas para quem não é da área achei complicado. Agora, se este site é somente para uso de pessoas da área, sugiro que seja explicitado. O que foi bom foi a resposta por e-mail. É bem completa e ensina o passo-a-passo mas a busca em si dá dúvidas.	
24	Pós-graduação		Letramento informacional - Educação para a informação (UFG)	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento dos servidores no serviço de referência, na sala de consultas, nos atendimentos presencial e a distância são de extrema qualidade. A atenção dispensada, bem como, o acompanhamento nos procedimentos de pesquisa para com os cuidados nos documentos originais na sala de consulta superou as expectativas. Os instrumentos de pesquisa que foram utilizados por mim, bem como, a infraestrutura de apoio ao atendimento, corroboram na qualidade do atendimento ao consulente e reflete à indicação para a sociedade da atenção desse órgão para com a melhoria continua nos serviços prestados. Meus sinceros agradecimentos a todos que cooperaram na pesquisa in loco e no atendimento a distância.	10
25	Nível superior	TI		Sim	Pesquisas na Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento atencioso, perfeito. Parabéns as pessoas envolvidas, mesmo sendo a distância foi muito eficiente.	9
26	Ensino médio			Sim	Google	Direitos	Estrangeiros		Bom	Regular		Cópia em papel			9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
27	Nível superior	Administração		Sim	Buscando informações dos meus antepassados pelo Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			9
28	Pós-graduação	Medicina	Medicina do trabalho	Sim	pesquisa google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			8
29	Nível superior	Eng. Civil		Sim	Não lembro.	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			7
30	Pós-graduação	Ciências Econômicas	Mestrado em Economia	Sim	Indicação do Consulado Alemão	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Parabenizo pelo serviço prestado pela Instituição que ocorreu de forma rápida e eficiente.	10
31	Pós-graduação	História	História Social da Cultura	Sim	Fui encaminhada pelo memorial do imigrante	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória	Inexistência do documento comprobatória	Estou bastante satisfeita com o atendimento, embora não tenha encontrado as informações que eu esperava. Parabéns!	10
32	Pós-graduação	Matemática	Matemática	Não	Através de informações postadas por usuários de grupos de pesquisa genealógica de redes sociais		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Gostei muito do atendimento. Estou satisfeito. Seria interessante um projeto de digitalização do acervo de prontuários de imigrantes (mas entendo que deve haver uma limitação de recursos humanos para realizar essa tarefa).	10
33	Nível superior	Administração		Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Arquivos não localizados	Estão de parabéns pelo atendimento, equipe muito cordial	10
34	Pós-graduação		Gestão Pública	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			8
35	Ensino médio			Não	Solicitando documentos		Estrangeiros	Regular	Regular		Não	Cópia em papel	com que eu enviei,	Anteriormente, tive um excelente atendimento, dei nota dez mas não sei	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
					para minha pesquisa								não eram dados suficientes, (numeros de :registro de Estrangeiro e Registro Geral)	se receberam!?	
36	Nível superior	BACHAREL EM DIREITO		Sim	através de pesquisa no google	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Fui atendida rapidamente em resposta ao e-mail enviado	10
37	Ensino médio			Sim	Pelo Consulado da Polônia de Brasília	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo		Sim	Não solicitei serviço	Ainda não entrei no SIAN	Foi a contento.	10
38	Pós-graduação	Direito	Língua Portuguesa	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória			10
39	Nível superior	Enga. Elétrica		Sim	Cartório de Paraty indicou que os livros haviam sido transferidos ao Arq. Nacional	Direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Em postagem por carta registrada nesta data; endereço conhecido, devo receber em dois dias, portanto, considero como recebido	No item 5) - atendimento por email = excelente ; atendimento via telefone = não consegui acesso por telefone embora tenha tentado muitas vezes.... por fim fui orientado a acessar o consulta.an.gov.br com o mesmo cadastro do SIAN, e funcionou excelentemente!!!! Apenas informo que o atendimento a distância por telefone não está funcionando.....de qualquer maneira, o atendimento via email foi ESPETACULAR!!!! Parabéns a todos da equipe de atendimento à distância!!!	10
40	Nível superior	Direito		Sim	Pesquisas realizadas na internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo		Não solicitei serviço	Não estava no lugar aonde eu	Atendimento rápido e bastante eficiente	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
													pesquisava - Desembargue		
41	Nível superior	Pedagogia		Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Atendimento excelente! Tobias, pacientemente foi percorrendo o caminho pelo site, orientando-me passo a passo. E, ainda me enviou um e-mail com as instruções.	10
42	Pós-graduação		Gestão em negócios	Sim	internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel			10
43	Pós-graduação		MBA em Adm e qualidade	Sim	pela internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Estarei solicitando o serviço	Gostei da rapidez no atendimento	10
44	Nível superior	Letras Inglês		Sim	Através de pesquisas na internet	Direitos	Estrangeiros		Ótimo	Bom	Sim				9
45	Ensino médio			Não	Um amigo	Produção cultural/editorial	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço			8