

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

JULHO
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 julho de 2019.

Após o Resumo dos resultados obtidos com a pesquisa e das Observações e sugestões recebidas – na ordem de preenchimento dos questionários –, são apresentados os Gráficos resultantes da tabulação dos resultados. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado no atendimento presencial e os Quadros de Tabulação dos resultados dos questionários.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em: <https://goo.gl/3RriEu>

SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 31 de julho de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 26 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 7 questionários.

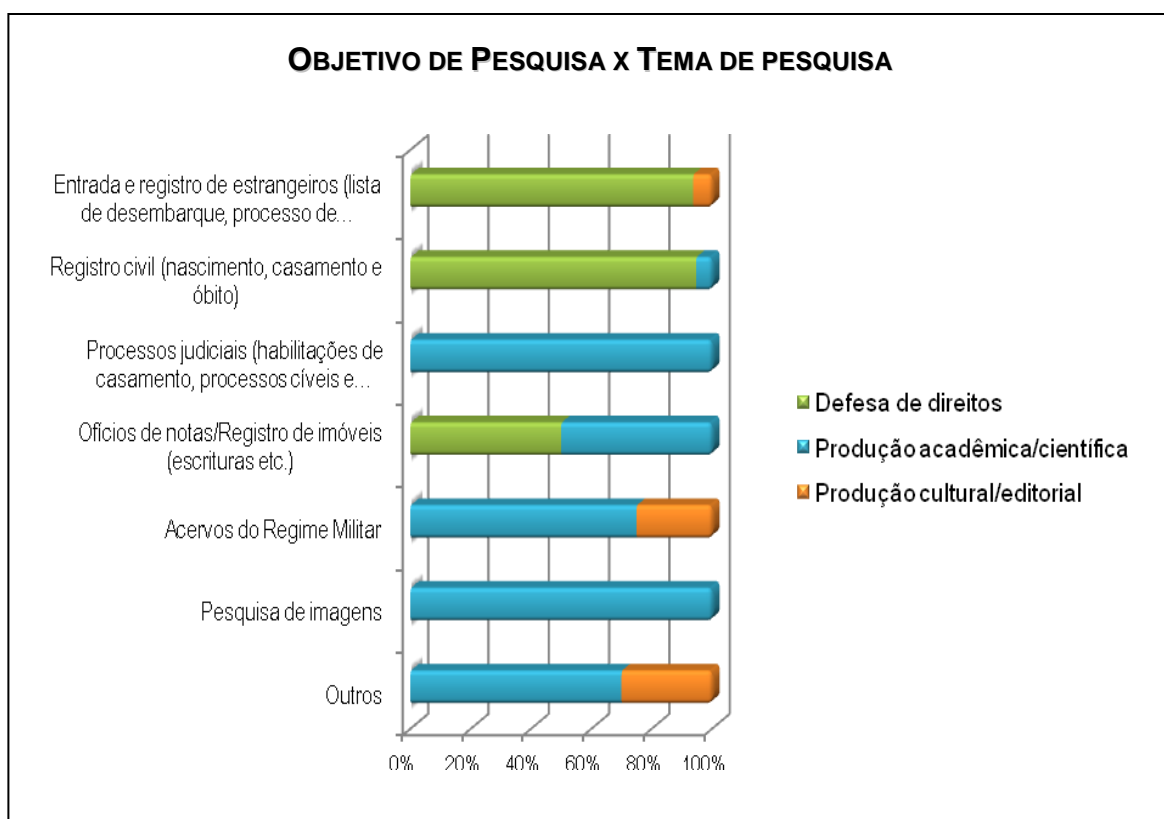
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 36 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 96,2% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 42,9% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, 72,2% dos respondentes pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em julho, 30,8% tem pós-graduação, 34,6% tem nível superior, 19,2% ensino médio 7,7% ensino fundamental, 3,8% não tinha escolaridade e 3,8% não respondeu; em Brasília, todos os respondentes tinham pós-graduação (100%); no atendimento a distância,

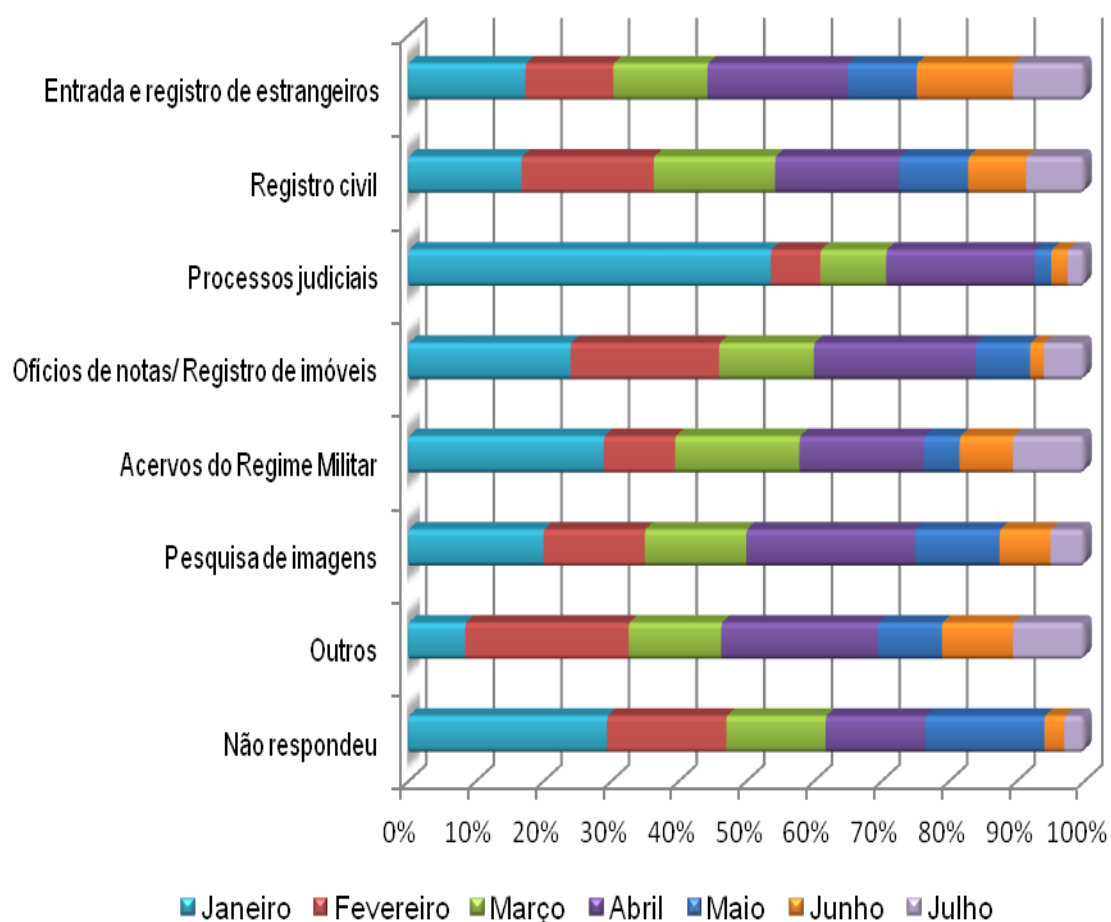
28,9% tem pós-graduação, 31,1% nível superior, 20% ensino fundamental e 20% não tinha escolaridade.

- Em julho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Administração e de História (21,4% cada); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Engenharia (30%). Em Brasília, a maior concentração foi em História (40%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 61,5% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 83,3% dos usuários. Este objetivo não apareceu dentre os respondentes de Brasília.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 85,7% dos usuários de Brasília, 11,5% dos usuários do Rio e 11,1% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 14,3% dos respondentes do DF, 11,5% do Rio e de 5,6% 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 Polícia da Corte, Casa da Moeda e História do Rádio no Brasil, entre outros.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi o Registro Civil (46,7%), seguido da Entrada e registro de estrangeiros (26,7%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (72,2%). Em Brasília, a maior incidência foi em Acervos do Regime Militar (40%).

**QUADRO COMPARATIVO DA DEMANDA DE CONSULTA
2019**



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 42,3% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 38,5% bons, 7,7% regulares, e 11,5% não respondeu. Em Brasília, 57,1% dos usuários considerou ótimos os instrumentos de pesquisa, 28,6% bons e 14,3% não respondeu. No atendimento a distância, 36,1% considerou ótimos os instrumentos, 44,4% bons, 16,7% regulares e 2,8% não respondeu.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 53,8% dos usuários do Rio de Janeiro declarou não ter preferência, 38,5% prefere instrumentos no computador e 7,7% não respondeu. Em Brasília, 57,1% prefere instrumentos no computador, 28,6% declara não ter preferência, e 14,3% prefere inventários.
- 80,8% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 84,6% dos usuários da Sede. Em Brasília, todos os respondentes consideraram ótimo o atendimento na Recepção no Balcão (100%).
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 26,9% respondeu que recebeu o documento/informação, 46,2%

não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 15,4% não recebeu o documento/informação; e 11,5% não respondeu.

- No atendimento presencial do DF, 71,4% recebeu o documento/informação, 14,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 14,3% não recebeu o documento/informação.
- No atendimento a distância, 52,8% recebeu o documento/informação; 25% não recebeu o documento/informação, e 22,2% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- 65% dos respondentes da Sede não solicitou serviço e 35% pediu cópia em papel. Em Brasília, 37,5% solicitou cópia em papel, 37,5% cópia digital em “nuvem” e 25% não solicitou serviço. No atendimento a distância, 44,4% dos respondentes não solicitou serviço, 19,4% pediu cópia em papel, 16,7% pediu cópia digital em “nuvem”, 13,9% cópia digital em mídia e 5,6% certidão probatória.
- 61,1% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 27,8% as considerou boas e 11,1% regulares.
- 55,9% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 17,6% deu nota 9; 8,8% nota 8; 2,9% nota 7, 2,9% nota 6, 2,9% nota 5; 2,9% nota 4 e 2,9% nota 1.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 61,5% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 75% são positivas. As demais observações se referem à disponibilização de representantes digitais de documentos e de instrumentos de pesquisa. Em Brasília, 42,9% dos respondentes deixou comentários, todos elogios (100%).
- 58,3% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 71,4% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões aparecem as dificuldades com o SIAN.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Bom atendimento. Sem sugestões. 02/07/2019
- Um ótimo atendimento. 02/07/2019
- Bom atendimento. 02/07/2019
- Muito bom. 03/07/2019
- Atenderam-me muito bem. 04/07/2019
- Bom. 08/07/2019
- Ampliar o acervo. 08/07/2019
- Muito bem atendida pelos funcionários. Grata. 08/07/2019
- O site e a base de dados ganhariam em valor se disponibilizarem os documentos mais antigos (já no domínio público) e importantes para o estudo em formato virtual, para facilitar o acervo dos pesquisadores de outras localidades.
- Pela primeira vez, devo dizer que fui muito bem atendido por todas as funcionárias. Meu conceito sobre tudo é ÓTIMO ATENDIMENTO. 09/07/2019
- Consegui resolver a minha certidão de nascimento. Foi muito bom. 09/07/2019
- O fundo que em pesquisei (BR RJANRIO HP) poderia ter o pdf de seu instr. de pesquisa disponibilizado online. Ele foi me dado só mediante contato c/ atendimento. A intercaçe do SIAN é pouco intuitiva. Coloquem um designer de interfaces p/ revê-lo. 09/07/2019
- Aguardando pesquisa. 11/07/2019
- Achei muito positiva apesar de não ter encontrado o que eu queria.
- Bom. Só que vou voltar para pesquisar e tirar cópia do documento. 15/07/2019
- Parabenizo o funcionário Edilson pela prestatividade e gentileza. Demonstrou muito respeito as minhas necessidades, buscando me auxiliar de todas as maneiras. [ass.] 16/17/2019

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

- Sempre bem atendido, equipe bem solícita. 10/07/2019
- Atendimento foi extremamente solícito e eficiente. Agradeço as atenções e a rapidez e clareza com que fui atendido. 03/07/2019
- O atendimento foi excelente, pontual, atencioso nas orientações passadas, inicialmente, via telefone através de informações introdutórias, posteriormente, presencialmente fui auxiliada por Juraci, o qual me atendeu com presteza. [ass.] 24/07/2019

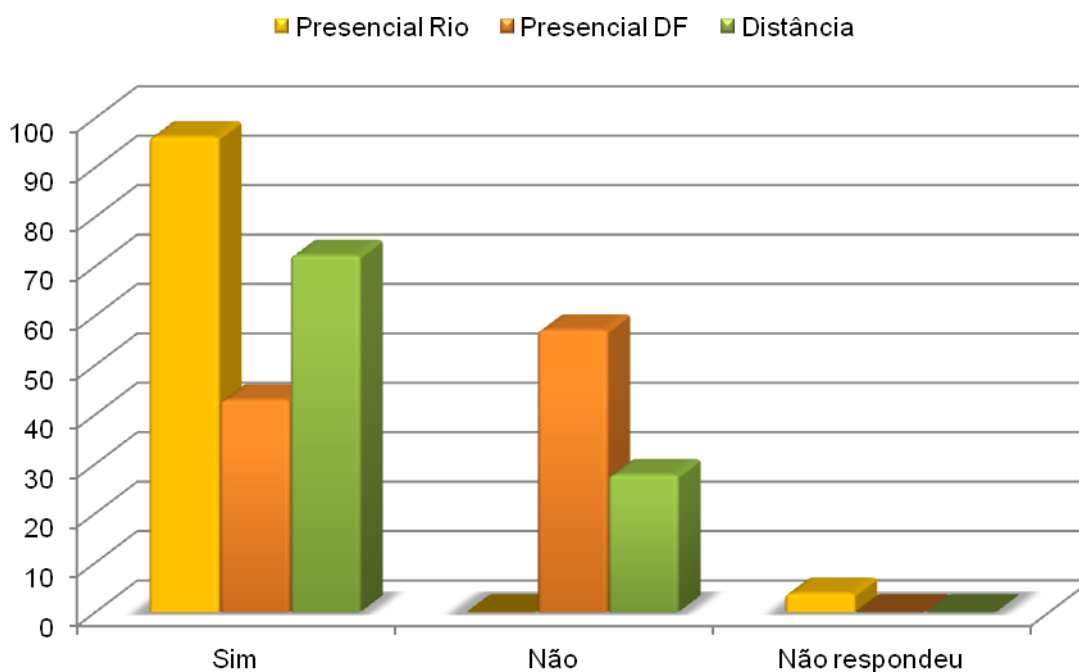
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Primeiro atendimento e vocês conseguiram me enviar praticamente TODOS os documentos necessários. Merecem todos os elogios possíveis por este atendimento. Muito obrigado!
- Excelente atendimento!
- No Arquivo nacional em Curitiba foi muito bem atendida. estou no aguardo se acharam alguma coisa.
- Bom
- Atendimento excelente.
- Que está no prazo ainda.
- Serviço muito eficaz e objectivo
- Fiquei muito contente com a rapidez
- Muito bom
- Recebi este e-mail para fazer a solicitação que necessito
- Quero ser atendido decentemente
- O atendimento foi maravilhoso, meu esposo foi pessoalmente no Arquivo Nacional, ele falou que nunca viu uma instituição pública trata tão bem as pessoas que vão em busca de informações. No nosso caso achamos muitos documentos , mas as informações no documentos são diferentes, como o nome dos bisavós do meu esposo,

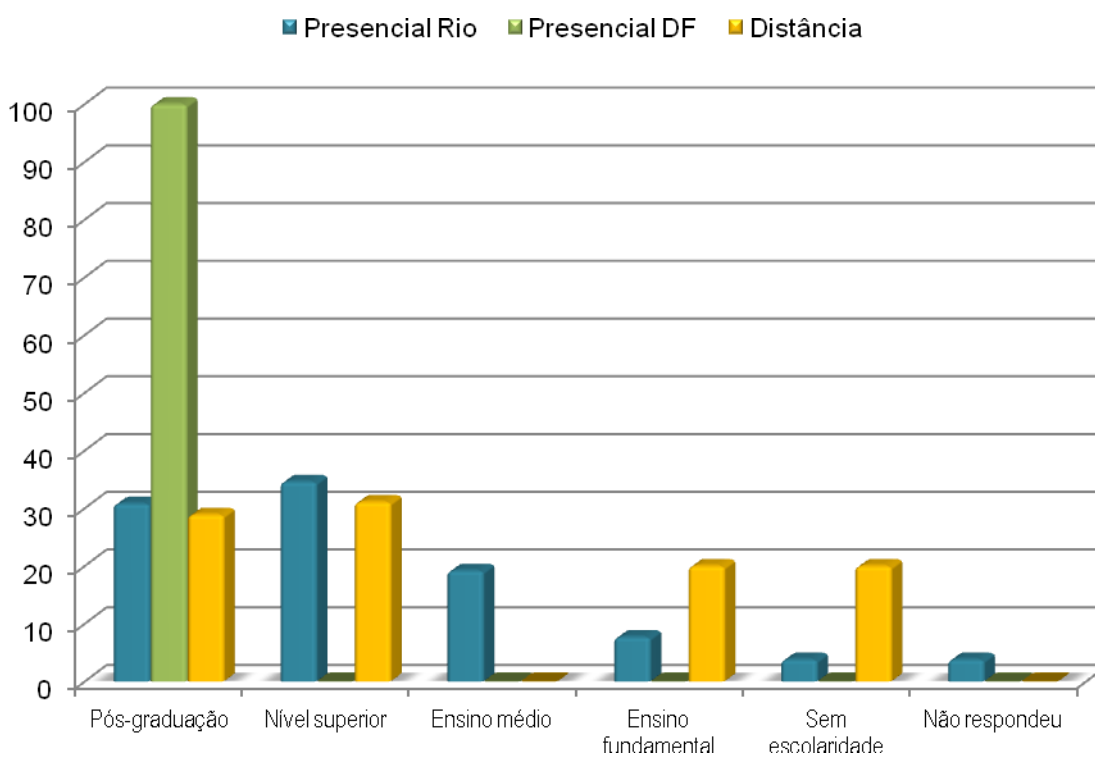
por esse motivo não conseguimos avançar na nossa pesquisa.... mas o Arquivo Nacional está de parabéns , ótimos funcionários e muitos educados.

- É um labirinto. Não consegui obter nenhuma resposta.
- O atendimento do AN a distância para fins de pesquisa no acervo é muito objetivo e eficiente. Só é um pouco demorado (quatro meses entre o pedido e a resposta), o que imagino ter relação com alta demanda/limitações de pessoal. Aproveito para encaminhar um agradecimento a este órgão que foi formulado pela minha mãe: Ao Arquivo Nacional, devo todo o reconhecimento e gratidão que cabem no meu coração! Quando abri os documentos fornecidos sobre o meu pai, o Sr. [...], um imigrante sírio falecido há mais de 60 anos, experimentei uma felicidade inigualável. Chorei e sorri ao ver o semblante do homem mais importante da minha vida, mas que não tive a oportunidade de conhecer. Graças a tão preciosa descoberta, sinto-me até mais confortada ao lembrar que, hoje, ele repousa no céu... Todos merecemos conhecer nossa própria história, e o AN presta um importantíssimo trabalho na preservação da memória do nosso país e da nossa gente. Serei eternamente grata a vocês. [ass] – Itabira/MG
- Agradeço pelo profissionalismo e atenção dispensadas. Parabéns pelo trabalho desenvolvido.
- Poderiam ter aprofundado mais sobre os dados que eu enviei. Pois através do Google, obtive mais informações.
- Excelente serviço. Não há ressalvas.
- Os links no SIAN não são visíveis, o que dificulta um pouco a pesquisa.
- Muito bom o atendimento online. Muito boa a iniciativa do Arquivo Nacional em disponibilizar serviços desta natureza.
- Foi rápido e atencioso.
- Bom.

PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

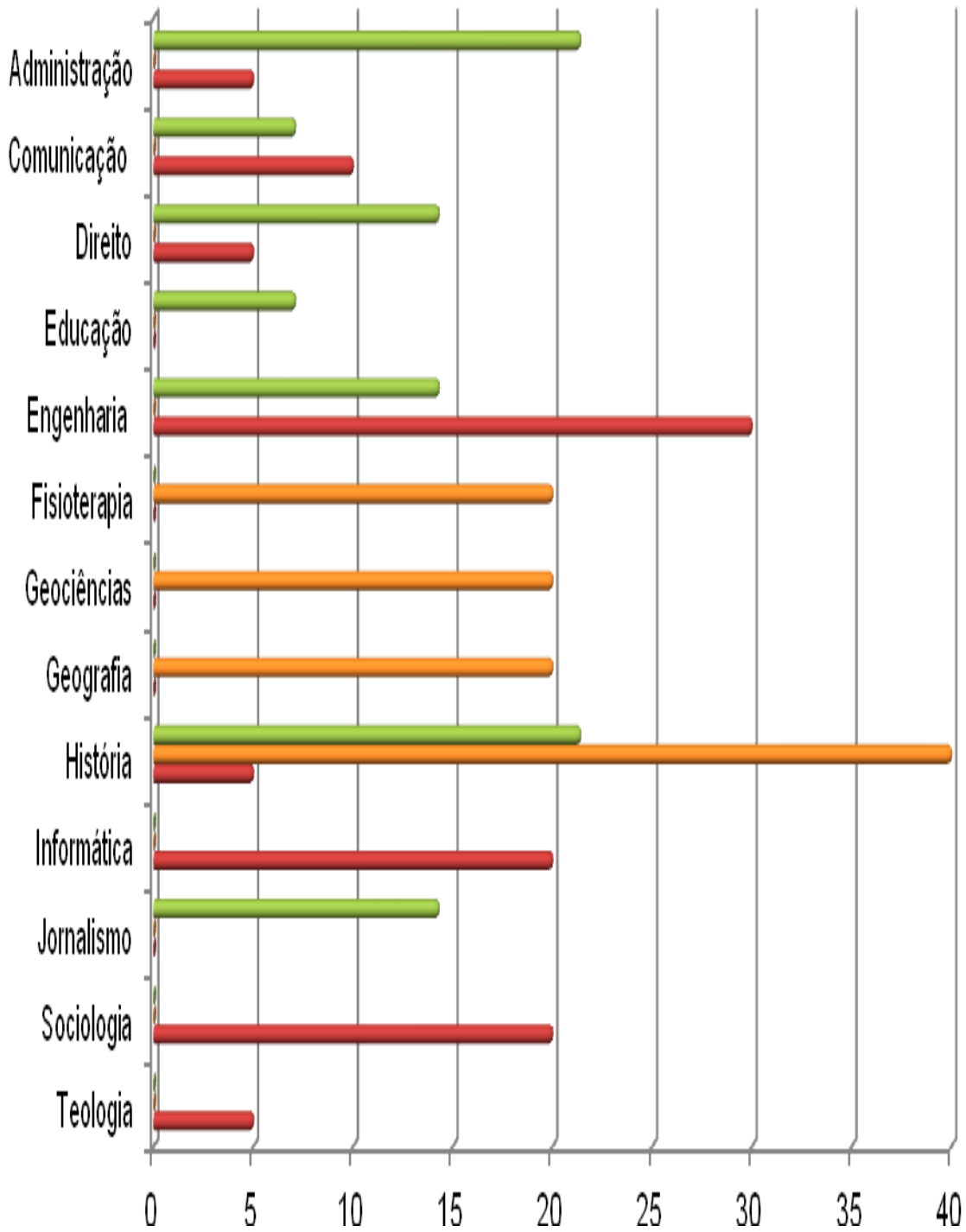


ESCOLARIDADE

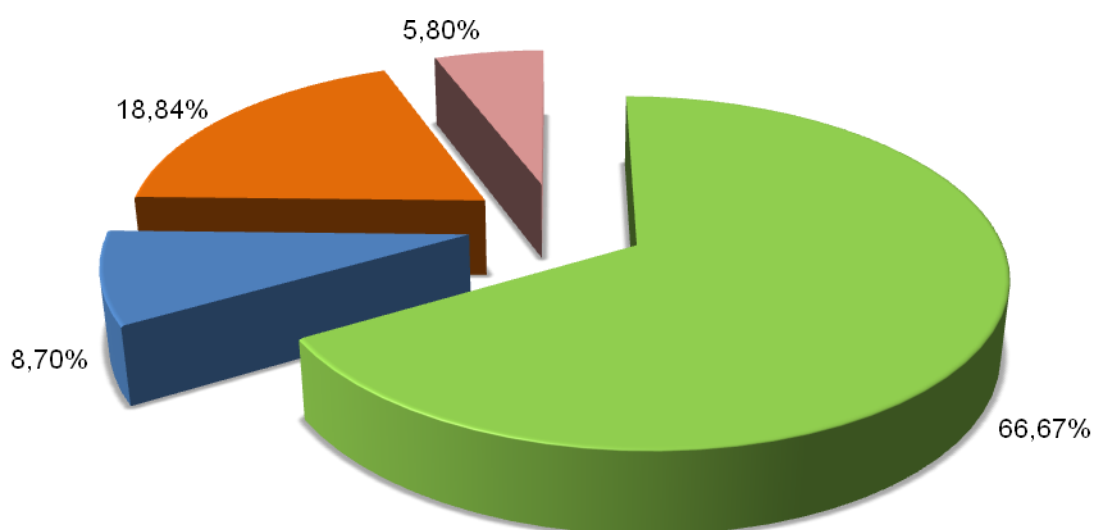


FORMAÇÃO

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

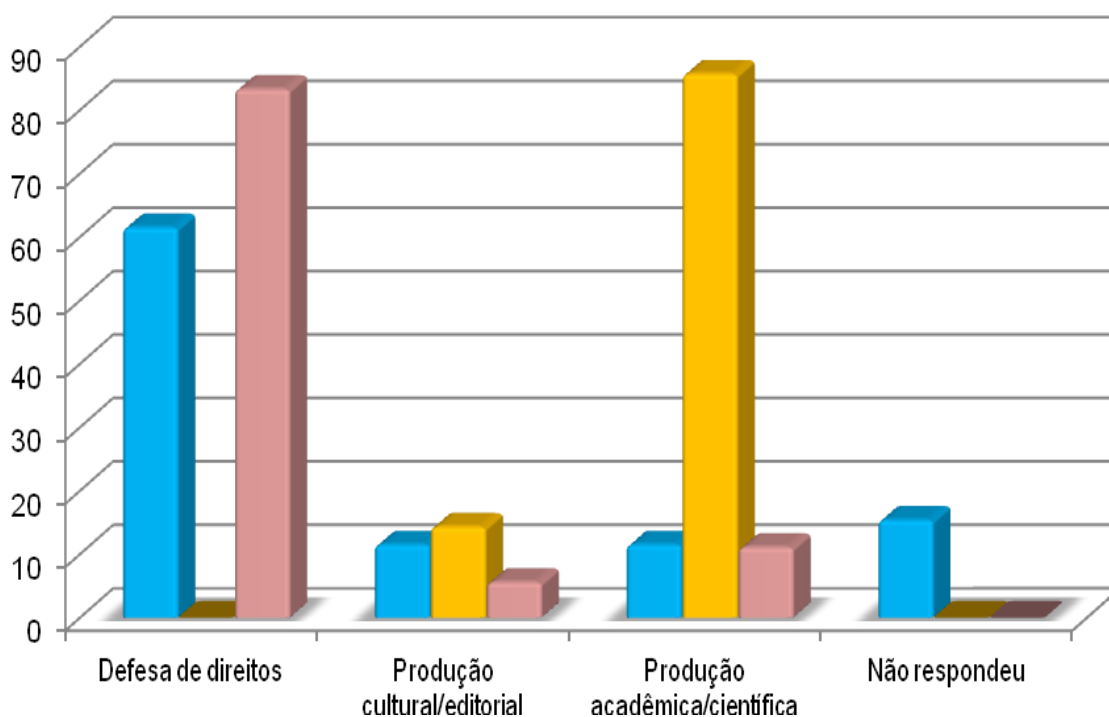


**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

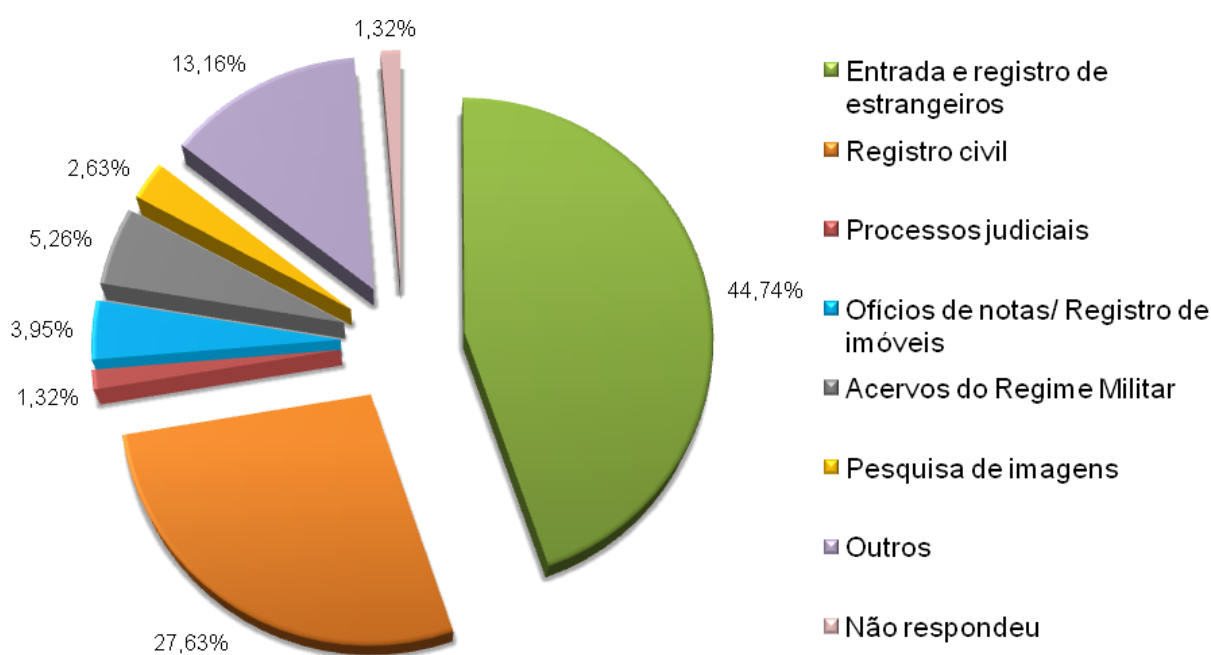


■ Defesa de direitos ■ Produção cultural/editorial
■ Produção acadêmica/científica ■ Não respondeu

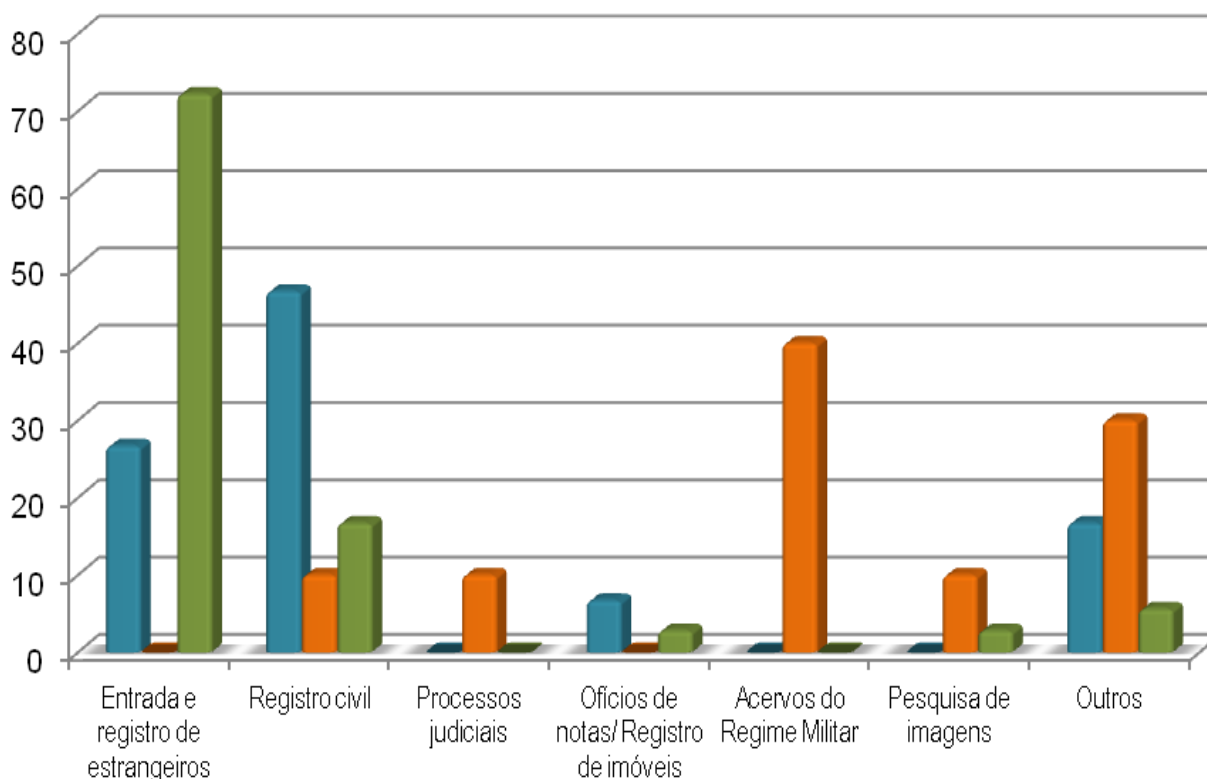
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



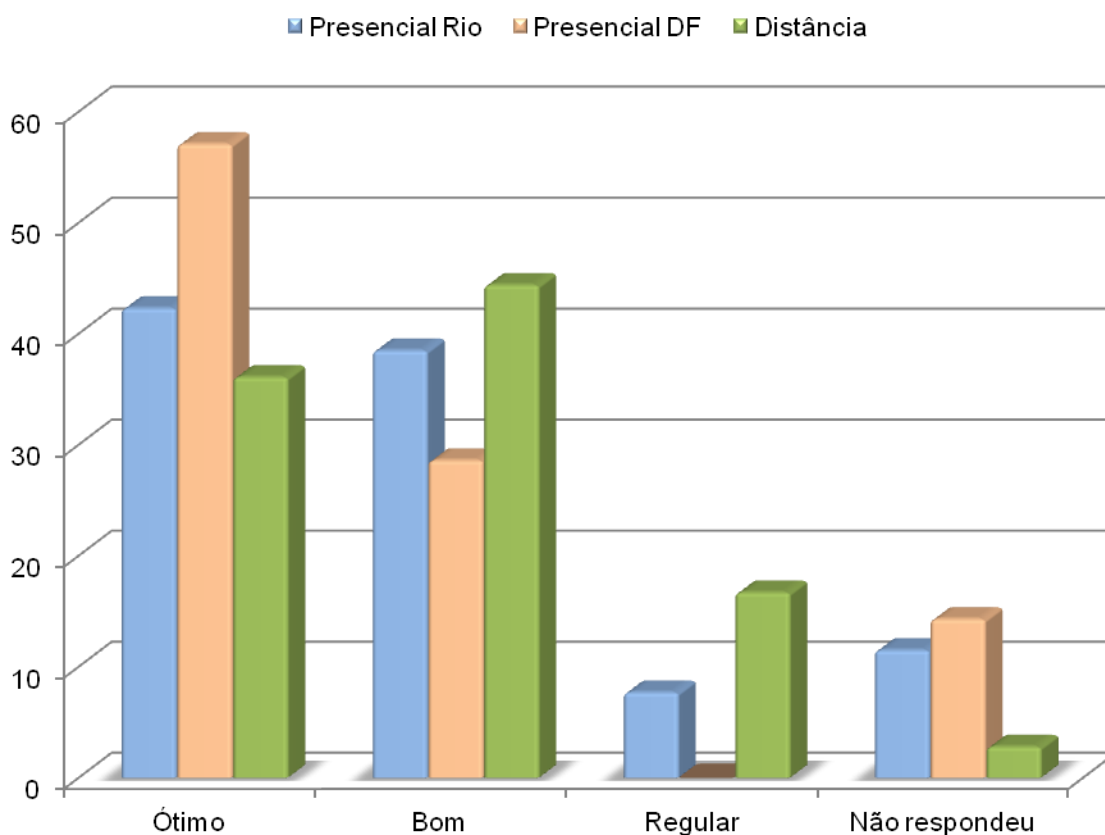
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



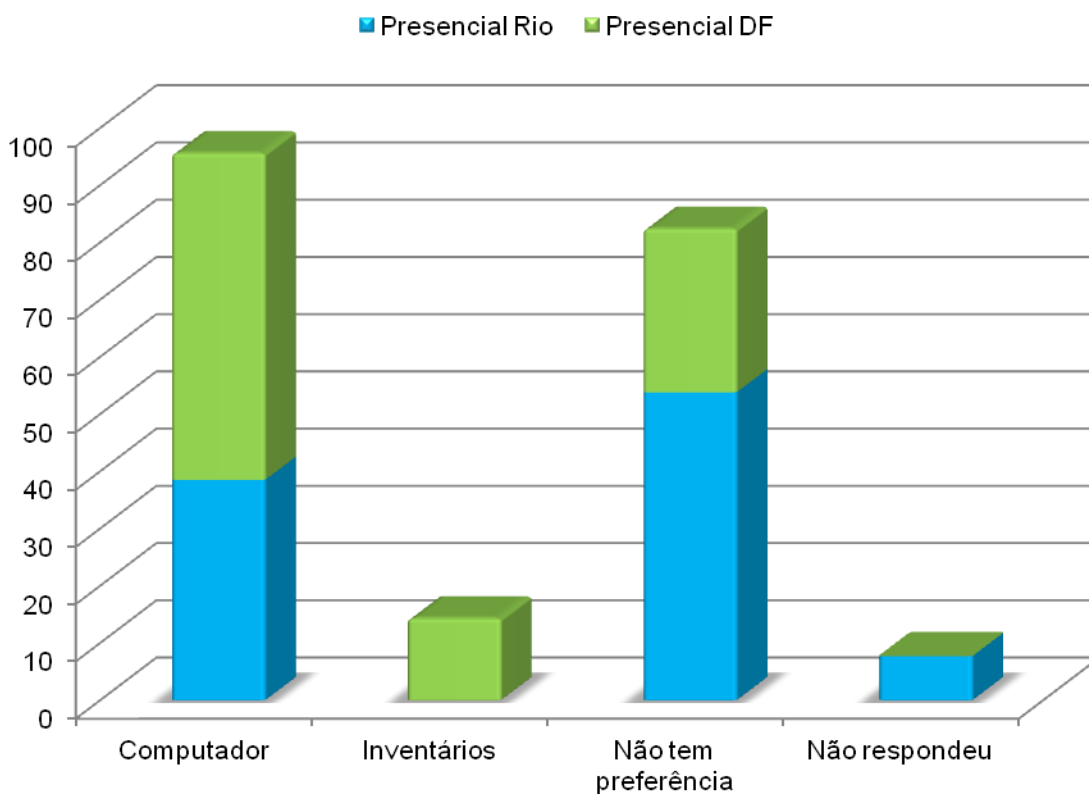
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



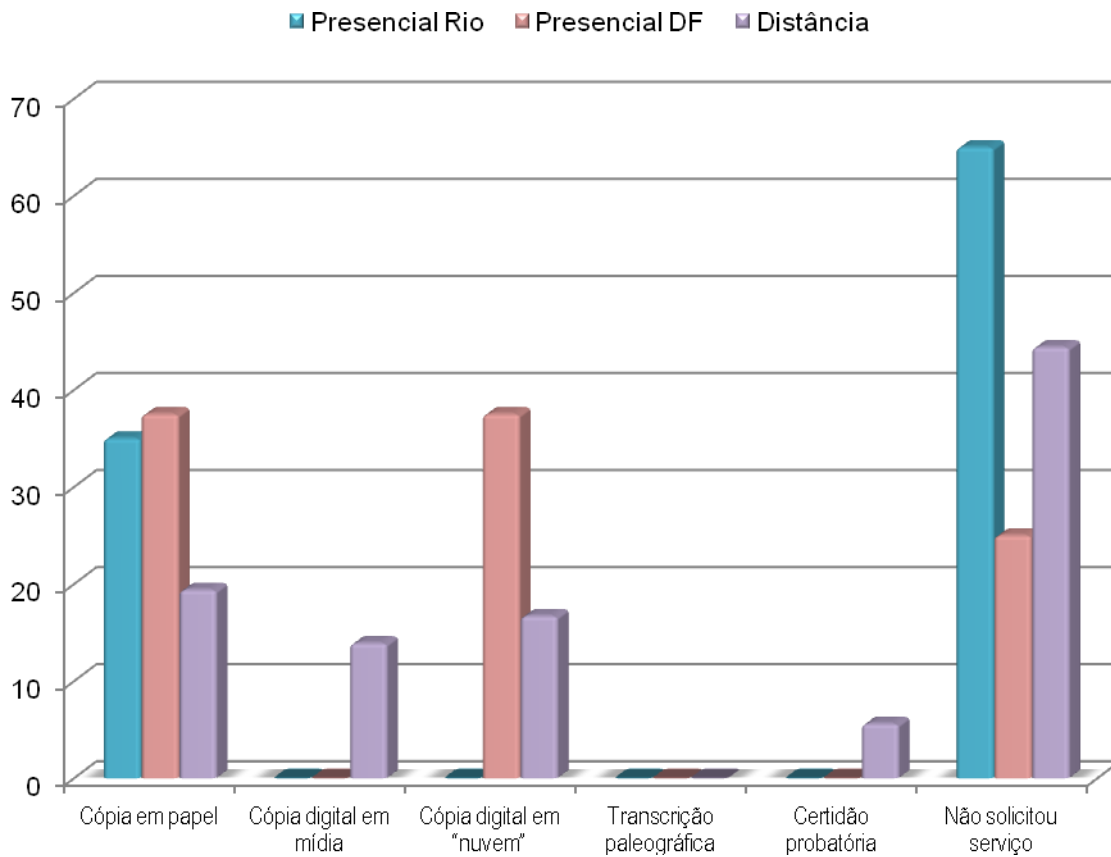
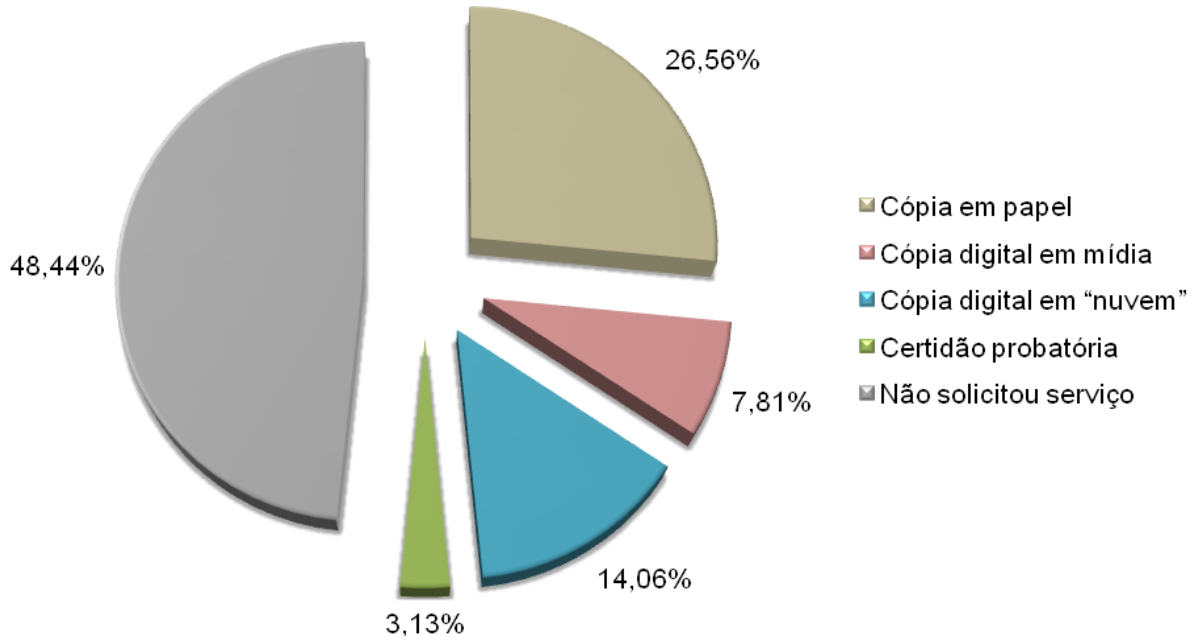
AValiação dos Instrumentos de Pesquisa Disponíveis



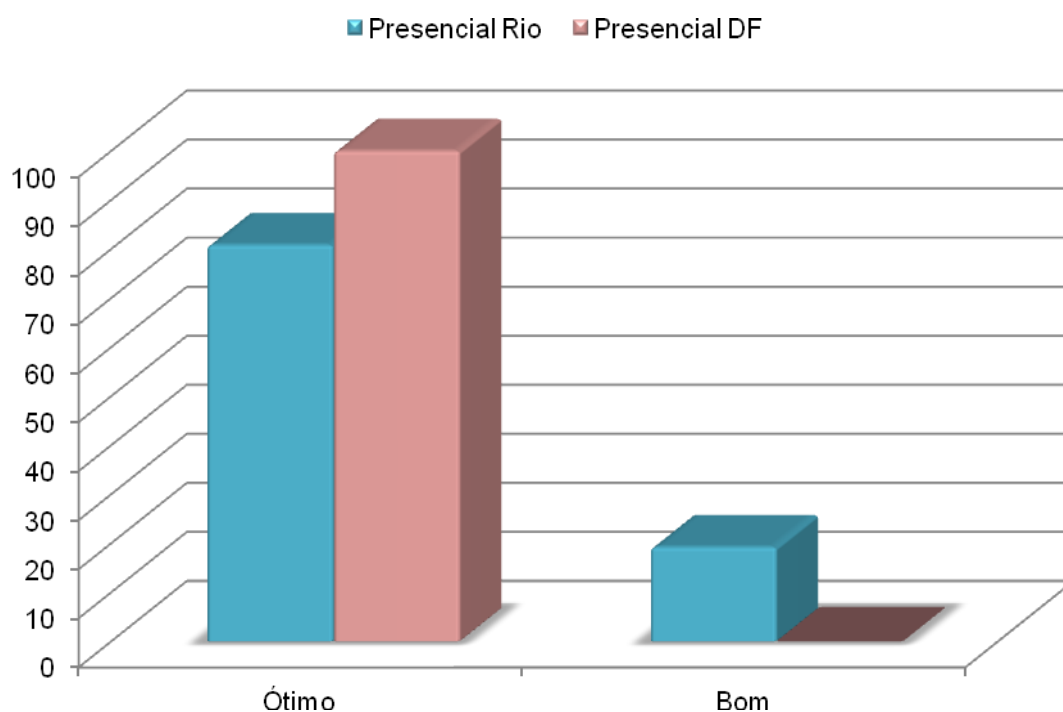
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



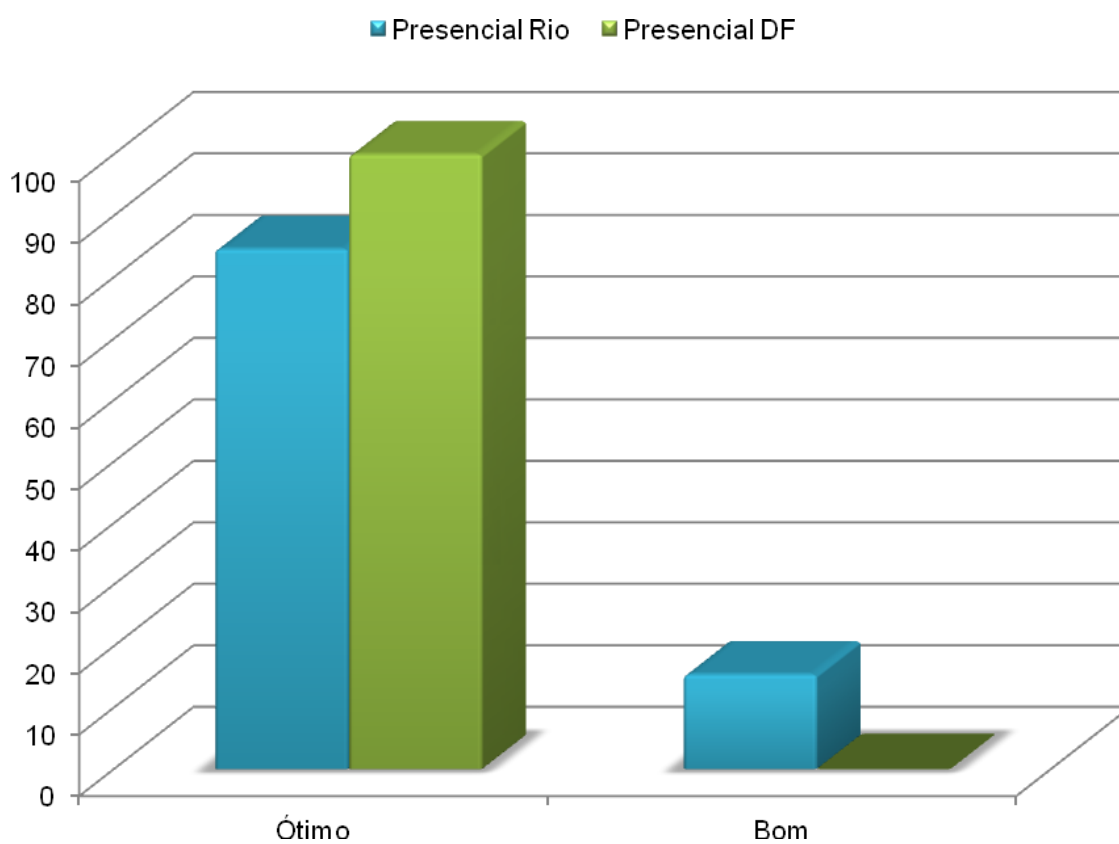
SERVIÇO SOLICITADO



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

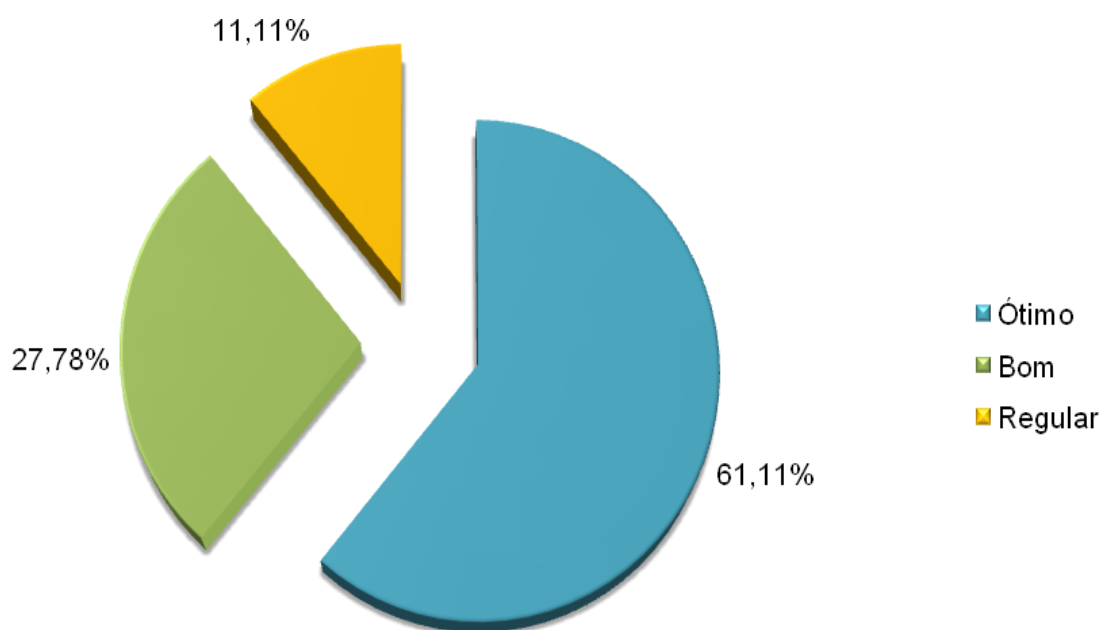


ATENDIMENTO NO BALCÃO

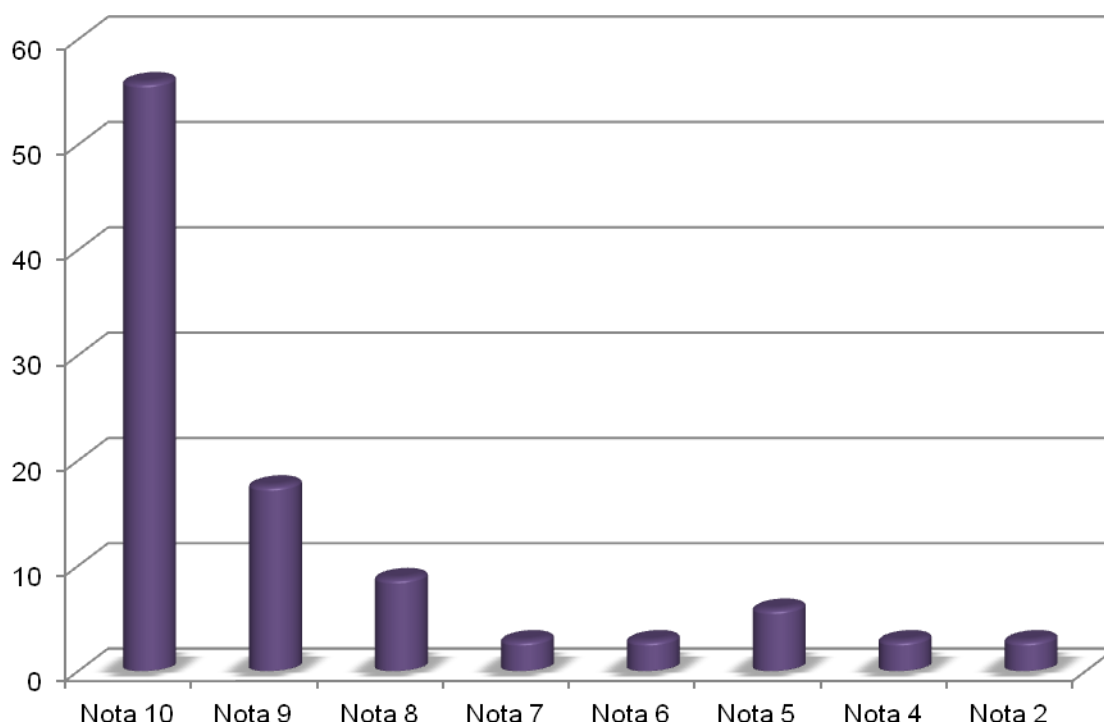


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

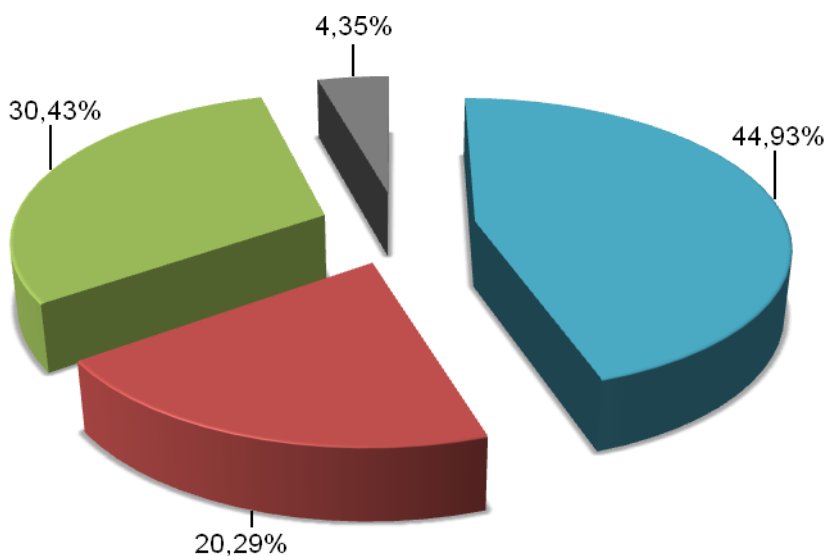
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA

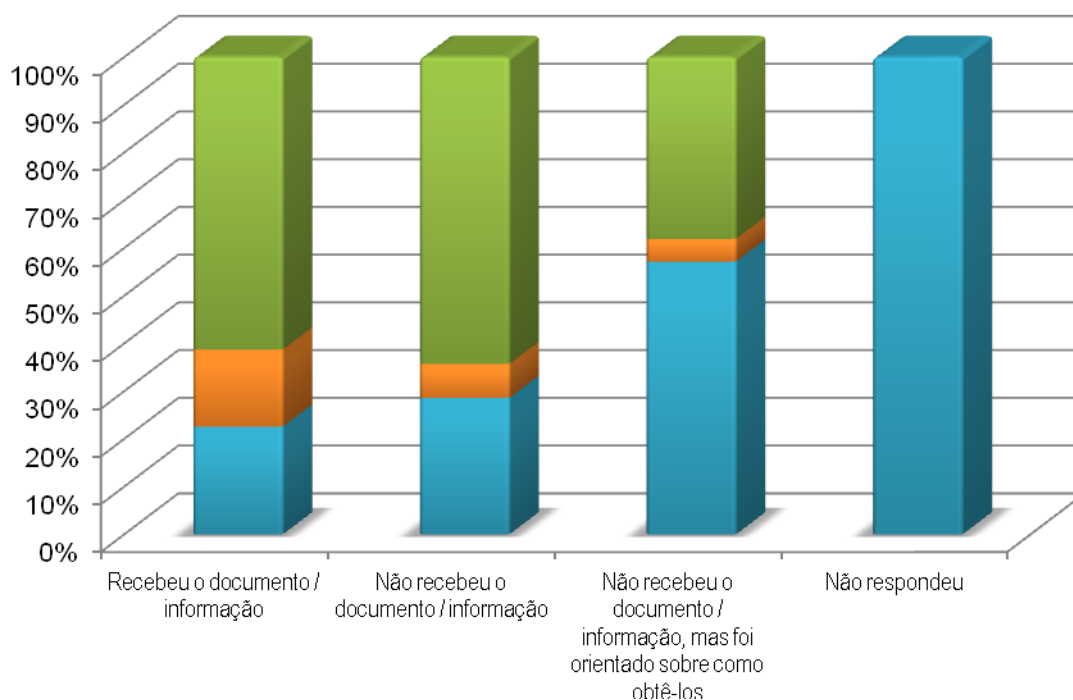


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



- Recebeu o documento / informação
- Não recebeu o documento / informação
- Não recebeu o documento / informação, mas foi orientado sobre como obtê-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 DESTES ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

Não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós-graduação

Curso

2. É a primeira vez que pesquisa no Arquivo Nacional?

Sim

Não

3. Em caso positivo, como conheceu o Arquivo Nacional?

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros:

.....

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

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEP- ÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE- RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	Fisioterapia	Sim	-	Cultural	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia digital em "nuvem"	-
2	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Sim	Cópia em papel	03/07/2019
3	Pós	-	Não	-	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ruim	Sim	Cópia em papel/ Cópia digital em "nuvem"	Sempre bem atendido, equipe bem solícita. 10/07/2019
4	Pós	Geociências	Não	-	Acadêmica	Outros: Ministério da Agricultura/ Embrapa	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não solicitei	-
5	Pós	História	Não	Pesquisa no AN-Rio desde 2011	Acadêmica	Outros: questões políticas. Civilização	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	Atendimento foi extremamente solícito e eficiente. Agradeço as atenções e a rapidez e clareza com que fui atendido. 03/07/2019
6	Pós	Geografia	Sim	Internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel/ Cópia digital em "nuvem"	-
7	Pós	-	Sim	Conheci via meios digitais	Acadêmica	Registro civil/ Processos judiciais? Outros: estabelecimen to rural São Pedro de Alcântara	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim/ Orientação	-	O atendimento foi excelente, pontual, atencioso nas orientações passadas, inicialmente, via telefone através de informações introdutórias, posteriormente, presencialmente fui auxiliada por Juraci, o qual me atendeu com presteza. [ass.] 24/07/2019

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

SEDE RJ

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEP- ÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE- RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Bom atendimento. Sem sugestões. 02/07/2019
2	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Network	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Regular	Orientação	Não solicitei	Um ótimo atendimento. 02/07/2019
3	Pós	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	02/07/2019
4	Fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	Bom atendimento. 02/07/2019
5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Já há muito tempo pelo escritório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Muito bom. 03/07/2019
6	Superior	Jornalismo e História	Sim	Pesquisa e conhecimento por outros meios	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	Atenderam-me muito bem. 04/07/2019
7	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Biblioteca	Acadêmica	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	04/07/2019
8	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Terceiros	Cultural	Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	-	-	Bom	Sim	Não solicitei	08/07/2019
9	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	Bom. 08/07/2019
10	Superior	Comunicação Social	Sim	Encaminhamento do RJ	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	-	Ampliar o acervo. 08/07/2019
11	Pós	Odontologia	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	08/07/2019
12	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	Muito bem atendida pelos funcionários. Grata. 08/07/2019
13	Pós	História da Arte	Sim	Site internet	Acadêmica	Outros: Polícia da Corte (controle de saída e entrada de estrangeiros Brasil Imperial)	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	-	O site e a base de dados ganhariam em valor se disponibilizarem os documentos mais antigos (já no domínio público) e importantes para o estudo em formato virtual, para facilitar o acervo dos pesquisadores de outras localidades.
14	Pós	Engenharia Elétrica/ Eletrônica	Sim	Leitura	Cultural	Outros: História do Rádio no Brasil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	-	08/07/2019
15	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Pela primeira vez, devo dizer que fui muito bem atendido por todas as funcionárias. Meu conceito sobre tudo é ÓTIMO ATENDIMENTO. 09/07/2019
16	Superior	Engenharia civil	Sim	Informação de terceiros	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Consegui resolver a minha certidão de nascimento. Foi muito bom. 09/07/2019

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
17	Superior	História	Sim	Lendo praticamente qualquer livro de História do Brasil?	Acadêmica	Outros: documentos envolvendo história do emprego doméstico no Século XX	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Sim	Não solicitei	O fundo que em pesquisei (BR RJANRIO HP) poderia ter o pdf de seu instr. de pesquisa disponibilizado online. Ele foi me dado só mediante contato c/ atendimento. A intercafe do SIAN é pouco intuitiva. Coloquem um designer de interfaces p/ revê-lo. 09/07/2019
18	Superior	Jornalismo	Sim	Pessoalmente	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	-	Aguardando pesquisa. 11/07/2019
19	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	Achei muito positiva apesar de não ter encontrado o que eu queria.
20	Superior	Técnico Patologia Clínica	Sim	Já conhecia por fora	Direitos	Ofício de notas	Bom	Bom	-	Não	-	-	-	Cópia em papel	Bom. Só que vou voltar para pesquisar e tirar cópia do documento. 15/07/2019
21	Não tenho estudo	Não se aplica	Sim	Internet	-	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Bom	-	-	-	Bom	Não	Não solicitei	15/07/2019
22	Superior	-	Sim	Através do cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	15/07/2019
23	Pós	Educação	Sim	Universidade	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	15/07/2019
24	Pós	Administração	Sim	Indicação	Cultural	Outros: plano real e casa da moeda	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
25	Pós	-	Sim	Orientação do cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	16/07/2019
26	Superior	Direito	Sim	Através de informações	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Parabenizo o funcionário Edilson pela prestatividade e gentileza. Demonstrou muito respeito as minhas necessidades, buscando me auxiliar de todas as maneiras. [ass.] 16/17/2019



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	Processamento de Dados		Sim	Buscando pela Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Primeiro atendimento e vocês conseguiram me enviar praticamente TODOS os documentos necessários. Merecem todos os elogios possíveis por este atendimento. Muito obrigado!	10
2	Não tenho estudo			Sim		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		Não	Cópia digital em "nuvem"			
3	Nível superior	Engenharia da Computação		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 digital em mídia		Excelente atendimento!	10
4	Nível superior	administração		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Regular	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em mídia			5
5	Ensino médio			Sim	Por pessoas que iniciaram o processo de cidadania.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não pedi nada, pois não sei no qual Porto eles chegaram. Acredito que foi no Porto de Paranagua Pr segundo informadora da família.	No Arquivo nacional em Curitiba foi muito bem atendida.estou no aguardo se acharam alguma coisa.	10
6	Ensino médio			Sim	Assistir vídeo no YouTube	Defesa de direitos (dupla	Entrada e registro de	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei	Falta de mais	Bom	6



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)					serviço	informações dos meus antepassados		
7	Ensino médio			Sim	Através da Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			9
8	Nível superior	Tecnologia em Redes de Computadores		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Documento não existe no acervo, pois nunca foi feito pelo estrangeiro provavelmente.	Atendimento excelente.	10
9	Ensino médio			Sim	Pesquisando pela internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Bom	Regular	Não	Certidão probatória	Pedi apenas hoje, acredito	que está no prazo ainda.	7
10	Nível superior	Marketing e Comunicação		Sim	Via internet	Produção acadêmica/científica	Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Serviço muito eficaz e objectivo	8
11	Pós-graduação		Educação	Não		Produção acadêmica/científica	Constituição de 1824	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Fiquei muito contente com a rapidez	10
12	Pós-graduação	Engenharia Elétrica	MBA Gestão Empresas	Sim	Fóruns de Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não foi localizado o registro		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
13	Pós-graduação		Políticas Públicas	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	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			8
14	Pós-graduação		Engenharia de Sistemas de Bancos de Dados	Sim	Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	Ainda irão me encaminhar		10
15	Nível superior	Moda e Estilo		Sim	Pela Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Muito bom	10
16	Nível superior	Sociologia		Sim	Através do Museu da Imigração em São Paulo	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom			Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Recebi este e-mail para fazer a solicitação que necessito	
17	Nível superior	Teologia		Não		Produção acadêmica/científica	Comissão astronômica	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Mandaram procurar no SIAN mas já tinha procurado e não achei	Quero ser atendido decentemente	2
18	Ensino médio			Sim	Já sabia da existência do arquivo nacional, mais foi através de pesquisas no YouTube que fiquei	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		O atendimento foi maravilhoso, meu esposo foi pessoalmente no arquivo nacional, ele falou que nunca viu uma instituição pública trata tão bem as pessoas que vão em busca de informações. No nosso caso achamos muitos documentos , mais as informações no documentos são diferentes, como o nome dos bisavós do meu esposo, por esse motivo	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
					sabendo que poderia achar informações sobre o avô do meu esposo, que ele sempre ouviu disse que era português.									não conseguimos avançar na nossa pesquisa.... mais o arquivo nacional está de parabéns , ótimos funcionários e muitos educados.	
19	Nível superior	Educação		Sim	Amigo que pesquisava	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Nao conseguiu individualizar os passageiros desembarcados entre 1911 e 1914	É um labirinto. Não consegui obter nenhuma resposta	5
20	Pós-graduação		PODER LEGISLATIVO E POLÍTICAS PÚBLICAS, COM ÊNFASE EM COMUNICAÇÃO PÚBLICA.	Sim	EM UM SITE SOBRE IMIGRANTES.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O atendimento do AN a distância para fins de pesquisa no acervo é muito objetivo e eficiente. Só é um pouco demorado (quatro meses entre o pedido e a resposta), o que imagino ter relação com alta demanda/limitações de pessoal. Aproveito para encaminhar um agradecimento a este órgão que foi formulado pela minha mãe: Ao Arquivo Nacional, devo todo o reconhecimento e gratidão que cabem no meu coração! Quando abri os documentos fornecidos sobre o meu pai, o Sr. Jorge Rasuck, um imigrante sírio falecido há mais de 60 anos, experimentei uma felicidade inigualável. Chorei e sorri ao ver o semblante do homem mais importante da minha vida, mas que não tive a oportunidade de conhecer. Graças a tão preciosa descoberta, sinto-me até mais confortada ao lembrar que, hoje, ele repousa no céu... Todos merecemos conhecer nossa própria história, e o AN presta um importantíssimo trabalho na preservação da memória do nosso país e da nossa gente. Serei eternamente grata a vocês.	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
														Sonia Razuq – Itabira/MG	
21	Pós-graduação		Mestranda em Ciências Sociais	Não	Sites de busca 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 em papel			10
22	Nível superior	Engenharia civil		Sim	Internet	Produção cultural/editorial	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	Porque não solicitei rsss		10
23	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO		Sim	Atraves do 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	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda nao solicitei		9
24	Pós-graduação		Gestão Escolar	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	Aguardando a chegada da certidão!	Agradeço pelo profissionalismo e atenção dispensadas. Parabéns pelo trabalho desenvolvido.	10
25	Nível superior	Licenciatura em Pedagogia		Sim	Pesquisas pela internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Regular	Regular	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Não informaram nada sobre a minha pergunta.	Poderiam ter aprofundado mais sobre os dados que eu enviei. Pois através do google, obtive mais informações.	4
26	Pós-graduação		Especialização em Direito do Trabalho	Sim	Indicação	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Excelente serviço. Não há ressalvas.	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
						propriedade, anistia política, etc)	, processo de naturalização etc)								
27	Pós-graduação	História	História	Sim	Informações do arquivo público estadual	Produção acadêmica/científica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Os links no SIAN não são visíveis, o que dificulta um pouco a pesquisa.	10
28	Ensino médio			Sim	Por meio do arquivo público de São Paulo	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 "nuvem"			10
29	Nível superior	Engenharia		Sim	Já faz tempo que conheço o Arquivo Nacional, mas para esta pesquisa conheci através do 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		Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	Ainda não solicitei, fui orientado como proceder	Muito bom o atendimento on line. Muito boa a iniciativa do Arquivo Nacional em disponibilizar serviços desta natureza.	10
30	Pós-graduação		Gestão da Qualidade	Sim	Por orientação de italianos para documentos visando pedido de cidadania.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			9
31	Ensino médio			Sim	internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			10
32	Ensino médio			Sim	Através da internet e por reportagens na mídia	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política,	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não havia nos arquivos	Foi rápido e atencioso	10



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						etc)	etc)								
33	Pós-graduação	Publicidade e Propaganda	App Development	Sim	Por meio do consulado alemão	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			10
34	Pós-graduação	Sistemas de Informação	Mestrado	Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel			9
35	Pós-graduação		engenharia	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)	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em mídia			9
36	Nível superior	Administração		Sim	Familysearch	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Falta de documentação	Bom	8