

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

AGOSTO
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 agosto 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 agosto de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 41 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 5 questionários.

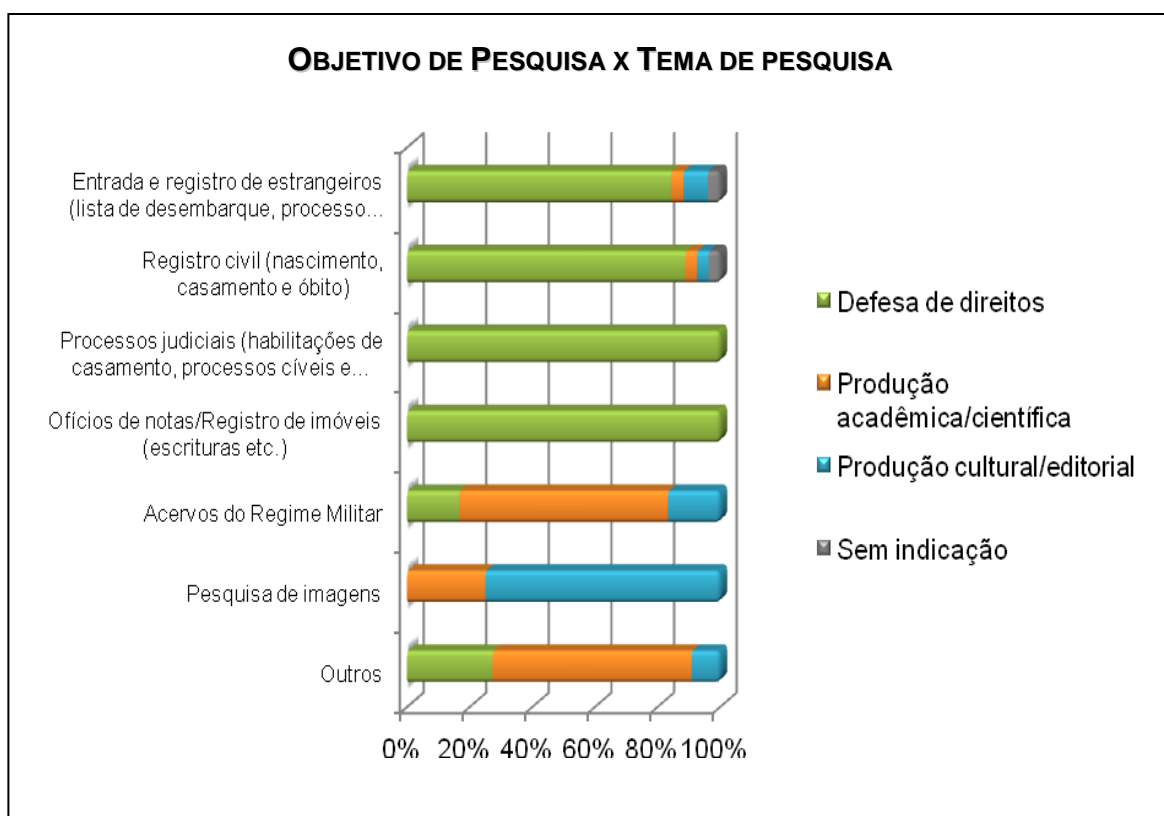
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 49 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 92,7% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 63,3% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, 60% dos respondentes pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em agosto, 43,9% tem nível superior, 31,7% pós-graduação e 24,4% ensino médio; em Brasília, 80% tinha pós-graduação e 20% nível superior; no atendimento a distância,

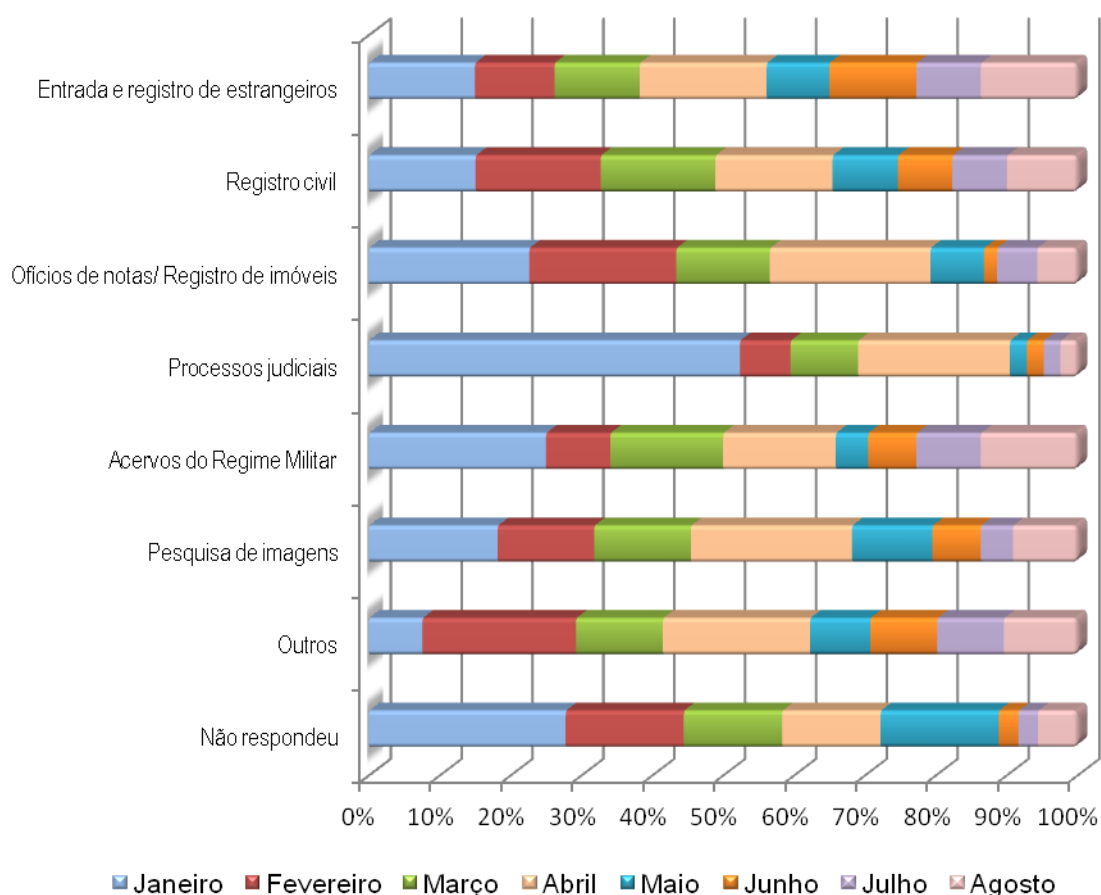
38,8% tem pós-graduação, 34,7% nível superior, 24,5% ensino médio e 2% não respondeu.

- Em agosto, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Administração e de Engenharia (10% cada); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Direito (13%). Em Brasília, a maior concentração foi em Direito e Geografia (20% cada).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 70,7% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 81,6% dos usuários. Este objetivo não apareceu dentre os respondentes de Brasília.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 80% dos usuários de Brasília, 14,6% dos usuários do Rio e 8,2% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 20% dos respondentes do DF, 7,3% do Rio e de 8,2% 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 opção Outros abarcou temas como exposição de higiene; cortiços de 1850 e condições de salubridade no Rio; caso Itaipu; radiodifusão; políticas públicas de arquivo; genealogia, Ufos e Ovnis.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi o Registro Civil (36%), seguido da Entrada e registro de estrangeiros (34%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (69,4%). Em Brasília, a maior incidência foi em Acervos do Regime Militar (50%).

QUADRO COMPARATIVO DA DEMANDA DE CONSULTA 2019



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 51,2% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 31,7% bons, 7,3% regulares, e 9,8% não respondeu. Em Brasília, 40% dos usuários considerou bons os instrumentos de pesquisa, 20% ótimos e 20% não respondeu. No atendimento a distância, 44,9% considerou bons os instrumentos, 28,6% ótimos, 16,3% regulares, 8,2% ruins e 6,3% não respondeu.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 48,8% dos usuários do Rio de Janeiro declarou não ter preferência, 46,3% prefere instrumentos no computador e 4,9% prefere inventários. Em Brasília, 40% prefere instrumentos no computador, 40% declara não ter preferência, e 20% prefere inventários.
- 92,7% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e no Balcão. Em Brasília, todos os respondentes consideraram ótimo o atendimento na Recepção e no Balcão (100%).
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 34,1% respondeu que recebeu o documento/informação, 53,7%

não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 4,9% não recebeu o documento/informação; e 7,3% não respondeu. No atendimento presencial do DF, 75% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 25% recebeu o documento/informação.

- No atendimento a distância, 57,1% recebeu o documento/informação; 20,4% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 16,3% não recebeu o documento/informação e 6,1% não respondeu.
- 64,5% dos respondentes da Sede não solicitou serviço e 32,3% pediu cópia em papel e 3,2% cópia digital em “nuvem”. Em Brasília, ninguém solicitou serviço (100%). No atendimento a distância, 44,4% dos respondentes não solicitou serviço, 28,9% pediu cópia em papel, 11,1% certidão probatória, 8,9% cópia digital em “nuvem”, e 6,7% cópia digital em mídia.
- 61,2% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 16,3% as considerou boas, 14,3% regulares, 6,1% ruins e 2% não respondeu.
- 44,7% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 17% deu nota 9; 17% nota 8, e os restantes 21,3% atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 43,2% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 85,7% são positivas. As demais observações se referem ao mau estado de conservação do prédio e operação confusa do SIAN. Em Brasília, 60% dos respondentes deixou comentários, todos elogios (100%).
- 51,6% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 53,1% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões aparecem a demora no atendimento e dificuldades para consulta online.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Foi tudo ótimo. [ass.]
- Parabéns pelo atendimento.
- Deve haver urgência quanto à manutenção do prédio, já que após um desastre, não será possível recuperar. Além da saúde dos funcionários, que estão expostos à umidade, fungos, etc.
- O SIAN é realmente um pouco confuso p/ os não iniciados. Mas gostaria de registrar o EXCELENTE atendimento prestado pelo funcionário BRUNO DUARTE DOS SANTOS que nos auxiliou com muita paciência, competência e simpatia. Nota 10.
- O atendimento foi excelente em todos os setores e obtive todas as informações para pesquisar os dados necessários através do site. Obrigada por me atenderem com eficiência e simpatia.
- Gostaria de elogiar a simpatia, presteza e profissionalismo do atendimento na portaria.
- O atendimento foi muito bom. Os funcionários foram muito educados e atenciosos.
- Excelente atendimento desde a chegada na portaria principal, em especial o funcionário Rodrigo.
- Satisfatório.
- Prezados Srs.
Foi um dos melhores atendimentos que tive em minha vida. Inicialmente pela Laila (atendente), seguidamente pela Evelin e posteriormente no "caso em si" pela Flávia, a mesma foi de um profissionalismo, carinho e prestatividade "ímpares".
Parabéns ao órgão e a esses funcionários e meu profundo agradecimento.
O mundo seria muito melhor com pessoas desse calibre.
Obrigado a todos. [ass.]
- O acesso ao material precisa ser mais imediato/rápido, sobretudo para pesquisadores de fora do Rio de Janeiro.
- Gostei da breve experiência.
- Atendimento impecável.
- Atendimento perfeito, pacientes e muito atenciosos. Estão de parabéns. Att.[ass.]
- Todos amáveis e competentes.

- Algumas perguntas eu não respondi, pois agendei a pesquisa para 5 dias depois. Gostaria de elogiar o nível do atendimento recebido em todos os setores que passei. Parabéns pelo trabalho de todos vocês!!
- Acho tudo ótimo. Sempre que venho fico impressionado com o atendimento, desde o momento em que passo pelo portão. Esse é um prédio de grande importância. Nesta segunda vez que vim no Arquivo Nacional conheci uma parte nova e fiquei mais impressionado ainda.
- Fui muito bem atendida, me surpreendi com tudo. Obrigada.
- Fiquei muito surpreso pelo acervo e possibilidade de pesquisa, inclusive pela atenção dos funcionários.
Acho que falta divulgação dos trabalhos e das possibilidades. [ass.]
- Excelente o processo. Parabéns.
- Atendimento primoroso, excelente! Atendimento nota 10!

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

- Ótimo atendimento prestado pelo funcionário Tobias. Muito gentil e solícito.
- Gostei, espero sempre mais avanço no item pesquisa.
- O atendimento do Sr Eli(?) foi muito bom, bem como dos demais funcionários que me atenderam.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Embora o formulário esteja voltado ao atendimento presencial me senti a vontade para qualificar positivamente, pois meu atendimento via e-mail foi muito atencioso.
- Muito bom
- O atendimento a distância não pôde ser realizado, mas obtive orientação e fiz a consulta da ficha online, de posse da ficha estive na consulta presencial e prontamente atendida, tudo solucionado por pessoa muito atenciosa e preparada.
- Fiz 3 solicitações no site no mesmo dia porém, não me informaram que para cada solicitação fariam um postal diferente, mesmo se tratando do mesmo solicitante e mesma data. Seria interessante deixar claro ao solicitante que pedidos diferentes podem ser abertos no mesmo chamado pra evitar custos adicionais de postagem, além

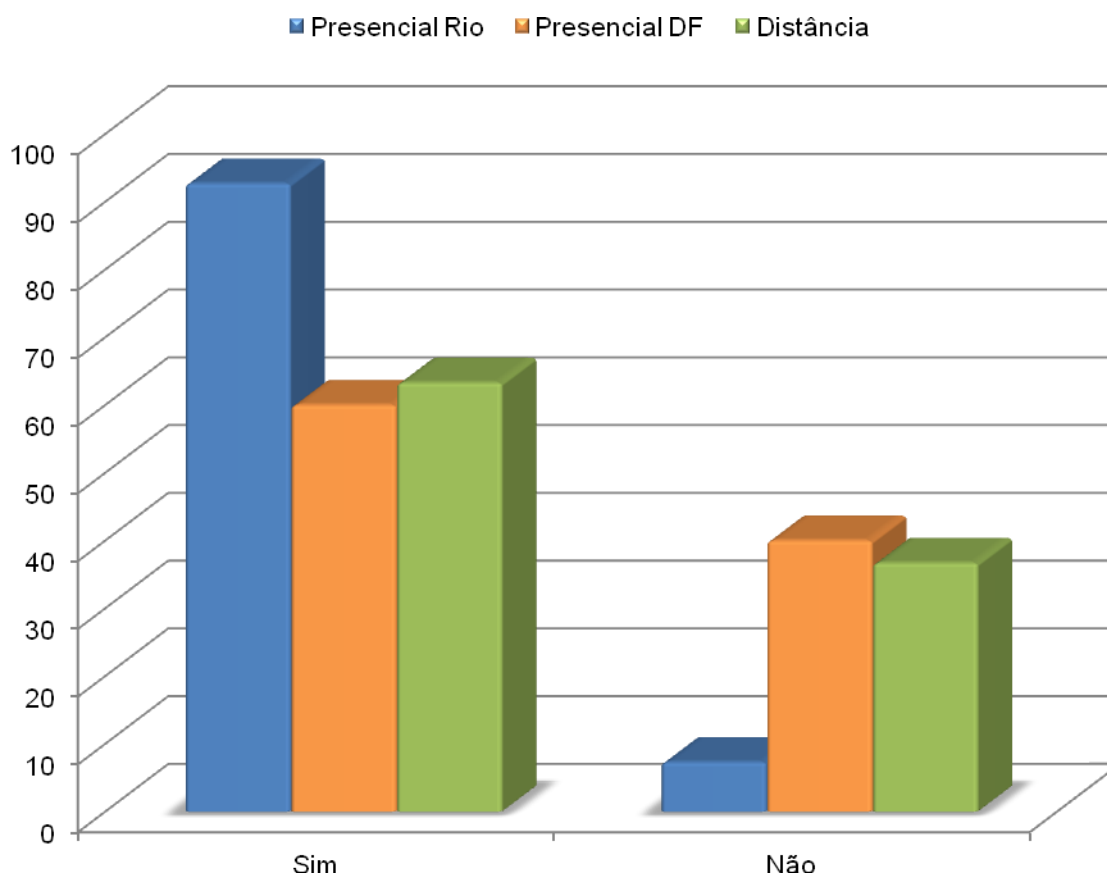
de preservar o meio ambiente com gastos desnecessários de papel/envelopes, etc.. E mesmo após solicitar que fossem enviados no mesmo envelope me informaram que não seria possível devido a serem 3 chamados diferentes.

- Atendimento dentro da minha expectativa
- atendimento por telefone ótimo bem atendida, e a certidão também.
- Até o momento tenho achado o atendimento ótimo!
- Não encontrei os dados que procurava no banco de dados disponível para consultas. Fui atendido pelo serviço de atendimento à distância. Recebi as respostas e comentários, sempre muito atenciosos e objetivos. Atendimento excelente.
- Equipe atenciosa, parabéns a todos
- Ótima
- Muita demora para o início da pesquisa.
- Atendimento satisfatório
- Eu fiz duas solicitações diferentes na mesma semana pelo módulo a distância. A solicitação aparentemente mais fácil não foi concluída, mesmo quatro meses depois do pedido, que seria a localização do registro de desembarque de meu bisavô, embora eu tenha fornecido todas as coordenadas para encontrá-lo, pois pude achá-lo digitalizado no SIAN. Por outro lado, me surpreendi positivamente com a solicitação referente ao prontuário de estrangeiro, que eu nem tinha certeza se realmente existia e estivesse preservado no Arquivo Nacional. Houve demora de dois meses após a solicitação ser feita para começar a pesquisa de fato. E desde então tudo caminhou com agilidade até o recebimento das cópias físicas autenticadas por correio. Com a distinção de cumprimento de prazos e respostas referentes aos dois pedidos que fiz, percebi uma diferença no padrão de atendimento, que talvez possa ser melhorada. Mas de modo geral estou muito satisfeito com o trabalho do Arquivo Nacional e parabeno pelos avanços, como o sistema de módulo a distância e o SIAN.
- Não podemos ficar refém apenas de soluções digitais via internet. Já pensaram se de uma hora para outra as conexões forem interrompidas?
- Resposta levou 3 dias, fui enviado a outro link
- Não tenho sugestões.
- Obtive melhores resultados e passo a passo de busca no atendimento físico no local, lá recebi pequenas orientações em papel (lista de ordem de pesquisa) que me fizeram chegar ao documento de maneira mais clara. (ótimo atendimento no local)

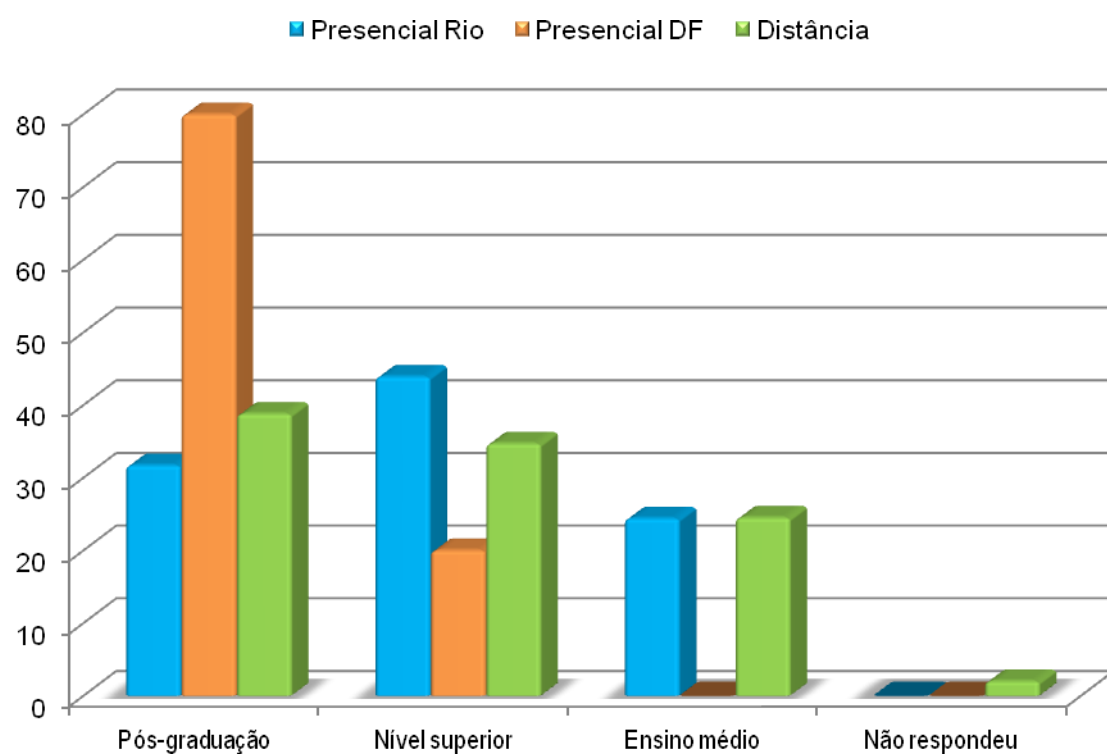
- Eu sou muito agradecido por todo suporte que me foi dado, a riqueza dos arquivos que estão com vocês. Foi de extrema importância para irmos para os passos finais na requisição da cidadania alemã da minha família. Único porém é que as vezes eu me perdi muito no sistema de busca, até porque nem sei a real função dos variados tipos de busca.
- Infelizmente, o serviço público de vocês é lerdo, moroso, burocrático e muitas vezes, é ineficiente. É muito triste saber que os registros de estrangeiros estão sob a supervisão de vocês. Sinceramente, eu prefiro pagar, mas ter um serviço bom e rápido do que ter um serviço de graça, porém ruim e lerdo. Vou torcer para privatizarem o Arquivo Nacional, igual fizeram com os cartórios alemães. Veja, eu solicitei apenas a cópia de uma carta, passou um mês e adivinhem, eu não recebi a carta e minha solicitação foi finalizada. ISSO É UMA VERGONHA!
- Poderiam não repetir a mesma mensagem quando respondi o e-mail, bastava ler o conteúdo que enviei que iriam entender. Compreendo o imenso volume de mensagens que devem receber, até agradeço a pronta resposta. Mas poderiam dar uma atenção ao conteúdo da mensagem.
Solicitei cópias digitais de fls. de um livro de LTN, que não está disponível em arquivo digital no SIAN. Recebi por duas vezes a mensagem padrão de vocês. Achei desrespeitoso com alguém que já há tanto tempo pesquisa nesta instituição.
- Profissional, educado e eficiente. Parabéns!
- Muita burocracia pra entrar no site e não consegui obter as informações
- Estou totalmente sem norte
- Pelo Site não consigo acessar a lista de Entrada de Estrangeiros, no caso meus avós.
- Atendimento rápido e esclarecedor o suficiente
- Atendimento é ágil e esclarecedor. Infelizmente, a Lista de embarque de 1896 que solicitei não está nos arquivos
- o sistema de vocês é muito difícil de acessar. bem como baixar material
- Agradeço pelo esforço de pesquisa e pelo atendimento correto.
- O atendimento foi excelente. Estou nas buscas, mas de qualquer forma, parabéns pelo serviço prestado.
- Excelente atendimento!!! Do ponto de vista logístico, eu aconselharia fazer algum índice dos estrangeiros e divulgar no site o que facilitaria a busca e evitaria pedidos desnecessários.
- Agradeço, imensamente e parabênizo a todos da equipe desse Arquivo Nacional.

- Serviço eficaz: atendimento completo da demanda com prontidão e orientações em todas as consultas. Informações contínuas do processo. Pessoal interessado em atender. Pessoal muito qualificado em todas as circunstâncias. A alternativa de eliminar dúvidas por email também ajuda muito. APENAS O SISTEMA DE CONSULTA DIRETA É MUITO COMPLICADO E OS TUTORIAIS SÃO SUPERFICIAIS. ESTOU MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO ARQUIVO NACIONAL.

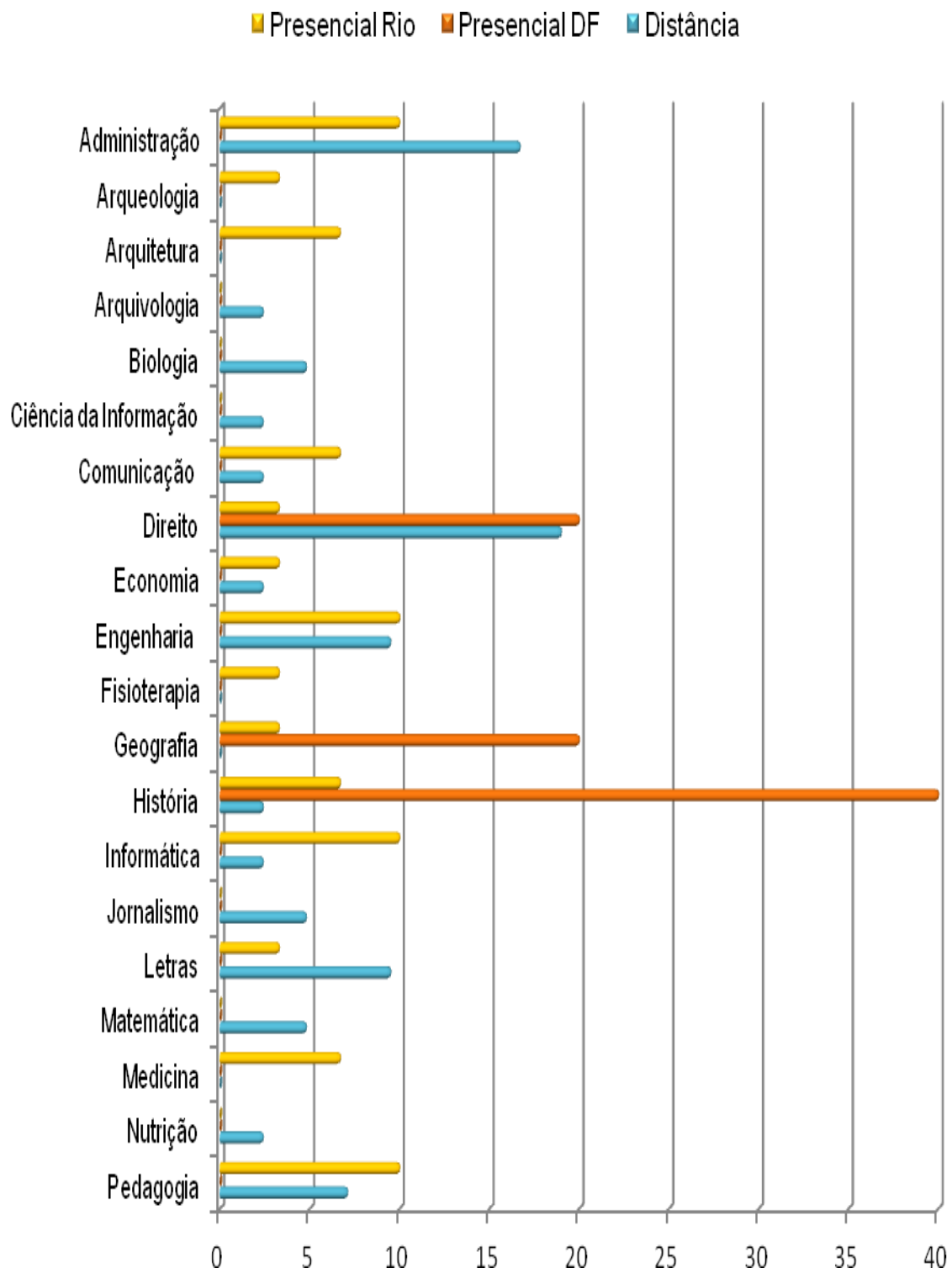
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



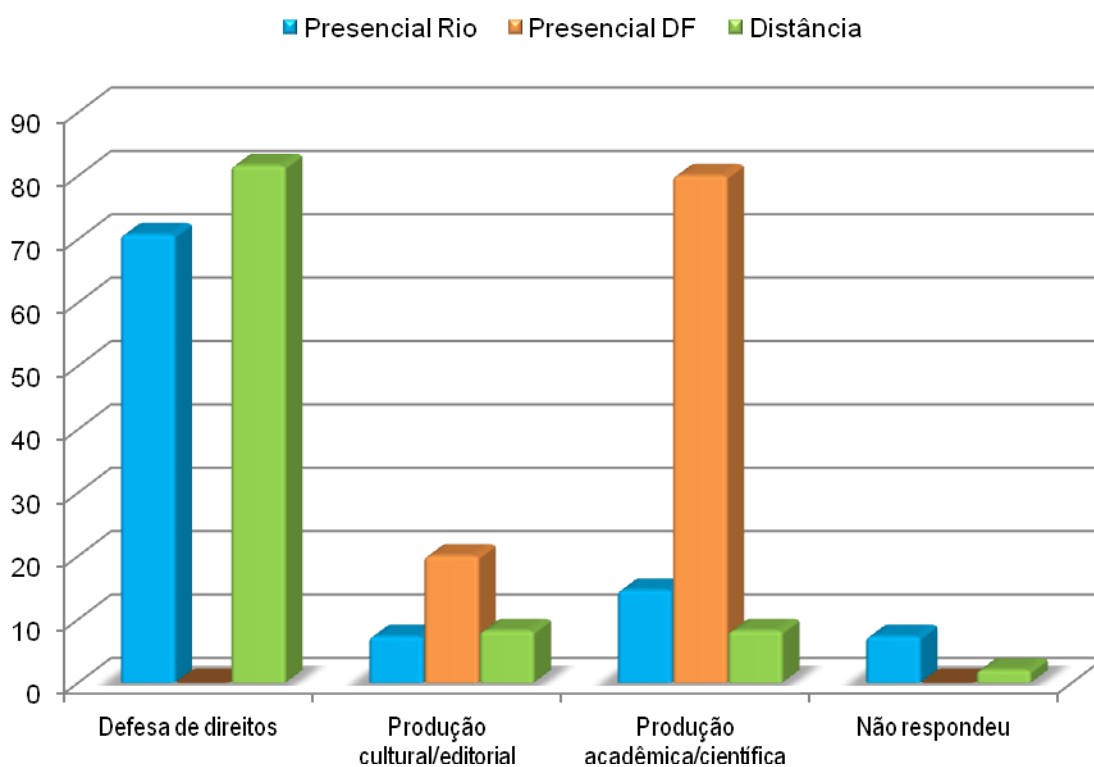
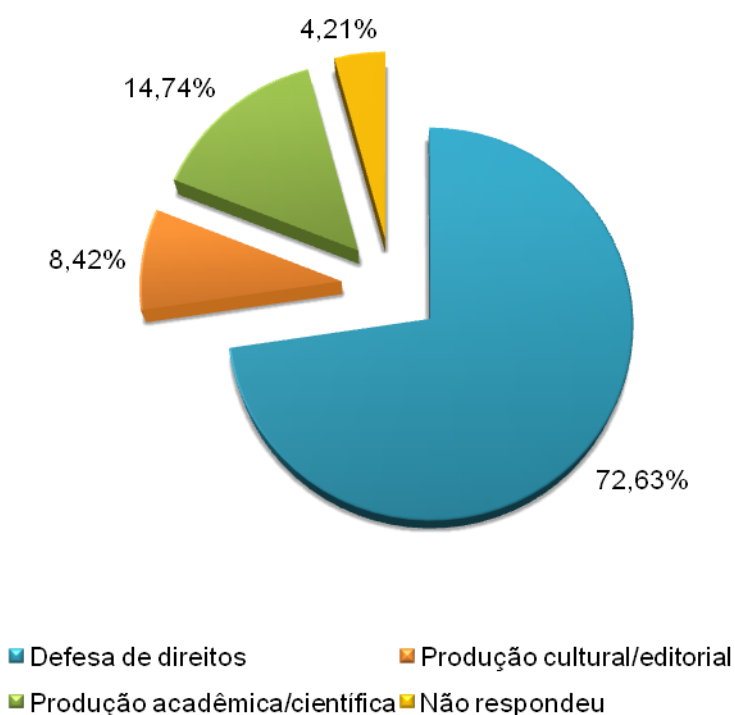
ESCOLARIDADE



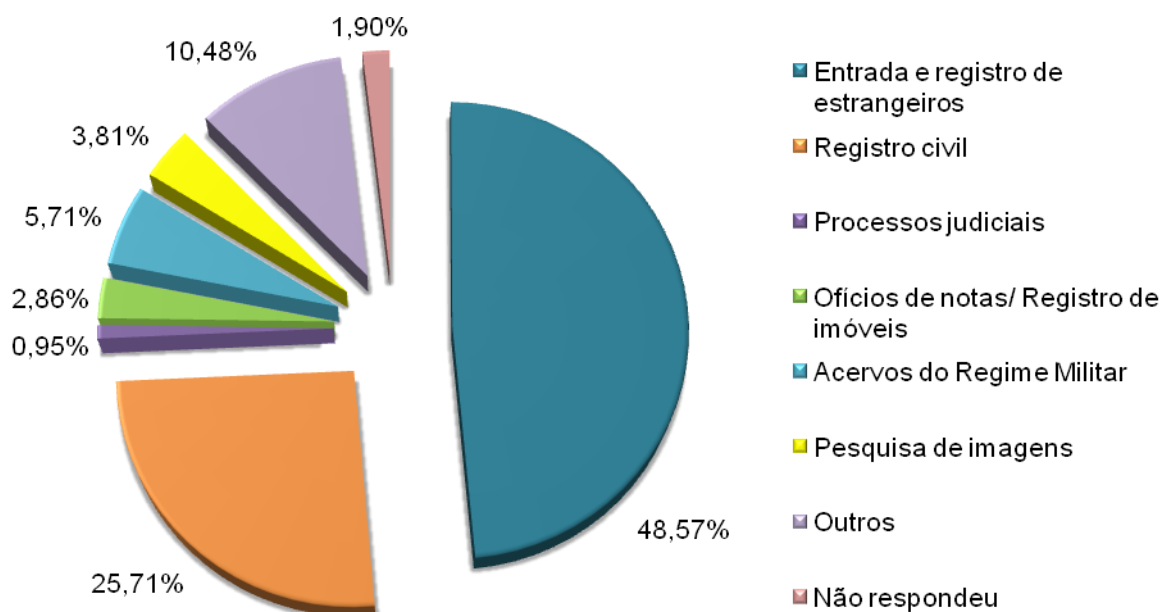
FORMAÇÃO



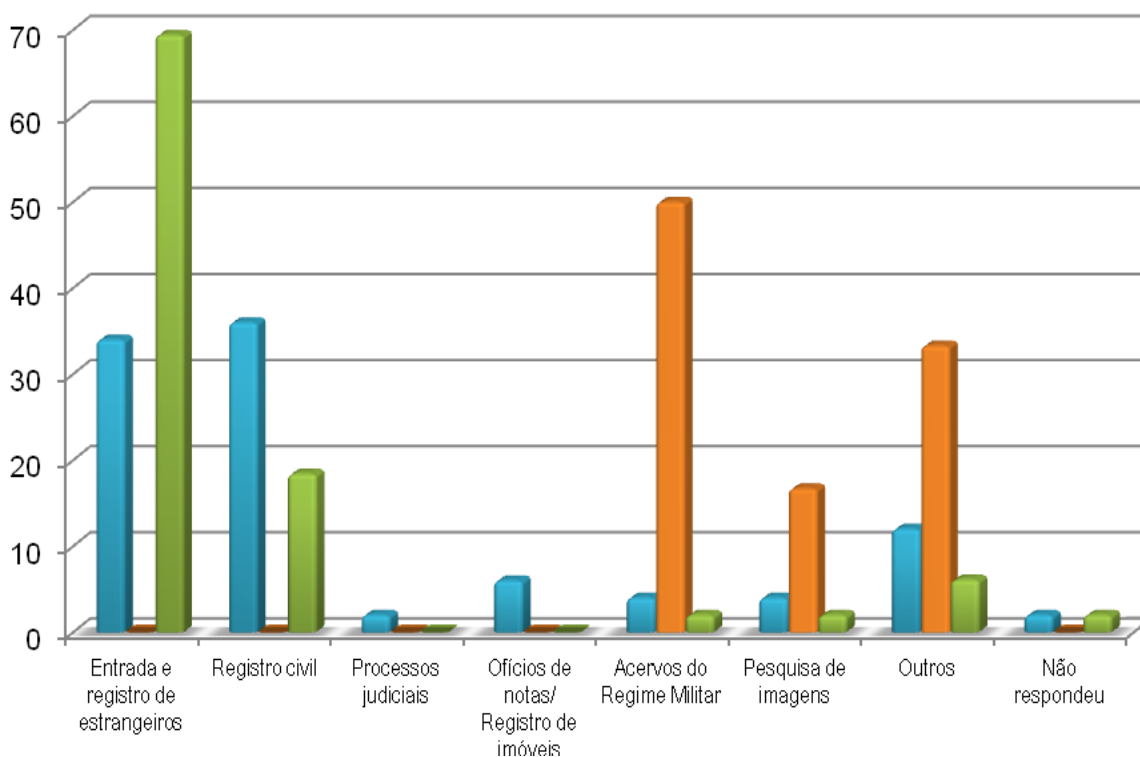
**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



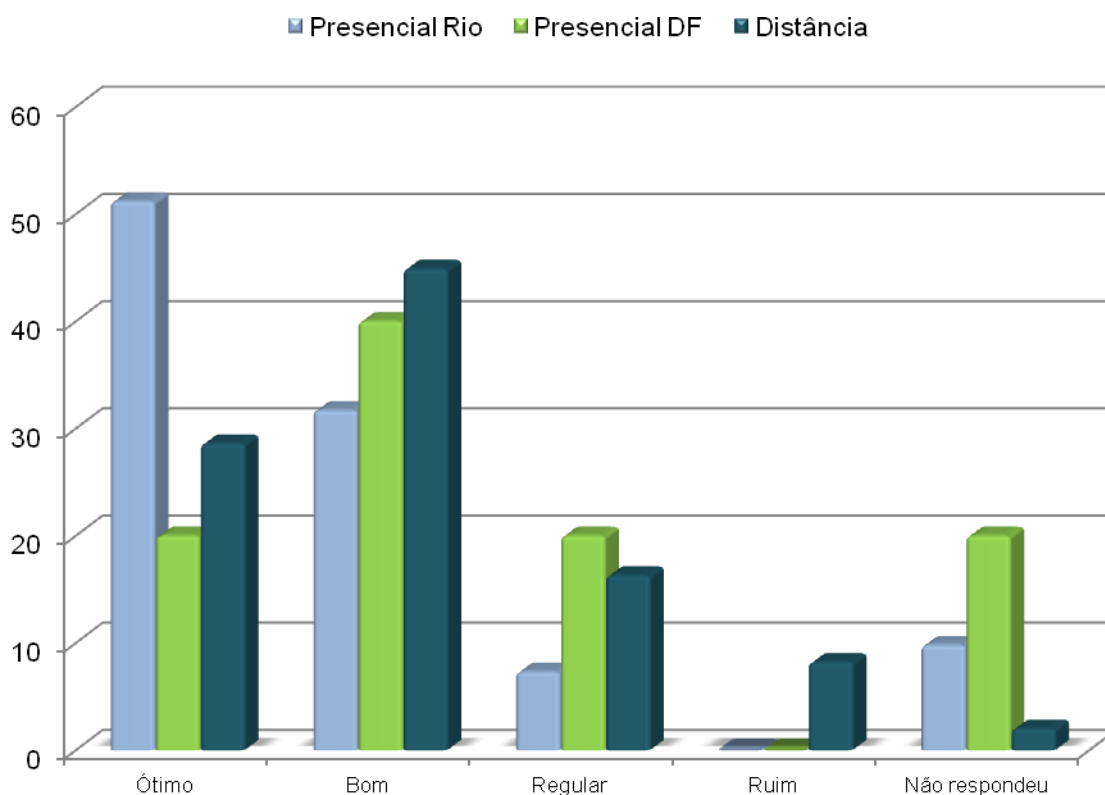
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



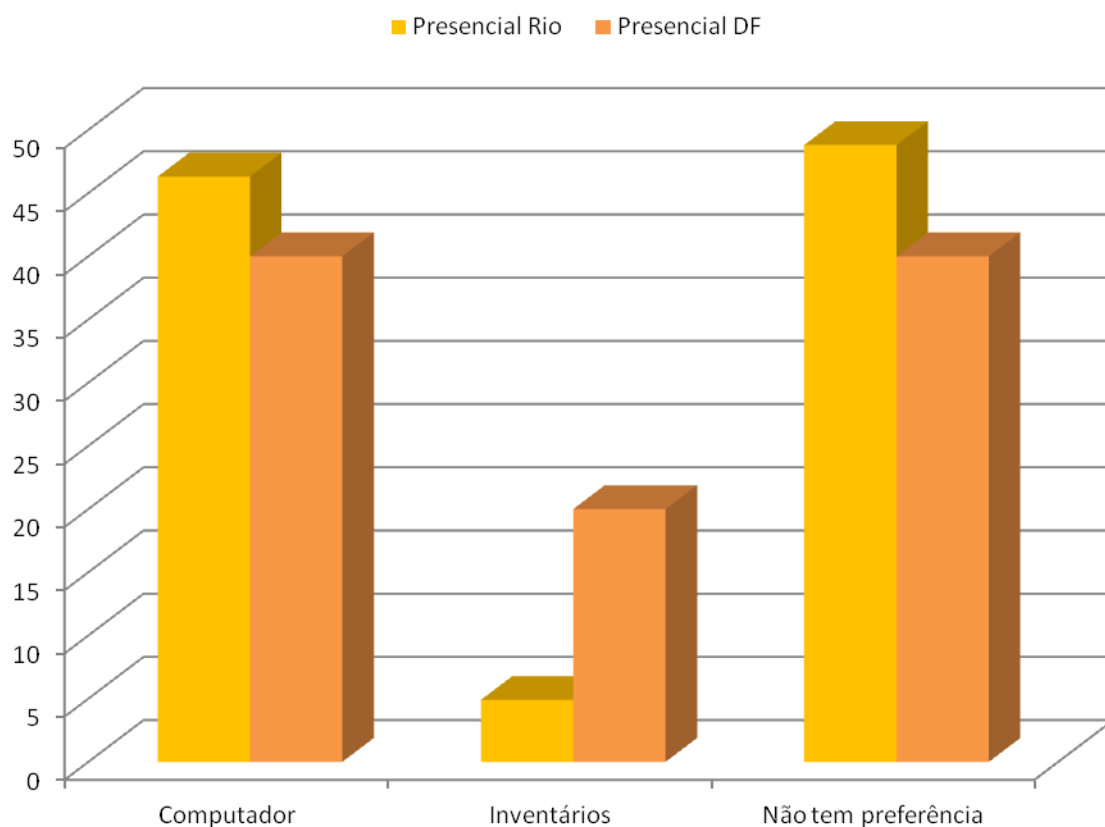
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



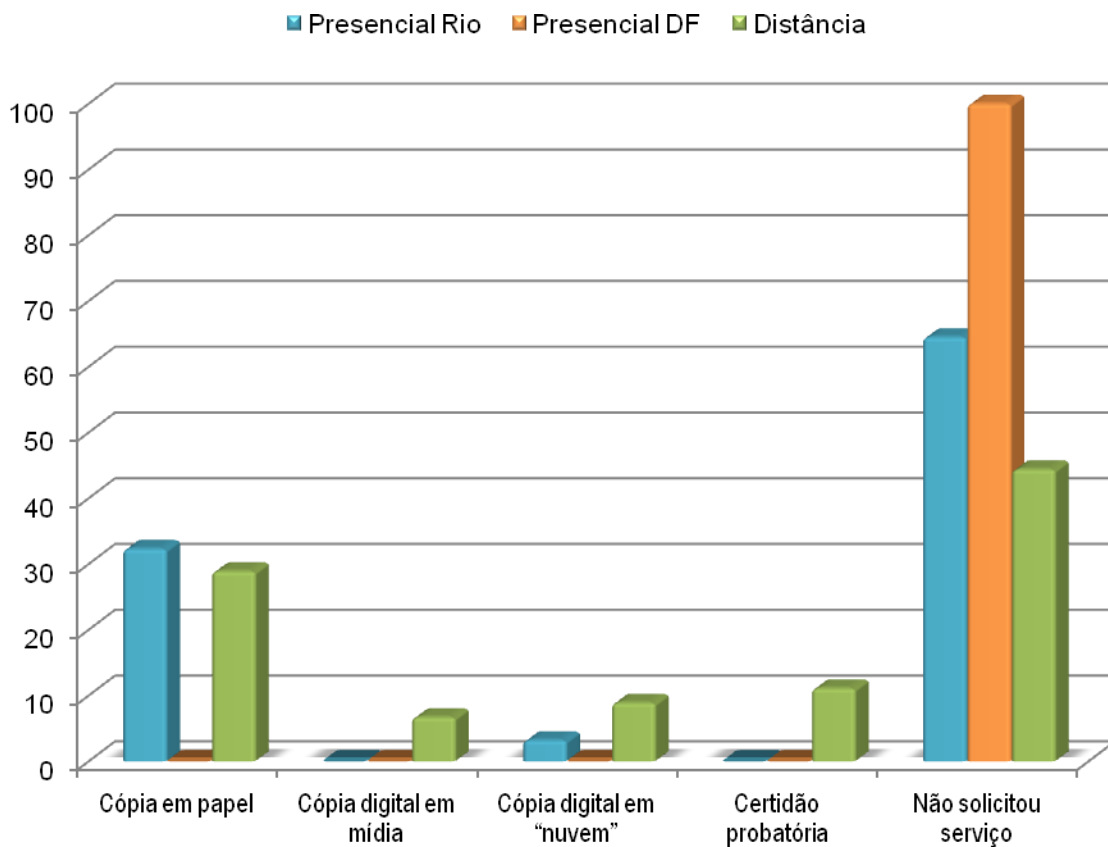
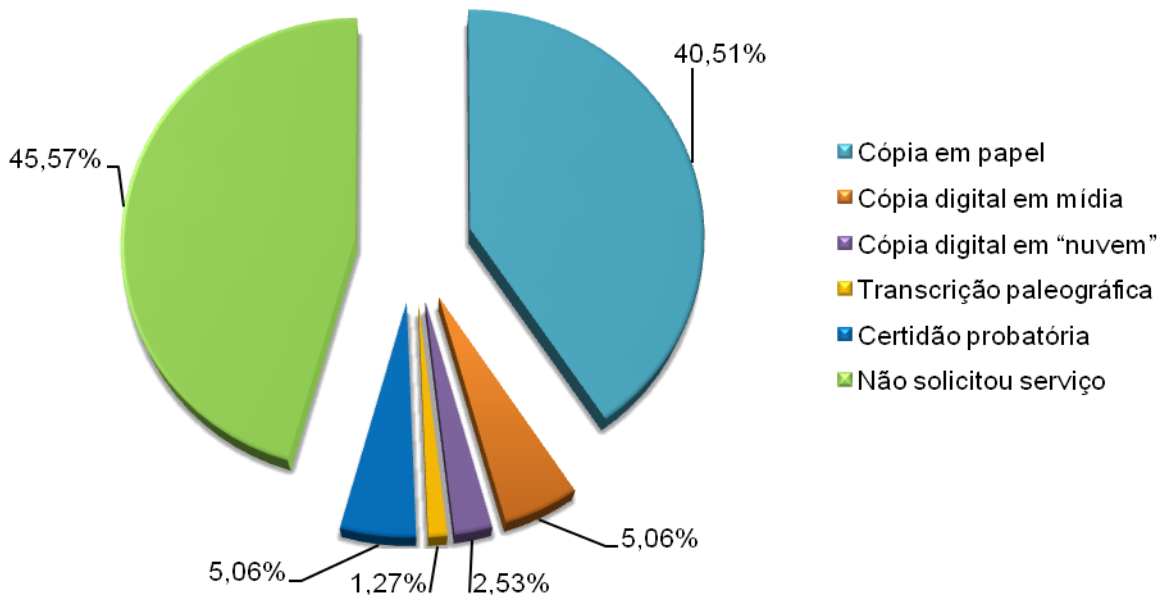
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



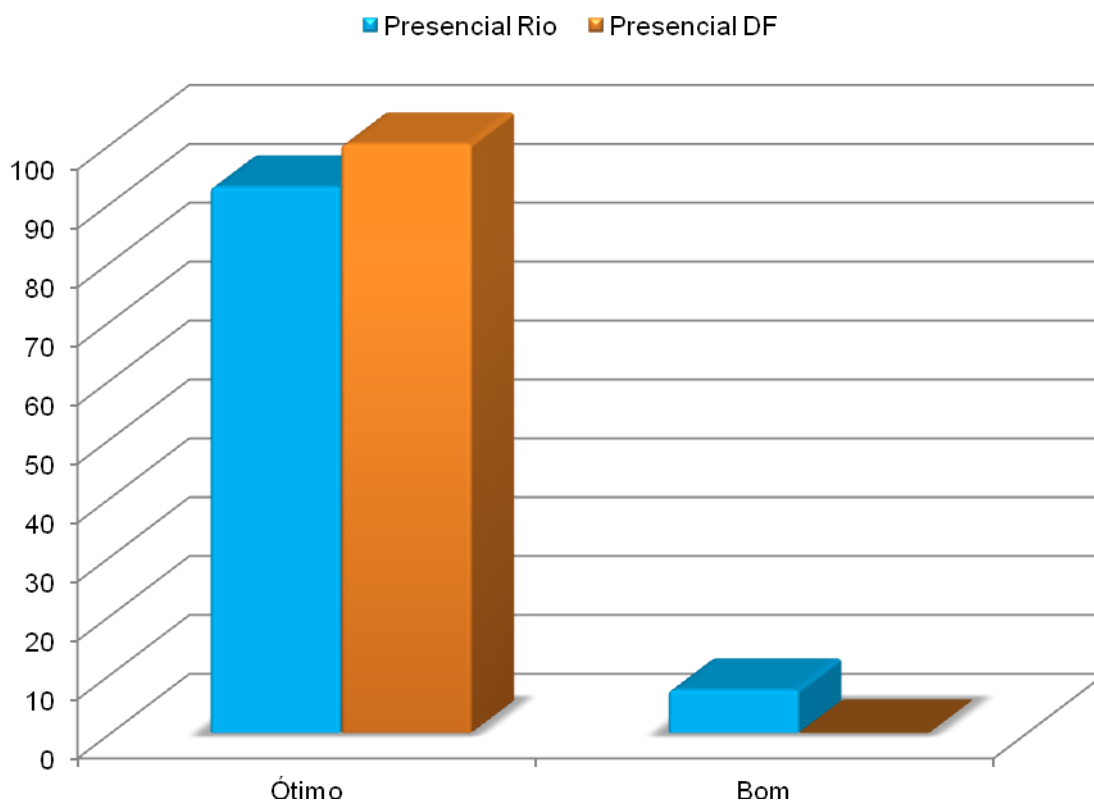
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



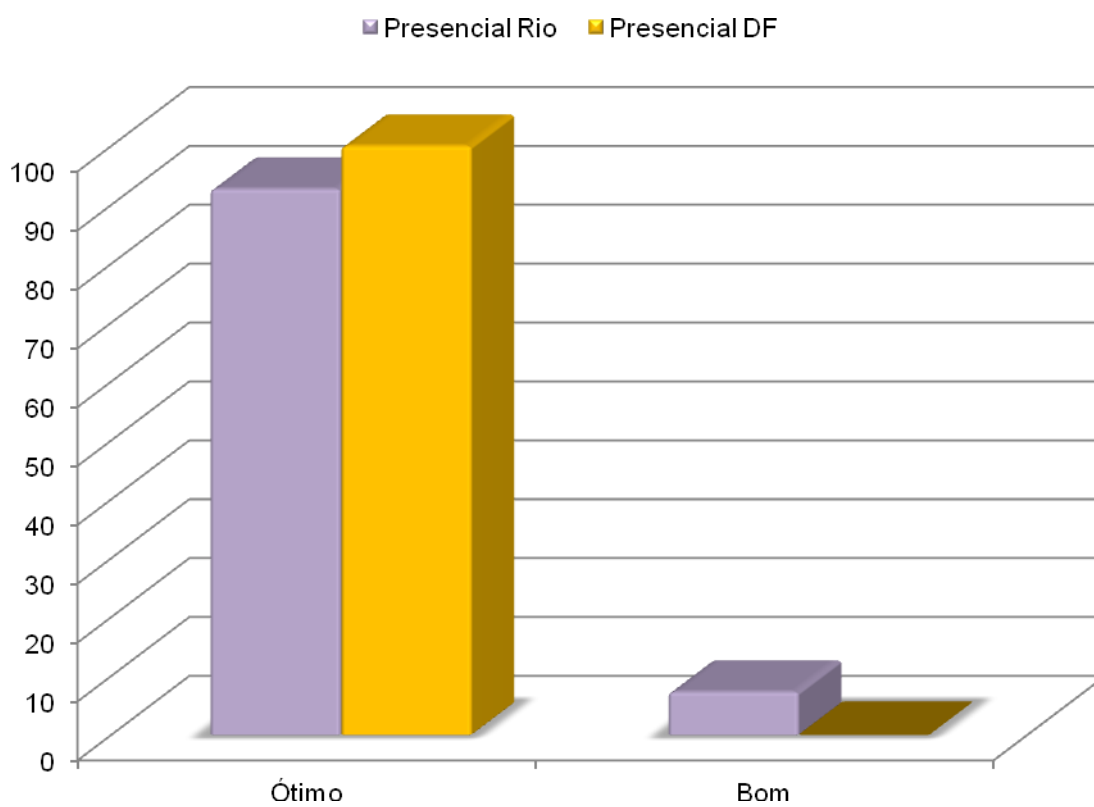
SERVIÇO SOLICITADO



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

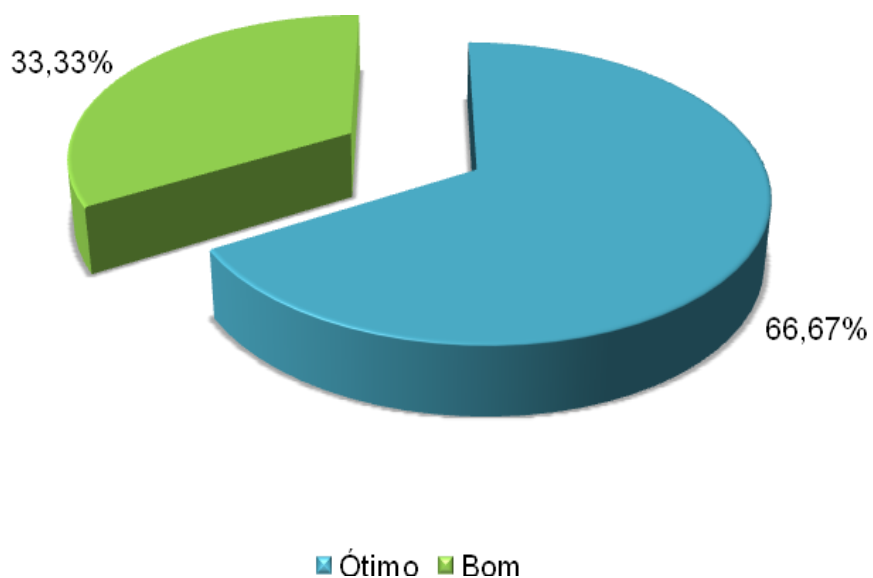


ATENDIMENTO NO BALCÃO

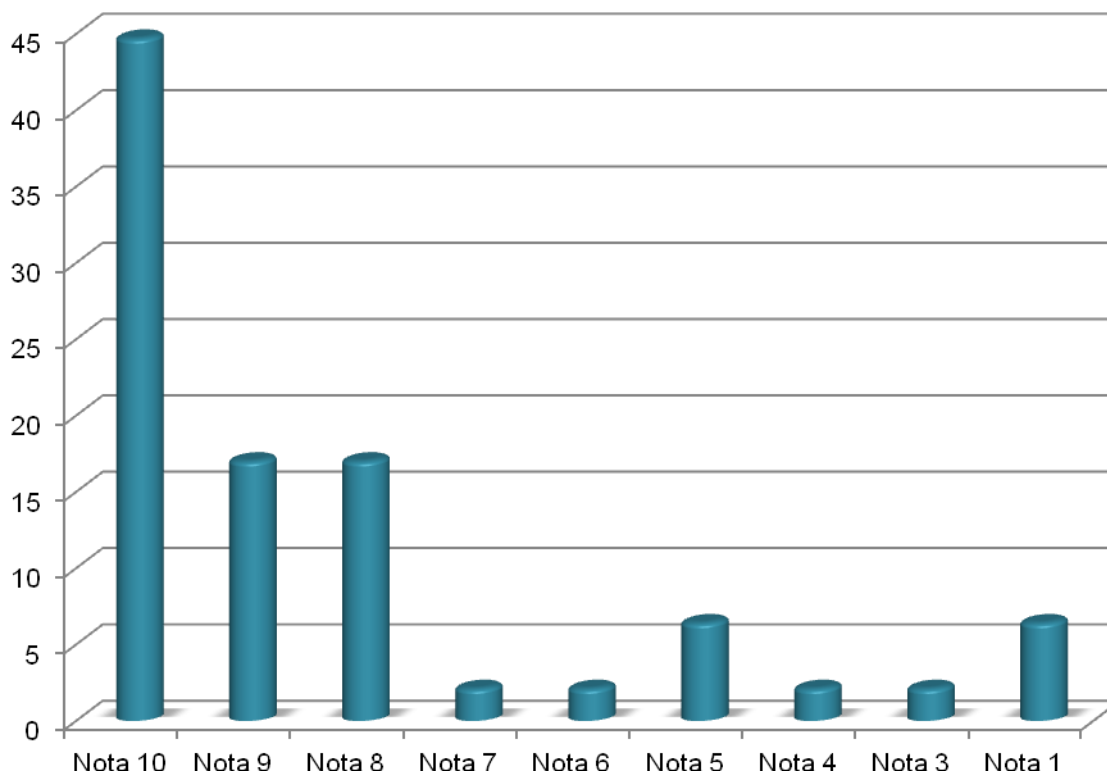


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

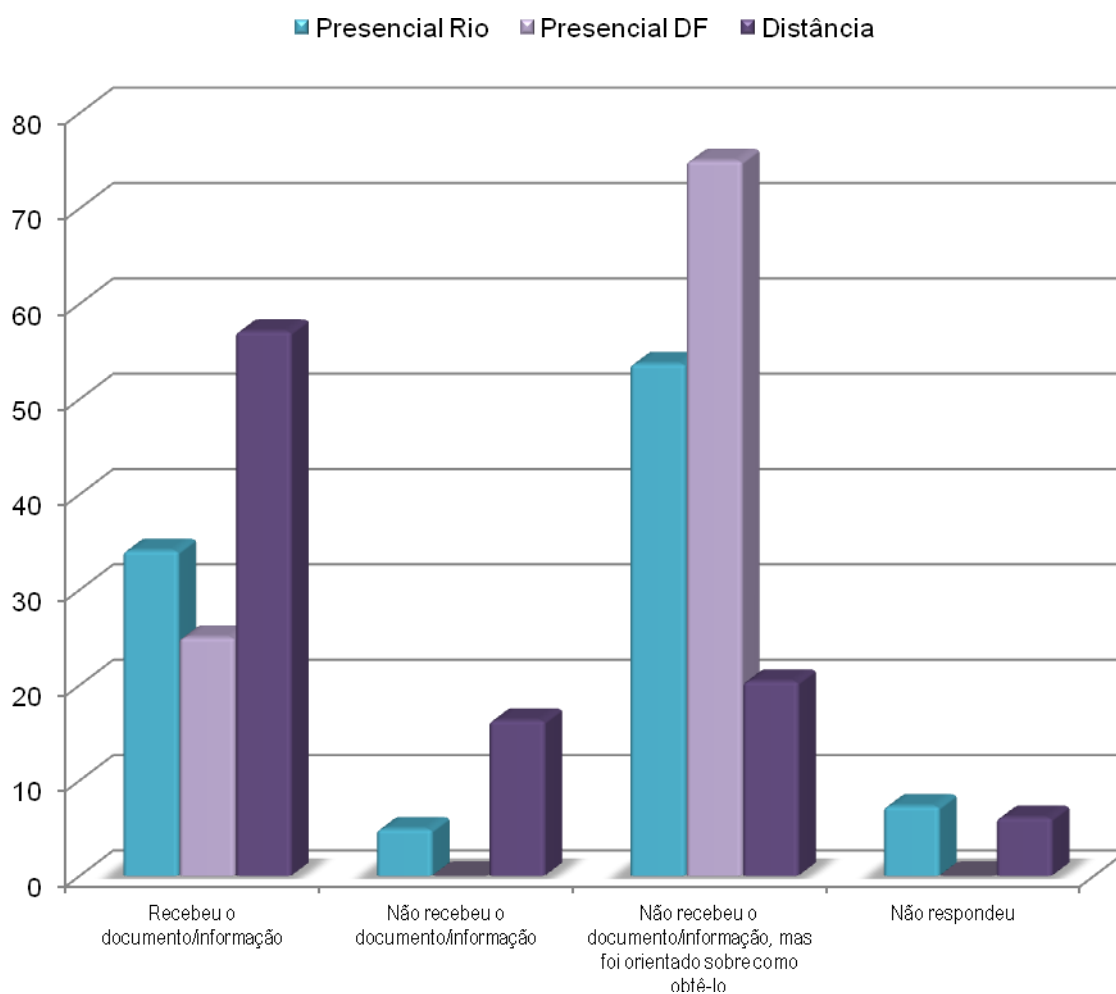
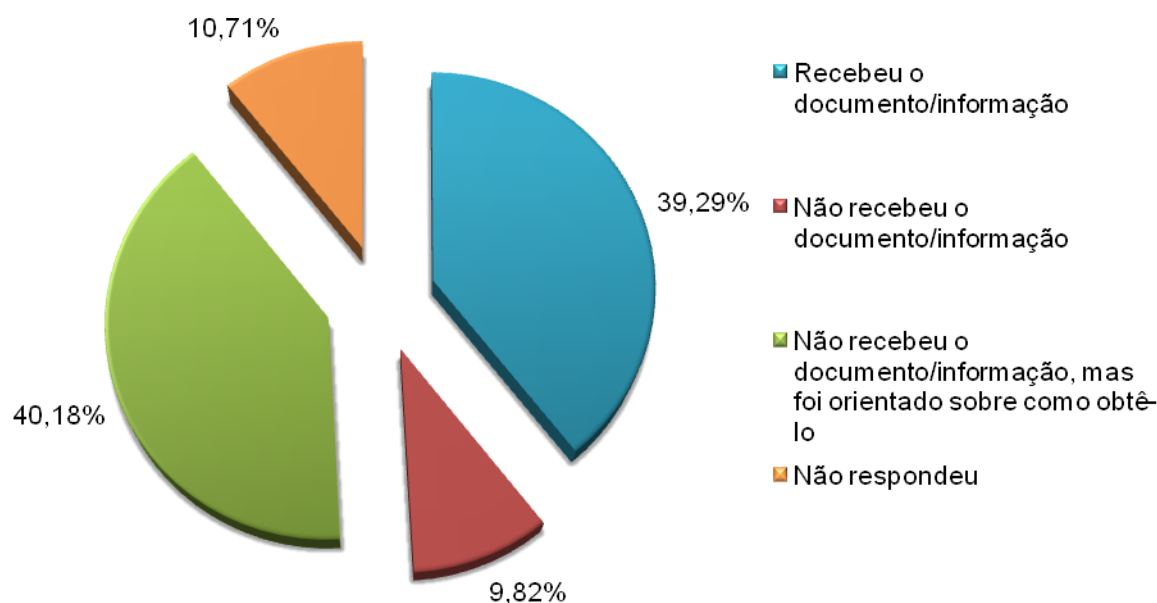
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA



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





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	Internet	Acadêmica	Outros: Caso Itaipú	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei serviço	-
2	Pós	Sociologia	Sim	Através de outros pesquisadores e internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-
3	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Bom	Sim	-	-	Ótimo atendimento prestado pelo funcionário Tobias. Muito gentil e solícito.
4	Superior	História e Geografia	Sim	-	Cultural	Acervos do Regime Militar/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	Gostei, espero sempre mais avanço no item pesquisa.
5	Pós	Direito	Não	-	Acadêmica	Outros: Radiodifusão	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Orientação	-	O atendimento do Sr Eli(?) foi muito bom, bem como dos demais funcionários que me atenderam.

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	História	Sim	Colegas	Acadêmica	Outros: Guarda Nacional no RJ	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	-
2	Pós	Medicina	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-
3	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não solicitei	-
4	Superior	Fisioterapia	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Foi tudo ótimo. [ass.]
5	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Parabéns pelo atendimento.
6	Pós	Engenharia de Civil	Sim	Por meios da internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	-
7	Superior	Análise de Sistemas	Sim	Parente indicou	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Deve haver urgência quanto à manutenção do prédio, já que após um desastre, não será possível recuperar. Além da saúde dos funcionários, que estão expostos à umidade, fungos, etc.



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



Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEP- ÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE- RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
8	Superior	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Faculdade	Cultural	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
9	Pós	Veterinário	Sim	Reputação	Cultural	Outros: história do cavalo no território brasileiro. Livro c/ Apoio Lei Rouanet	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Cópia digital em "nuvem"	O SIAN é realmente um pouco confuso p/ os não iniciados. Mas gostaria de registrar o EXCELENTE atendimento prestado pelo funcionário BRUNO DUARTE DOS SANTOS que nos auxiliou com muita paciência, competência e simpatia. Nota 10.
10	Ensino médio	-	Sim	Por indicação e pesquisa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	O atendimento foi excelente em todos os setores e obtive todas as informações para pesquisar os dados necessários através do site. Obrigada por me atenderem com eficiência e simpatia.
11	Superior	Arquitetura	Sim	Pela internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Gostaria de elogiar a simpatia, presteza e profissionalismo do atendimento na portaria.
12	Superior	Publicidade e propaganda	Sim	Museu do Imigrante	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
13	Superior	História	Sim	-	Acadêmica	Outros: exposição de higiene	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	O atendimento foi muito bom. Os funcionários foram muito educados e atenciosos.
14	Pós	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-
15	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
16	Pós	-	Sim	Passo em frente	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	-
17	Pós	Serviço Social	Sim	-	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	-
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Excelente atendimento desde a chegada na portaria principal, em especial o funcionário Rodrigo.
19	Pós	Engenharia de Produção	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	-
20	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Reportagem	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Satisfatório.
21	Superior	Engenharia civil	Sim	Indicação Cartório 7ª Circunscrição	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Prezados Srs. Foi um dos melhores atendimentos que tive em minha vida. Inicialmente pela Laila (atendente), seguidamente pela Evelin e posteriormente no "caso em si" pela Flávia, a mesma foi de um profissionalismo, carinho e prestatividade "ímpares". Parabéns ao órgão e a esses funcionários e meu profundo agradecimento. O mundo seria muito melhor com pessoas desse calibre.



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



Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEP- ÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE- RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
															Obrigado a todos. [ass.]
22	Pós	Geografia	Sim	Fama	Acadêmica	Outros: inquérito sobre cortiços de 1850 e temas correlatos tais como condições de salubridade na cidade do Rio de Janeiro	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	O acesso ao material precisa ser mais imediato/rápido, sobretudo para pesquisadores de fora do Rio de Janeiro.
23	Superior	Pedagogia	Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Gostei da breve experiência.
24	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através de um amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Atendimento impecável.
25	Ensino médio	-	Sim	Através do Cartório 4º Registro	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	Atendimento perfeito, pacientes e muito atenciosos. Estão de parabéns. Att.[ass.]
26	Superior	Administração	Sim	Estudos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-
27	Superior	Letras	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
28	Superior	Serviço Social	Sim	Através da minha prima	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
29	Pós	Arqueologia	Sim	Internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar/ Outros: Marinha	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
30	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Outros: inventários	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	Todos amáveis e competentes.
31	Superior	Serviço Social	Sim	Indicações cartório/ pessoas	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	-	-
32	Ensino médio	-	Sim	Pesquisa online	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
33	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não solicitei	-
34	Pós	Economia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ótimo	-	-	Algumas perguntas eu não respondi, pois agendei a pesquisa para 5 dias depois. Gostaria de elogiar o nível do atendimento recebido em todos os setores que passei. Parabéns pelo trabalho de todos vocês!!
35	Ensino médio	-	Não	Internet	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	Acho tudo ótimo. Sempre que venho fico impressionado com o atendimento, desde o momento em que passo pelo portão. Esse é um prédio de grande importância. Nesta segunda vez que vim no Arquivo Nacional conheci uma parte nova e fiquei mais



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
															impressionado ainda.
36	Ensino médio	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	-
37	Superior	Redes de Computadores	Sim	Internet	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	-
38	Superior	Comunicação Social	Sim	Pesquisa	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	Fui muito bem atendida, me surpreendi com tudo. Obrigada.
39	Pós	Informática	Sim	Intenet/ mídia	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	Fiquei muito surpreso pelo acervo e possibilidade de pesquisa, inclusive pela atenção dos funcionários. Acho que falta divulgação dos trabalhos e das possibilidades. [ass.]
40	Pós	Administração Hospitalar	Sim	Já conhecia	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não			Cópia em papel	Excelente o processo. Parabéns.
41	Pós	Medicina	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Atendimento primoroso, excelente! Atendimento nota 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
1	Pós-graduação	Arquivologia e Ciências Sociais	Ciências Sociais e Ciência da Informação	Sim		Acadêmica	Políticas públicas de arquivo	Ótimo	Regular	Sim	Não	Não solicitei serviço		Embora o formulário esteja voltado ao atendimento presencial me senti a vontade para qualificar positivamente, pois meu atendimento via e-mail foi muito atencioso.	
2	Nível superior	Faculdade relações Internacionais		Sim	Por recomendação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não	Muito bom	10
3	Nível superior	Direito		Não		Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Sim	O atendimento a distância não pôde ser realizado, mas obtive orientação e fiz a consulta da ficha online, de posse da ficha estive na consulta presencial e prontamente atendida, tudo solucionado por pessoa muito atenciosa e preparada.	10
4	Pós-graduação	Nutrição	Nutrição clínica	Não		Direitos	RNE e certidões negativas	Regular	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Sim	Fiz 3 solicitações no site no mesmo dia porém, não me informaram que para cada solicitação fariam um postal diferente, mesmo se tratando do mesmo solicitante e mesma data. Seria interessante deixar claro ao solicitante que pedidos diferentes podem ser abertos no mesmo chamado pra evitar custos adicionais de postagem, além de preservar o meio ambiente com gastos desnecessários de papel/envelopes, etc.. E mesmo após solicitar que fossem enviados no mesmo envelope me infomaram que não seria possível devido a serem 3 chamados diferentes.	8
5	Nível superior	Engenharia Elétrica		Sim	Através de pesquisa no familysearch	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Sim	Atendimento dentro da minha expectativa	10
6	Pós-graduação	Administração	gerenciamento de projetos	Sim	Museu do Imigrante de SP	Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço	Sim		8
7	Ensino médio			Sim	conheci através de pesquisas	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Não	Atendimento por telefone ótimo bem atendida, e a certidão também.	6
8	Pós-graduação	Letras	Especialização em Língua Inglesa	Sim	Orientação recebida no Arquivo do Estado de São Paulo.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom			Não solicitei serviço	Não	Até o momento tenho achado o atendimento ótimo!	10
9	Nível superior	gestão RH		Sim	google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei	Sim		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 serviço	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
10	Pós-graduação	Letras - Inglês/Português	Metodologias Inovadoras	Sim	Indicação do Consulado Alemão	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	Sim	Não encontrei os dados que procurava no banco de dados disponível para consultas. Fui atendido pelo serviço de atendimento à distância. Recebi as respostas e comentários, sempre muito atenciosos e objetivos. Atendimento excelente.	10
11	Nível superior	Letras e Pedagogia		Sim	Através de indicação de um grupo para cidadania que participo no Facebook	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória	Sim		10
12	Pós-graduação		Engenharia Aeroespacial	Não		Direitos	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia em papel	Não		1
13	Ensino médio			Não		Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Sim	Equipe atenciosa, parabéns a todos	10
14	Ensino médio			Sim	Não me recordo	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória	Não	Ótima	10
15	Pós-graduação	Recursos humanos	Gestão pública	Sim	Indicação consultora consulado	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel	Sim	Muita demora para o início da pesquisa.	8
16	Ensino médio			Sim	Através do Google	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento satisfatório	9
17	Ensino médio			Sim	Google	Direitos	Registro civil	Regular	Regular	Regular	Não	Cópia em papel	Não		5
18	Nível superior	Análise de sistemas		Sim	Através de pesquisa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter				9
19	Pós-graduação	Jornalismo	Marketing	Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Sim	Eu fiz duas solicitações diferentes na mesma semana pelo módulo a distância. A solicitação aparentemente mais fácil não foi concluída, mesmo quatro meses depois do pedido, que seria a localização do registro de desembarque de meu bisavô, embora eu tenha fornecido todas as coordenadas para encontrá-lo, pois pude achá-lo digitalizado no SIAN. Por outro lado, me surpreendi positivamente com a solicitação referente ao prontuário de estrangeiro, que eu nem tinha	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
														certeza se realmente existia e estivesse preservado no Arquivo Nacional. Houve demora de dois meses após a solicitação ser feita para começar a pesquisa de fato. E desde então tudo caminhou com agilidade até o recebimento das cópias físicas autenticadas por correio. Com a distinção de cumprimento de prazos e respostas referentes aos dois pedidos que fiz, percebi uma diferença no padrão de atendimento, que talvez possa ser melhorada. Mas de modo geral estou muito satisfeito com o trabalho do Arquivo Nacional e parabeno pelos avanços, como o sistema de módulo a distância e o SIAN.	
20	Ensino médio			Não	Publicações em todo tipo de mídia sobre Ufos e Ovnis e desde quando me interessei por genealogia.	Direitos	Estou focada no momento em Genealogia, Ufos e Ovnis, registros do regime militar e todos os outros itens exibidos no site pelo AN: Estrangeiros Registro civil 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	Bom	Bom	Bom		Cópia em papel	Não	Não podemos ficar refém apenas de soluções digitais via internet. Já pensaram se de uma hora para outra as conexões forem interrompidas?	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
21	Nível superior	Administração		Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	Não	Resposta levou 3 dias , fui enviado a outro link	8
22	Ensino médio			Sim		Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Não	Não tenho sugestões.	9
23	Pós-graduação		Direito publico	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço			5
24	Pós-graduação	Belas artes - indumentária	Mestrado em artes visuais	Não		Direitos	Registro civil	Regular	Regular	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Sim	Obtive melhores resultados e passo a passo de busca no atendimento físico no local, lá recebi pequenas orientações em papel (lista de ordem de pesquisa) que me fizeram chegar ao documento de maneira mais clara. (ótimo atendimento no local)	8
25	Pós-graduação	Publicidade e Propaganda	App Development	Sim	Através da ajuda do Consulado Alemão	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Certidão probatória	Sim	Eu sou muito agradecido por todo suporte que me foi dado, a riqueza dos arquivos que estão com vocês. Foi de extrema importância para irmos para os passos finais na requisição da cidadania alemã da minha família. Único porém é que as vezes eu me perdi muito no sistema de busca, até porque nem sei a real função dos variados tipos de busca.	9
26	Pós-graduação	Direito e Gestão Pública	Direito e Processo Tributário	Não		Direitos	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia em papel	Não	Infelizmente, o serviço público de vocês é lerdo, moroso, burocrático e muitas vezes, é ineficiente. É muito triste saber que os registros de estrangeiros estão sob a supervisão de vocês. Sinceramente, eu prefiro pagar, mas ter um serviço bom e rápido do que ter um serviço de graça, porém ruim e lerdo. Vou torcer para privatizarem o Arquivo Nacional, igual fizeram com os cartórios alemães. Veja, eu solicitei apenas a cópia de uma carta, passou um mês e adivinhem, eu não recebi a carta e minha solicitação foi finalizada. ISSO É UMA VERGONHA!	1
27	Pós-graduação	Negócios Imobiliários	Direito Notarial e Registral	Não		Acadêmica	Registro civil	Ruim	Bom	Bom	Não	Cópia digital em "nuvem"	Não	Poderiam não repetir a mesma mensagem quando respondi o e-mail, bastava ler o conteúdo que enviei que iriam entender. Compreendo o imenso volume de mensagens que devem receber, até	3



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
														agradeço a pronta resposta. Mas poderiam dar uma atenção ao conteúdo da mensagem. Solicitei cópias digitais de fls. de um livro de LTN, que não está disponível em arquivo digital no SIAN. Recebi por duas vezes a mensagem padrão de vocês. Achei desrespeitoso com alguém que já há tanto tempo pesquisa nesta instituição.	
28	Pós-graduação	Bacharelado em Matemática	Comércio Exterior e Negócios Internacionais	Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Sim	Profissional, educado e eficiente. Parabéns!	10
29	Pós-graduação	Direito e pedagogia	Psicopedagoga e administração escolar	Sim	Vídeos no Google	Direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não	Muita burocracia pra entrar no site e não consegui obter as informações	4
30	Nível superior	Licenciatura em Ciências Biológicas		Sim	Por pesquisas no Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Sim		9
31				Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo					
32	Ensino médio			Sim				Regular	Regular	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Não	Estou totalmente sem norte	1
33	Nível superior	Comunicação Social (Jornalismo) e Pedagogia		Sim	Indicação do Arquivo do Estado de São Paulo	Direitos	Estrangeiros				Não			Pelo Site não consigo acessar a lista de Entrada de Estrangeiros, no caso meus avós.	5
34	Ensino médio			Sim	professor	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
35	Nível superior			Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	Sim		10
36	Pós-graduação		Administração de Recursos Humanos	Não		Cultural	Estrangeiros	Ótimo	Ruim	Ruim	Sim		Sim	Atendimento rápido e esclarecedor o suficiente	10
37	Nível superior	História		Não		Acadêmica	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Sim		10
38	Nível superior	Direito		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Sim		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
39	Pós-graduação	engenharia elétrica / matemática	oceanografia física	Não	internet	Acadêmica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Sim		10
40	Nível superior	Letras Português-Espanhol		Não	Orientação do Museu da Imigração	Cultural	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Não	Atendimento é ágil e esclarecedor. Infelizmente, a Lista de embarque de 1896 que solicitei não está nos arquivos	8
41	Pós-graduação		Formação em psicanálise e teoria psicanalítica	Não	Por indicação do Museu da Imigração	Direitos	Registro civil	Bom	Ruim	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Sim	o sistema de vocês é muito difícil de acessar. bem como baixar material	8
42	Ensino médio			Sim	Indicação de grupo de pesquisa de cidadania alemã	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel	Sim	Agradeço pelo esforço de pesquisa e pelo atendimento correto.	10
43	Nível superior	Teologia		Sim	Sites de buscas por antepassados imigrantes	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Sim		9
44	Ensino médio			Sim	Reportagens na tv	Direitos	Genealogia	Ótimo	Ótimo		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
45	Ensino médio			Sim	Por um grupo de Cidadania Alemã do Facebook.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Sim		10
46	Nível superior	direito		Sim	Através de informação por telefone com cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Sim	O atendimento foi excelente. Estou nas buscas, mas de qualquer forma, parabéns pelo serviço prestado.	10
47	Nível superior	Engenharia de Materiais		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Sim	Excelente atendimento!!! Do ponto de vista logístico, eu aconselharia fazer algum índice dos estrangeiros e divulgar no site o que facilitaria a busca e evitaria pedidos desnecessários.	9
48	Nível superior	Direito e Ciências Econômicas		Sim	Através da Casa Civil da Presidência da República, quando informou que os documentos	Direitos	Pretendo provar na justiça que o nome do meu pai (já falecido e que não está mais aqui	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória	Não	Agradeço, imensamente e parabênizo a todos da equipe desse Arquivo Nacional.	9



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					da CNV estavam nesse arquivo.		para se defender) foi injustamente lançado no rol das pessoas responsabilizadas por graves crimes durante o regime militar, apenas porque era Cel PM e diretor da Casa de Detenção do Recife, à época da morte de um preso político.								
49	Pós-graduação		Administração de Recursos Humanos	Não		Cultural	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em mídia	Sim	Serviço eficaz: atendimento completo da demanda com prontidão e orientações em todas as consultas. Informações contínuas do processo. Pessoal interessado em atender. Pessoal muito qualificado em todas as circunstâncias. A alternativa de eliminar dúvidas por email também ajuda muito. APENAS O SISTEMA DE CONSULTA DIRETA É MUITO COMPLICADO E OS TUTORIAIS SÃO SUPERFICIAIS. ESTOU MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO ARQUIVO NACIONAL.	10