

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

SETEMBRO
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 questionário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em setembro 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 setembro de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 34 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 3 questionários.

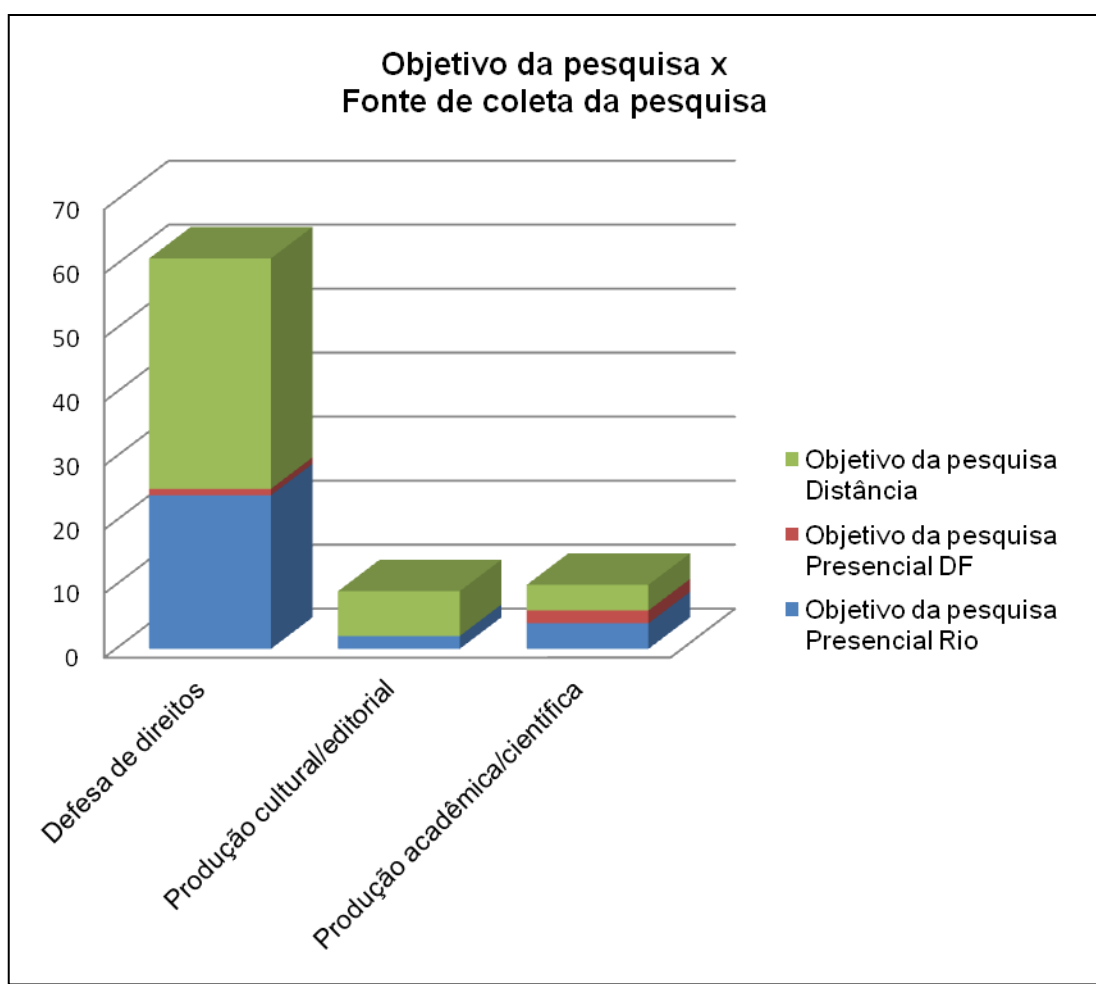
Foi disponibilizado também questionário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 47 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 79,4% dos usuários do atendimento presencial que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 53,2% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, 66,7% dos respondentes pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro, 38,2% tem nível superior, 23,5% pós-graduação e 29,4% ensino médio; em Brasília, 66,7% tem pós-graduação e 33,3% nível superior; no atendimento a distância,

29,8% tem pós-graduação, 38,3% nível superior, 29,8% ensino médio e 2,1% não tem escolaridade.

- Em setembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de História e Direito (18,2% cada); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Administração e Engenharia (19,4% cada). Em Brasília, a maior concentração foi em Arquitetura e Jornalismo (50% cada).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 70,6% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 76,6% dos usuários respondentes; e, entre os respondentes de Brasília, 33,3%.



- A produção acadêmica/ científica era o objetivo de 66,7% dos usuários de Brasília, 11,8% dos usuários do Rio e 8,5% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 14,9% dos respondentes do DF, 5,9% do Rio e de 14,9% dos usuários do atendimento a distância.
- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Registro Civil e Estrangeiros. A opção Outros abarcou temas como Arquivo Casa Imperial, Revista Ação Democrática, prisões brasileiras no início do século XX, História Política – Minas Gerais no processo de independência, pesquisa genealógica, Documentos da Primeira República e cinema brasileiro.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi o Registro Civil (31,6%), seguido da Entrada e registro de estrangeiros (28,9%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (68,1%). Em Brasília, a maior incidência foi em Acervos do Regime Militar (33,3%).
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 64,7% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 17,6% bons, 2,9% regulares, e 14,7% não respondeu. No atendimento a distância, 59,6% considerou ótimos os instrumentos, 21,3% bons, 14,9% regulares, 2,1% ruins e 2,1% não respondeu.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 41,2% dos usuários do Rio de Janeiro declarou preferir instrumentos no computador, 8,8% prefere inventários e 41,2% não tem preferência. Em Brasília, 100% declara não ter preferência.
- 88,2% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e 94,1% 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, 35,3% respondeu que recebeu o documento/informação, 32,4% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 11,8% não recebeu o documento/informação; e 20,6% não respondeu. No atendimento presencial do DF, 66,7% recebeu o documento/informação e 33,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- No atendimento a distância, 53,2% recebeu o documento/informação; 44,7% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 2,1% não recebeu o documento/informação.
- 82,4% dos respondentes da Sede não solicitou serviço e 17,6% pediu cópia em papel. Em Brasília, 66,7% não solicitou serviço e 33,3% pediu cópia em papel. No atendimento a distância, 46,8% dos respondentes não solicitou serviço, 23,4% pediu cópia em papel, 12,8% cópia digital em “nuvem”, 10,6% cópia digital em mídia e 6,4% certidão probatória.
- 78,7% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 19,1% as considerou boas e 2,1% regulares.
- 59,6% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 23,4% deu nota 9; 6,4% nota 8, e os restantes 10,6% atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 41,2% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 85,7% são positivas. As demais observações se referem ao limite de agendamentos no caso de pessoas de fora do Rio de Janeiro e

à falta de material específico para a reformatação de documentos sonoros. Em Brasília, 66,7% dos respondentes deixou comentários, todos elogios (100%).

- 59,6% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 53,6% 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

- Prezados (as), fiz um requerimento de arquivo de áudio, pois o documentário trata de Noel Rosa. No entanto, não pode-se reproduzir os vinis disponíveis por falta de uma agulha adequada (78 rotações). Não seria difícil nem tampouco custoso ou inútil adquirir tal agulha. Pesquisadores da área de música agradeceriam. Agradeço desde já.
- Excelente atendimento de todos que falei comigo.
- Quero deixar aqui registrado o meu pleno contentamento por ter sido tão bem atendido pelos funcionários do Arquivo Nacional. Estão todos de parabéns!
- Crucial haver mais vagas para pessoas de fora do RJ.
- Tudo muito bem limpo e organizado. Dou nota 10 a toda a equipe. Ajudaram a encontrar vários documentos. Me ajudaram com muitas orientações e dicas.
- Estive no Arquivo Nacional e tive um atendimento ótimo. Digno de atenção.
- A senhora Denimar foi muito atenciosa e me prestou um ótimo serviço. Está de parabéns pelo jeito de atender as pessoas.
- Foi atendida por Sr. Edmilson e fiquei encantada com a gentileza, educação e profissionalismo. Parabéns!
- Quero parabenizar o serviço desta entidade. Excelente. Obrigado ao Sr. Edilson.
- Excelente atendimento da servidora Denymar, muito atenciosa e educada, além de extremamente prestativa.
- Bom atendimento, equipe atenciosa e competente.
- O Adilson foi muito gentil. Funcionário Adilson procurou e achou arquivo de 1928, só tenho a agradecer muito.
- Parabéns pelo serviço e atendimento. Me senti muito feliz e bem recebida por todos do Arquivo Nacional. Fui muito bem informada e o atendimento de todos os funcionários foi de forma clara e educada. Parabéns.
- Parabenizo a todos pelo ótimo atendimento.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

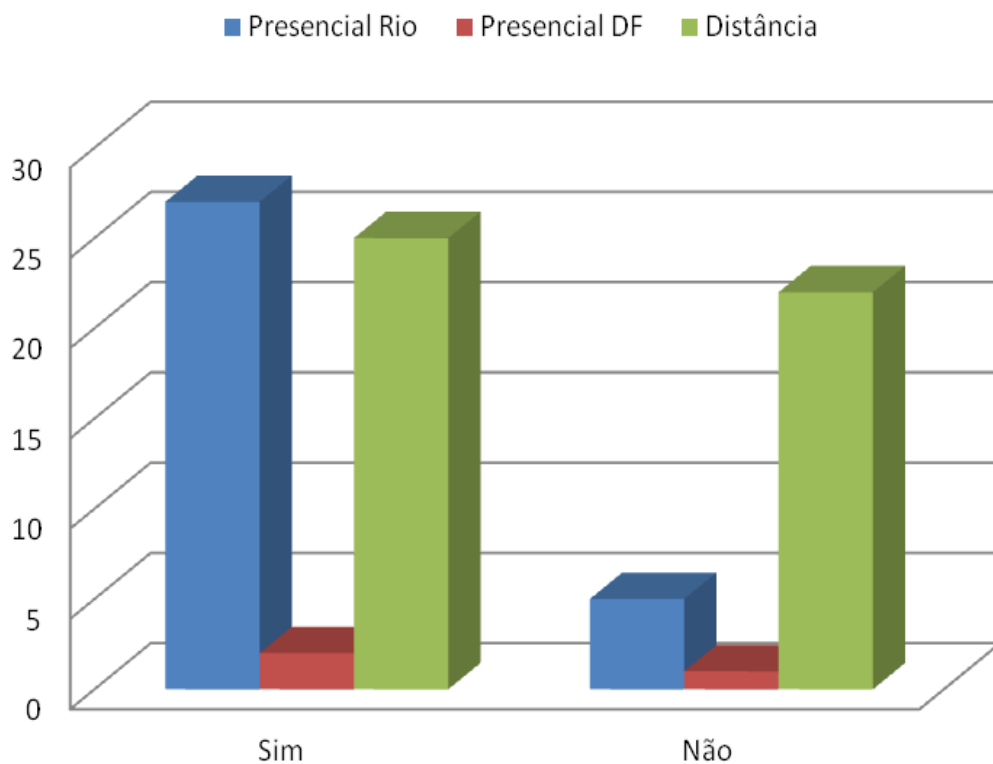
- Fui muito bem recebido pela equipe que se mostrou disposta a tirar dúvidas e mostrar o edifício.
- Excelente atendimento com todos os funcionários muito gentis e prestativos. Os documentos, embora antigos, foram localizados.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

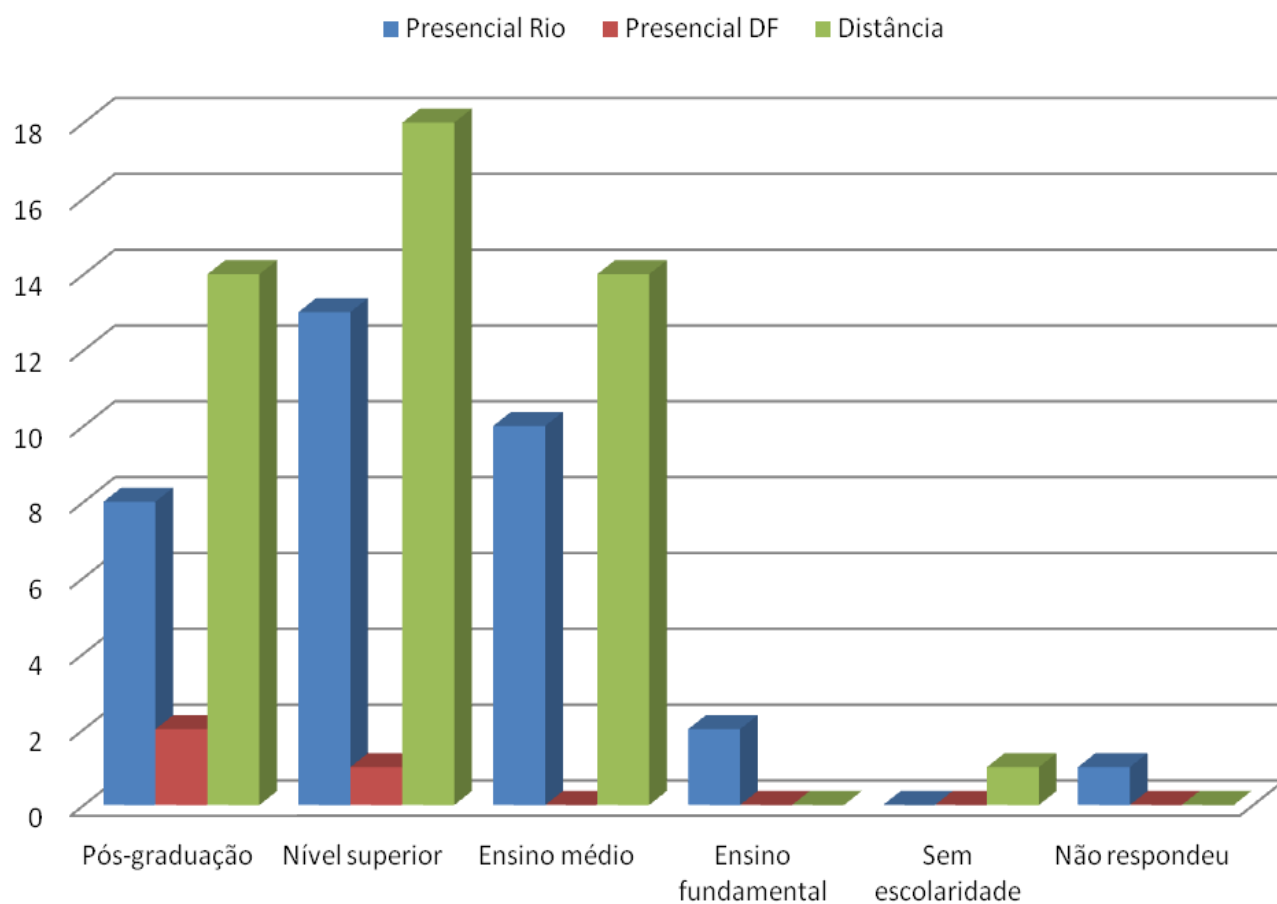
- O email está bem explicado em detalhes, mas o sistema de buscas por ex^o Sian não é muito claro.
- Excelentes e prestativos, a equipe do Arquivo Nacional presta um serviço público de altíssima qualidade, seriedade e dedicação. Estou muito satisfeito.
- A pesquisa no banco de dados e no SIAN é extremamente confusa. Mesmo assistindo aos tutoriais no YouTube e lendo as orientações do site, é praticamente impossível encontrar as informações que precisamos. Os códigos usados, como o "5d" no Ofício de Notas, por exemplo, não fazem sentido algum para o pesquisador. Buscamos pelos termos, como "escritura", por exemplo, e não encontramos nada! Sugiro que os códigos sejam mantidos, mas seja disponibilizada uma lista completa com todos eles e uma breve descrição do que se trata aquela documentação. Assim, mesmo que a busca no banco de dados tenha que ser feita por estes códigos, saberemos especificamente qual código colocar na busca.
- Ainda não consegui concluir minha pesquisa pois sou leiga e a mesma requer ajuda de profissionais experientes.
- Espero ser atendido no novo endereço.
- Excelente, serviço eficiente, feito com rapidez, eficiência e urbana atenção dos funcionários responsáveis pelos serviços e pelo atendimento, com bom preço.
- Gostei muito. Muito obrigada.
- Gostaria que fosse mais fácil a procura de informações dentro do portal do arquivo nacional, e muito complicado procurar a informações que procuramos.
- Muito agil e rápido, a primeira vez demorou bastante, devido ao numero pequeno de funcionarios e foi feita por email, agora por esse novo site ficou ótimo, paraéns a equipe.
- É difícil fazer uma pesquisa geral. Precisei saber qual documento buscar antes de saber de qual precisava.
- Serviço moroso, mas de ótima qualidade.
- Gostaria de receber a lista de passageiros alemães á bordo do vapor Limburgia no ano de 1919 á 1921. Atracado no Porto de Santos.
- Só agradecimentos, fui atendida por e-mail a pessoa super solícita, gentil e disponível.
- Tudo muito bom. Não tenho o que reclamar!

- Primeiro você deve pagar para depois visualizar o documento e você não sabe qual documento foi encontrado no Arquivo.
- Ótimo Atendimento, muito prestativos.
- SÓ FUI ORIENTADA COMO FAZER.
- Muito bom.
- Excelente atendimento.
- Muito organizado e competente.
- Poderia ser mais rápido. Por outro lado, entendo a quantidade de pedidos e pessoal para as pesquisas.
- GOSTARIA DE PODER TER UM ENSAIO DE COMO ACESSAR OS ARQUIVOS DE VOCÊS. SERIA ÓTIMO TER UMA ORIENTAÇÃO DE ALGUÉM QUE SABE OS CAMINHOS DAS PASTAS E ACESSOS.
- Só tenho a agradecer toda a atenção do AN com relação às minhas solicitações de pesquisa sobre desembarque/outros de meus avós maternos; agradeço também ao Sr. Mauro Lerner que me atendeu por telefone. Achei um pouco complexo pesquisar no SIAN (antes de solicitar o atendimento à distância eu pesquisei lá, relação de vapores, palavras-chave etc) e, por exemplo, minha avó tem registro de desembarque no livro referente ao navio que imigrou - Cap. Norte, mas não localizei isso no SIAN, porém, posso não ter feito corretamente a pesquisa. Agradeço novamente toda a gentileza em me atender e desejo que o Arquivo Nacional tenha sempre sua importância reconhecida, bem como todos os funcionários que ali trabalham.
- Atendimento muito atencioso. Fiquei muito satisfeito.
- Muito bom.
- Rápida e precisa.
- Excelente atendimento!!! Nota 1000.
- Tive um pouco de dificuldades na busca porque os documentos do 2º Ofício de Notas do Rio de Janeiro, onde eu precisava fazer a busca, não estão disponíveis em meio digital. Foram necessários uma visita pessoalmente em maio e contatos telefônicos agora em setembro para conseguir o documento cópias do registro procurado.

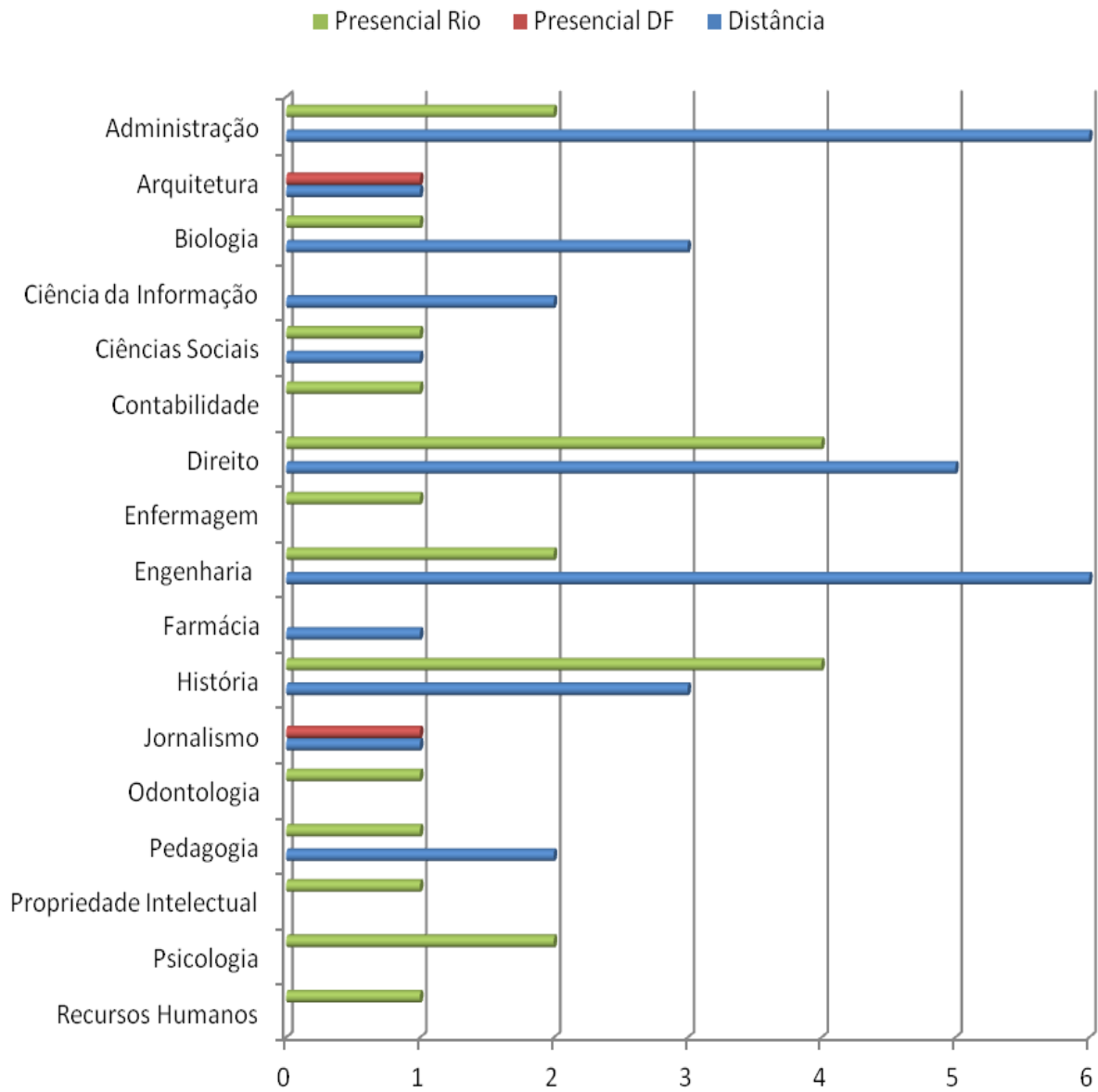
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



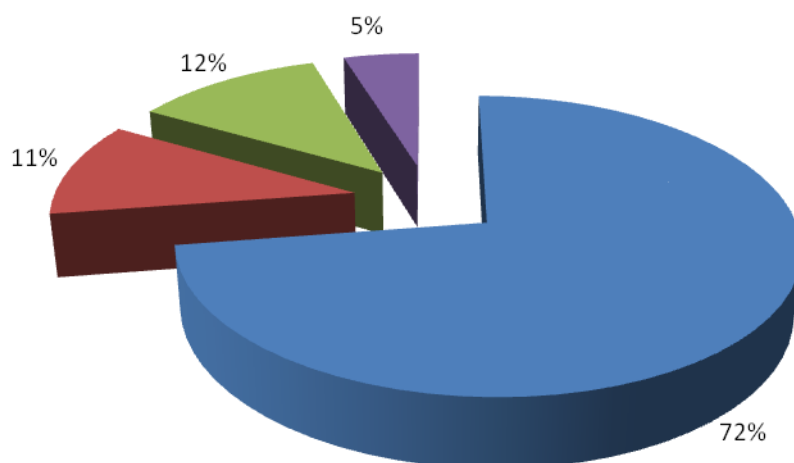
ESCOLARIDADE



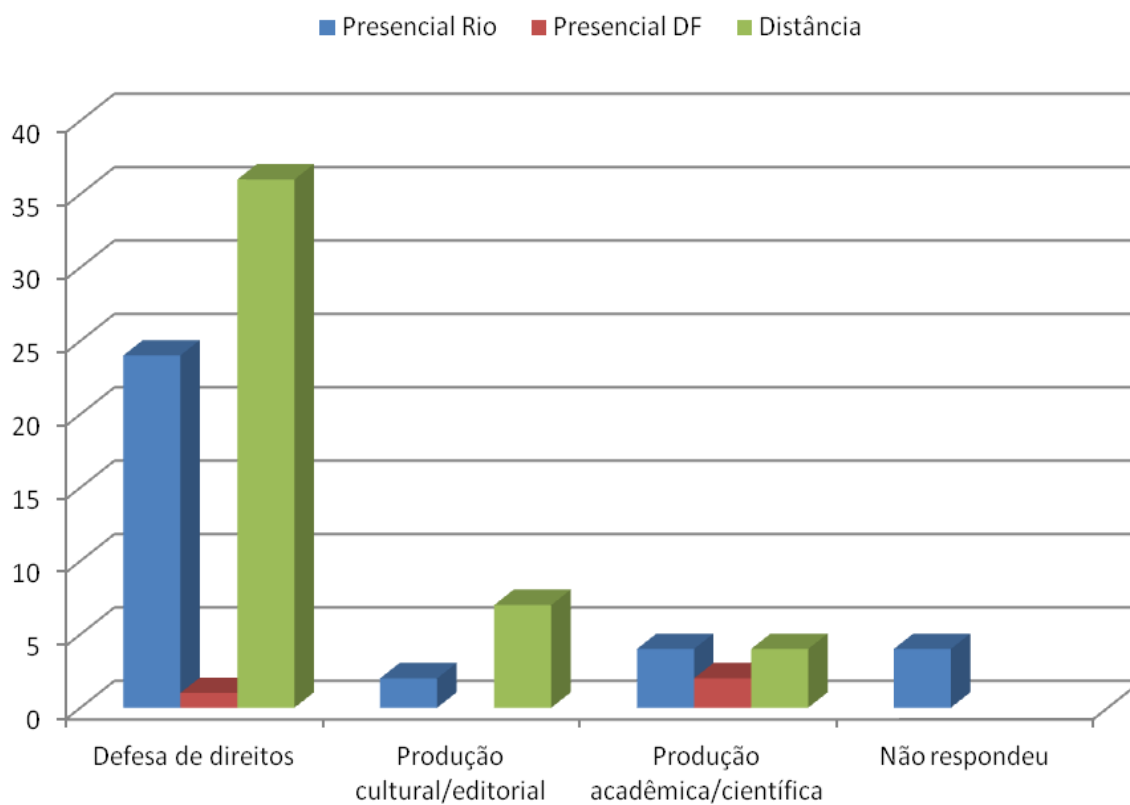
FORMAÇÃO



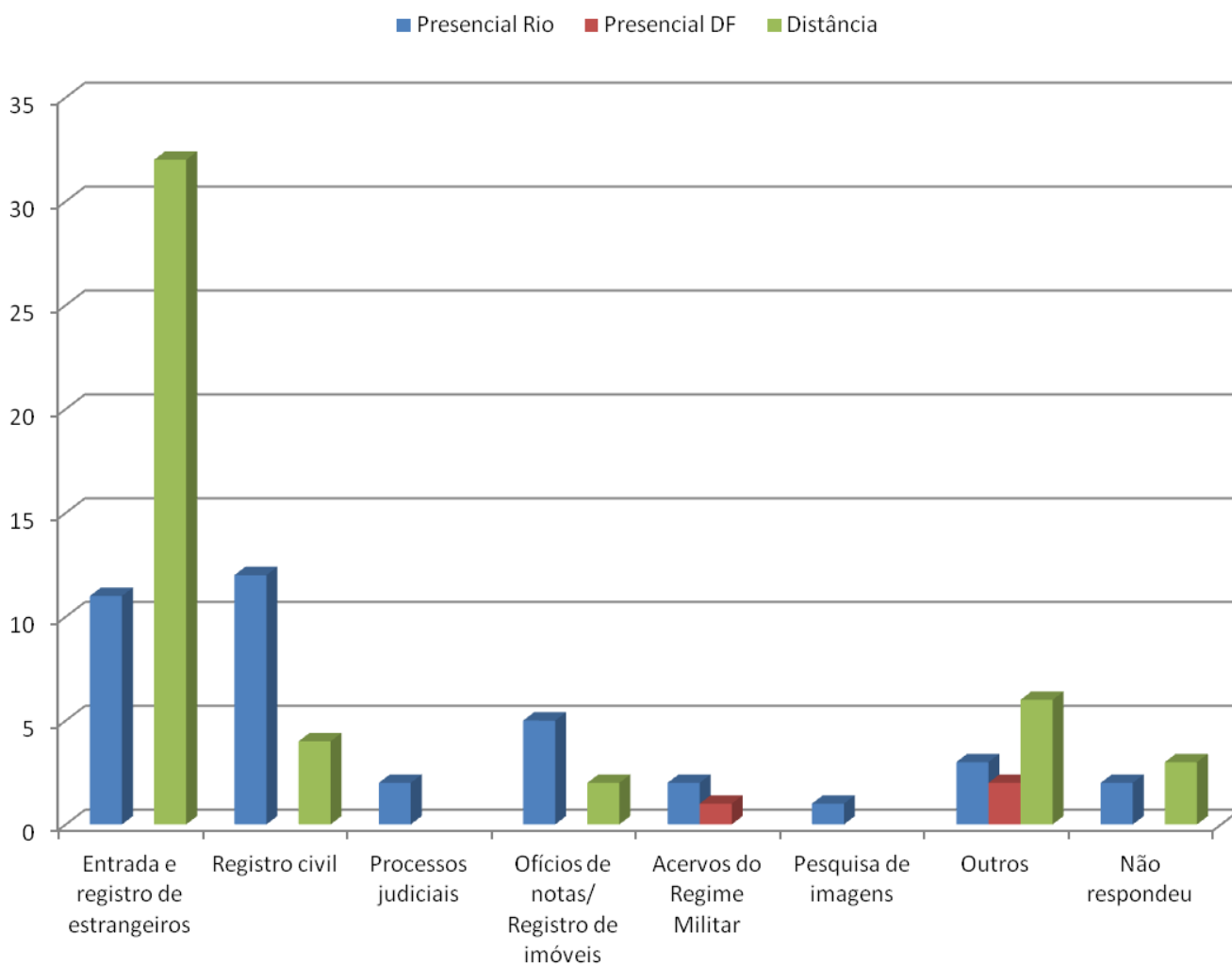
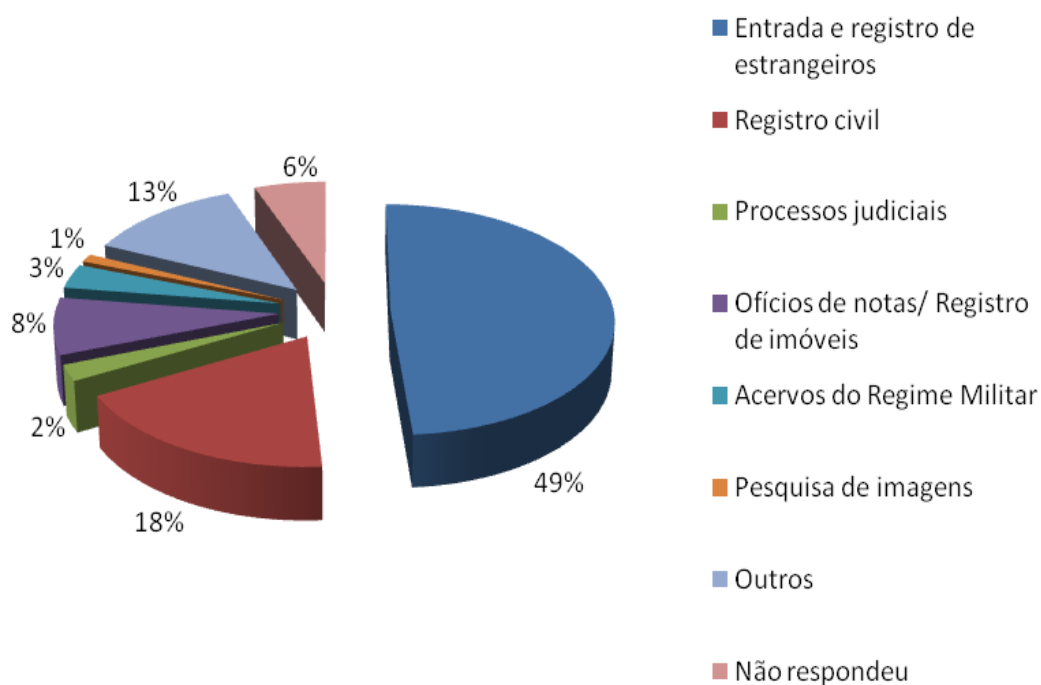
**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



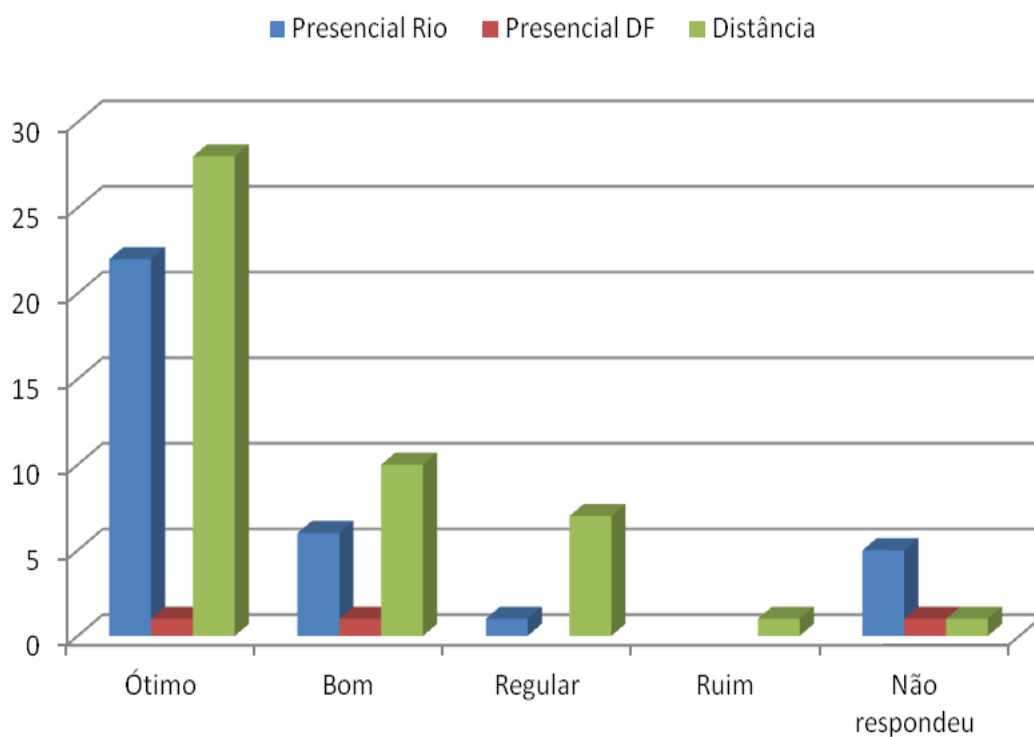
■ Defesa de direitos ■ Produção cultural/editorial
■ Produção acadêmica/científica ■ Não respondeu



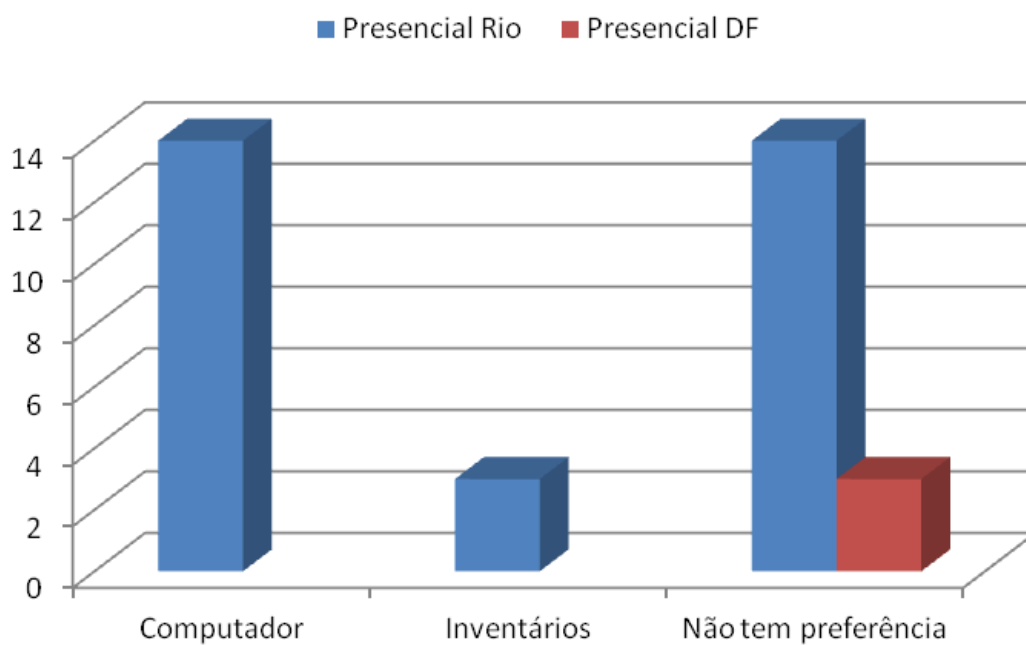
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



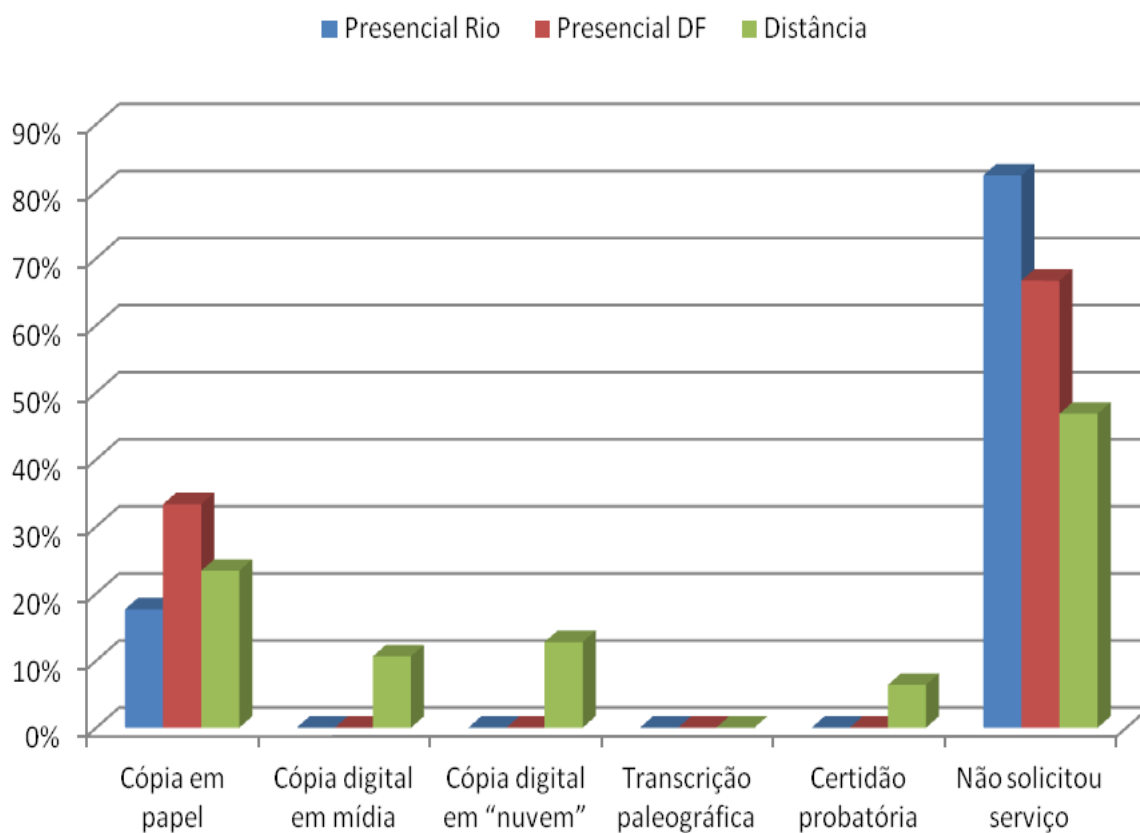
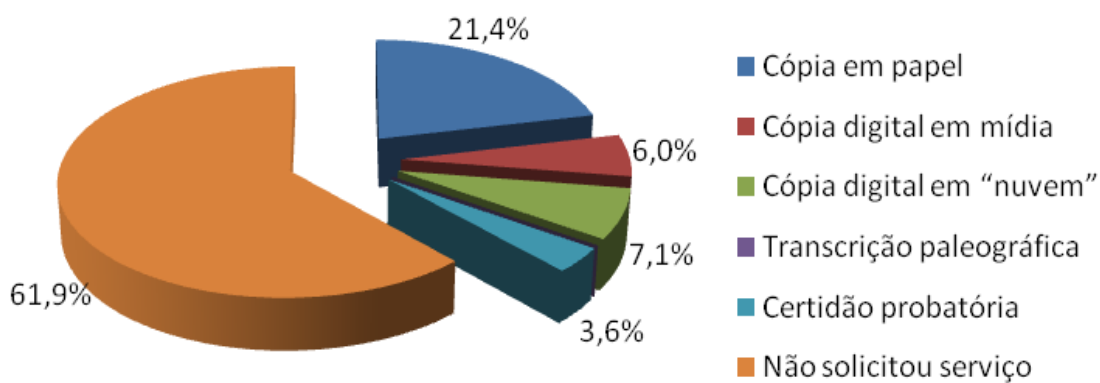
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



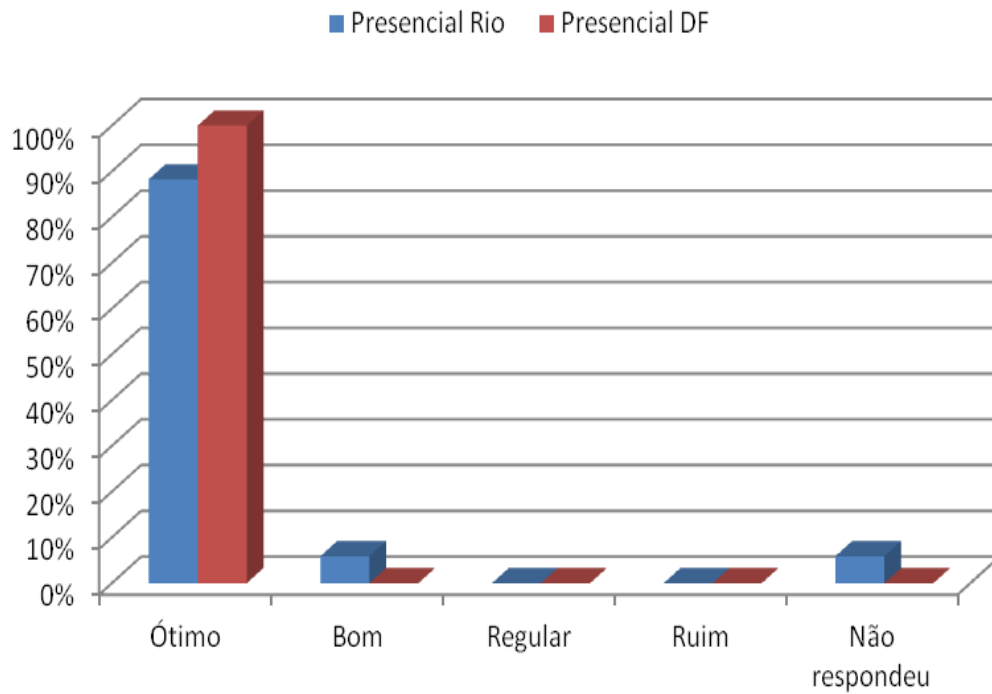
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



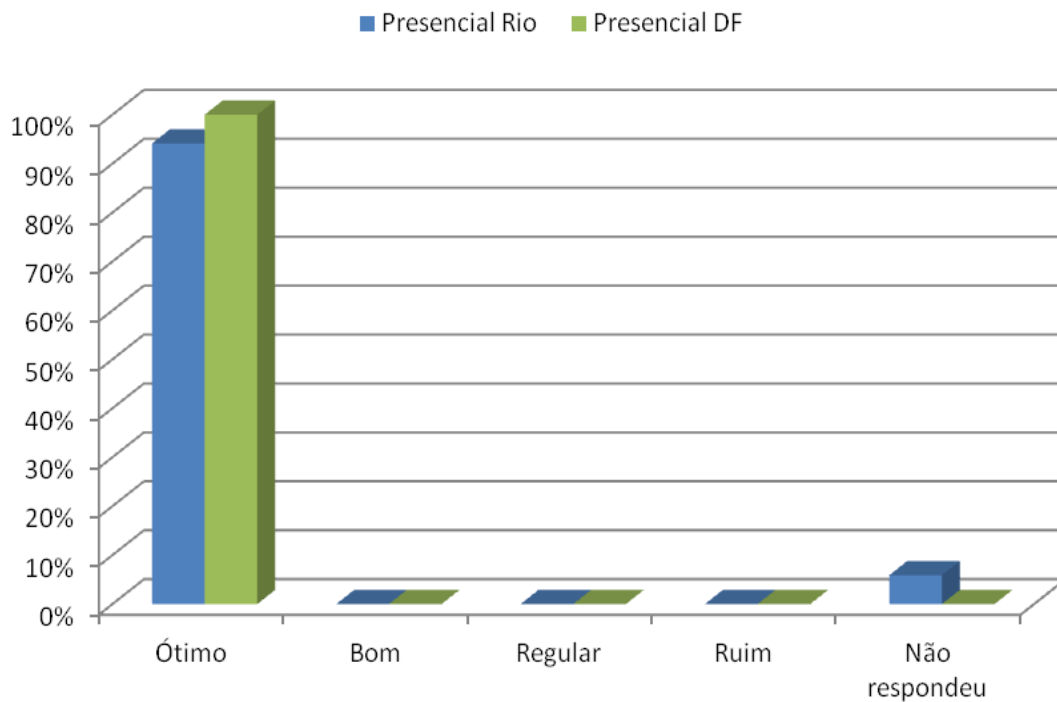
SERVIÇO SOLICITADO



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

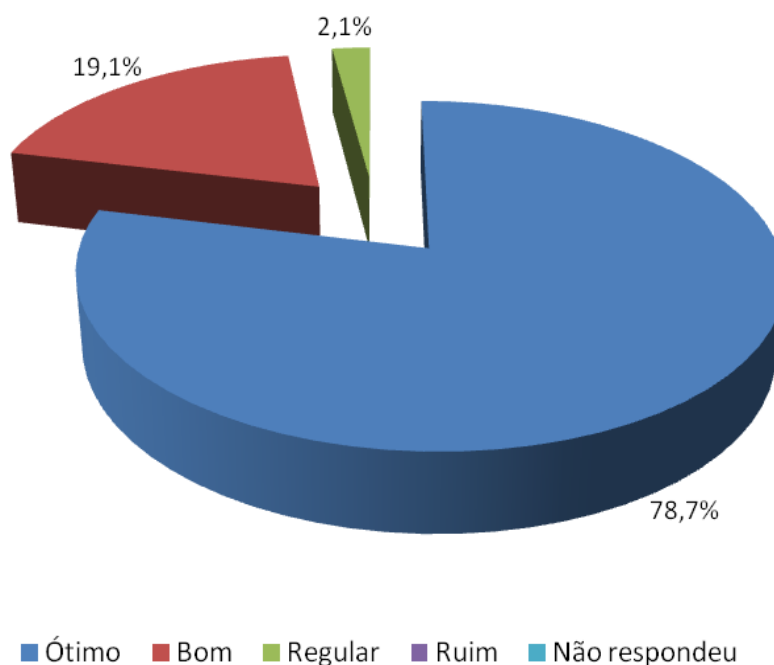


ATENDIMENTO NO BALCÃO

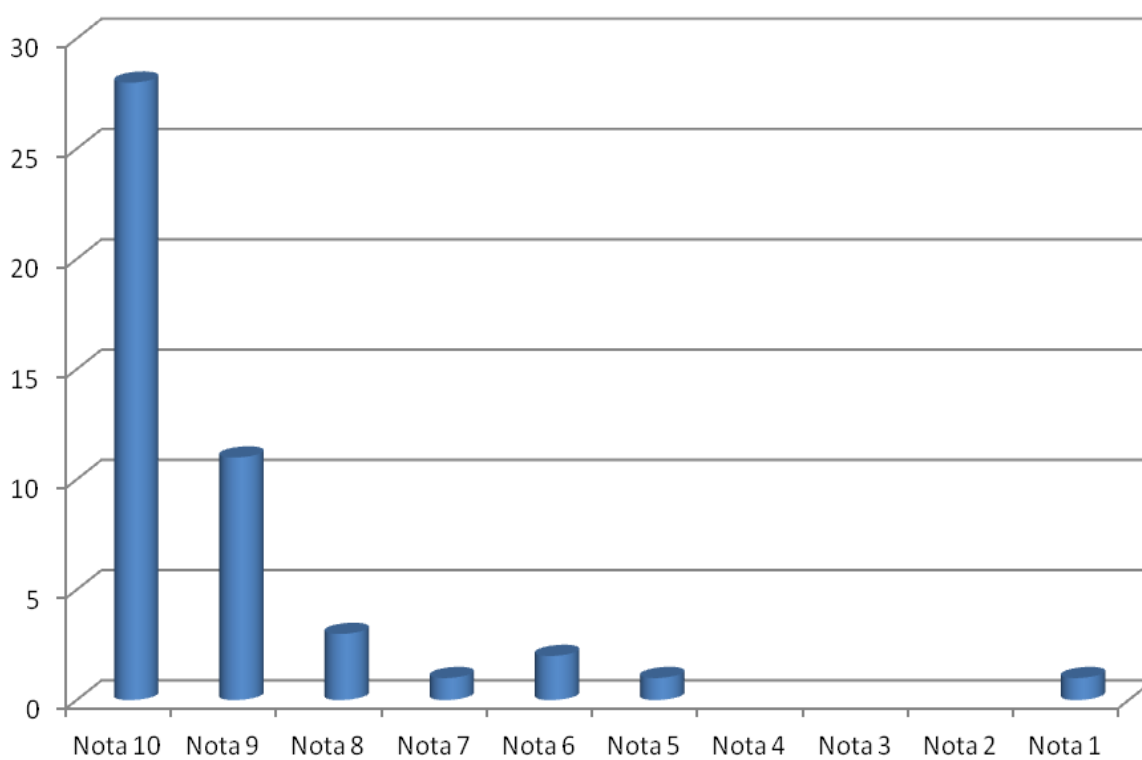


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

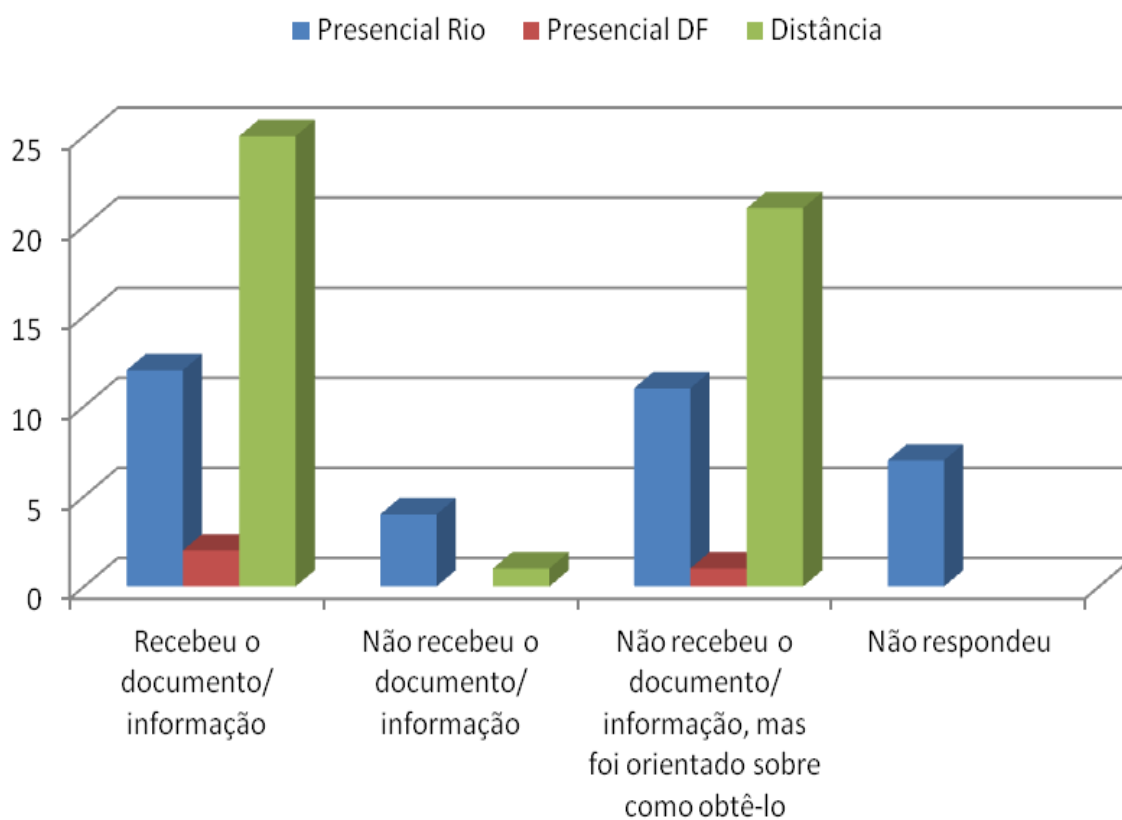
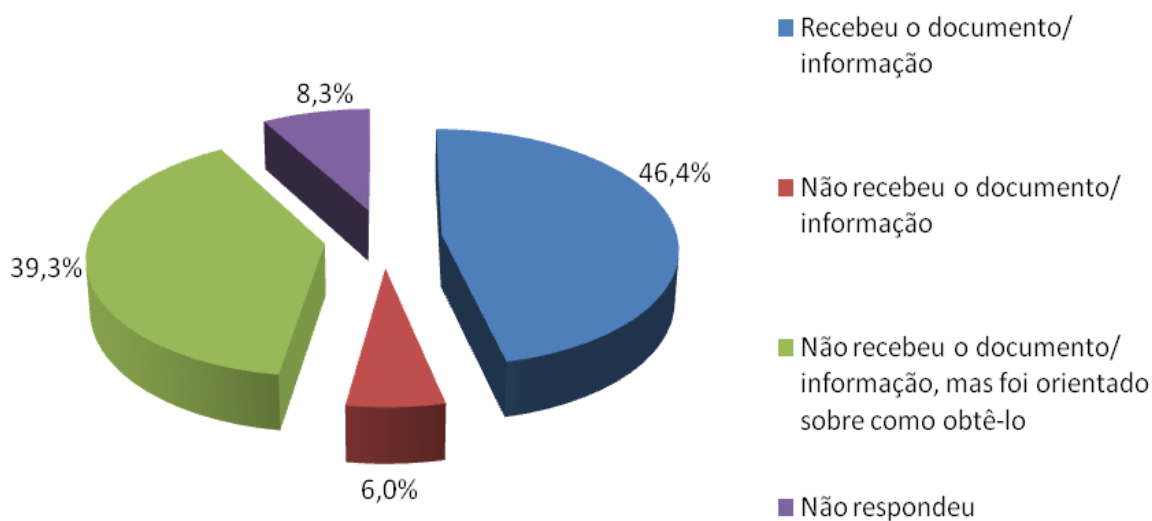
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



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



6. O que achou das orientações recebidas dos funcionários da recepção?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. O que achou das orientações recebidas dos funcionários do balcão de atendimento?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

8. O que achou dos instrumentos disponíveis para sua pesquisa (bases de dados e inventários impressos)?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

9. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (bases de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência

10. Você já pesquisou pelo Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN) no portal AN?

Sim

Não

11. Em caso positivo, o que achou da pesquisa no sistema?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

12. Você obteve sucesso em sua pesquisa?

Sim

Não

Não, mas fui orientado sobre como obter

13. Você solicitou serviço de reprodução/emissão de certidão? Em caso positivo, qual serviço?

Cópia em papel

Cópia digital em "nuvem"

Certidão probatória

Cópia digital em mídia

Transcrição paleográfica

Não solicitei serviço

14. Deixe seu comentário e sugestões sobre o atendimento:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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	Superior	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Site institucional	Acadêmica	Outros: Edifício do Arquivo Nacional em Brasília	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientado	-	Fui muito bem recebido pela equipe que se mostrou disposta a tirar dúvidas e mostrar o edifício. 30/09/2019
2	Pós	-	Não	Acadêmica	Acadêmica	Acrevos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	-	27/09/2019
3	Pós	Jornalismo	Sim	Por um pedido do meu tio	Direitos	Outros: contracheques	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente atendimento com todos os funcionários muito gentis e prestativos. Os documentos, embora antigos, foram localizados.

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	Ciências Sociais	Não	-	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	Prezados (as), Fiz um requerimento de arquivo de áudio, pois o documentário trata de Noel Rosa. No entanto, não pode-se reproduzir os vinis disponíveis por falta de uma agulha adequada (78 rotações). Não seria difícil nem tampouco custoso ou inútil adquirir tal agulha. Pesquisadores da área de música agradeceriam. Agradeço desde já, [ass.]
2	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através de uma prima	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	[ass.], 03/09/2019
3	Superior	Administração de Empresas	Sim	Obtive informação do cartório	Direitos	Registro civil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Dica de um funcionário de cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento de todos que falaram comigo.
5	Superior	Direito	Sim	Através de pesquisas	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-

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
6	Superior	Engenharia Eletrônica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Quero deixar aqui registrado o meu pleno contentamento por ter sido tão bem atendido pelos funcionários do Arquivo Nacional. Estão todos de parabéns!
7	Pós	Engenharia de produção	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-
8	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: Arquivo Casa Imperial	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Sim	Bom	Orientação	-	Crucial haver mais vagas para pessoas de fora do RJ.
9	Pós	Pedagogia	Sim	Advogados	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	-
10	Superior	Enfermagem	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Tudo muito bem limpo e organizado. Dou nota 10 a toda a equipe. Ajudaram a encontrar vários documentos. Me ajudaram com muitas orientações e dicas. 05/09/2019
11	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	-
12	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	-	-	11/09/2019
13	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Sim	Não solicitei	11/09/2019
14	Pós	História	Sim	Na escola	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	-	-	-	-	-	-	-	-	11/09/2019
15	Fundamental	Não se aplica	Sim	Indicação	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Não solicitei	Estive no Arquivo Nacional e tive um atendimento ótimo. Digno de atenção. 12/09/2019
16	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através de amigo	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	12/09/2019
17	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	23/09/2019
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Cópia em papel	A senhora Denimar foi muito atenciosa e me prestou um ótimo serviço. Está de parabéns pelo jeito de atender as pessoas. [ass.] 23/09/2019
19	Pós	Propriedade Intelectual	Sim	Google	Cultural	Estrangeiros/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	Foi atendida por Sr. Edmilson e fiquei encantada com a gentileza, educação e profissionalismo. Parabéns! 23/09/2019
20	Pós	-	-	-	Direitos	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	23/09/2019
21	Fundamental	-	Sim	Amigo	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	23/09/2019
22	Pós	Direito	Sim	Através da Igreja Catedral/ RJ	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Quero parabenizar o serviço desta entidade. Excelente. Obrigado ao Sr. Edilson. [ass.], 23/09/2019
23	Superior	História	Sim	Internet	Acadêmica	Outros: Revista	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	-	23/09/2019

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
						Ação Democrática. Periódico do IBAD									
24	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Por uma informação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	23/09/2019
25	Superior	Biologia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	-	Sim	Regular	Não	-	24/09/2019
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	24/09/2019
27	Superior	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil/ Ofícios de notas	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	-
28	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento da servidora Denymar, muito atenciosa e educada, além de extremamente prestativa.
29	Superior	Psicologia	Sim	Pelo cartório 14ª circunscrição	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-
30	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Tive o privilégio de no passado, fazer um curso de arquivista	Direitos	Outros: dupla cidadania	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Bom atendimento, equipe atenciosa e competente. [ass.], 27/09/2019
31	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Eu fui ao cartório procurar certidão me informaram aqui	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	O Adilson foi muito gentil. Funcionário Adilson procurou e achou arquivo de 1928, só tenho a agradecer muito.
32	Pós	Administração	Sim	Informação no cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Parabéns pelo serviço e atendimento. Me senti muito feliz e bem recebida por todos do Arquivo Nacional. Fui muito bem informada e o atendimento de todos os funcionários foi de forma clara e educada. Parabéns. [ass.], 27/09/2019
33	Superior	Psicologia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	-
34	Superior	Direito	Sim	Há tempos tinha conhecido	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Parabenizo a todos pelo ótimo atendimento.



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	Administrador	Mídias na Educação	Sim	Através de minha cunhada	Direitos	Estrangeiro	Bom	Regular	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não encontrei o que procuro	O email está bem explicado em detalhes, mas o sistema de buscas por exº Sian não é muito claro.	9
2	Pós-graduação	Arquitetura e Urbanismo	Arquitetura Sustentável	Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel		Excelentes e prestativos, a equipe do Arquivo Nacional presta um serviço público de altíssima qualidade, seriedade e dedicação. Estou muito satisfeito.	10
3	Pós-graduação		Mestrado em Ciências Sociais pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da UFBA	Sim	Busca pela Internet	Acadêmica	Prisões brasileiras no início do século XX	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			9
4	Nível superior	História		Não		Direitos	Freguesia Nossa Senhora do Livramento do Barracão	Ótimo	Ótimo	Bom, Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
5	Nível superior	jornalismo		Não		Cultural	Ofícios de notas	Ótimo	Ruim	Ruim	Sim	Cópia digital em "nuvem"		a pesquisa no banco de dados e no SIAN é extremamente confusa. Mesmo assistindo aos tutoriais no YouTube e lendo as orientações do site, é praticamente impossível encontrar as informações que precisamos. Os códigos usados, como o "5d" no Ofício de Notas, por exemplo, não fazem sentido algum para o pesquisador. Buscamos pelos termos, como "escritura", por exemplo, e não encontramos nada! Sugiro que os códigos sejam mantidos, mas seja disponibilizada uma lista completa com todos eles e uma breve descrição do que se trata aquela documentação. Assim, mesmo que a busca no banco de dados tenha que ser feita por estes códigos, saberemos especificamente qual código colocar na busca.	10
6	Nível superior	Pedagogia		Sim	Buscando informações sobre os	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não, mas fui orientado	Não solicitei serviço		Ainda não consegui concluir minha pesquisa pois sou leiga e a mesma requer ajuda de profissionais experientes	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
					meus antepassados						sobre como obter				
7	Pós-graduação	Administração de Empresas	Marketing Industrial	Sim	Pesquisando pela Internet	Cultural	Estrangeiro	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Devo me dirigir a uma novo endereço que me foi indicado	Espero ser atendido no novo endereço.	10
8	Pós-graduação	História	Doutorando - UNESP	Não	Via internet e na academia, logicamente	Acadêmica	História Política-Minas Gerais no processo de independência	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Excelente, serviço eficiente, feito com rapidez, eficiência e urbana atenção dos funcionários responsáveis pelos serviços e pelo atendimento, com bom preço.	10
9	Pós-graduação	Engenharia da Computação	Informática	Não		Cultural	pesquisa genealógica	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço			10
10	Pós-graduação	Bach Química, Direito e Administração	Esma Escola Superior da Magistratura e Mestrado em Química (incompleto)	Sim	Através de visita recente ao Museu dos Imigrantes de Sao Paulo	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Gostei muito. Muito obrigada.	10
11	Nível superior	odontologia		Sim	através de copias de documentos fornecidos por um primo	Direitos	Estrangeiro	Bom	Regular	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	estou respondendo o questionário enviado por vocês na esperança de obter o que solicitei	gostaria que fosse mais fácil a procura de informações dentro do portal do arquivo nacional, e muito complicado procurar a informações que procuramos	6
12	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória	no momento da pesquisa, esta a caminho por carta registrada.	Muito agil e rápido, a primeira vez demorou bastante, devido ao numero pequeno de funcionarios e foi feita por email, agora por esse novo site ficou ótimo, paraéns a equipe.	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
13	Nível superior	Direito		Não		Acadêmica	Documentos da Primeira República	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		É difícil fazer uma pesquisa geral. Precisei saber qual documento buscar antes de saber de qual precisava.	8
14	Nível superior	Administração		Sim	Indicação Consulado Alemão	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda não solicitei		10
15	Ensino médio			Não		Cultural	cinema brasileiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
16	Ensino médio			Sim	Atraves do Museu da Imigração em SP.	Direitos	Estrangeiro	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Serviço moroso, mas de ótima qualidade.	9
17	Nível superior	Direito - Estudos Sociais-História		Não		Direitos	Estrangeiro	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Só me passam o link para pesquisar eu entro nele e não acho o que quero.	Gostaria de receber a lista de passageiros alemães á bordo do vapor Limburgia no ano de 1919 á 1921. Atracado no Porto de Santos.	7
18	Pós-graduação	Engenharia de Telecomunicações	Televisão Digital	Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			9
19	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter			Só agradecimentos, fui atendida por e-mail a pessoa super solícita, gentil e disponível.	10
20	Nível superior	Tecnologia em Redes de Computadores		Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel		Tudo muito bom. Não tenho o que reclamar!	9
21	Ensino médio			Não		Cultural	Cinema brasileiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
22	Nível superior	Recursos Humanos		Sim	Pela Internet	Direitos	Estrangeiro	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Pensei que encontraria documentos de minha bisavó de entrada no Brasil, com informações de onde ela veio em	Primeiro você deve pagar para depois visualizar o documento e você não sabe qual documento foi encontrado no Arquivo.	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
													Portugal e data de desembarque por exemplo e só encontraram a certidão de casamento e o RG em SP, mas não constam a data de nascimento, ou seja ainda são informações vagas para o processo de cidadania		
23	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Ótimo Atendimento, muito prestativos	10
24	Ensino médio			Não		Cultural	Cinema brasileiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
25	Ensino médio			Sim	Através do museu da imigração	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia			8
26	Nível superior	Farmácia		Sim	Pelo Grupo de Cidadania Alemã do Facebook.	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			10
27	Não tenho estudo	Pedagogia		Sim	internet	Direitos	Estrangeiro	Ótimo			Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	ainda não recebi. ACHO QUE ESTOU FAZENDO A PESQUISA ANTES DA HORA	SÓ FUI ORIENTADA COMO FAZER	

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
28	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	não achei o que queria	muito bom	10
29	Nível superior	Ciências Biológicas		Sim	Pesquisa na internet	Direitos	Estrangeiro	Bom	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória	Está sendo postado		9
30	Ensino médio			Sim	Pesquisando na internet Google	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
31	Ensino médio			Sim	Internet	Direitos		Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
32	Ensino médio	Internet		Sim	Internet	Direitos		Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
33	Nível superior	Administrador de Empresas		Sim	Internet	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	Duas páginas vieram em branco, abri um novo chamado.	Excelente atendimento.	10
34	Pós-graduação	Biologia	Mestrado em Educação	Sim	Por meio de pesquisas para o processo de Cidadania Italiana	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Enviei o e-mail hoje!		10
35	Pós-graduação	Biologia	Mestrado em Educação	Sim	Por meio de pesquisas para o processo de Cidadania Italiana	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Enviei o e-mail hoje!		10
36	Pós-graduação	Engenharia Química	Engenharia de Segurança do Trabalho	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Muito organizado e competente.	10
37	Pós-graduação		Direito Penal e	Sim	Grupo do Facebook de	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória		Poderia ser mais rápido. Por outro lado, entendo a quantidade de pedidos e pessoal	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
	o		Processo Penal		ajuda para cidadania alemã									para as pesquisas.	
38	Nível superior	Engenharia Civil		Não	Internet	Cultural	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Porque não solicitei rsssss		9
39	Ensino médio			Sim	INSTRUÇÕES DE TREINAMENTO PARA CONSULTOR DO CENTRO DE HISTÓRIA DA FAMÍLIA	Direitos	Estrangeiro	Regular	Regular		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	AINDA NÃO TENHO TODOS OS INSTRUMENTOS PARA BUSCA	GOSTARIA DE PODER TER UM ENSAIO DE COMO ACESSAR OS ARQUIVOS DE VOCÊS. SERIA ÓTIMO TER UMA ORIENTAÇÃO DE ALGUÉM QUE SABE OS CAMINHOS DAS PASTAS E ACESSOS.	6
40	Nível superior	Direito		Sim	Trabalho no Setor de Arquivos do TJSP - mas já conhecia o site do AN	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Só tenho a agradecer toda a atenção do AN com relação às minhas solicitações de pesquisa sobre desembarque/outros de meus avós maternos; agradeço também ao Sr. Mauro Lerner que me atendeu por telefone. Achei um pouco complexo pesquisar no SIAN (antes de solicitar o atendimento à distância eu pesquisei lá, relação de vapores, palavras-chave etc) e, por exemplo, minha avó tem registro de desembarque no livro referente ao navio que imigrou -Cap. Norte-, mas não localizei isso no SIAN, porém, posso não ter feito corretamente a pesquisa. Agradeço novamente toda a gentileza em me atender e desejo que o Arquivo Nacional tenha sempre sua importância reconhecida, bem como todos os funcionários que ali trabalham.	10
41	Pós-graduação		Gestão Pública	Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			9
42	Pós-graduação	Engenharia	Engenharia	Não		Acadêmica		Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Atendimento muito atencioso. Fiquei muito satisfeito.	10
43	Nível superior	Engenharia		Não		Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Muito bom	10



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
44	Nível superior	Tecnologia em Redes de Computadores		Não	Indicação Amigo	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
45	Nível superior	historia		Sim	desde o tempo de estudante	Direitos	Registro civil	Ótimo	Regular	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Rápida e precisa	9
46	Nível superior	Administração de Empresas		Sim	Internet	Direitos	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Excelente atendimento !!! nota 1000	10
47	Ensino médio			Não		Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em mídia		Tive um pouco de dificuldades na busca porque os documentos do 2º Ofício de Notas do Rio de Janeiro, onde eu precisava fazer a busca, não estão disponíveis em meio digital. Foram necessários uma visita pessoalmente em maio e contatos telefônicos agora em setembro para conseguir o documento cópias do registro procurado.	9