

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

**NOVEMBRO**  
**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 novembro 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 novembro de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 24 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 questionário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 23 respostas.

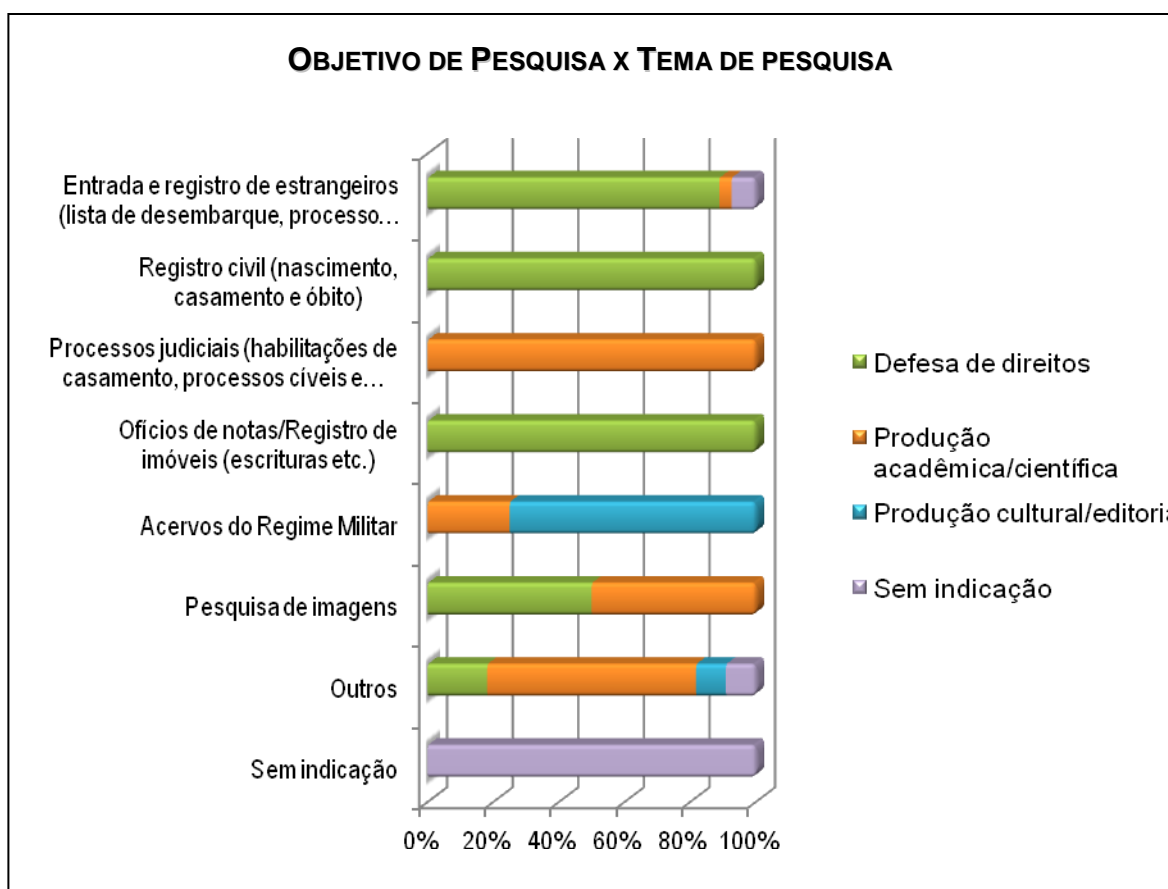
## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- Na sede, 75% dos usuários do atendimento presencial que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 60% pesquisavam pela primeira vez no Arquivo Nacional. No atendimento a distância, 60,9% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro, 41,7% tem nível superior, 45,8% pós-graduação e 12,5% ensino médio; em Brasília, 60% tem pós-graduação e 40% nível superior; no atendimento a distância,

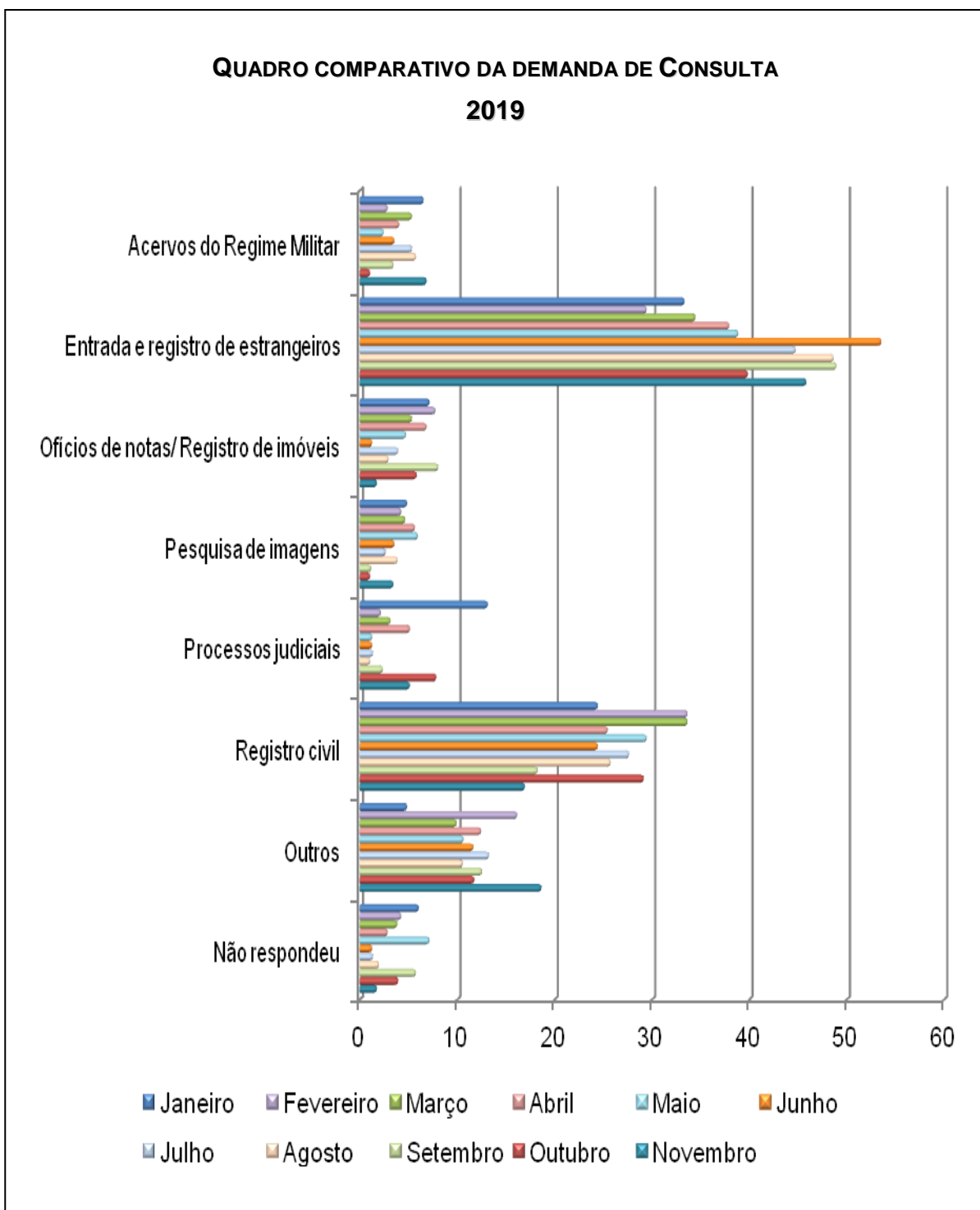
30,4% tem pós-graduação, 39,1% nível superior, 26,1% ensino médio e 4,3% ensino fundamental.

- Em novembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Direito (35%) e de História (10%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Comunicação (40%) e em Brasília foi em Comunicação (40%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 70,8% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 73,9% dos usuários respondentes.
- A produção acadêmica/ científica era o objetivo de 27,3% dos usuários de Brasília, 20,8% dos usuários do Rio e 13% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 4,2% dos respondentes do Rio e de 18,2% dos usuários de Brasília.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Registro Civil e Estrangeiros. A opção Outros abarcou temas como censura, Arquivo Nacional, empregabilidade, prisões, entre outros.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi Entrada e registro de estrangeiros (68,4%), seguido de Outros (25,8%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (73,9%). Em Brasília, a maior incidência foi sobre os Acervos do Regime Militar (60%).

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 62,5% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 20,8% bons, 4,2% ruins, e 12,5% não respondeu. No atendimento a distância, 43,5% considerou ótimos os instrumentos, 47,8% bons, 4,3% regulares e 4,3% não respondeu.



- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 54,2% dos usuários do Rio de Janeiro declarou preferir instrumentos no computador, 12,5% prefere inventários e 33,3% não tem preferência. Em Brasília, 60% prefere instrumentos no computador e 40% declara não ter preferência.
- 91,7% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e 91,7% consideram ótimo o atendimento 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, 20,8% respondeu que recebeu o documento/informação, 50% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 8,3% não recebeu o documento/informação; e 20,8% não respondeu. No atendimento presencial do DF, 80% dos respondentes recebeu o documento/informação e 20% não recebeu, mas foi orientado sobre onde obtê-los..
- No atendimento a distância, 43,5% recebeu o documento/informação; 43,5% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 13% não recebeu o documento/informação.
- 35% dos respondentes da Sede não solicitou serviço e 35% pediu cópia em papel. Em Brasília, 100% não solicitou serviço. No atendimento a distância, 45,7% dos respondentes não solicitou serviço, 38,1% pediu cópia em papel, 23,8% cópia digital em mídia, 14,3% cópia digital em “nuvem” e 9,5% certidão probatória.
- 69,6% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 21,7% as considerou boas, 4,3% regulares, e 4,3% não respondeu.
- 59,1% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 9,1% deu nota 9; 13,6% nota 8, e os restantes 18,2% atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 66,7% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 93,8% são positivas. Em Brasília, 60% deixou suas observações, todas positivas.
- 60,9% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 78,6% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões aparece a demora no atendimento.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

---

- O atendimento da Sra. Flávia foi por demais atencioso e profissional. Gentil e dedicada, orientou-me de como buscar as informações de forma correta para o fim pretendido. Parabéns para o quadro de funcionários do Arquivo Nacional por ter colaboradores de tanta qualidade e dedicação. [ass.]
- Ótimo atendimento.
- Atendeu minhas necessidades, voltarei outras vezes.
- O instrumento de pesquisa não é intuitivo.
- Foi surpreendente a visita ao Arquivo Nacional e ao acesso e atenção que obtive. A organização e presteza da equipe do arquivo é admirável e faz toda a diferença para a pesquisa. Realmente ótimo.
- Ótimo serviço prestado à população. O espaço também é lindo!!
- O serviço é muito bom. Fiquei muito impressionada com todo atendimento. Tudo foi ótimo. Orgulho de vocês. [ass.]
- Excelente atendimento.
- Fiquei muito feliz por ter sido bem recebido e ser bem atendido. Encontrei funcionários capazes, educados e preparados para o trabalho. Gente culta e qualificada. Parabéns à Direção do Arquivo Nacional.
- Apreciei o serviço e fui bem atendida nas minhas pesquisas, obtendo a documentação necessária ao meu empreendimento.
- A princípio houve uma demora de quase duas horas para ser atendido. O atendimento foi muito bom, superando minhas expectativas. O atendente, Sr. Cláudio, não encontrou aqui a certidão que eu buscava, mas a encontrou na 10ª Circunscrição e me encaminhou por e-mail a foto do documento, para que eu possa obter o original. [ass.]
- O Governo Federal deveria valorizar mais o AN e seus funcionários.
- Na primeira impressão, nada a reclamar. Gostei do atendimento, apesar de não ter obtido as informações que queria, mas ele indicou outras formas de colher as informações, das quais estou procurando.
- Excelente atendimento aqui neste órgão muito importante. [ass.]
- Parabéns ao Arquivo Nacional e a sua equipe de pesquisadores. Pela presteza e atenção para a solução dos problemas.. [ass.]
- Aumentar e melhorar a base de dados; Entrada de Estrangeiros

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

---

- Muito obrigada, Dayse! [ass.]
- O atendimento prestado pelos servidores é de excelência além de apresentarem uma postura cordial e implicada com as demandas por mim apresentadas.
- Fui muito bem atendido. Excelente. As publicações que não estavam disponíveis, me foi orientado como obtê-la.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

---

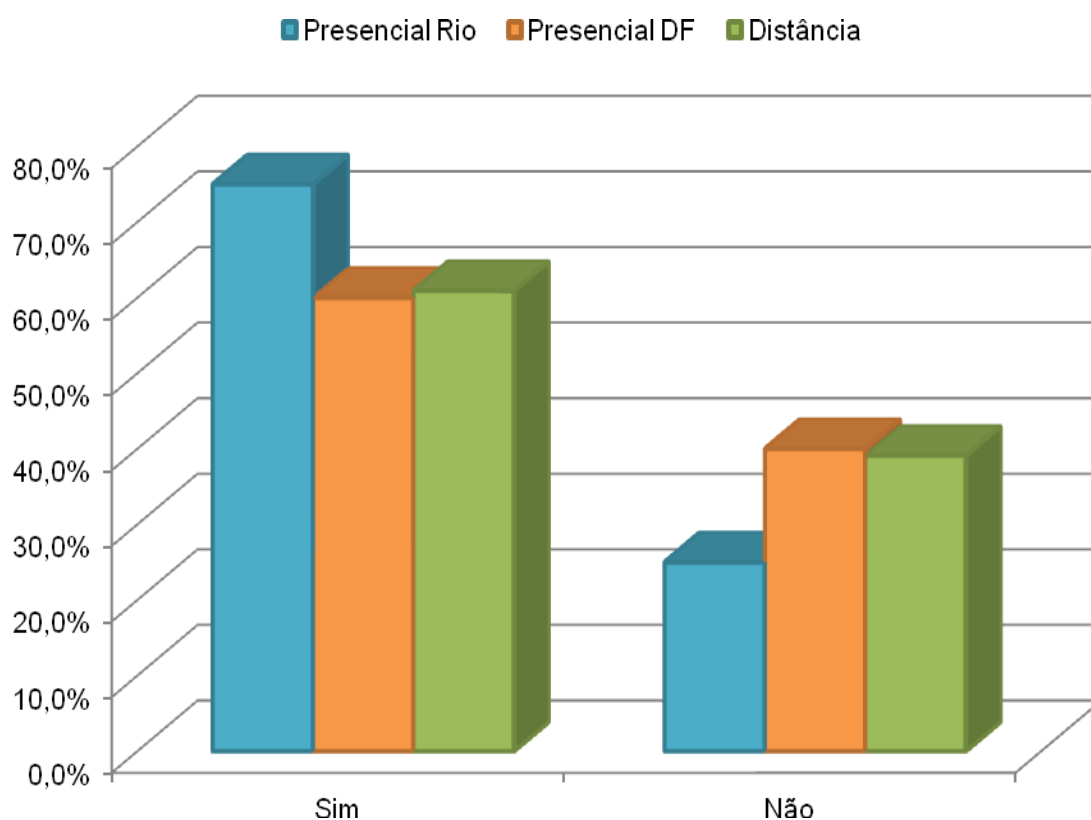
- A resposta demora um pouco para quem pede pesquisa, mas imagino que a demanda seja grande.
- O único defeito foi o boleto gerado ter de ser pago na boca do caixa do banco. Por favor, tentem implementar algum sistema de cobrança alternativo, como pagamento em qualquer agencia bancária, por exemplo.
- o atendimento é ótimo, porém é demorado algumas vezes.
- Este foi meu primeiro contato, ainda estou começando a minha pesquisa, mas só de receber as primeiras orientações em poucas horas, fiquei muito satisfeito e entusiasmado em dar continuidade. Obrigado e Deus abençoe a todos.
- O atendimento superou minhas expectativas. Foram muito atenciosos e prestativos. Parabéns pelo atendimento.
- meu comentário é.. ainda serei atendida no meu pedido?
- Recebi orientações e agora vou aguardar o retorno. Agradeço por estar realizando um sonho com a ajuda do Arquivo Nacional
- Sou suspeita porque tudo que se refere à memória, dou louvores. Trabalhei por alguns anos, em arquivo e guardava com muito carinho os documentos que passavam pelas minhas mãos. Quando recebi as informações por e-mail, agradei muito a atenção dos funcionários desse órgão. Reitero meus agradecimentos à Tereza, que mesmo sem me conhecer, passou, por telefone, orientações precisas, sendo muito prestativa e atenciosa, Louvor também aos Srs Edmilson, José Alberto e Hurinete. A sra Hurinete, não satisfeita com o despacho recebido, saiu à procura do documento e o encontrou. Pude notar a alegria no semblante dela em poder ajudar alguém.  
Ao senhor Diretor do Arquivo Nacional, peço que fique atento com a preservação desse prédio histórico para que não aconteça a tragédia do Museu Histórico com

instalação de câmeras de vigilância e manutenção dos extintores,  
Meu muito obrigada e vamos preservar nossa memória. Gratidão!!!!

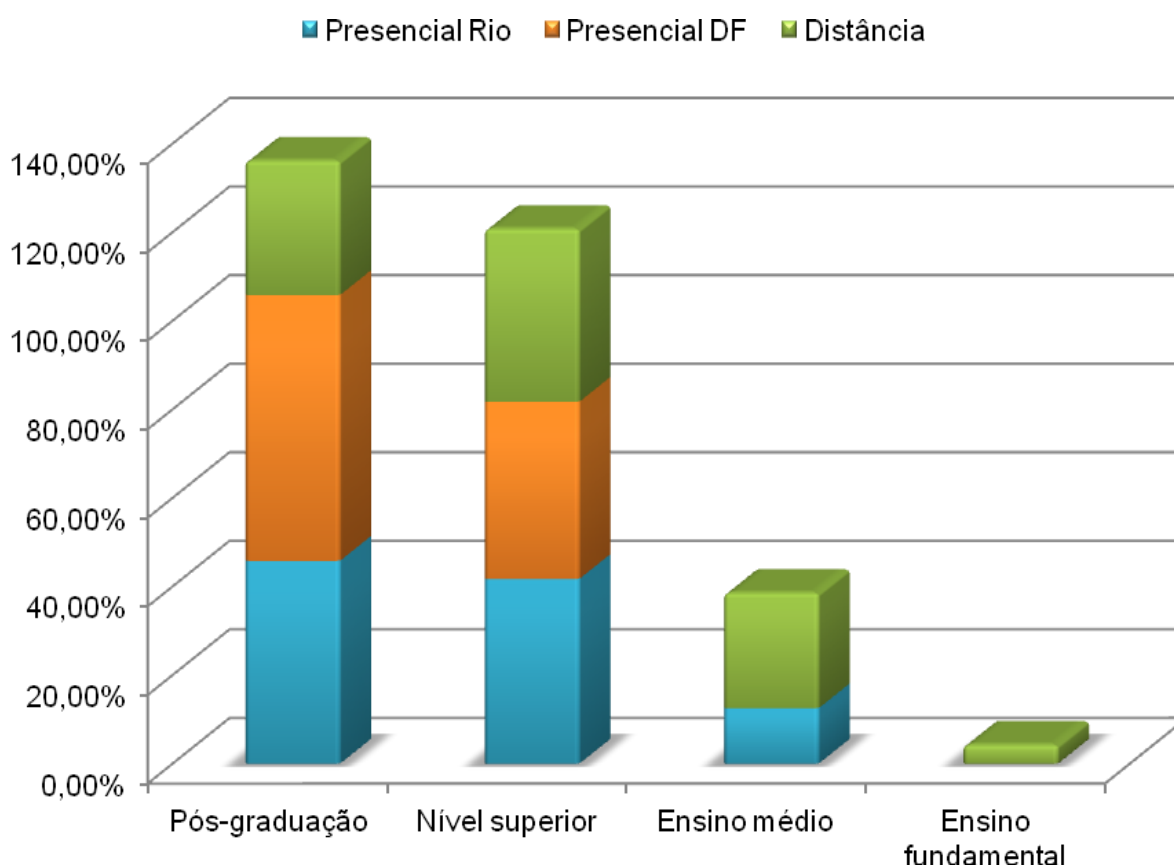
- Muito bom,nos auxilia nas pesquisas
- Bom trabalho
- Ótimo serviço muito rápido e bem feito! Parabéns
- De maneira geral o atendimento foi bom, nada a reclamar, mas a certidão já poderia ser emitida digitalmente pelo SEI.
- GOSTEI MUITO DAS ORIENTAÇÕES E DO TUTORIAL AO FINAL. FOI MUITO PRODUTIVO.
- Atendimento muito bom,agradeço.



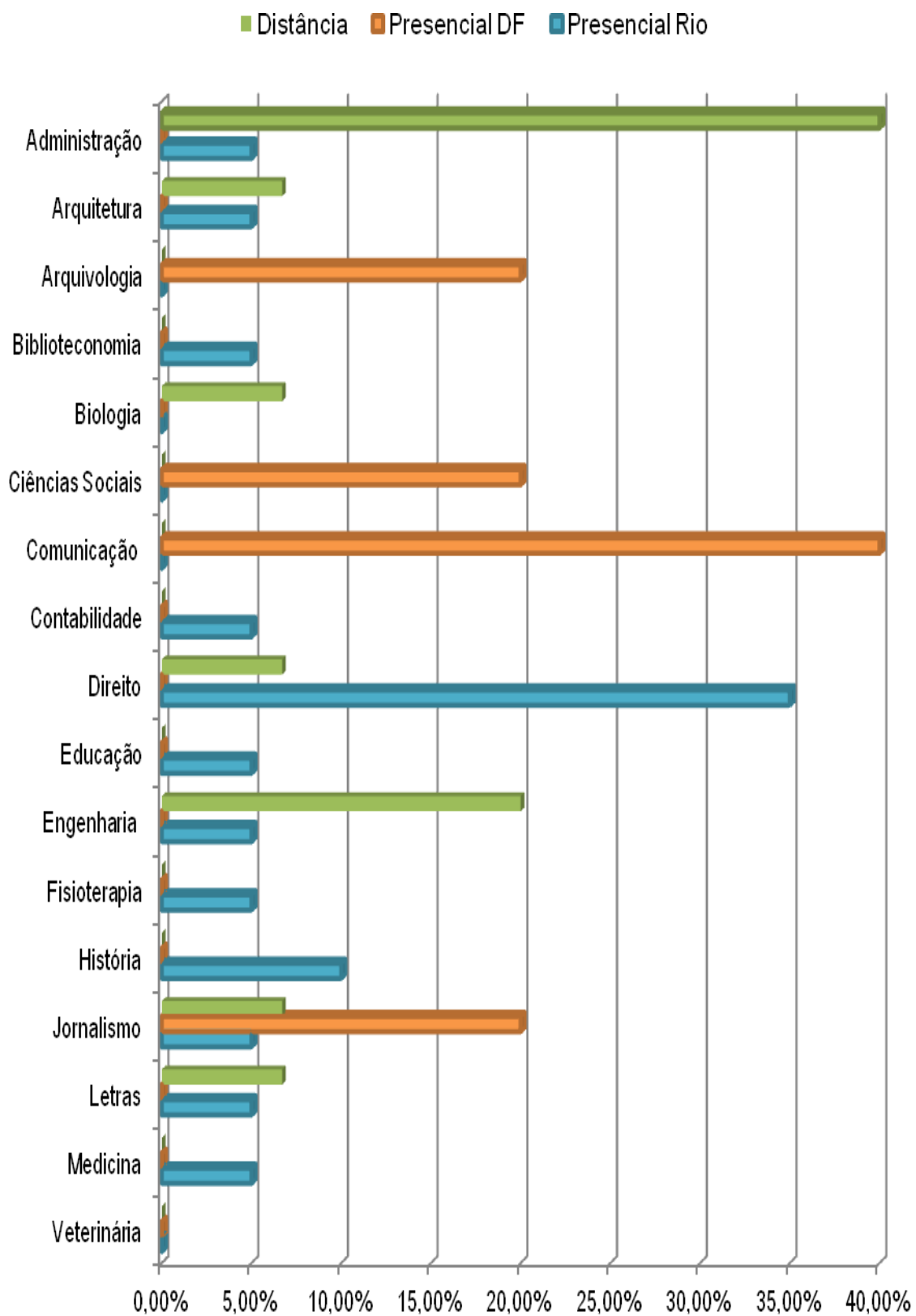
### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



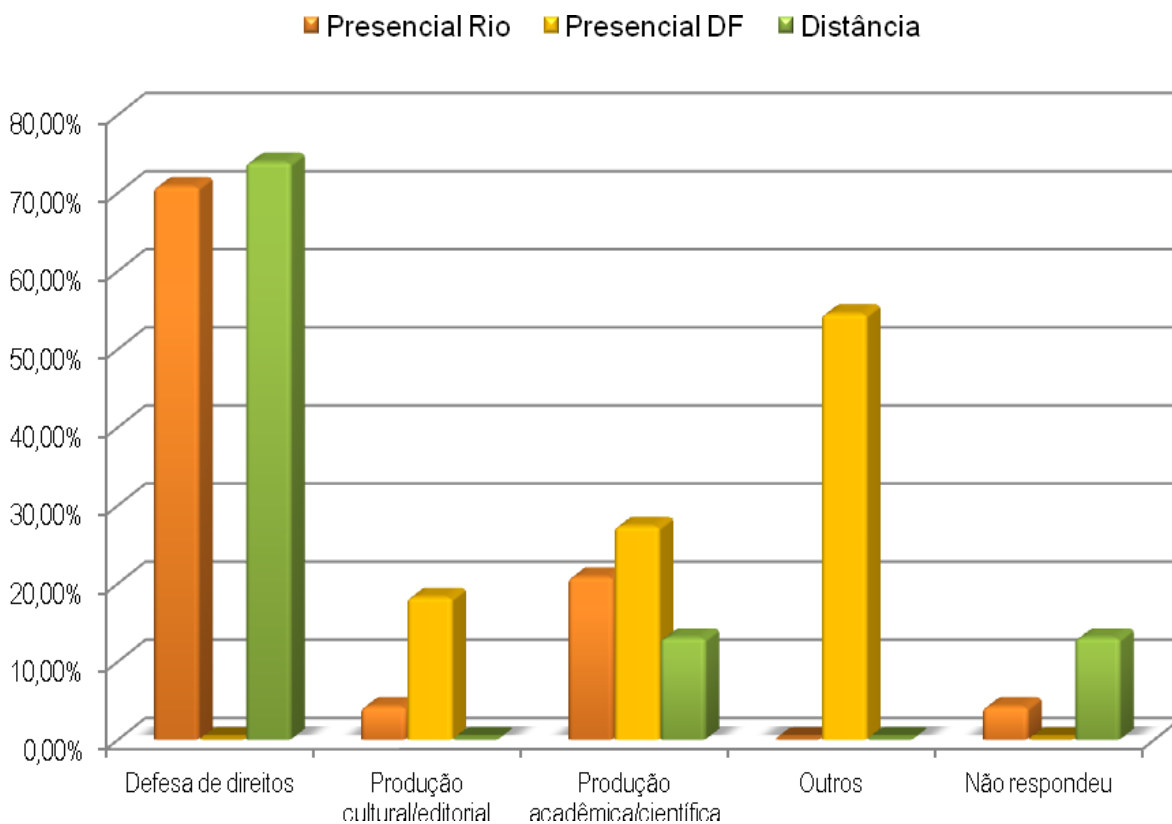
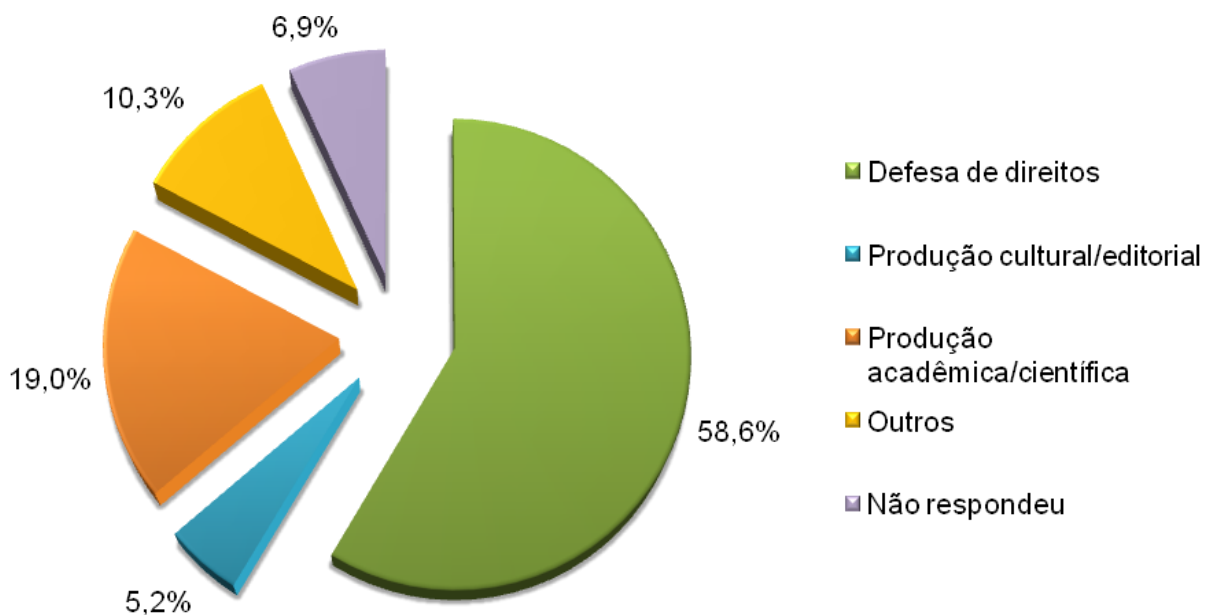
### ESCOLARIDADE



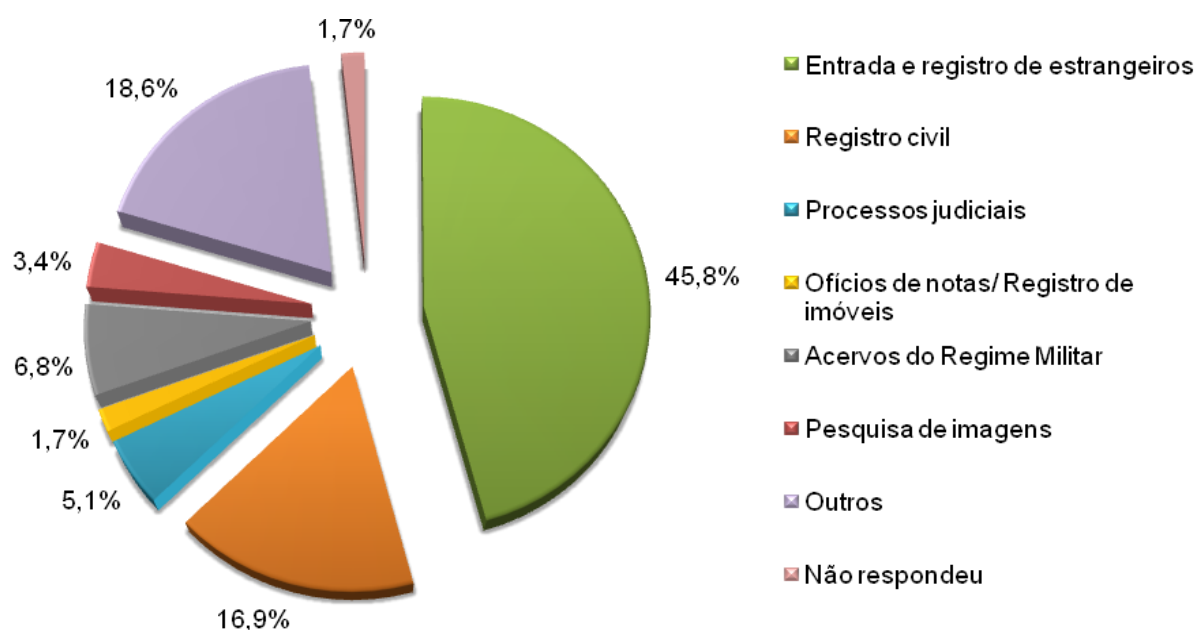
## FORMAÇÃO



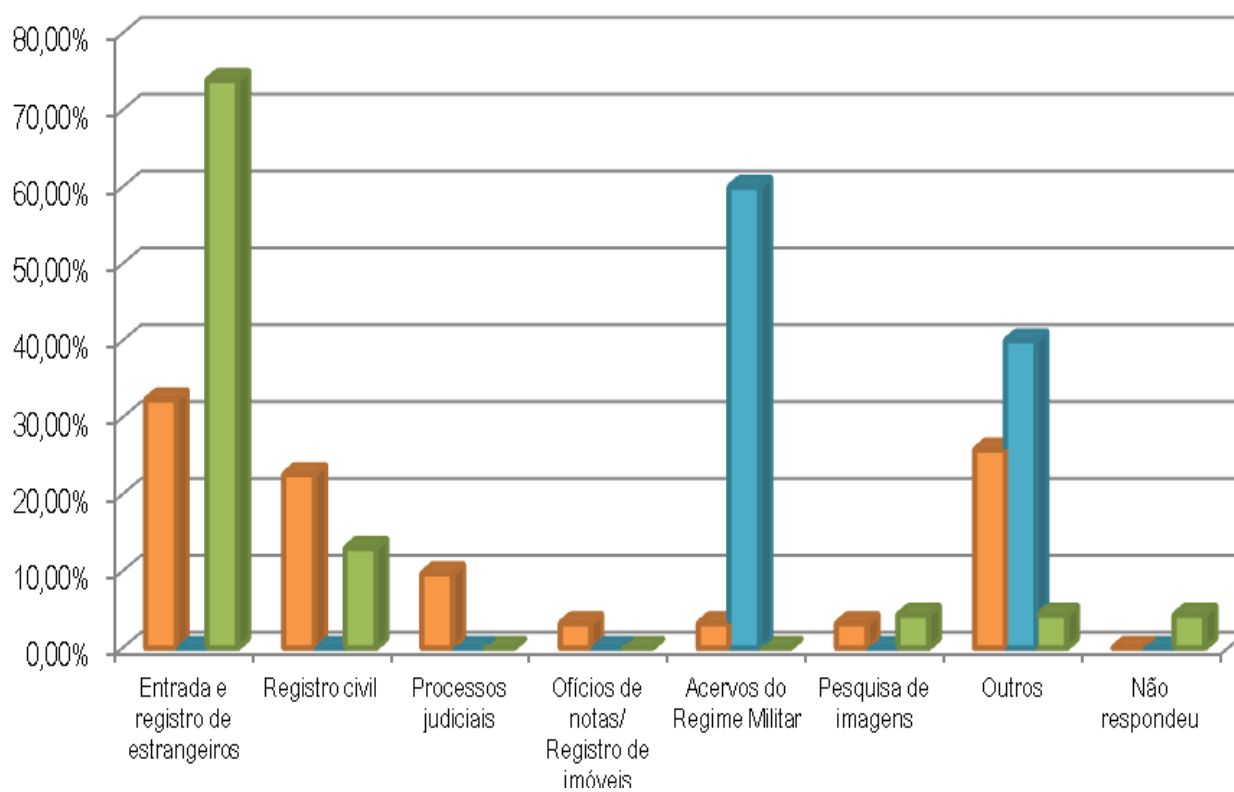
**OBJETIVO DA PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



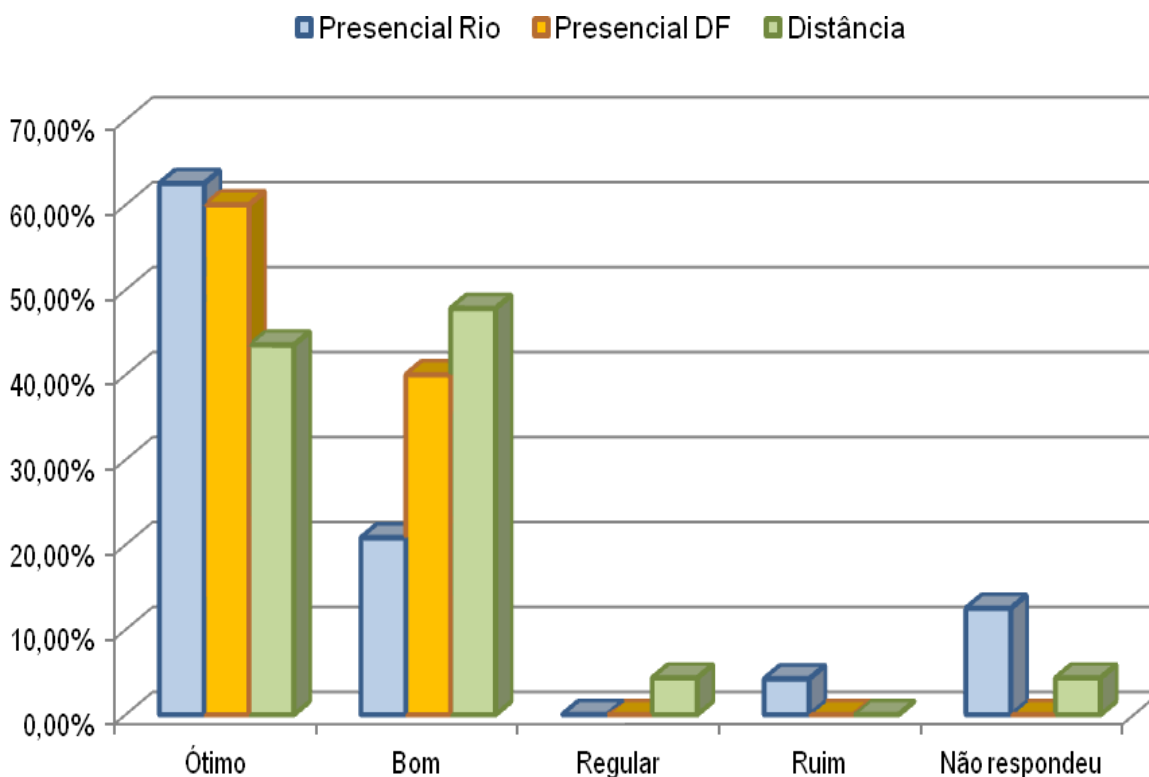
**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



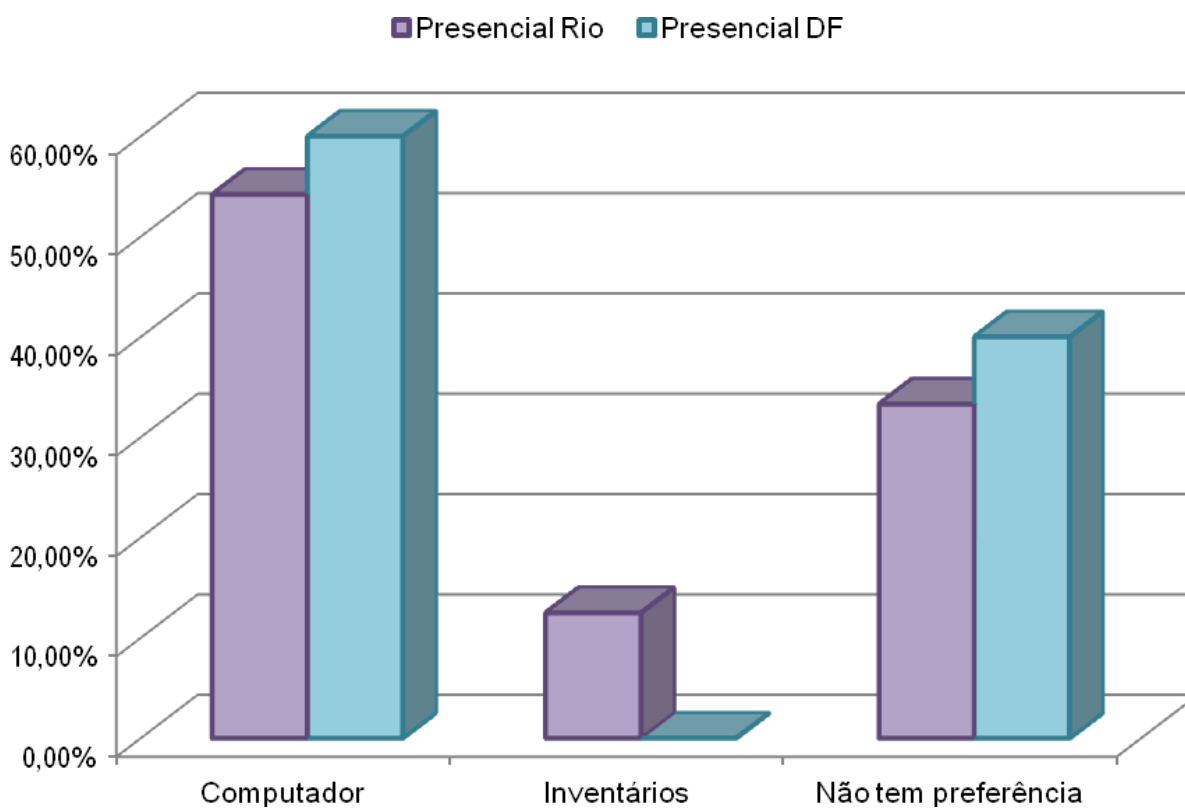
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



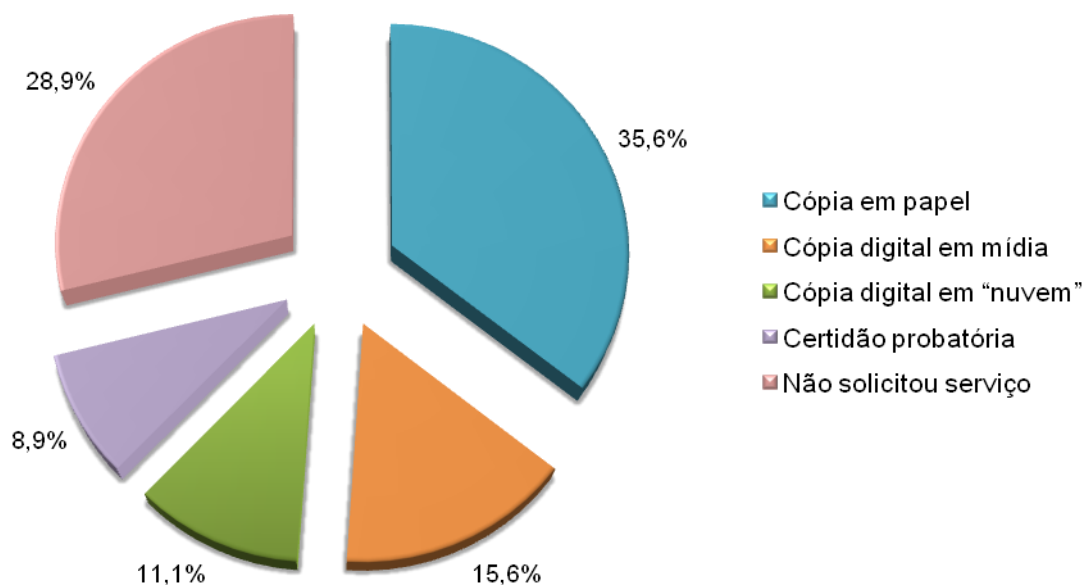
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



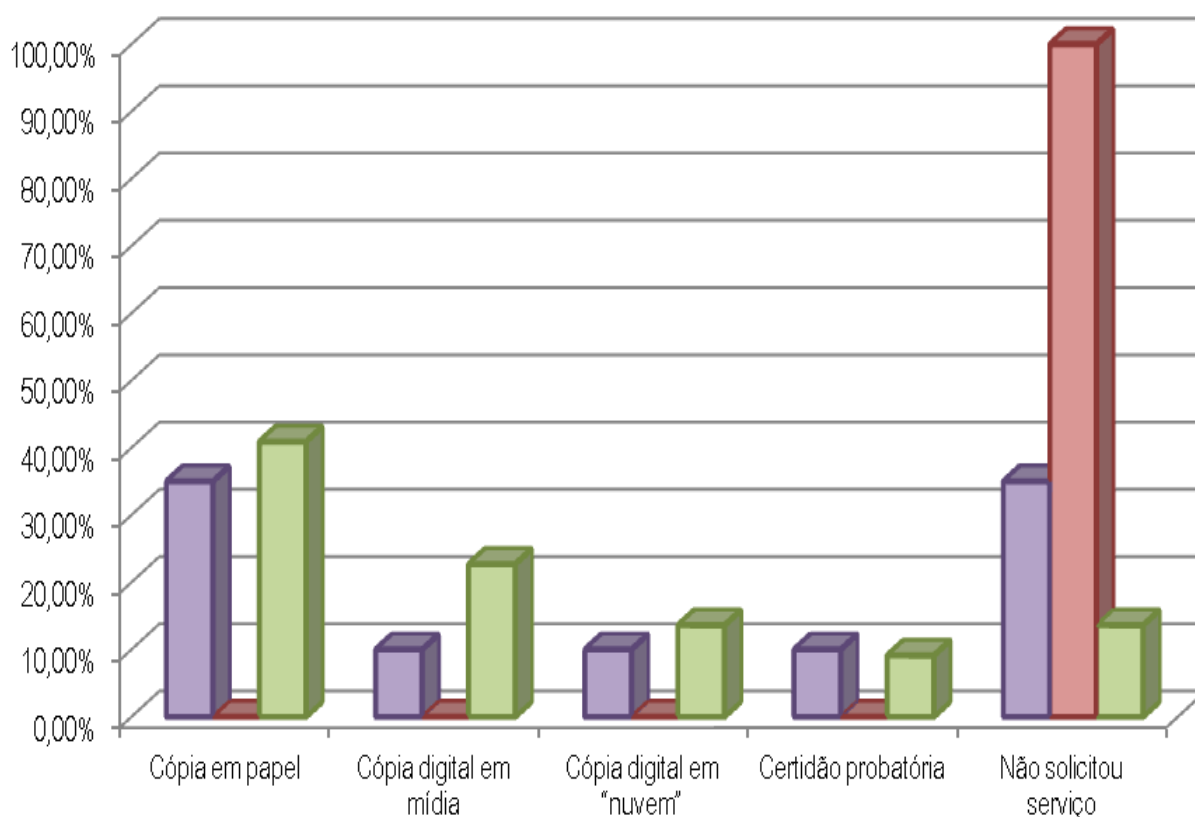
### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



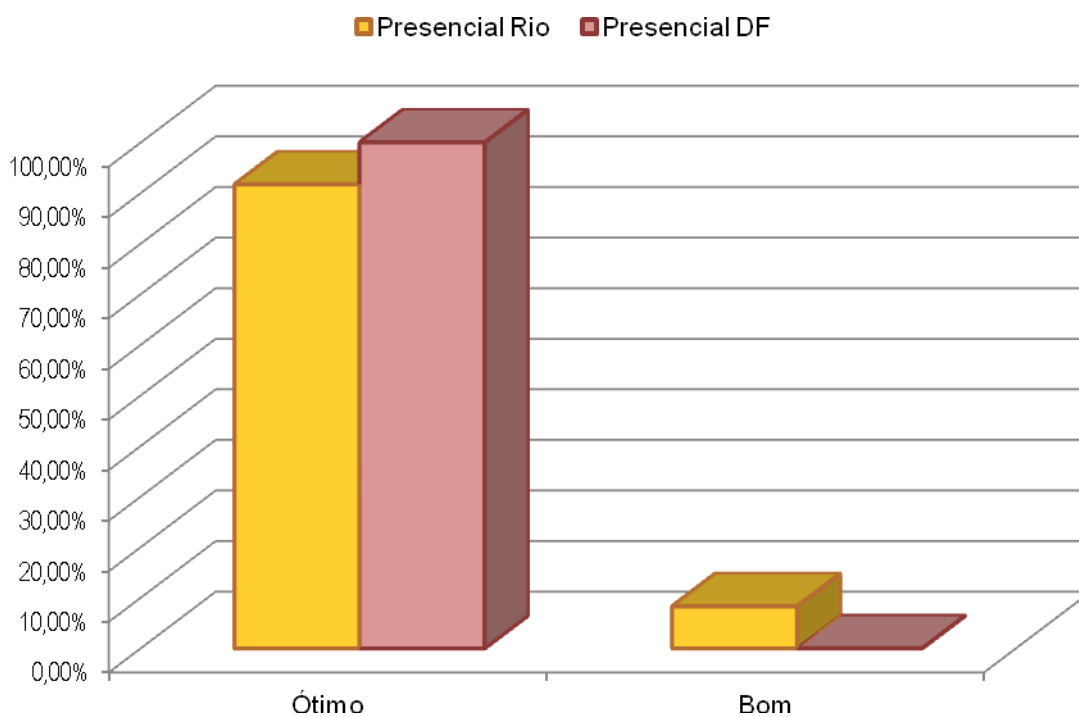
### SERVIÇO SOLICITADO



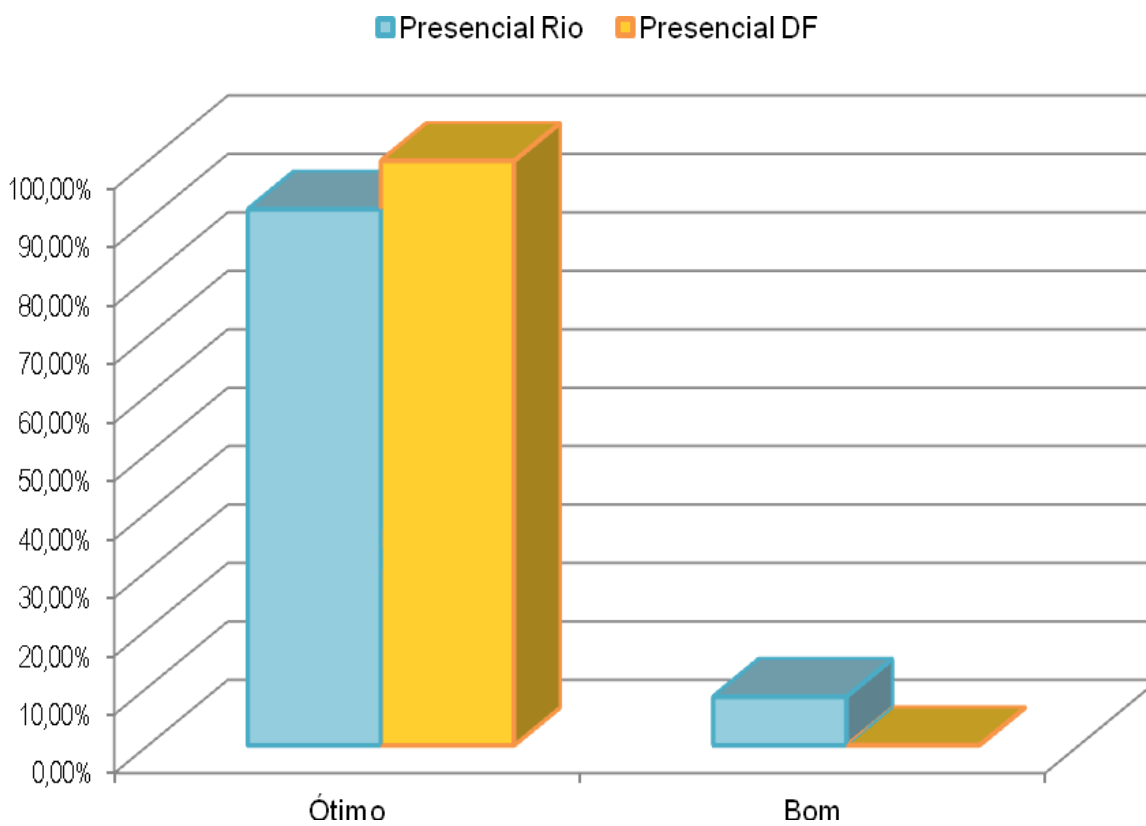
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

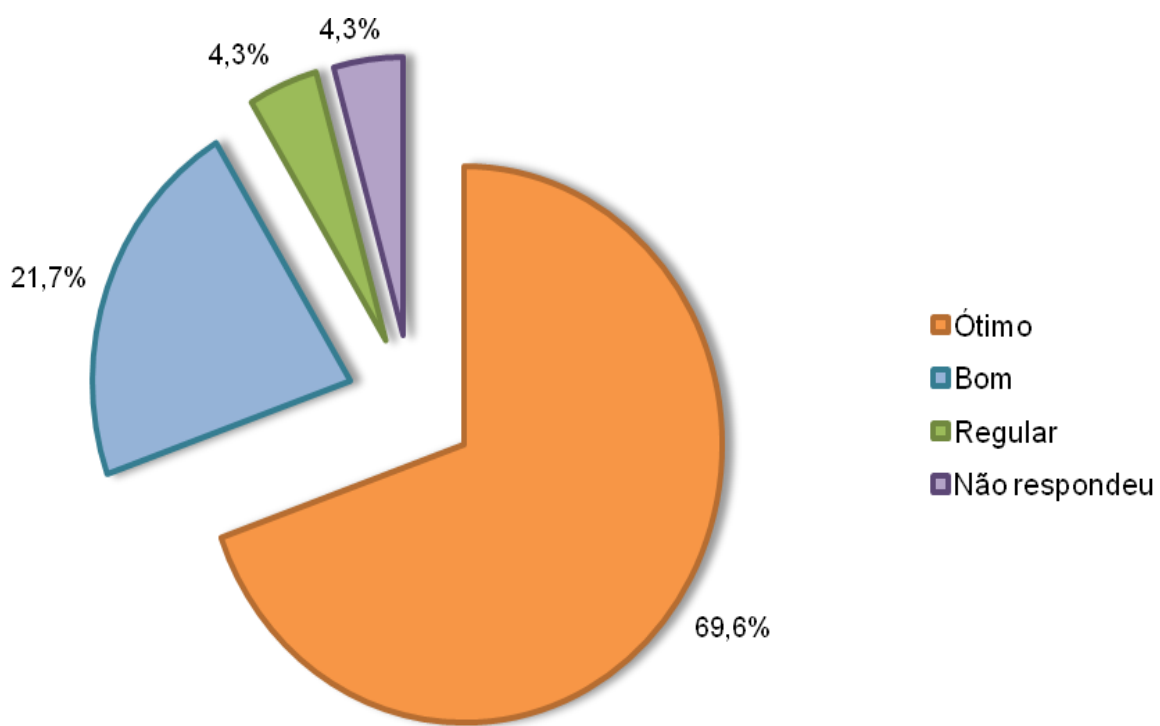


### ATENDIMENTO NO BALCÃO

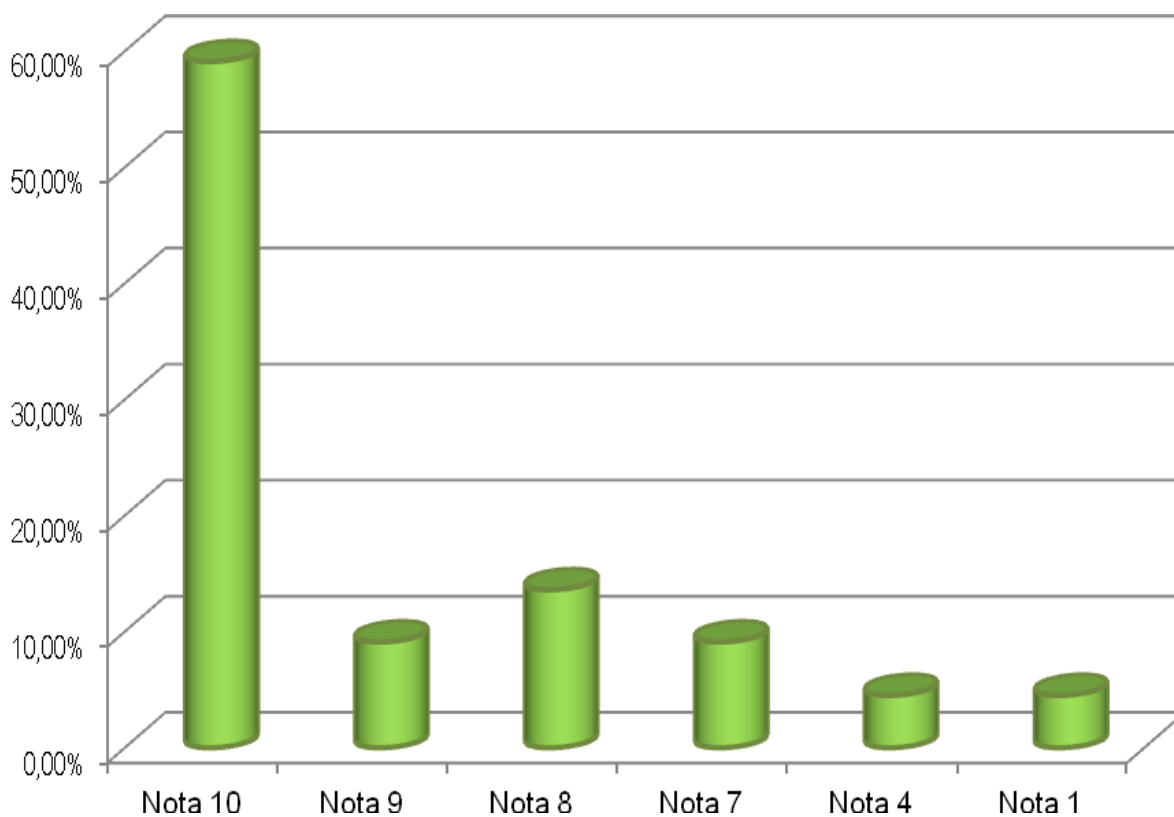


## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

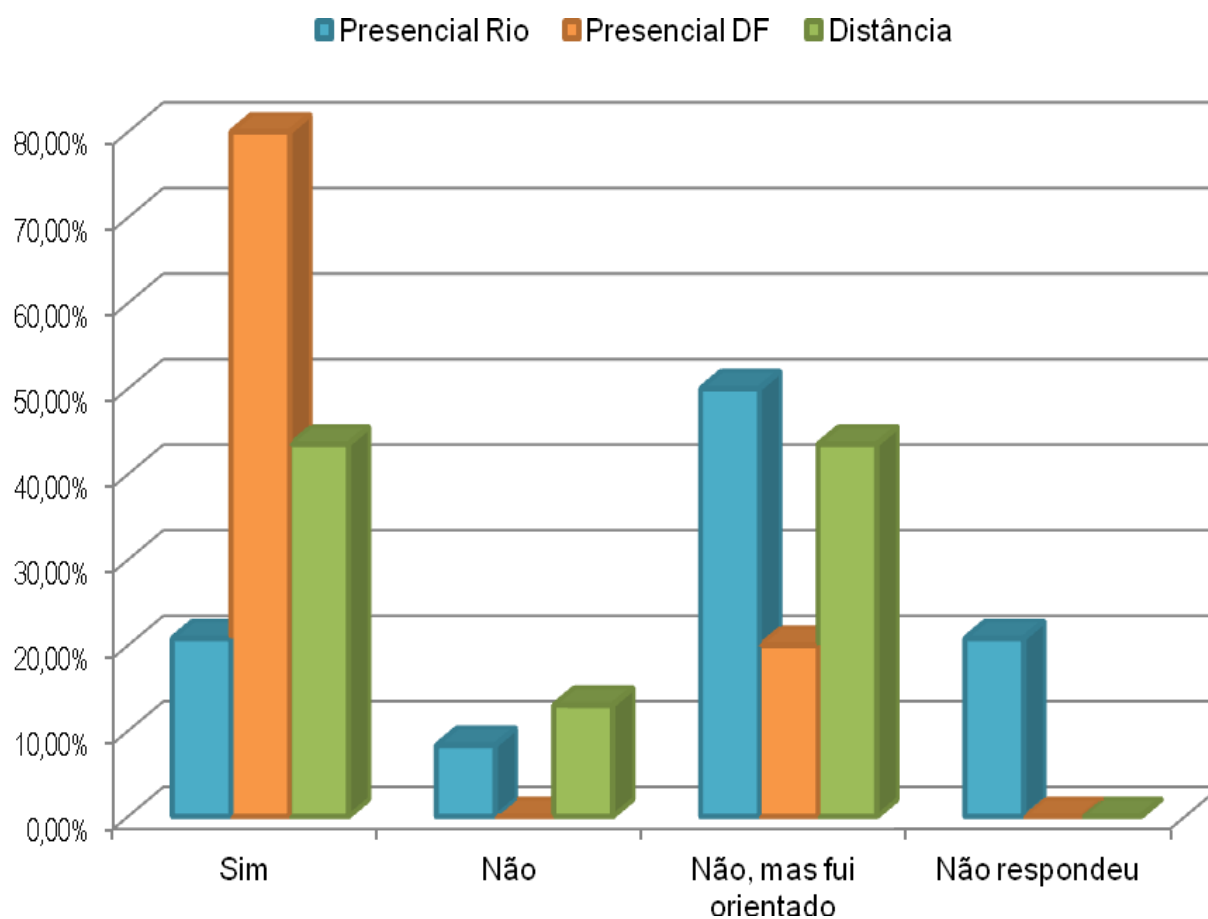
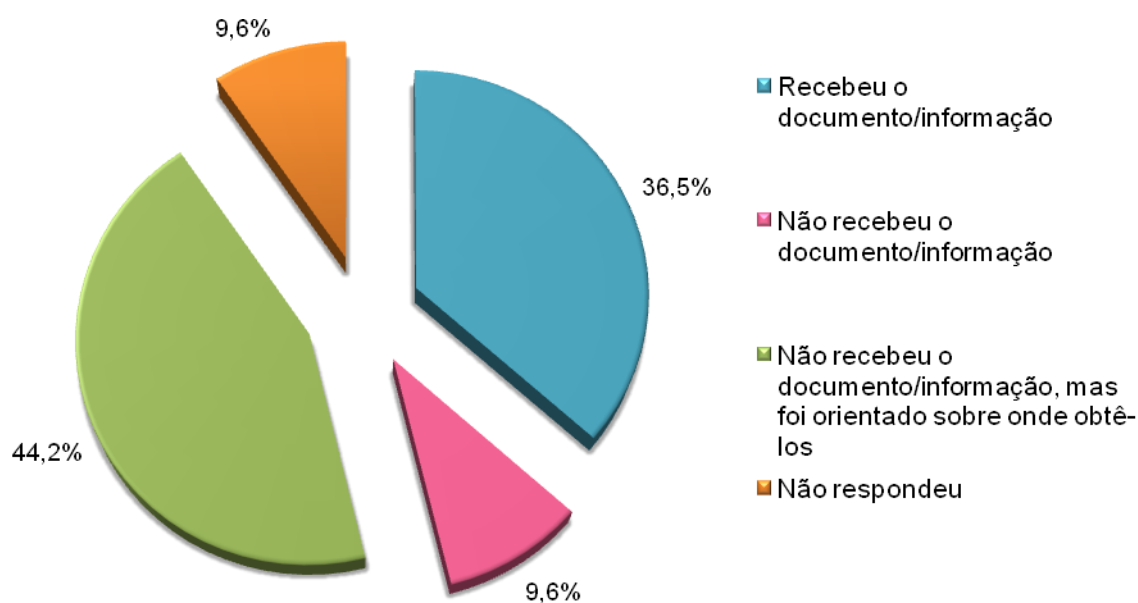


### NOTA





**SUCESO 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  | Pós          | Comunicação              | Não           | Pela imprensa       | Cultural          | Acervos do Regime Militar                             | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Sim             | Ótimo | Sim        | Não solicitei | -  |
| 2  | Superior     | Jornalismo               | Não           |                     | Cultural          | Acervos do Regime Militar                             | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Não          | Sim             | Ótimo | Sim        | -             | Muito obrigada, Dayse! [ass.]  |
| 3  | Pós          | Ciências Sociais         | Sim           | Fonte bibliográfica | Acadêmica         | Outros: Fundo Serviço de Censura e Diversões Públicas | Ótimo    | Ótimo  | Bom   | Computador   | Sim             | Ótimo | Sim        | Não solicitei | O atendimento prestado pelos servidores é de excelência além de apresentarem uma postura cordial e implicada com as demandas por mim apresentadas. |
| 4  | Superior     | Publicidade e Propaganda | Sim           | Internet            | Acadêmica         | Acervos do Regime Militar                             | Ótimo    | Ótimo  | Bom   | Computador   | Não             | -     | Orientação | -             | -  |
| 5  | Pós          | Arquivologia             | Sim           | -                   | Acadêmica         | Outros: publicações técnicas                          | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Não          | Sim             | Bom   | Sim        | Não solicitei | Fui muito bem atendido. Excelente. As publicações que não estavam disponíveis, me foi orientado como obtê-la.                                      |

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  | Pós          | Docência do Ensino Superior | Sim           | Indicação                       | Direitos          | Estrangeiros  | Ótimo    | Ótimo  | -     | Computador   | Não             | -     | -          | Cópia digital em mídia | -  |
| 2  | Pós          | Administração               | Sim           | Pesquisa e informações pessoais | Direitos          | Estrangeiros  | Ótimo    | Ótimo  | -     | Não          | Não             | -     | -          | Cópia em papel         | O atendimento da Sra. Flávia foi por demais atencioso e profissional. Gentil e dedicada, orientou-me de como buscar as informações de forma correta para o fim pretendido. Parabéns para o quadro de funcionários do Arquivo Nacional pro ter colaboradores de tanta qualidade e dedicação. [ass.] |
| 3  | Pós          | Direito                     | Sim           | Por indicação                   | Direitos          | Estrangeiros  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Não          | Não             | -     | Orientação | -                      | -  |
| 4  | Pós          | Arquitetura                 | Sim           | -                               | Direitos          | Outros: documentos relacionados a emprego em décadas passadas | Ótimo    | Ótimo  | Bom   | Computador   | Não             | -     | Orientação | -                      | -  |
| 5  | Pós          | Gastronomia                 | Sim           | Conheço desde pequena           | Direitos          | Estrangeiros  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Não             | Ótimo | Sim        | Cópia em papel         | Ótimo atendimento.   |

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   |
|----|--------------|--------------------|---------------|-------------------------------------|-------------------|---|----------|--------|-------|--------------|-----------------|-------|------------|--|--|
| 6  | Superior     | Educação do Campo  | Sim           | Meu professor                       | Acadêmica         | Outros: Religiosidade - irmandades católicas  | Bom      | Bom    | Bom   | Não          | Não             | -     | Sim        | -  | Atendeu minhas necessidades, voltarei outras vezes.  |
| 7  | Superior     | História           | Sim           | Universidade                        | Acadêmica         | Processos judiciais   | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Não          | Não             | -     | Sim        | Não solicitei                                    | -  |
| 8  | Superior     | Direito            | Não           | Vindo                               | Direitos          | Ofício de notas   | Ótimo    | Ótimo  | Ruim  | Computador   | Sim             | Ruim  | Não        | Não solicitei                                    | O instrumento de pesquisa não é intuitivo.   |
| 9  | Superior     | Direito            | Sim           | Indicação do Professor (orientador) | Acadêmica         | Processos judiciais/ Outros: registros acerca das mulheres presas no período do Brasil Colônia e Brasil Império | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Inventários  | Não             | -     | Sim        | Não solicitei                                    | Foi surpreendente a visita ao Arquivo Nacional e ao acesso e atenção que obtive. A organização e presteza da equipe do arquivo é admirável e faz toda a diferença para a pesquisa. Realmente ótimo.        |
| 10 | Superior     | Ciências Contábeis | Sim           | Internet                            | Direitos          | Estrangeiros/ Registro civil  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Não             | -     | -          | -  | Ótimo serviço prestado à população. O espaço também é lindo!!  |
| 11 | Pós          | Medicina           | Não           | Indicação                           | Direitos          | Estrangeiros  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Sim             | Bom   | Não        | Cópia em papel                                   | O serviço é muito bom. Fiquei muito impressionada com todo atendimento. Tudo foi ótimo. Orgulho de vocês. [ass.]   |
| 12 | Superior     | Direito            | Não           | -                                   | Direitos          | Estrangeiros/ Registro civil  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Não             | -     | Sim        | Cópia em papel                                   | Excelente atendimento.   |
| 13 | Pós          | Direito/ Letras    | Sim           | -                                   | Direitos          | Pesquisa de imagem/ Outros  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Não          | -               | Bom   | Orientação | -  | Fiquei muito feliz por ter sido bem recebido e ser bem atendido. Encontrei funcionários capazes, educados e preparados para o trabalho. Gente culta e qualificada. Parabéns à Direção do Arquivo Nacional. |
| 14 | Pós          | História           | Sim           | Pela internet                       | Acadêmica         | Processos judiciais/ Outros: telegramas   | Ótimo    | Ótimo  | Bom   | Computador   | Sim             | Bom   | Sim        | Cópia em mídia digital/ Cópia digital em "nuvem" | -  |
| 15 | Superior     | Direito            | Não           | -                                   | Direitos          | Estrangeiros  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Inventários  | Não             | -     | Sim        | Cópia em papel/ Certidão probatória              | Apreciei o serviço e fui bem atendida nas minhas pesquisas, obtendo a documentação necessária ao meu empreendimento.   |
| 16 | Ensino médio | Não se aplica      | Sim           | Indicação                           | Direitos          | Registro civil  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Não             | Ótimo | Orientação | Não solicitei                                    | -  |
| 17 | Pós          | Fisioterapia       | Sim           | Indicação de cartório               | Direitos          | Registro civil  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Não          | Não             | -     | Sim        | Cópia em papel/ Cópia digital em "nuvem"         | -  |



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  |
|----|--------------|-----------------|---------------|-----------------------------------|-------------------|---|----------|--------|-------|--------------|-----------------|------|------------|---------------------|---|
| 18 | Superior     | Engenharia      | Sim           | Indicação de paciente             | Direitos          | Registro civil  | Bom      | Bom    | -     | Computador   | Não             | -    | Sim        | Não solicitei       | A princípio houve uma demora de quase duas horas para ser atendido. O atendimento foi muito bom, superando minhas expectativas. O atendente, Sr. Cláudio, não encontrou aqui a certidão que eu buscava, mas a encontrou na 10ª Circunscrição e me encaminhou por e-mail a foto do documento, para que eu possa obter o original. [ass.] |
| 19 | Superior     | Jornalismo      | Sim           | Pesquisador da História do Brasil | Cultural          | Acervos do Regime Militar/<br>Outros:<br>Governos e políticos do Estado do Espírito Santo | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Não             | -    | Sim        | -                   | O Governo Federal deveria valorizar mais o AN e seus funcionários.  |
| 20 | Superior     | Biblioteconomia | Sim           | Através do curso de graduação     | Acadêmica         | Outros: assuntos relacionados ao Arquivo Nacional   | Ótimo    | Ótimo  | Bom   | Não          | Não             | -    | Orientação | Não solicitei       | Na primeira impressão, nada a reclamar. Gostei do atendimento, apesar de não ter obtido as informações que queria, mas ele indicou outras formas de colher as informações, das quais estou procurando.  |
| 21 | Pós          | Direito         | Sim           | Trabalho                          | -                 | Outros:<br>Pesquisa para o serviço  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Não             | -    | -          | Não solicitei       | -   |
| 22 | Ensino médio | -               | Não           | Informação dentro cartório        | Direitos          | Estrangeiros  | Ótimo    | Ótimo  | Bom   | Não          | Sim             | Bom  | Sim        | Certidão probatória | Excelente atendimento aqui neste órgão muito importante. [ass.]   |
| 23 | Pós          | Odontologia     | Sim           | Internet e referências            | Direitos          | Registro civil  | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Inventários  | Não             | -    | -          | Cópia em papel      | Parabéns ao Arquivo Nacional e a sua equipe de pesquisadores. Pela presteza e atenção para a solução dos problemas.. [ass.]   |
| 24 | Ensino médio | Não se aplica   | Não           | -                                 | Direitos          | Estrangeiros/<br>Registro civil   | Ótimo    | Ótimo  | Ótimo | Computador   | Não             | -    | Sim        | -                   | Aumentar e melhoras a base de dados; Entrada de Estrangeiros  |



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  |   | Administração de Empresas e Direito | 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   |   | A resposta demora um pouco para quem pede pesquisa, mas imagino que a demanda seja grande.  | 9    |
| 2  | Pós-graduação  | Ciências Biológicas                                   | Mestrado em Engenharia Ambiental    | Sim           | indicação de familiar                        | 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     | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia digital em "nuvem" |   | O único defeito foi o boleto gerado ter de ser pago na boca do caixa do banco. Por favor, tentem implementar algum sistema de cobrança alternativo, como pagamento em qualquer agência bancária, por exemplo.                   | 8    |
| 3  | Pós-graduação  | história  | história                            | Sim           | Referência em fontes para pesquisa histórica | Produção acadêmica/científica   | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo       | Bom   | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia digital em "nuvem" |   |   | 10   |
| 4  | Nível superior | Arquitetura e Urbanismo - Graduanda do ultimo período |                                     | Sim           | através do consulado da Alemanha de Blumenau | 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           |   | o atendimento é ótimo, porém é demorado algumas vezes.  | 10   |
| 5  | Ensino médio   |   |                                     | Sim           | pelo face                                    |   |  |             |       |         | Não                                     | Cópia digital em mídia   |   |   |      |
| 6  | Ensino médio   |   |                                     | Sim           | Através 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                                     |                          |   | Este foi meu primeiro contato, ainda estou começando a minha pesquisa, mas só de receber as primeiras orientações em poucas horas, fiquei muito satisfeito e entusiasmado em dar continuidade. Obrigado e Deus abençoe a todos. | 10   |
| 7  | Nível superior | Turismo   |                                     | Sim           | Pela net                                     | Produção acadêmica/científica   | História política luso-brasileira  | Bom         | Bom   | Bom     | Não, mas fui orientado sobre como       | Cópia digital em "nuvem" | Ainda não foi enviada pelos V. serviços |   | 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 obter                           | CÓPIA                  | RAZÃO DA NEGATIVA                                    | COMENTÁRIO   | NOTA |
|----|----------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|---|---|---|-------------|-------|-------|---|------------------------|--|--|------|
| 8  | Ensino médio   |                             |                             | 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 | Bom   | Sim                                     | Cópia em papel         |  | O atendimento superou minhas expectativas. Foram muito atenciosos e prestativos. Parabéns pelo atendimento.  | 10   |
| 9  | Pós-graduação  | Letras - Português/Espanhol | Gestão e Educação inclusiva | Sim           | Internet  | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Bom         | Bom   | Bom   | Não                                     | Cópia digital em mídia | fiz o pedido a dois meses e ainda não me responderam | meu comentário é.. ainda serei atendida no meu pedido?   | 1    |
| 10 | Nível superior | Administração de Empresas   |                             | Sim           | Pesquisa na internet  | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo       | Ótimo | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel         | Devo aguardar retorno                                | Recebi orientações e agora vou aguardar o retorno. Agradeço por estar realizando um sonho com a ajuda do Arquivo Nacional  | 10   |
| 11 | Nível superior | administração               |                             | Não           | Através de pesquisas na internet                            | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo       | Bom   | Bom   | Sim                                     | Cópia em papel         |  |  | 8    |
| 12 | Nível superior | Secretariado-executivo      |                             | Sim           | Sabia da importância. Indicação do Museu dos Imigrantes/S P | 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   | Ótimo | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia digital em mídia |  | Sou suspeita porque tudo que se refere à memória, dou louvores. Trabalhei por alguns anos, em arquivo e guardava com muito carinho os documentos que passavam pelas minhas mãos. Quando recebi as informações por e-mail, agradei muito a atenção dos funcionários desse órgão. Reiterei meus agradecimentos à Tereza, que mesmo sem me conhecer, passou, por telefone, orientações precisas, sendo muito prestativa e atenciosa, Louvor também aos Srs Edmilson, José Alberto e Hurinete. A sra | 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 |
|----|--------------------|---------------------------|------------|---------------|-------------------|---|---|-------------|---------|---------|---|------------------------|-------------------|---|------|
|    |                    |                           |            |               |                   |   |   |             |         |         |   |                        |                   | Hurinete, não satisfeita com o despacho recebido, saiu à procura do documento e o encontrou. Pude notar a alegria no semblante dela em poder ajudar alguém.<br>Ao senhor Diretor do Arquivo Nacional, peço que fique atento com a preservação desse prédio histórico para que não aconteça a tragédia do Museu Histórico com instalação de câmeras de vigilância e manutenção dos extintores,<br>Meu muito obrigada e vamos preservar nossa memória. Gratidão!!!! |      |
| 13 | Nível superior     | Administração de Empresas |            | 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   | Não, mas fui orientado sobre como obter | Certidão probatória    | Aguardar          | Muito bom,nos auxilia nas pesquisas   | 10   |
| 14 | Nível superior     | Jornalismo                |            | Não           |                   | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc) | Ótimo       | Ótimo   | Regular | Não, mas fui orientado sobre como obter | Não solicitei serviço  |                   |   | 10   |
| 15 | Ensino fundamental |                           |            | Não           |                   | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito)  | Ótimo       | Ótimo   | Ótimo   | Sim                                     | Cópia digital em mídia |                   |   | 10   |
| 16 | Pós-graduação      | Engenharia                | Engenharia | Não           | Pela história     | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Registro civil (nascimento, casamento e óbito)  | Ótimo       | Ótimo   | Ótimo   | Sim                                     | Cópia em papel         |                   | Bom trabalho  | 10   |
| 17 | Ensino médio       |                           |            | Não           | Assessando o site |   | Entrada e registro de   | Regular     | Regular | Regular | Não                                     | Cópia em papel         | Sem resposta      |   | 4    |



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 |
|----|----------------|----------------|--|---------------|--|---|--|-------------|-------|---------|---|-----------------------|-------------------|---|------|
|    |                |                |  |               |  |   | estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)                       |             |       |         |   |                       |                   |   |      |
| 18 | Nível superior | Logística      |  | Sim           | Pelo grupo de imigrantes no facebook   | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Ótimo       | Ótimo | Ótimo   | Sim                                     | Cópia em papel        |                   | Ótimo serviço muito rápido e bem feito! Parabéns  | 10   |
| 19 | Pós-graduação  |                | Engenharia de Produção                                     | Não           |  | Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc) | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom         | Bom   | Regular | Sim                                     | Certidão probatória   |                   | De maneira geral o atendimento foi bom, nada a reclamar, mas a certidão já poderia ser emitida digitalmente pelo SEI. | 8    |
| 20 | Pós-graduação  |                | PROFHISTÓRIA - MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO DE HISTÓRIA | Sim           | ESTIVE NO ARQUIVO NACIONAL EM 2007 COM UMA AMIGA QUE FAZIA MESTRADO NA ÉPOCA   | Produção acadêmica/científica   | Pesquisa de imagens  | Ótimo       | Ótimo | Ótimo   | Sim                                     | Não solicitei serviço |                   | GOSTEI MUITO DAS ORIENTAÇÕES E DO TUTORIAL AO FINAL. FOI MUITO PRODUTIVO.   | 10   |
| 21 | Ensino médio   |                |  | Sim           | Pesquisando a chegada do meu bisavô e o meu avô em que ano chegou no Brasil vindo da Itália procurar documentos dos meus avós paternos |   | Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc) | Bom         | Bom   | Bom     | Não, mas fui orientado sobre como obter | Cópia em papel        |                   |   | 9    |
| 22 | Nível superior | Direito        | Não  | Não           |  | Defesa de direitos (dupla cidadania,  | Entrada e registro de estrangeiros   | Bom         | Bom   | Regular | Não, mas fui orientado                  | Cópia em papel        |                   |   | 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 |
|----|--------------|----------------|-----------|---------------|--|---|--|-------------|-------|-------|---|-----------------------|---|----------------------------------|------|
|    |              |                |           |               |  | documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)                                      | (lista de desembarque, processo de naturalização etc)                                    |             |       |       | sobre como obter                        |                       |   |                                  |      |
| 23 | Ensino médio |                |           | Sim           | Conhecidos e pela internet no youtube. | 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 | Ainda não solicitei, mas irei solicitar, por favor, informações primeiro. | Atendimento muito bom, agradeço. | 10   |