

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.

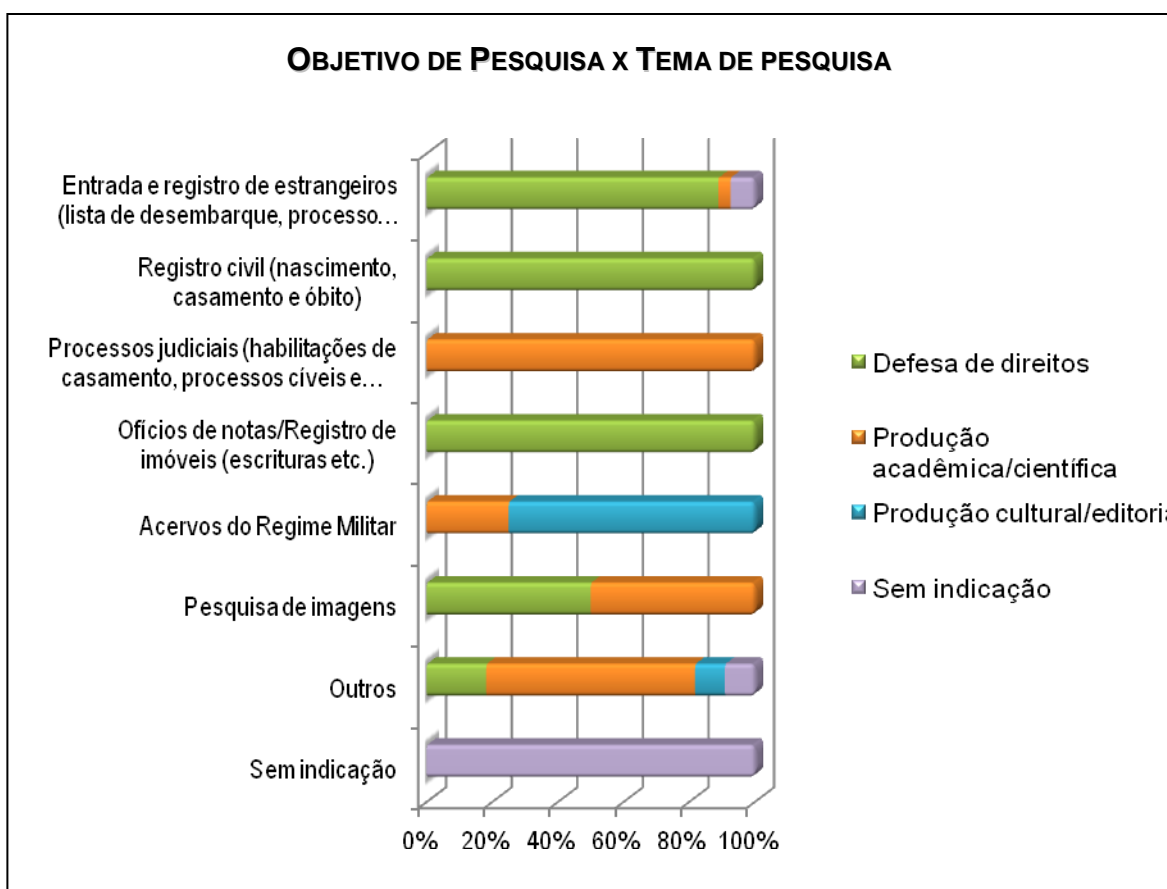
## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- 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,

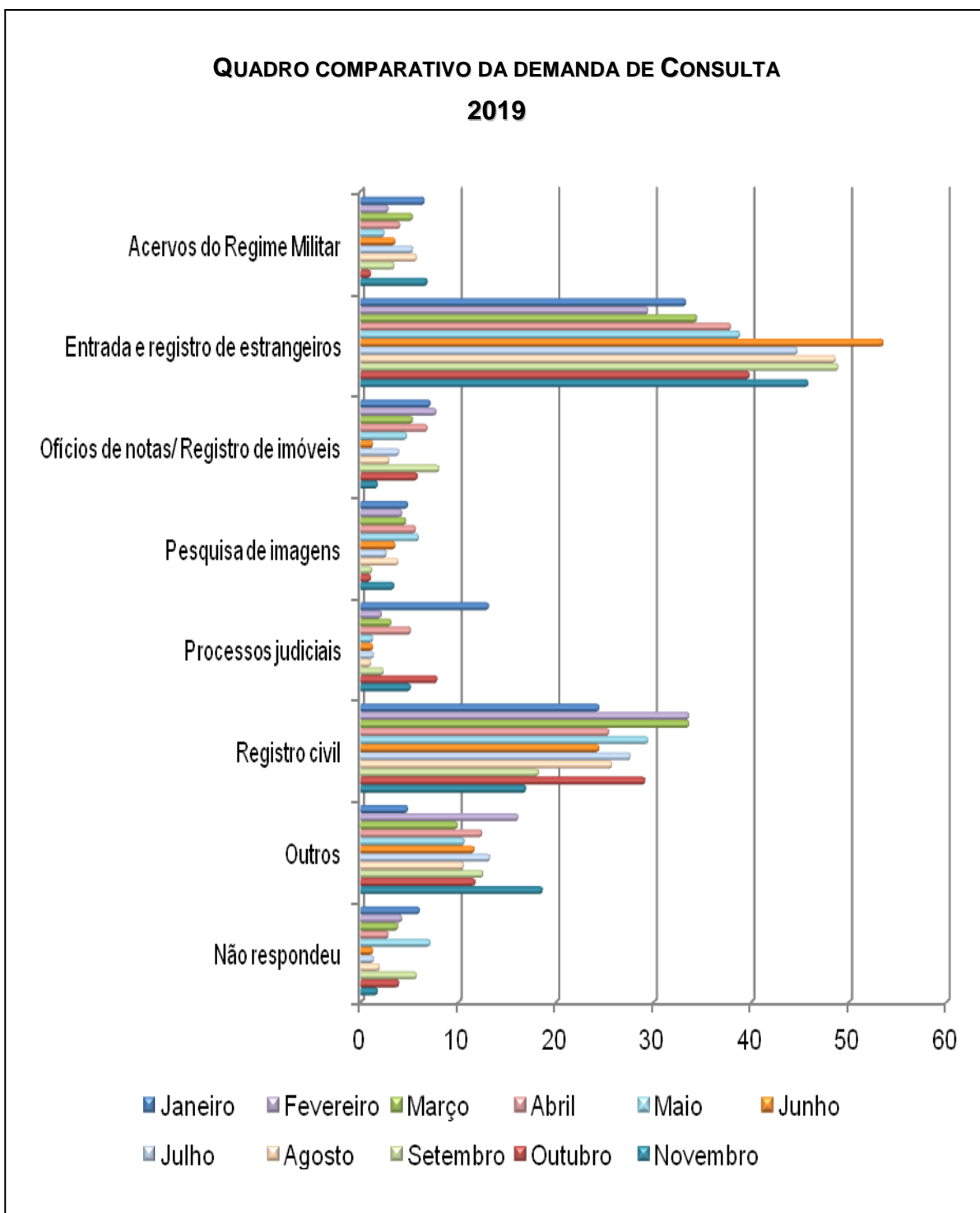
30,4% tem pós-graduação, 39,1% nível superior, 26,1% ensino médio e 4,3% ensino fundamental.

- 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

---

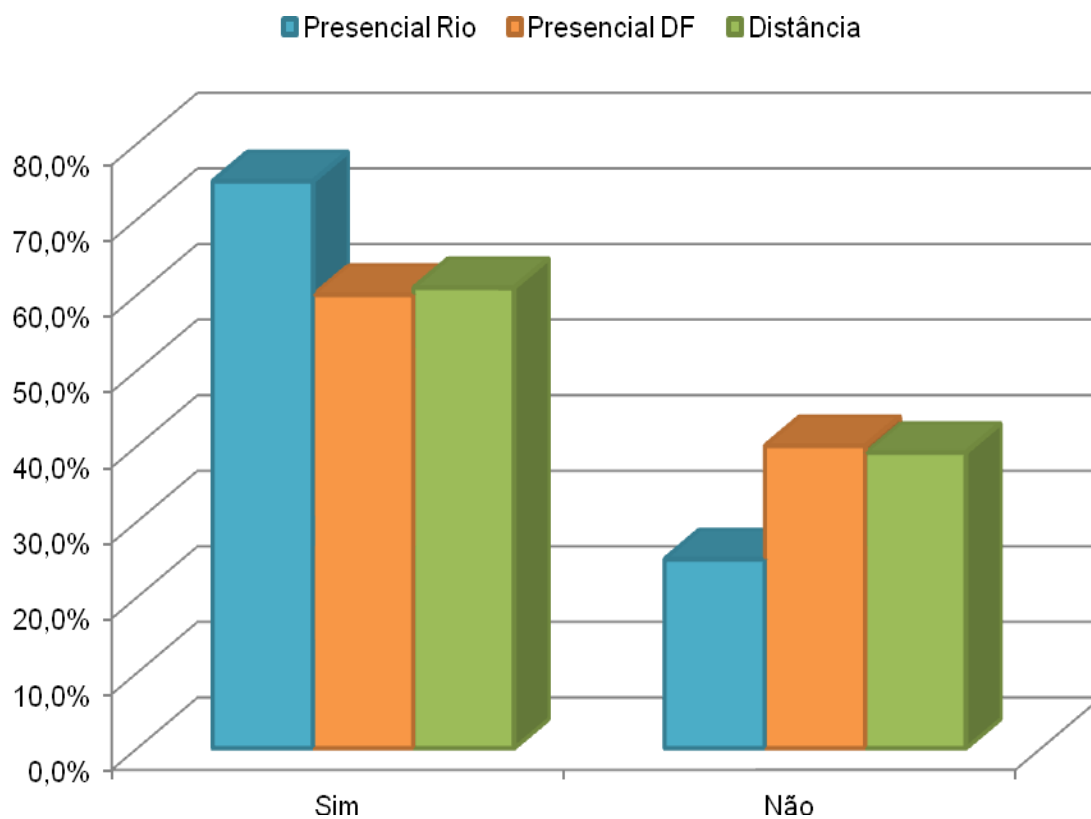
- A resposta demora um pouco para quem pede pesquisa, mas imagino que a demanda seja grande.
- O único defeito foi o boleto gerado ter de ser pago na boca do caixa do banco. Por favor, tentem implementar algum sistema de cobrança alternativo, como pagamento em qualquer agencia bancária, por exemplo.
- 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!!!!

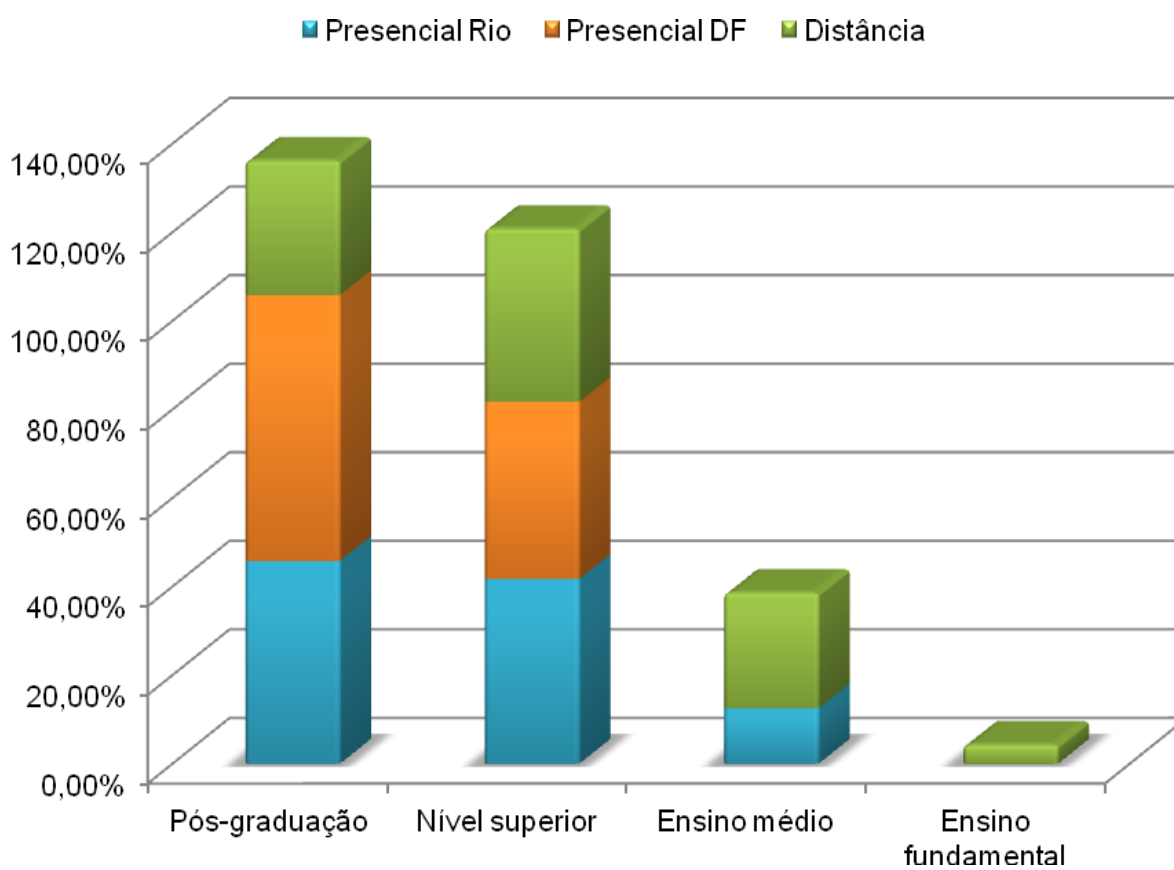
- Muito bom,nos auxilia nas pesquisas
- Bom trabalho
- Ótimo serviço muito rápido e bem feito! Parabéns
- De maneira geral o atendimento foi bom, nada a reclamar, mas a certidão já poderia ser emitida digitalmente pelo SEI.
- GOSTEI MUITO DAS ORIENTAÇÕES E DO TUTORIAL AO FINAL. FOI MUITO PRODUTIVO.
-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



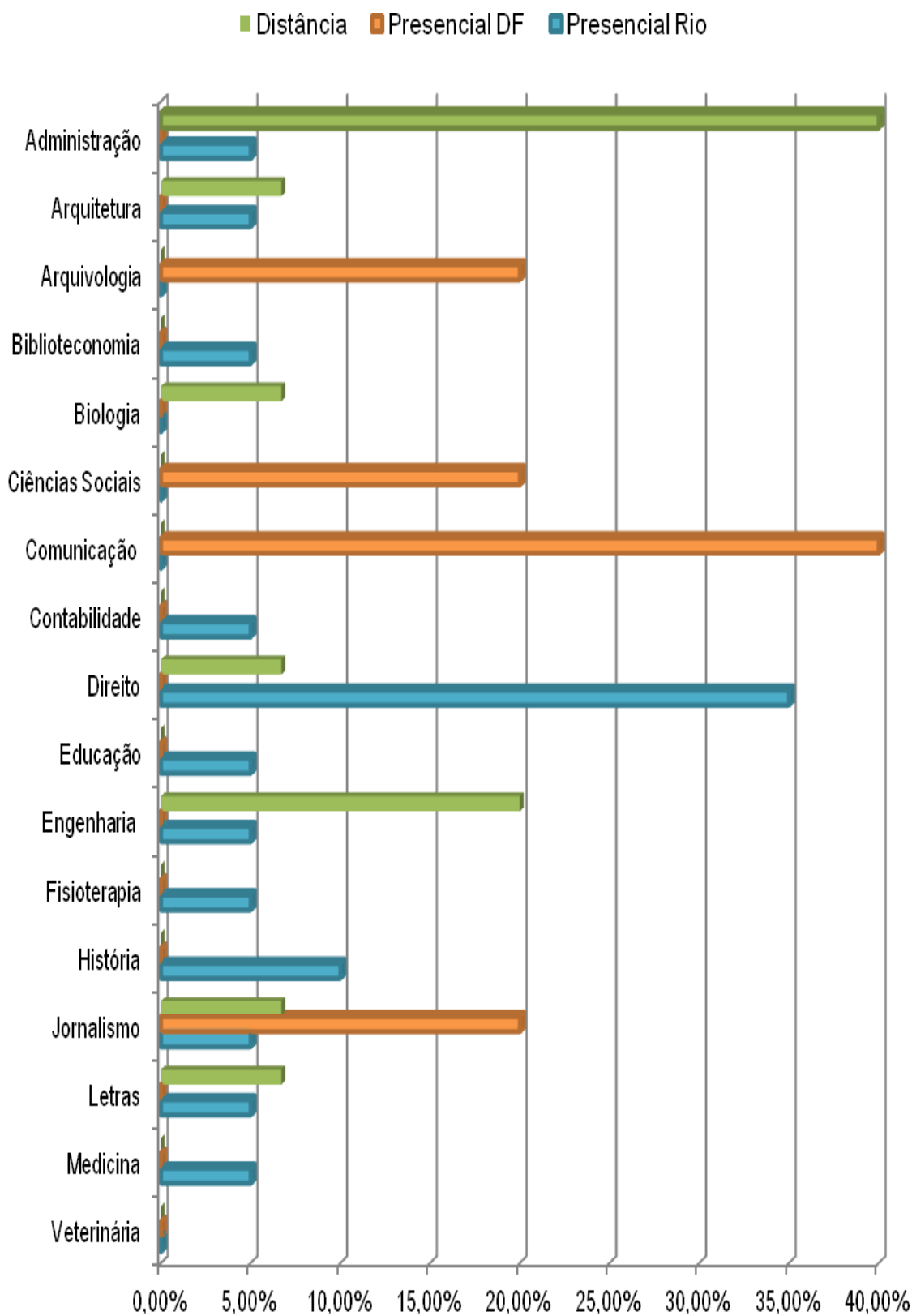
### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



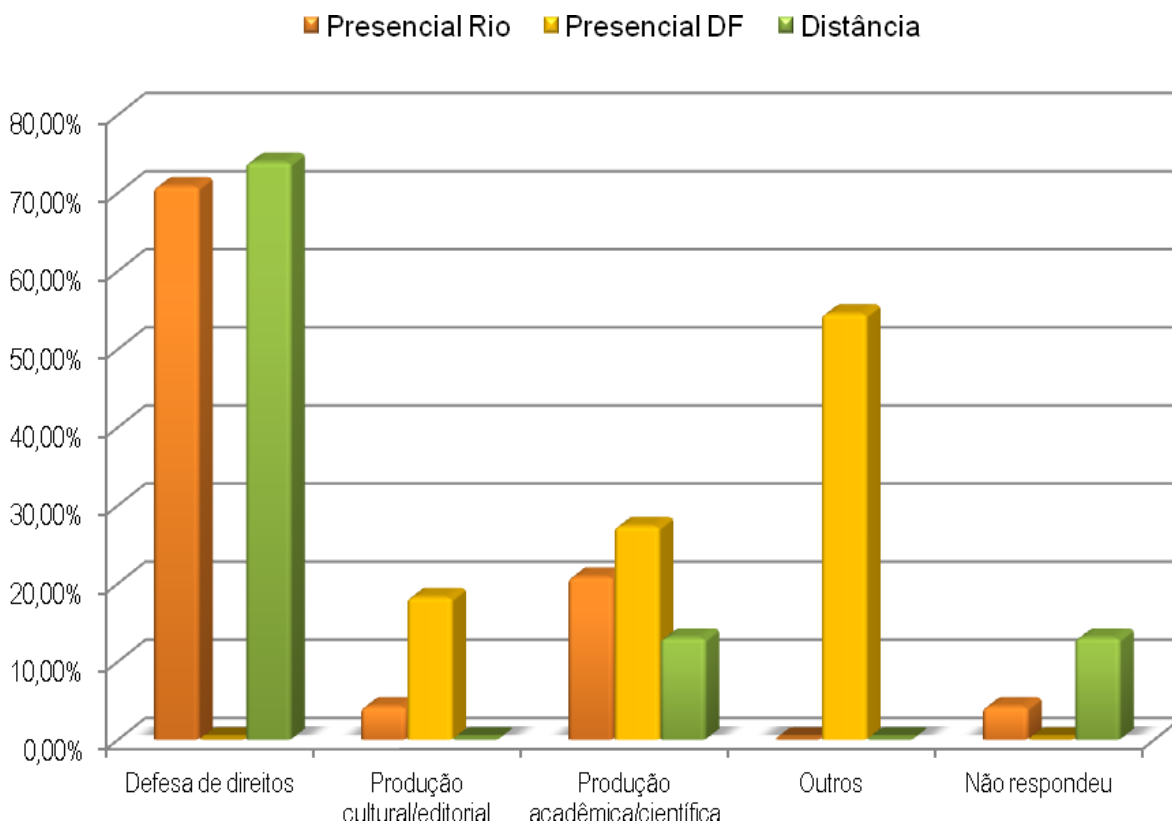
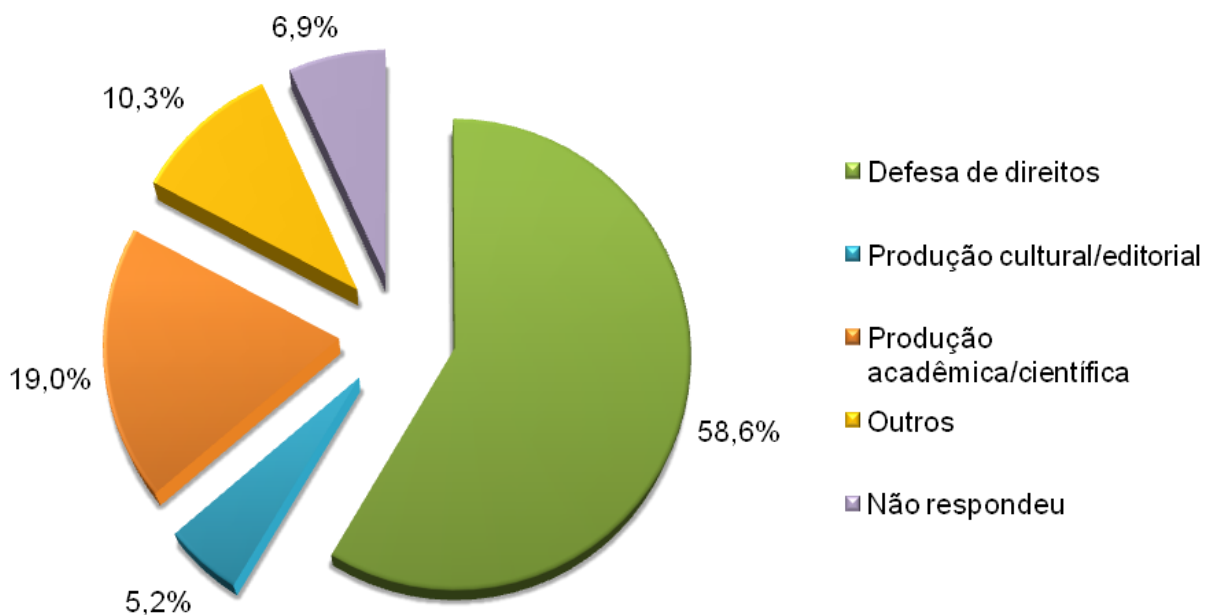
### ESCOLARIDADE



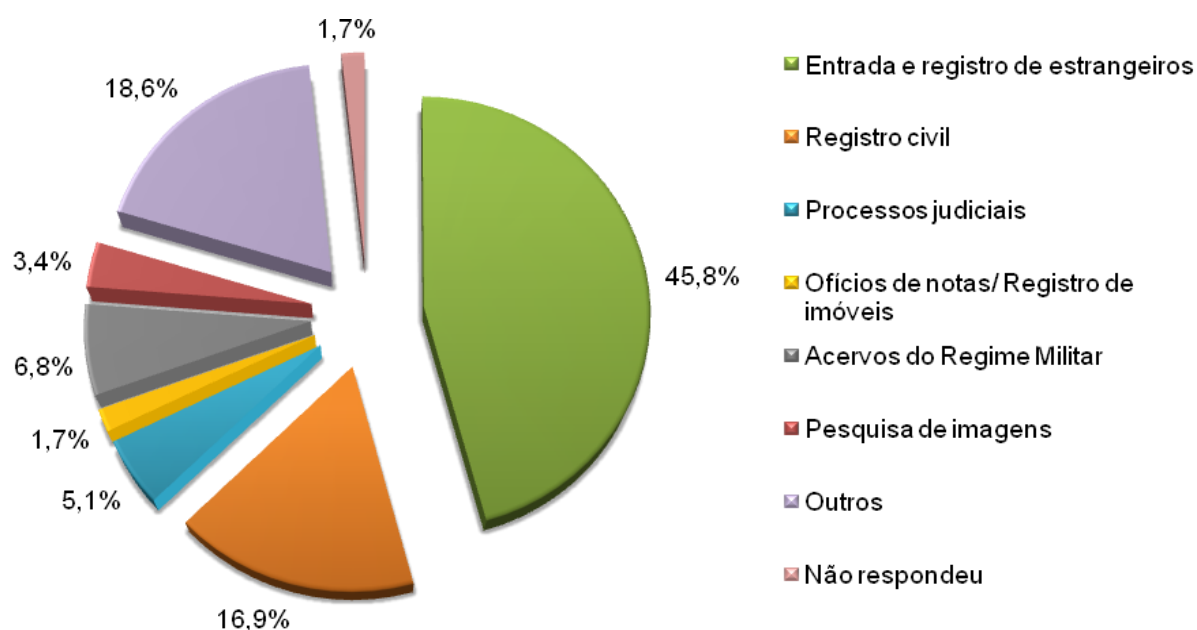
## FORMAÇÃO



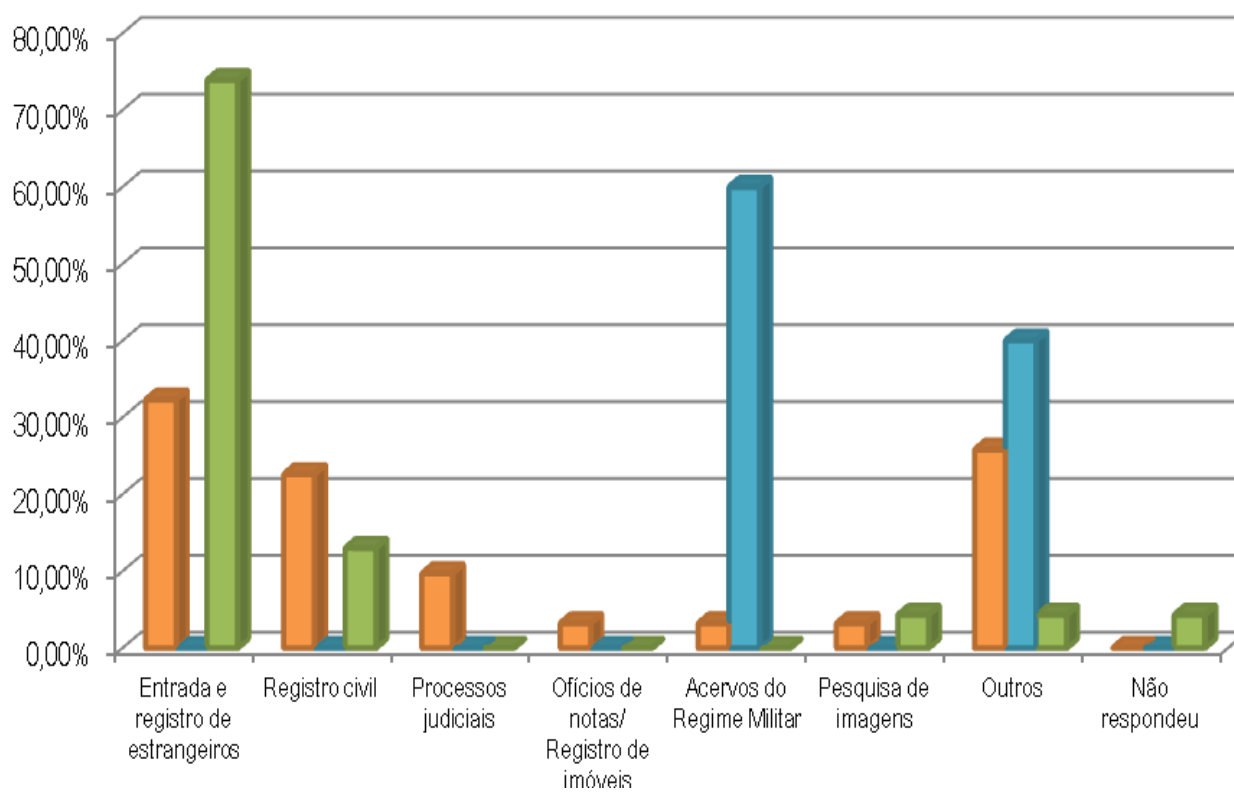
**OBJETIVO DA PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



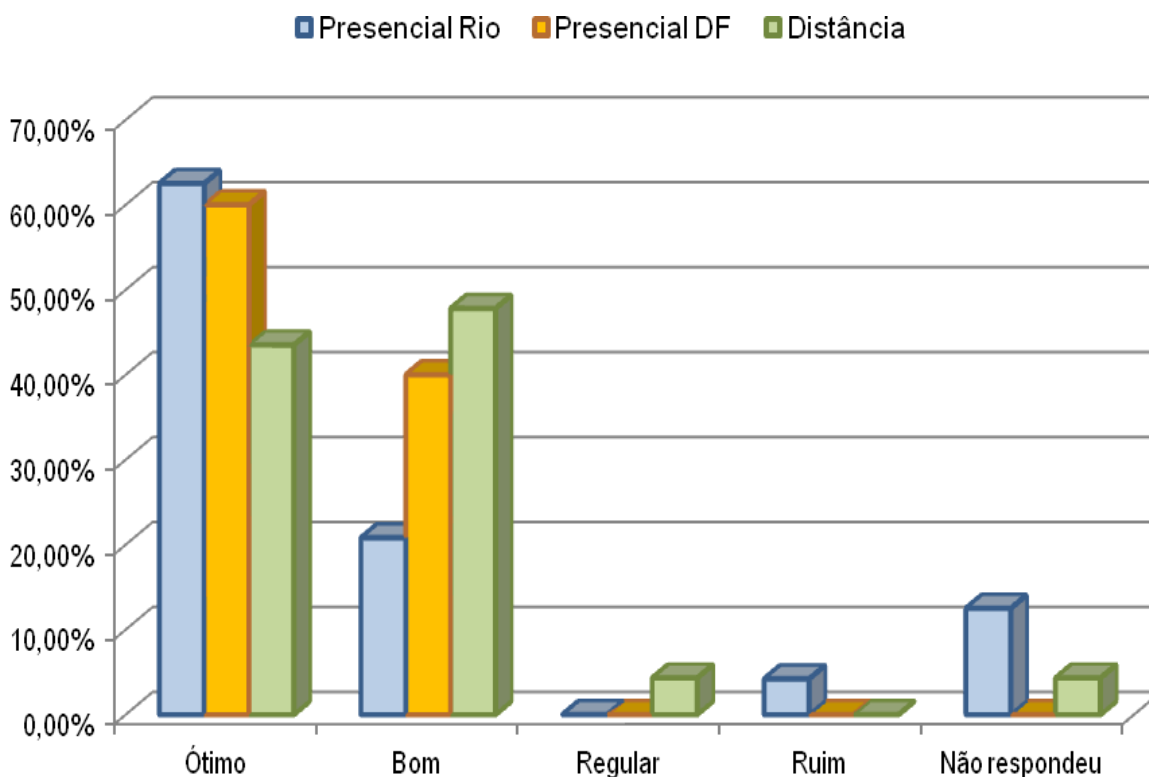
**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



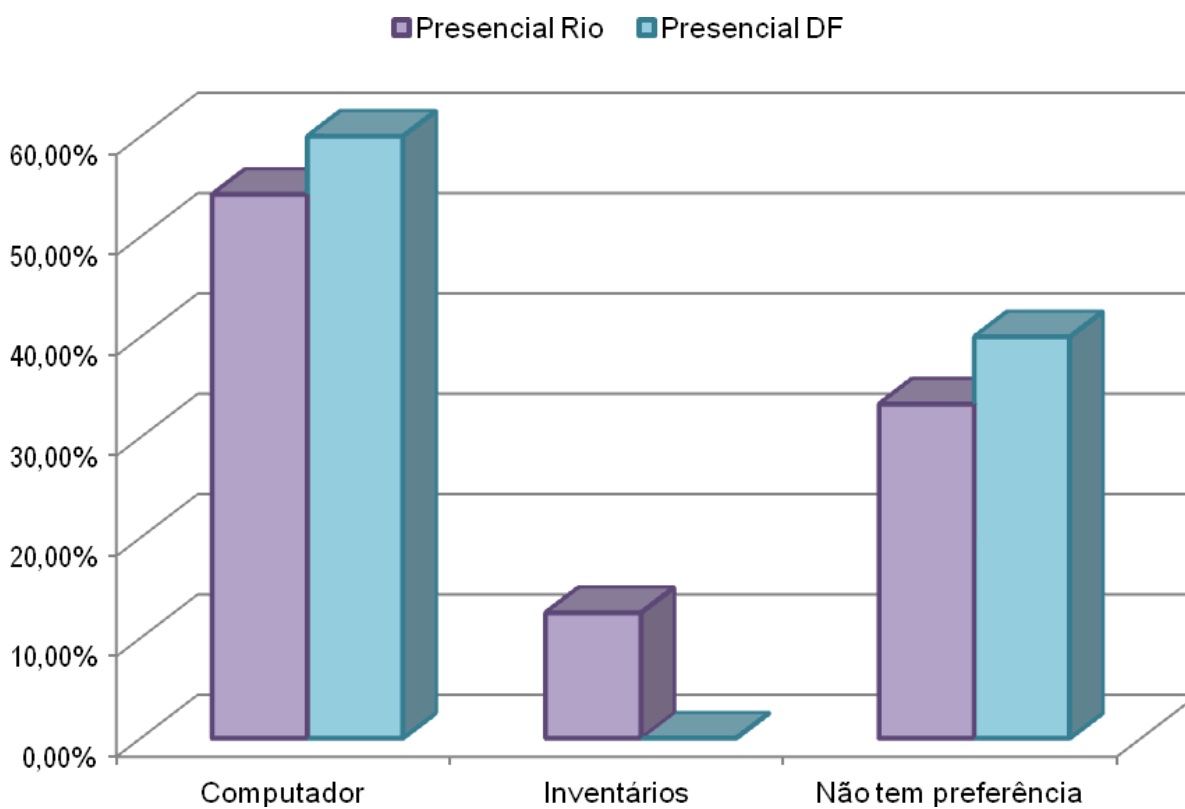
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



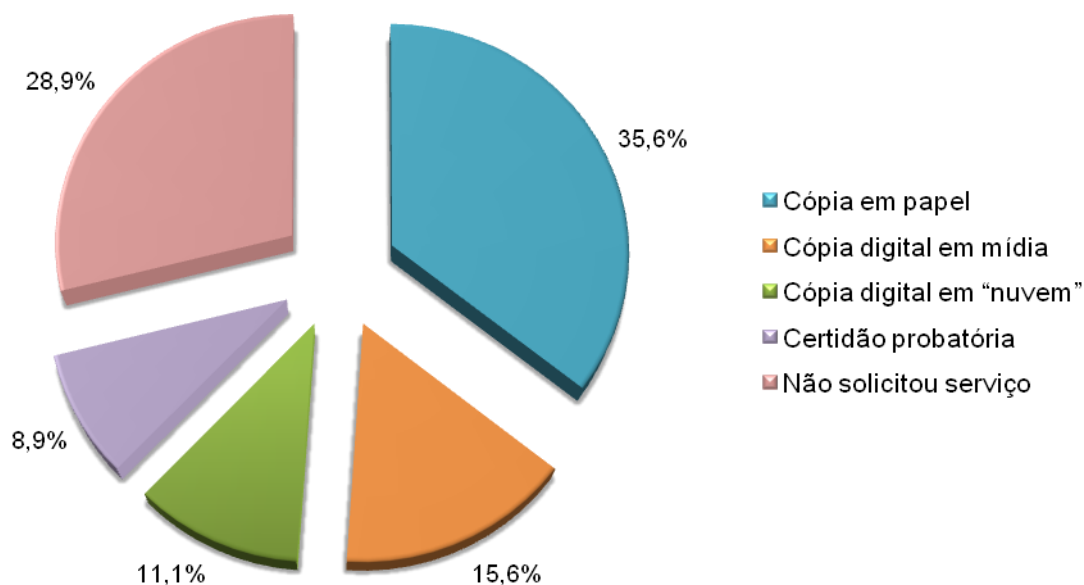
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



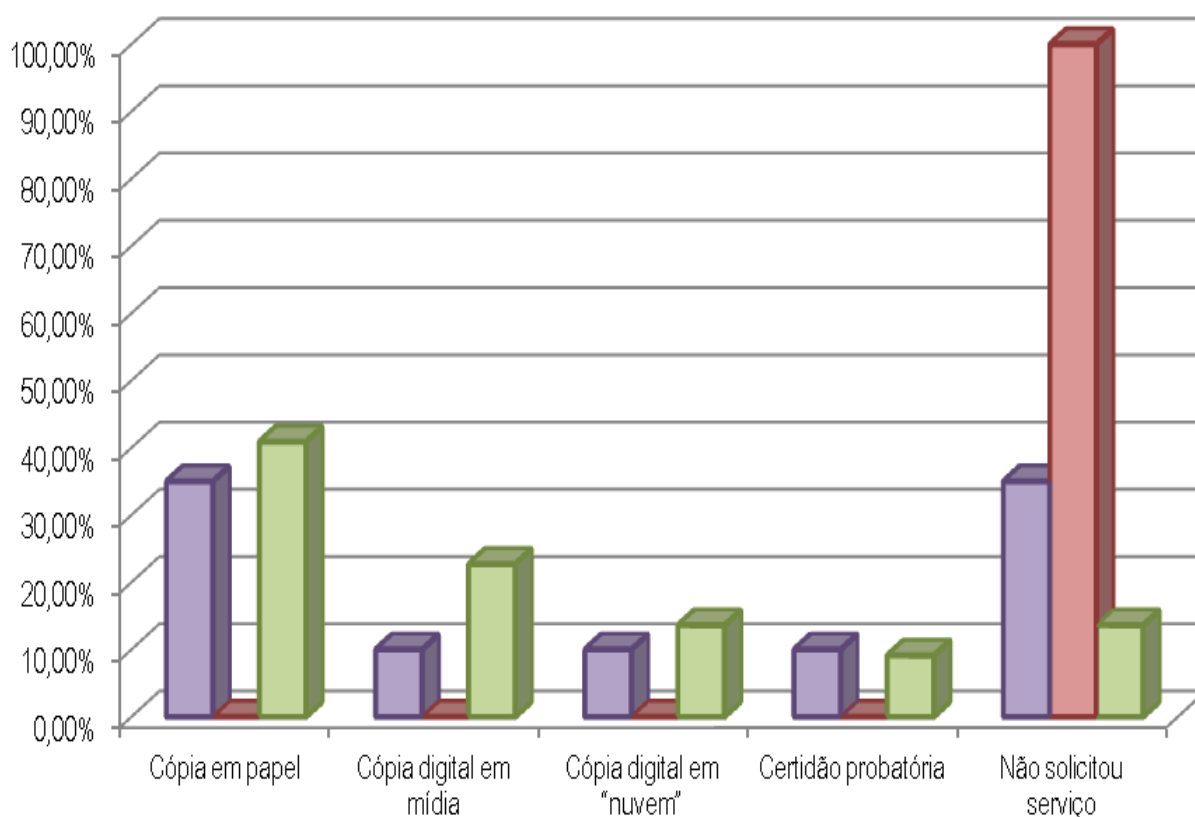
### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



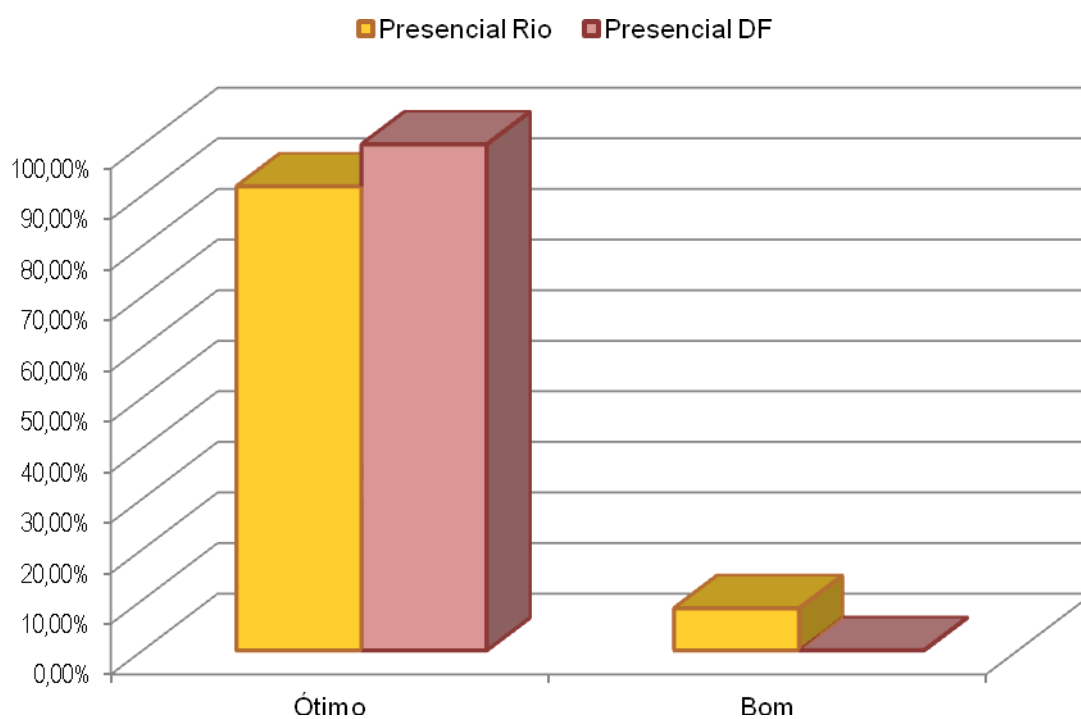
### SERVIÇO SOLICITADO



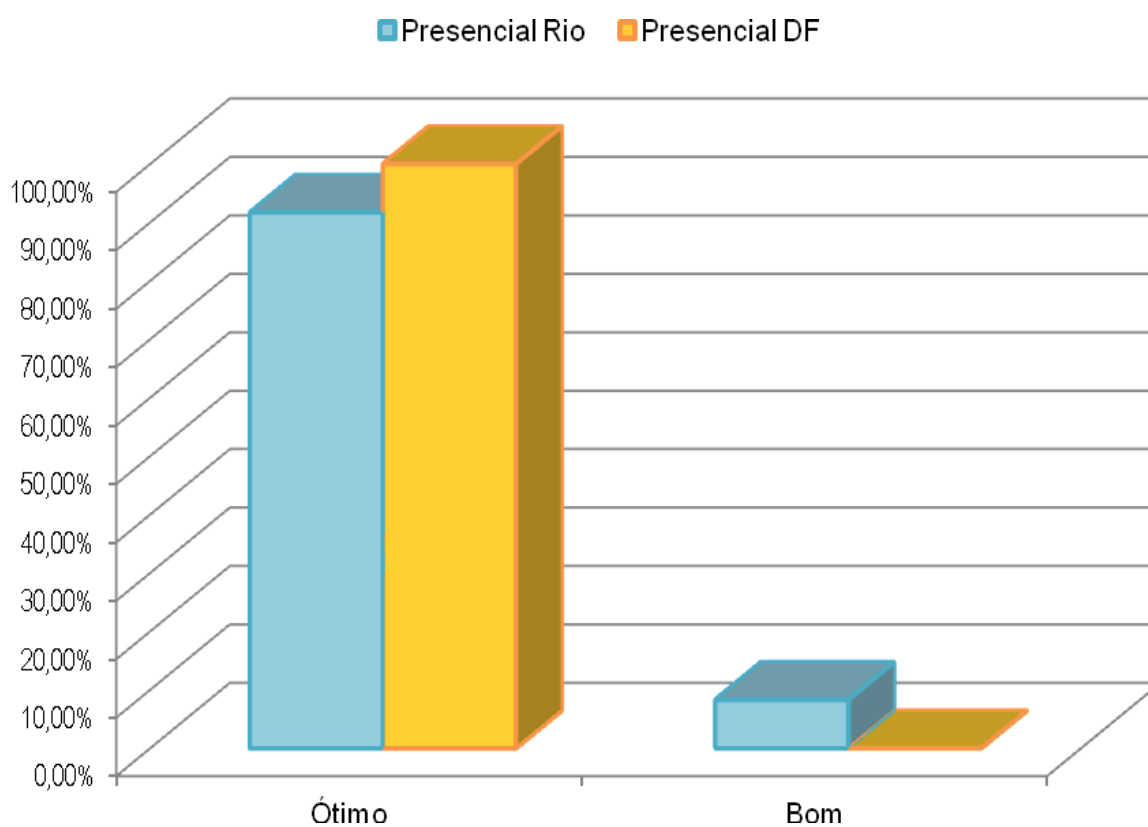
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

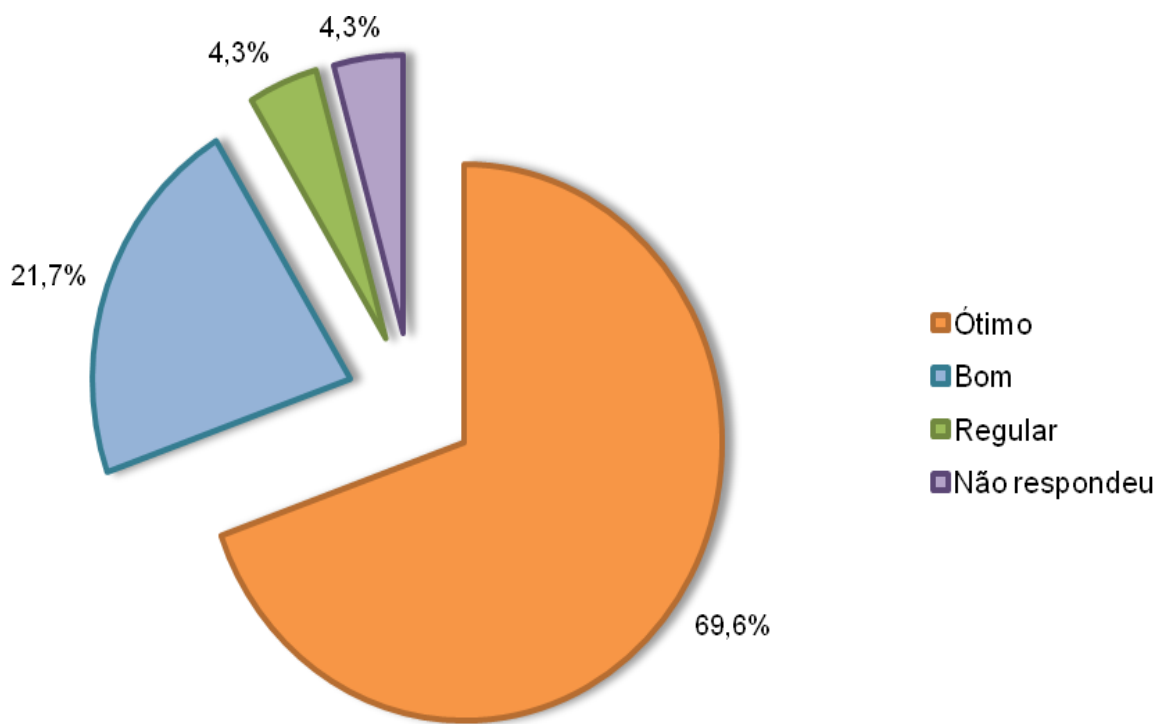


### ATENDIMENTO NO BALCÃO

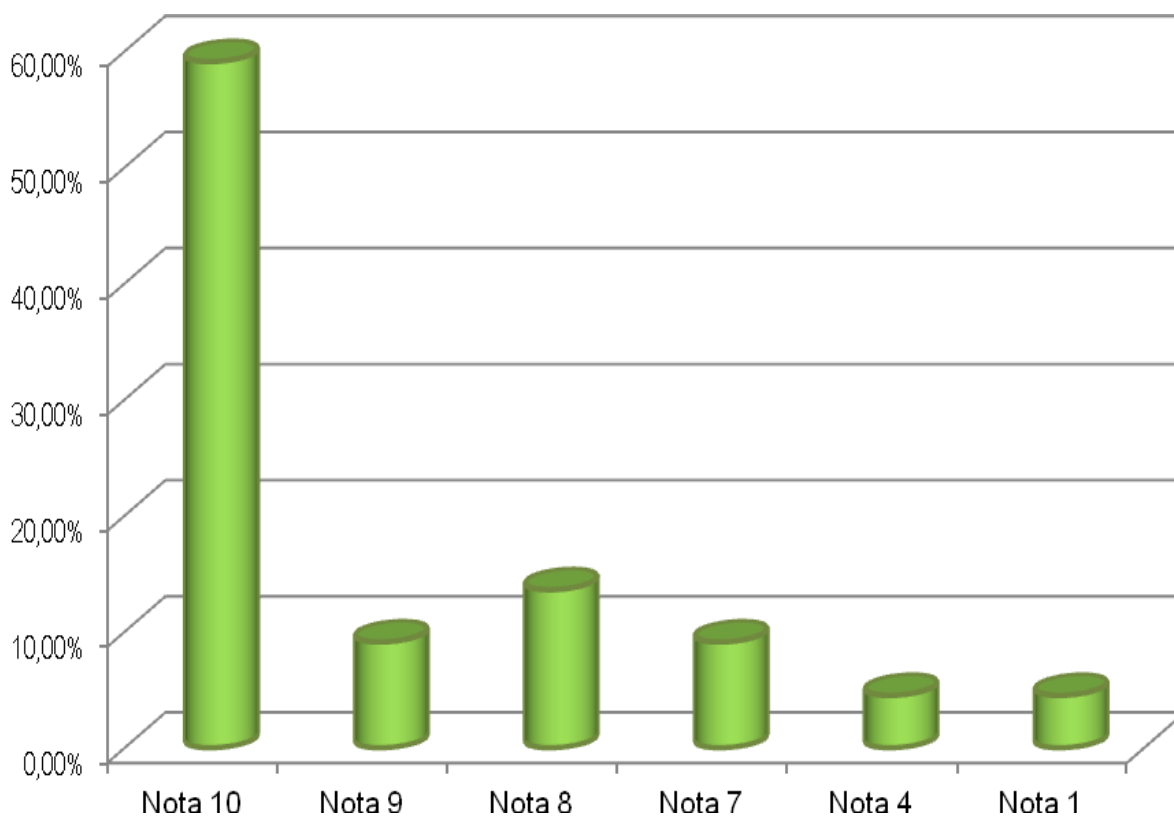


## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

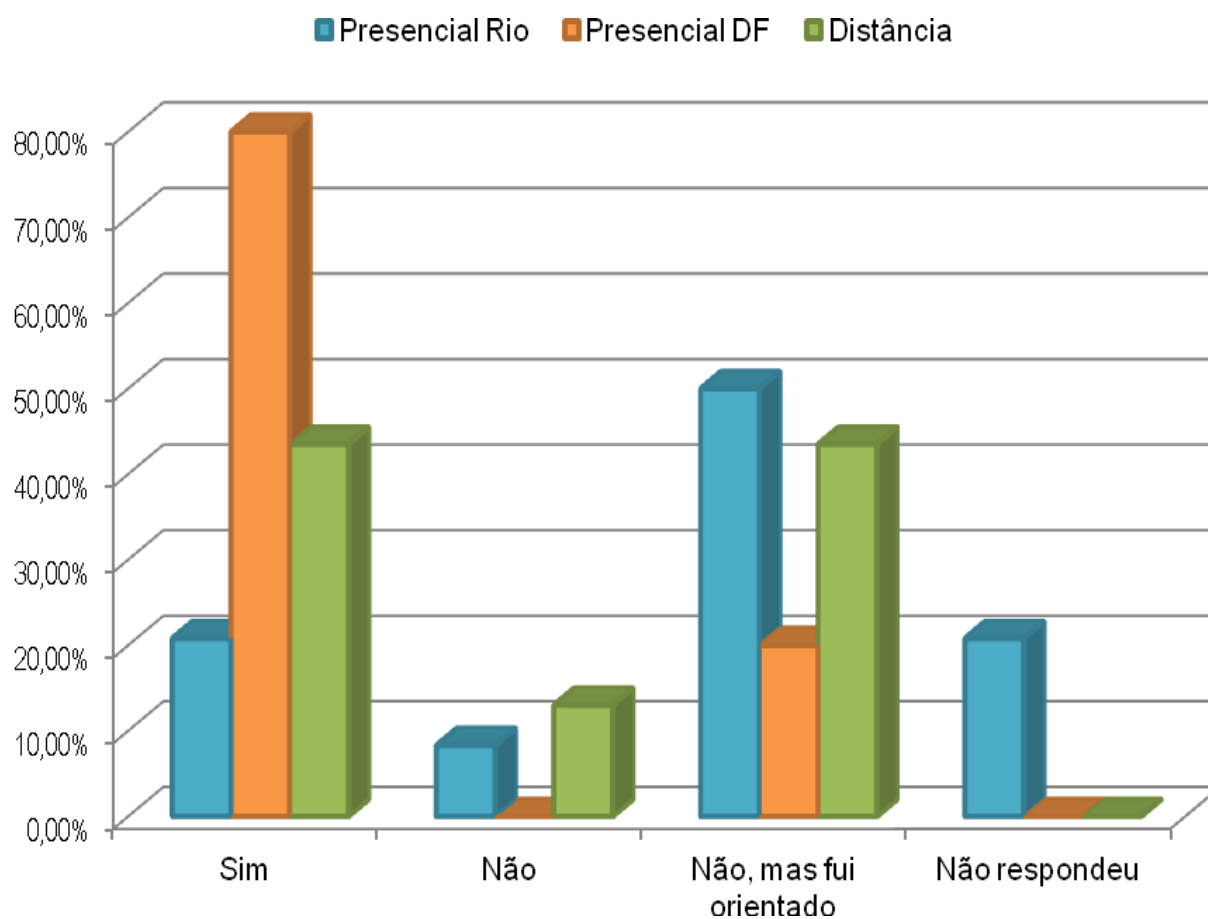
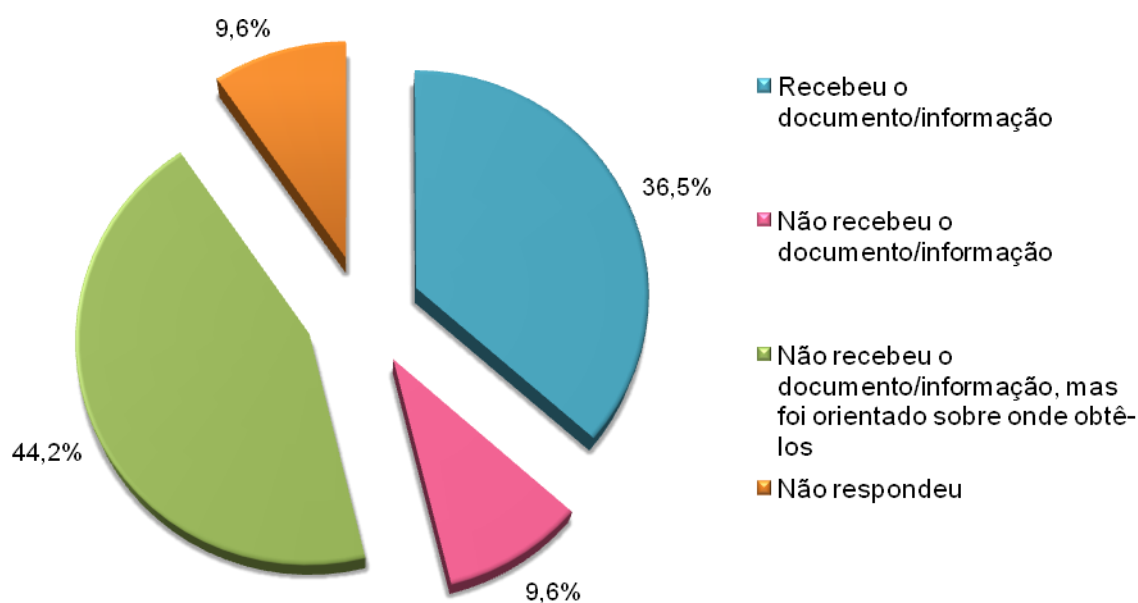


### NOTA





**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  
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/ Outros: 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: 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/ 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. 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!!!!	
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 di informação s primeiro.	Atendimento muito bom, agradeço.	10