

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

JANEIRO
2020

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 janeiro de 2020.

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

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

SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 31 de janeiro de 2020. No atendimento presencial foram recebidos 35 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 4 questionários.

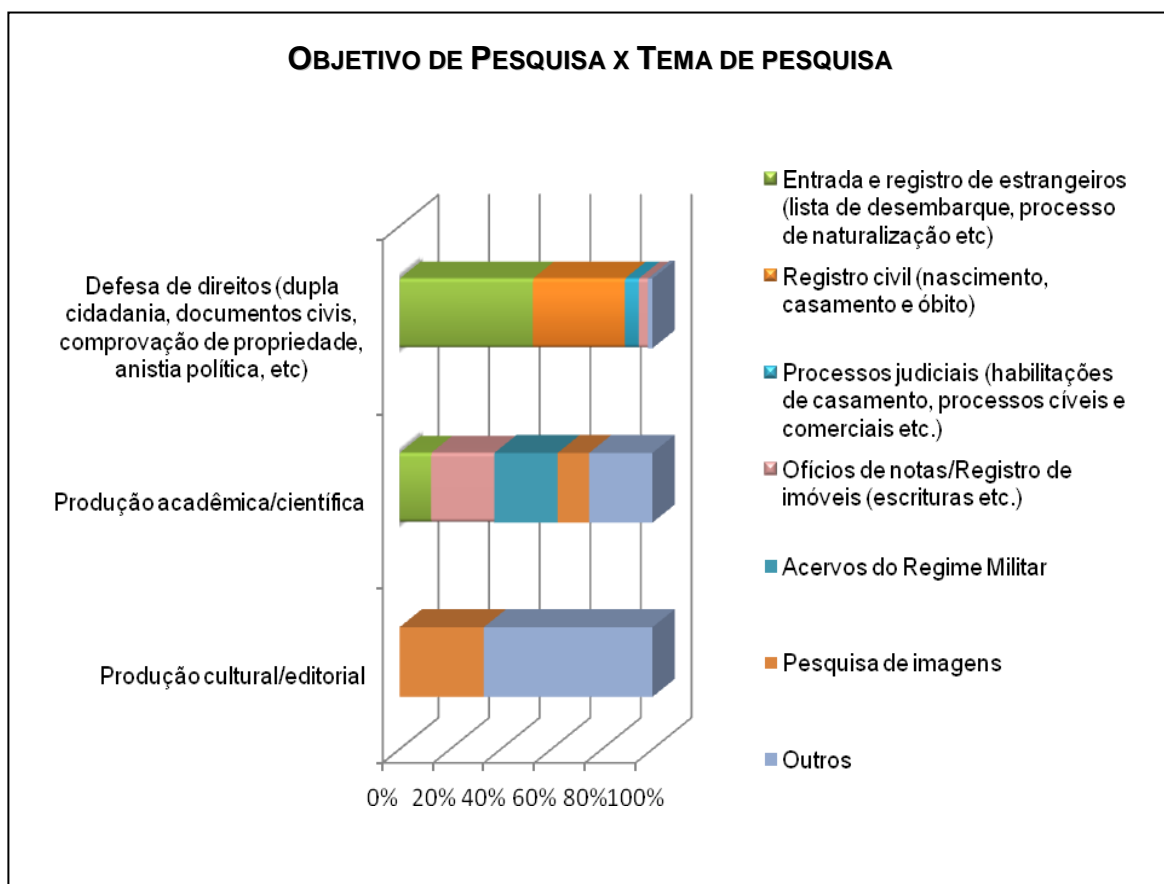
Foi disponibilizado também questionário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 27 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 57,1% dos usuários do atendimento presencial que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 75% pesquisava pela primeira vez. No atendimento a distância, 66,7% pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro, 34,3% tem nível superior, 22,9% ensino médio, 22,9% ensino fundamental, 17,1% pós-graduação e 2,9% não tem escolaridade; em Brasília, 75% tem pós-

graduação e 25% nível médio; no atendimento a distância, 37% tem nível médio, 33,3% nível superior e 29,6% pós graduação.

- Em janeiro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Direito (20%) e de Educação (15%) e Letras (15%); no atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de História, Letras, Administração e Física (13,3% cada); e em Brasília foi em História (66,7%) e Ciências Sociais (33,3%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 91,4% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 74,1% dos usuários respondentes. Em Brasília, esse era o objetivo de 25%.
- A produção acadêmica/ científica era o objetivo de 75% dos usuários de Brasília, 2,9% dos usuários do Rio e 18,5% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 7,4% dos respondentes do atendimento a distância e 2,9% dos usuários da Sede.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Registro Civil e Estrangeiros. Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi Registro Civil (44,7%), seguido de Entrada e registro de estrangeiros (39,5%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (55,6%). Em Brasília, a demanda se dividiu entre Acervos do Regime Militar (50%) e Outros (50%).
- Na opção Outros, os temas declarados foram: Relações político-diplomáticas entre Brasil e Cuba, Teresa Crisitna e a Família Real Imperial, História da Família, Ato que

criou a Vila de N. S. de Nazaré do Mearim (MA, Concessão da Comenda da Ordem de Cristo a Joaquim José da Silva Rosa Filho.

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 34,3% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 25,7% bons, 25,7% regulares, 5,7% ruins e 8,6% não respondeu. No atendimento a distância, 55,6% considerou ótimos os instrumentos, 29,6% bons, 11,1% ruins, e 3,7% regulares. Em Brasília 50% considerou ótimos os instrumentos de pesquisa e 50% bons.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 71,4% dos usuários do Rio de Janeiro não tem preferência, 22,9% prefere instrumentos no computador e 2,9% prefere inventários; 2,9% não respondeu. Em Brasília, 50% prefere instrumentos no computador, 25% declara não ter preferência e 25% não respondeu.
- 68,6% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e 62,9% consideram ótimo o atendimento no Balcão. Em Brasília, 75% considerou ótimo o atendimento na recepção e no balcão.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 28,6% respondeu que recebeu o documento/informação, 31,4% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 34,3% não recebeu o documento/informação; e 5,7% não respondeu. No atendimento presencial do DF, 50% dos respondentes recebeu o documento/informação e 50% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- No atendimento a distância, 44,4% recebeu o documento/informação; 40,7% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 14,8% não recebeu o documento/informação.
- 52,9% dos respondentes da Sede pediu cópia em papel, 29,4% não solicitou serviço, 11,8% cópia digital em mídia, e 5,9% certidão probatória. Em Brasília, ninguém solicitou serviço. No atendimento a distância, 40,7% dos respondentes não solicitou serviço, 25,9% cópia digital em mídia, 25,9% cópia em papel e 7,4% cópia digital em “nuvem”.
- 63% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 25,9% as considerou boas, 7,4% ruins e 3,7% regulares.
- 44,4% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 14,8% deu nota 9; 11,1% nota 8 e os restantes 29,7% atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 17,1% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 50% são positivas. Em Brasília, não houve comentários.

- 51,9% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 42,9% eram elogios.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Fiquei muito satisfeita com o atendimento solícito e minucioso dos funcionários.
- Seria importante ter uma padronização nas bases de acesso, principalmente na parte mais antiga do acervo.
- Atendimento satisfatório.
- Tive insucesso ao buscar pelo nome de minha mãe e avós. Presenciamente, constatamos discrepância nos dados reais e na base. Ano de casamento 38 ≠ ano registro 39. Nome mãe com e "n" ≠ base com 1 "n".
- Parabéns, ótimo atendimento. [ass.]
- Parabéns pelo trabalho. [ass.]

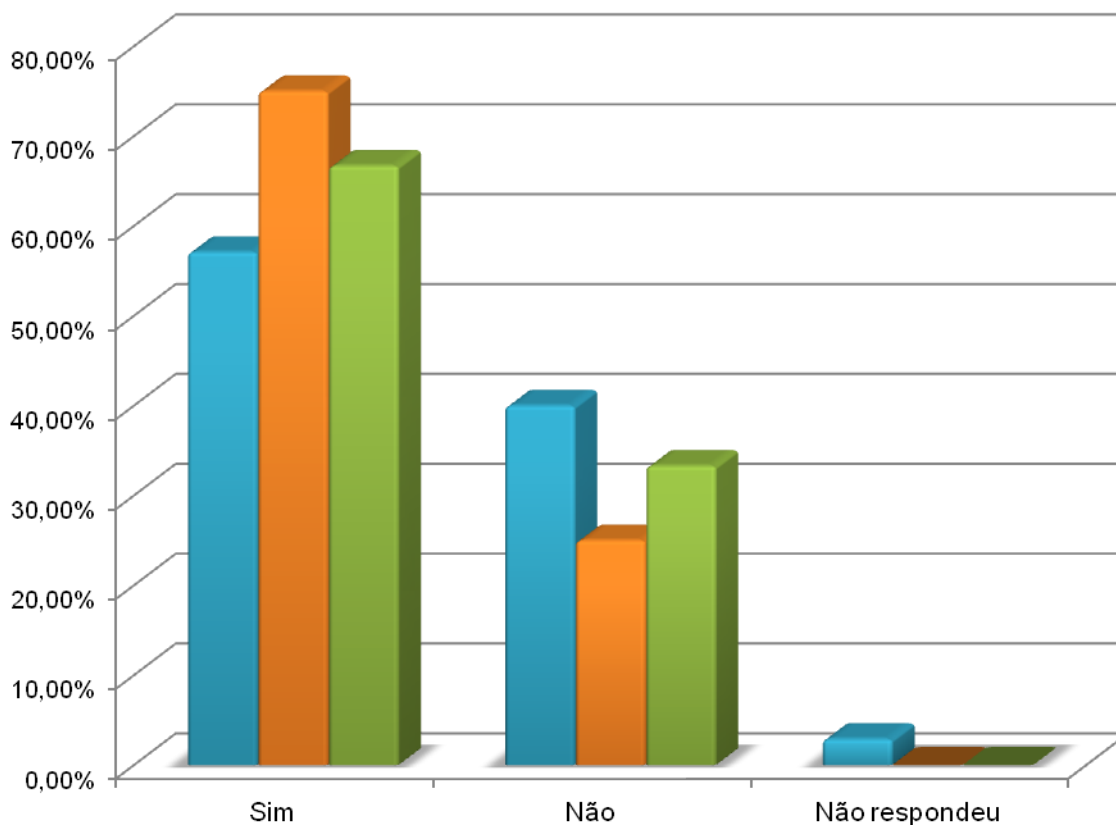
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Ótimo
- Esperando para poder notificar, ate agora estou sendo bem atendida.
- O e-mail por mim enviado destacava um recorte temporal da década de 50 sobre a imigração especificamente portuguesa no Brasil, com especialidade provinda de determinada região insular (Ilha da Madeira). Os arquivos consultados não possuem registros do período. O navio à vapor Vera Cruz também não foi encontrado.
- WWW.CLEANUP.COM.AU
- Espero conseguir realizar minha pesquisa nos documentos.
- Continuo pesquisando pois as informações ainda não foram satisfatórias
- Atendimento feito com interesse e competência
- Fiquei um pouco preocupada, pois o atendente anunciou no e-mail que a pesquisa é bastante demorada por causa de demanda.
- Gostaria de saber o sobrenome Zacarioto descendência italiana.

- Atendimento respeitoso, um pouco demorado. Mesmo enviando o arquivo encontrado, houve uma demora, mas é compreensível devido a demanda de pedidos.
- Pela enorme importância que possui o acervo do AN, creio que deveria haver mais pessoas para atender a grande demanda, porém, entendo que isso não depende do quadro de funcionários, os quais nos atendem excelentemente. Mais pessoas seria o ideal.
- Adorei o atendimento. Profissionais de alto nível. Parabéns.
- Excelente atendimento, profissionais de alto nível. Parabéns.
- Está ótimo, excelente serviço.

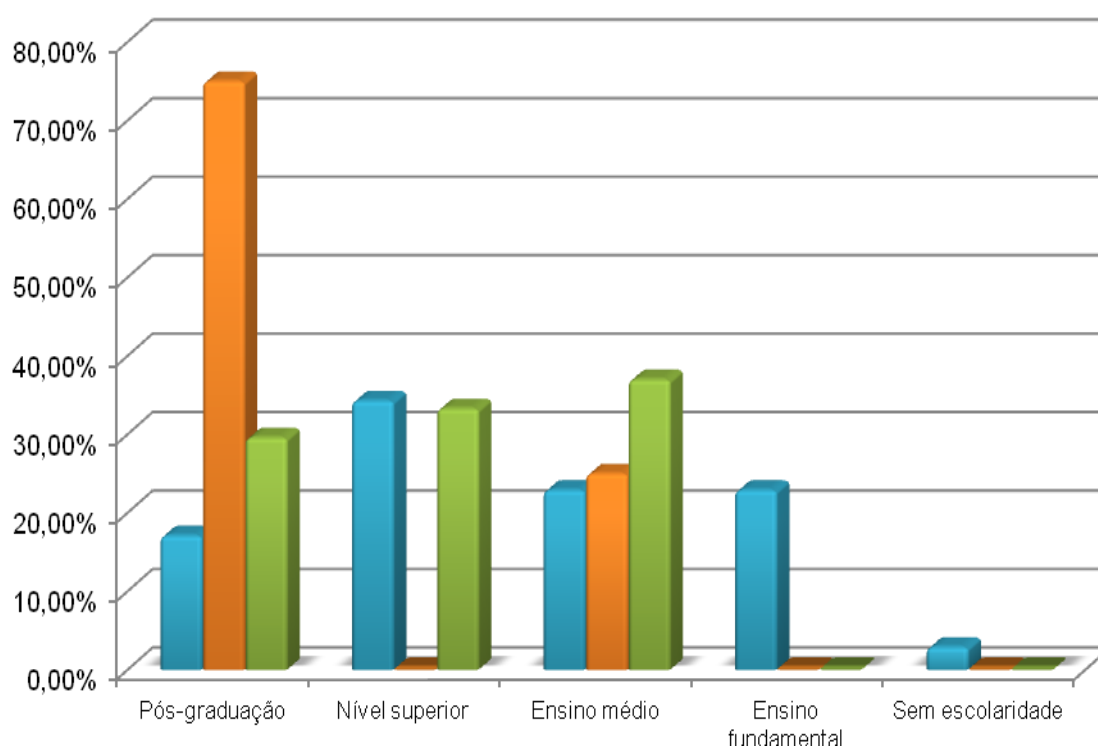
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

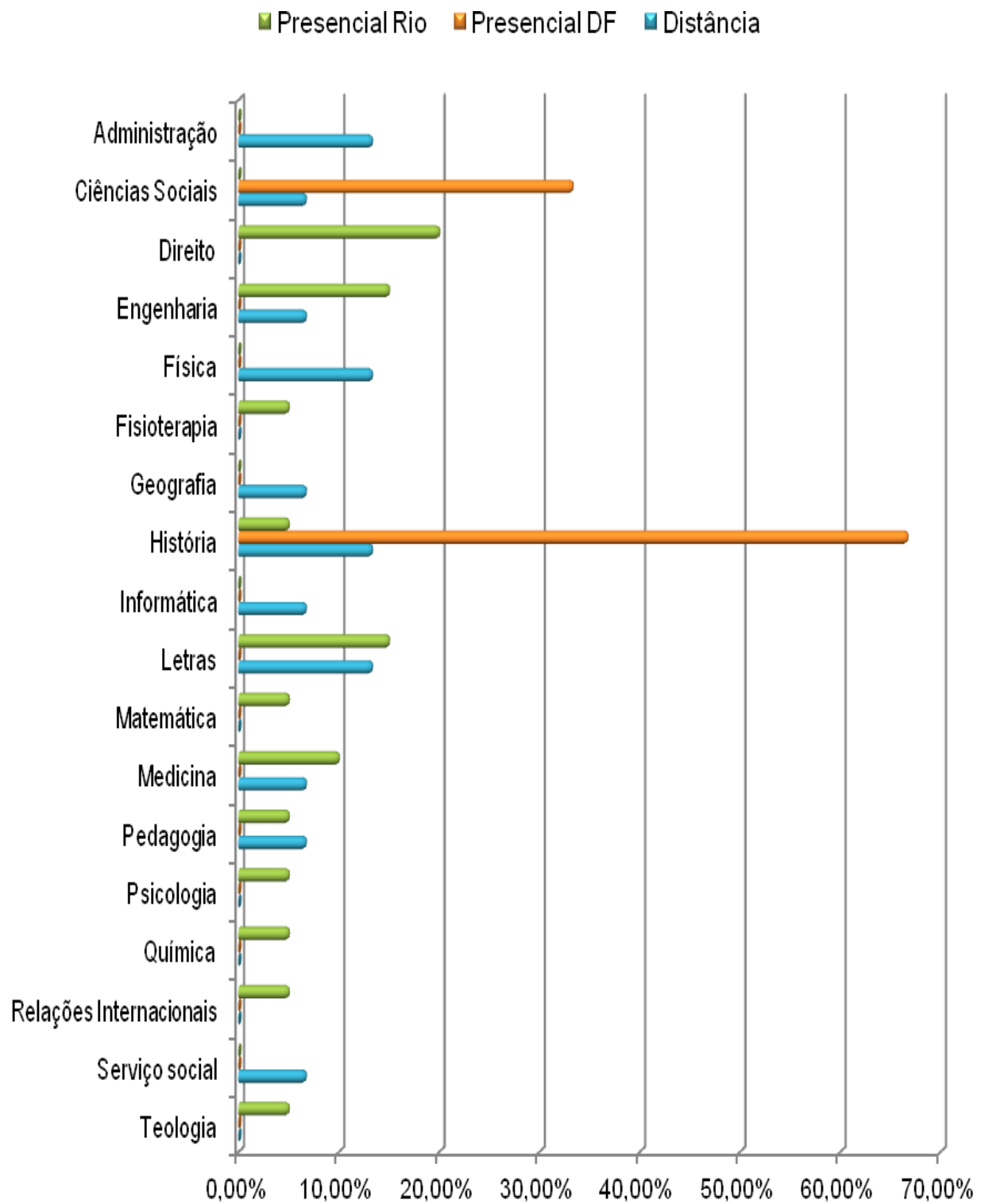


ESCOLARIDADE

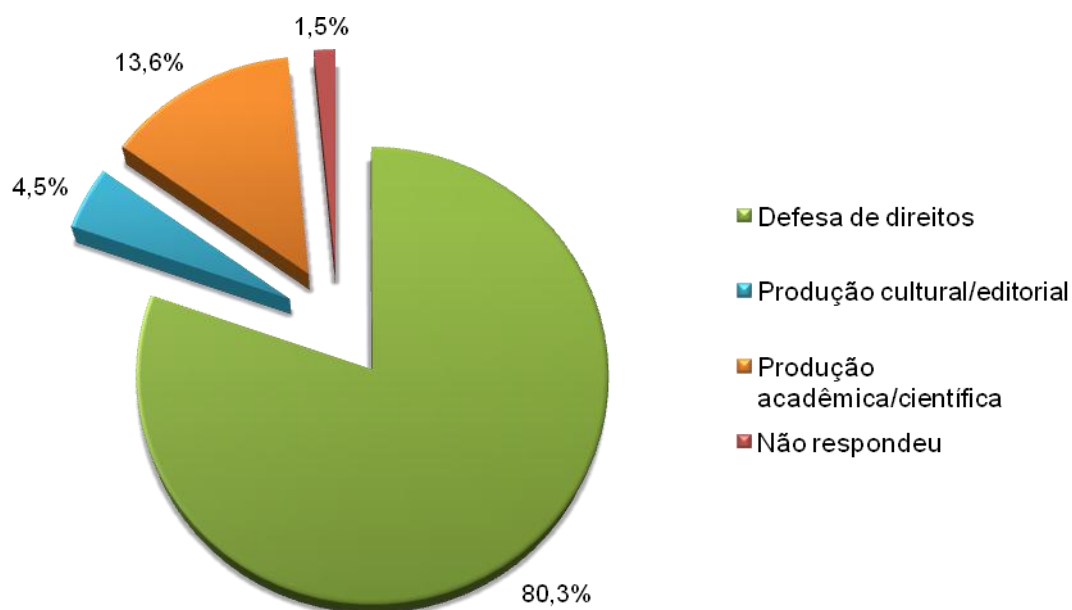
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



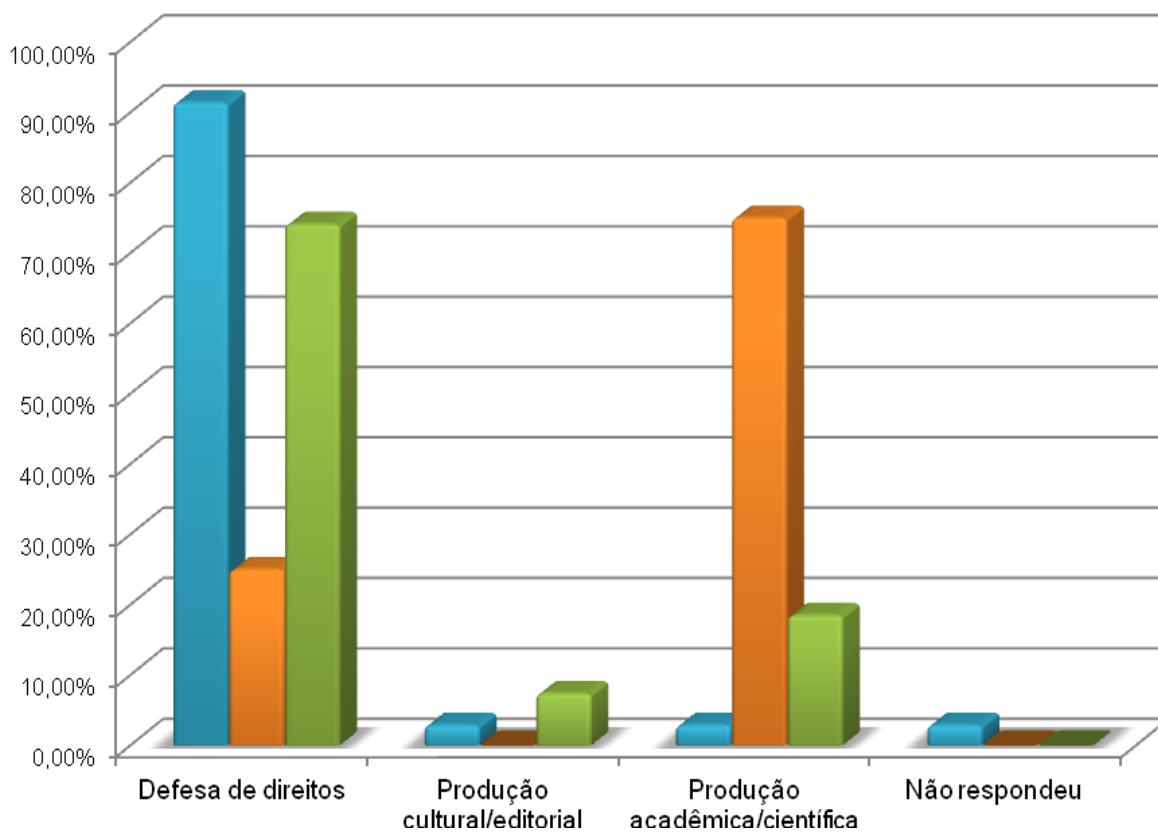
FORMAÇÃO



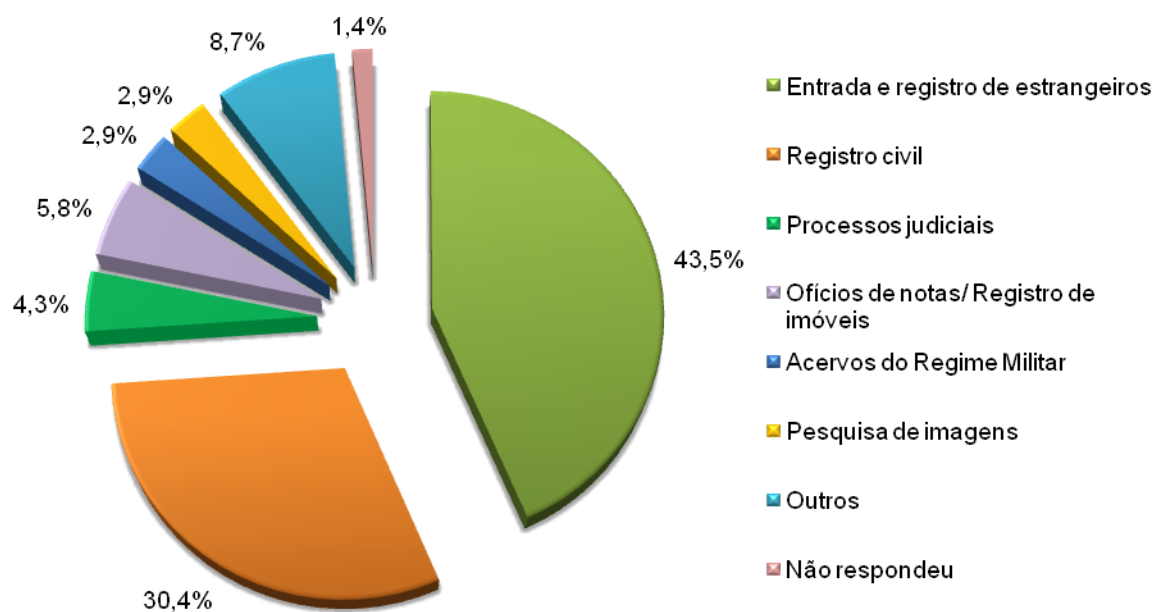
**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



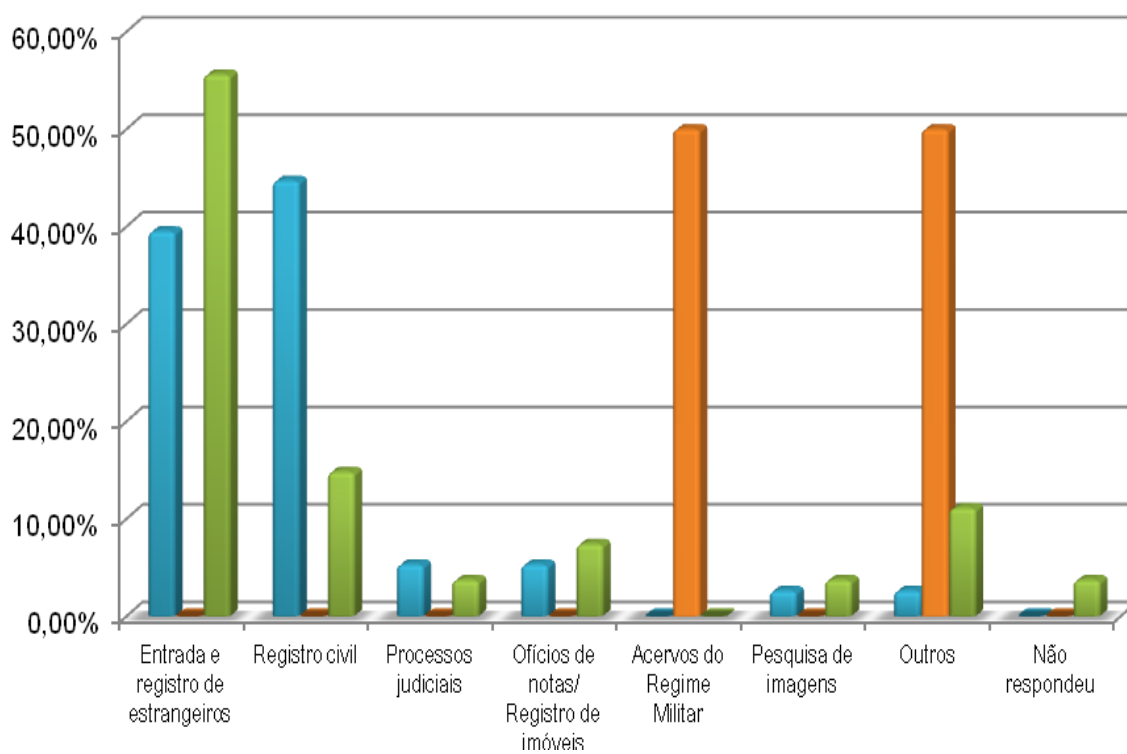
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



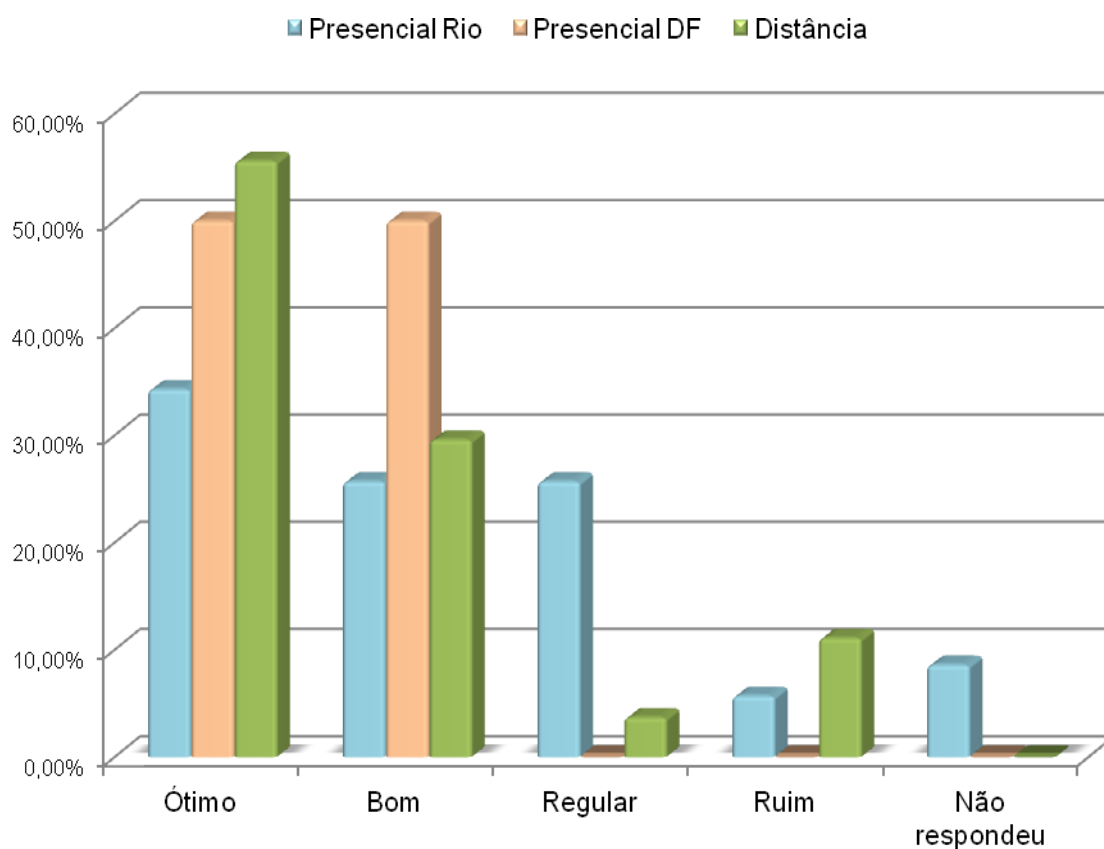
**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



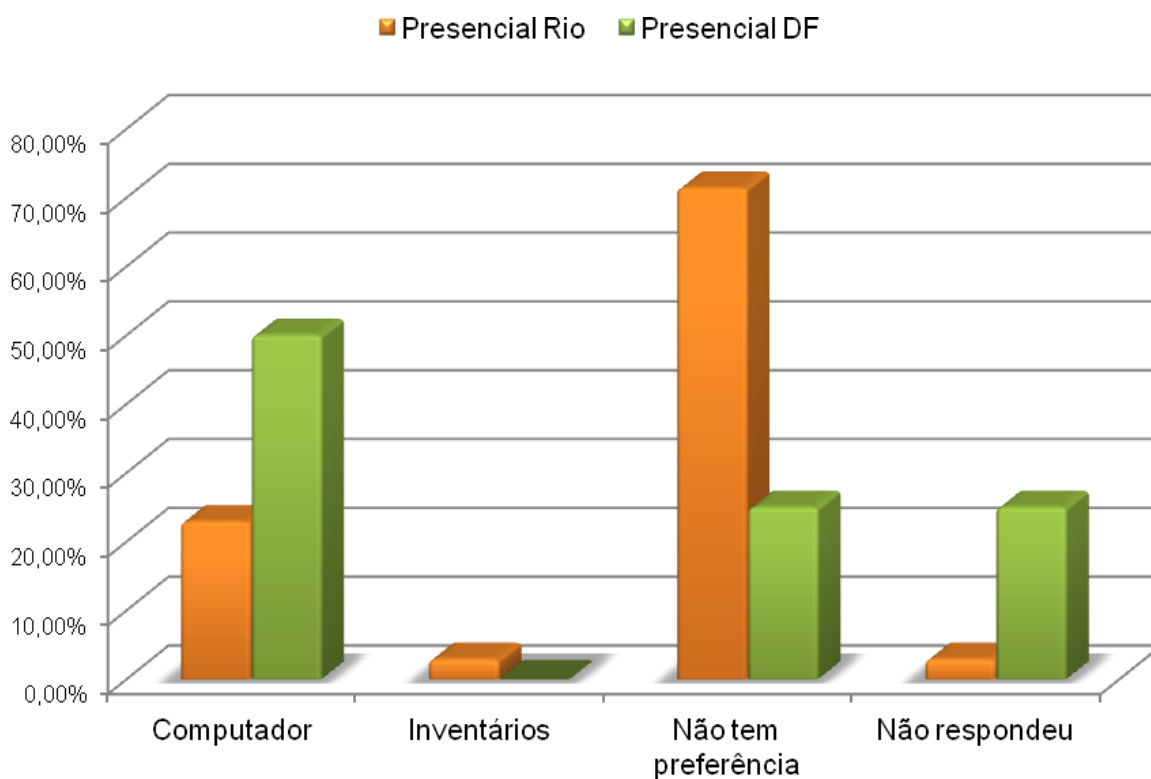
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



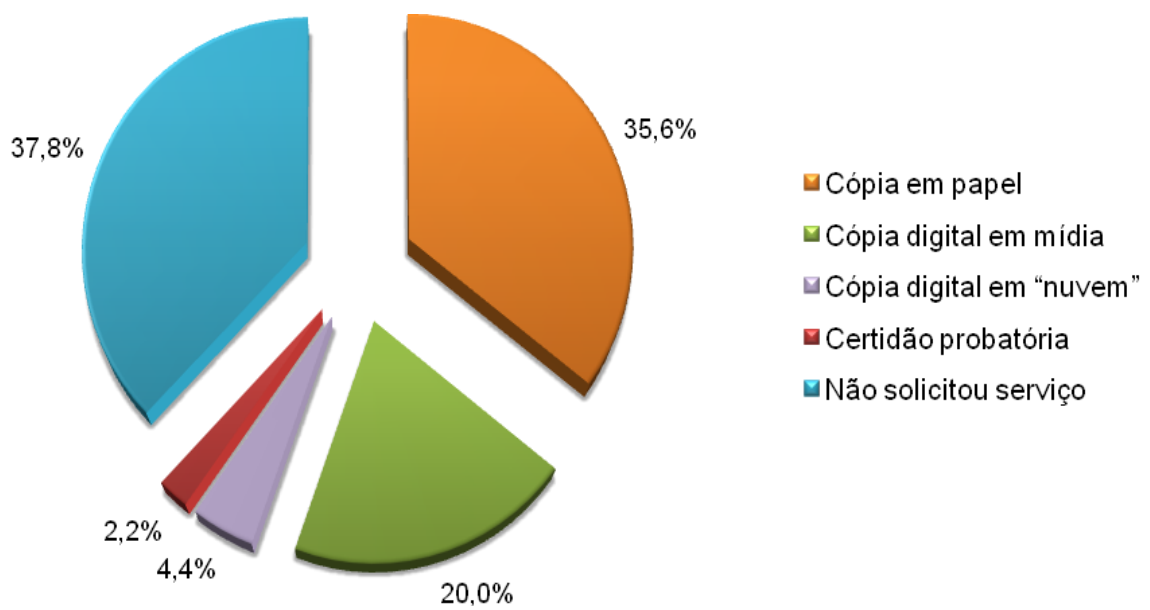
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



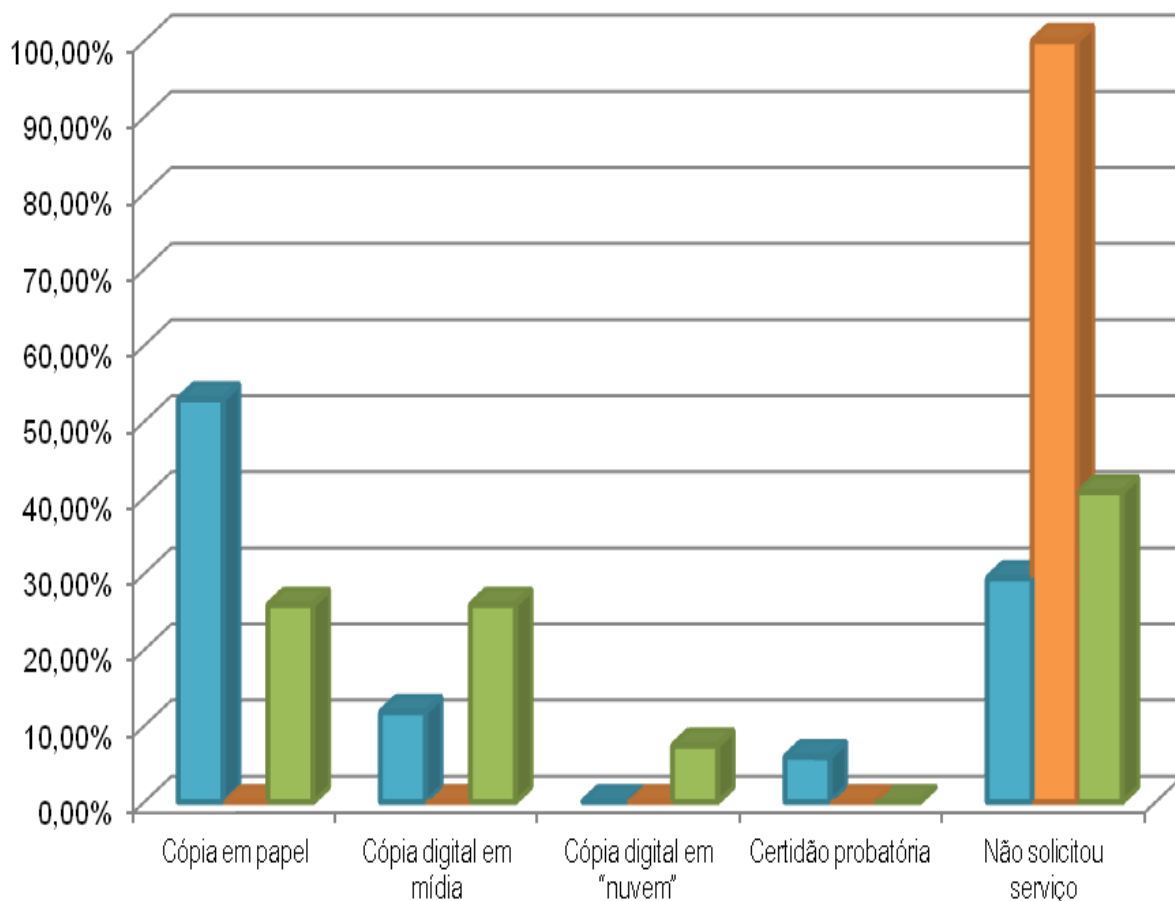
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



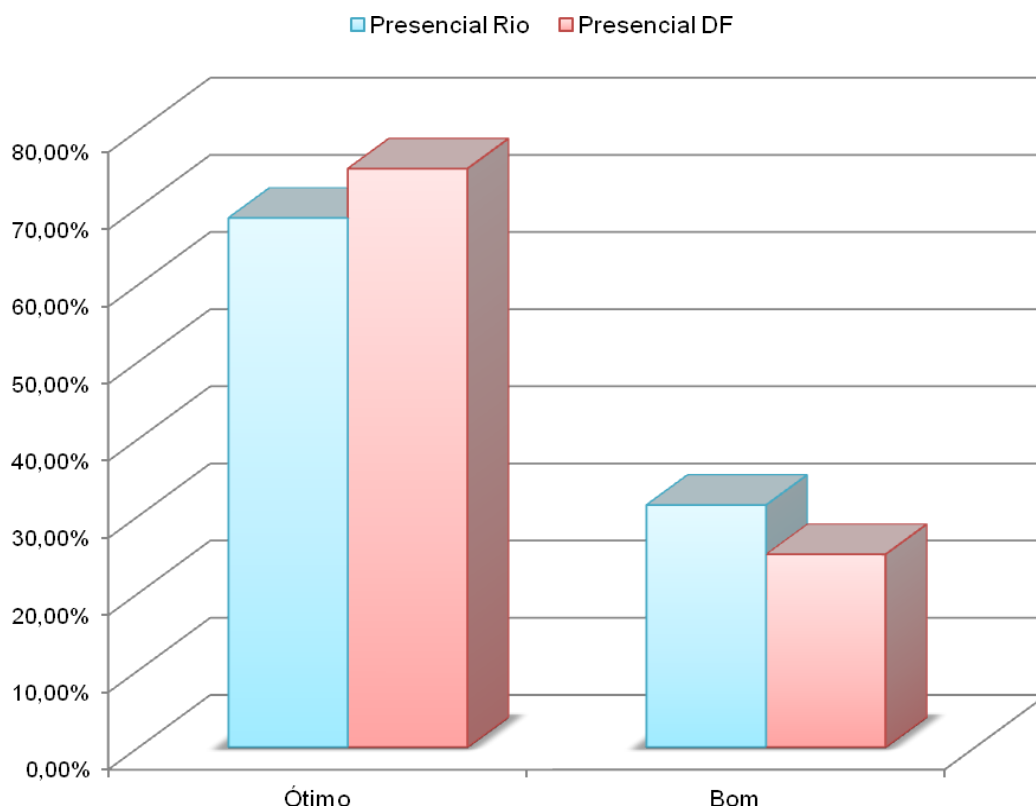
SERVIÇO SOLICITADO



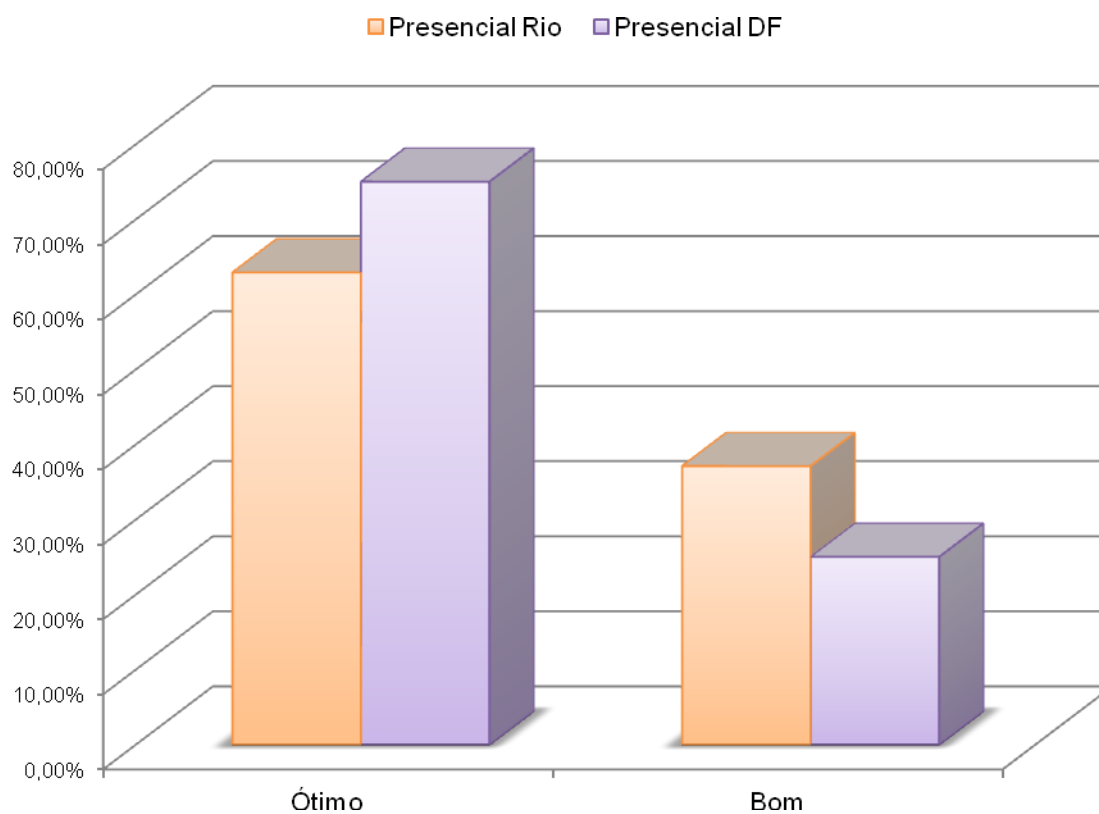
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

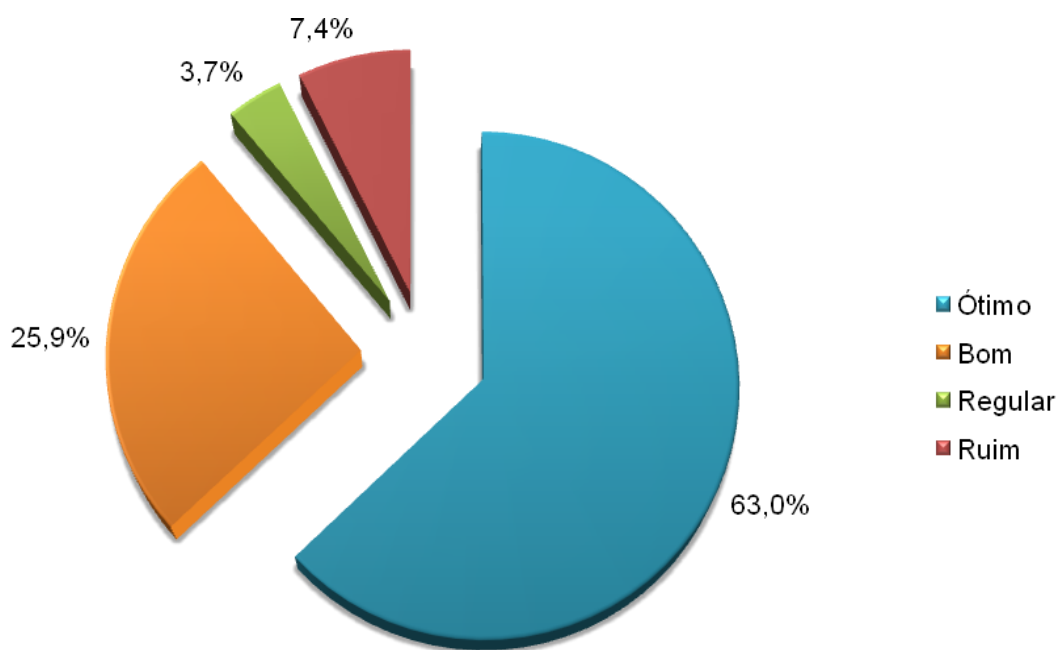


ATENDIMENTO NO BALCÃO

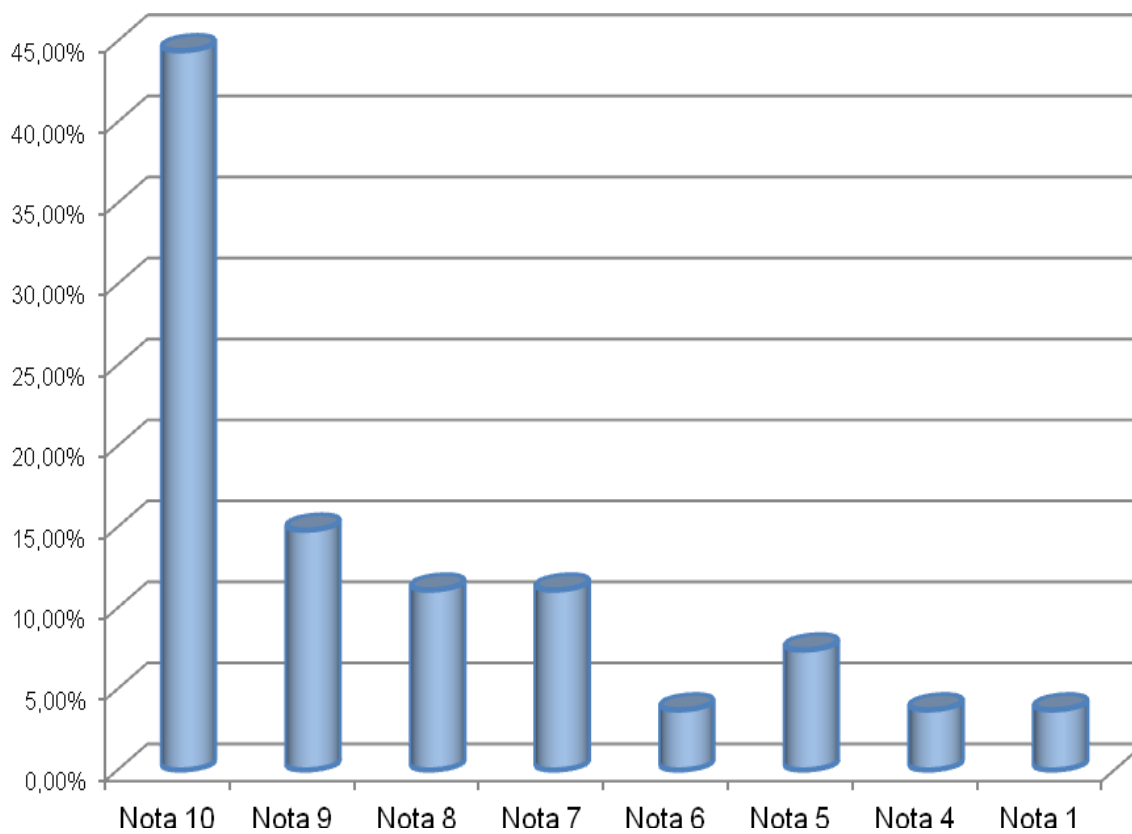


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

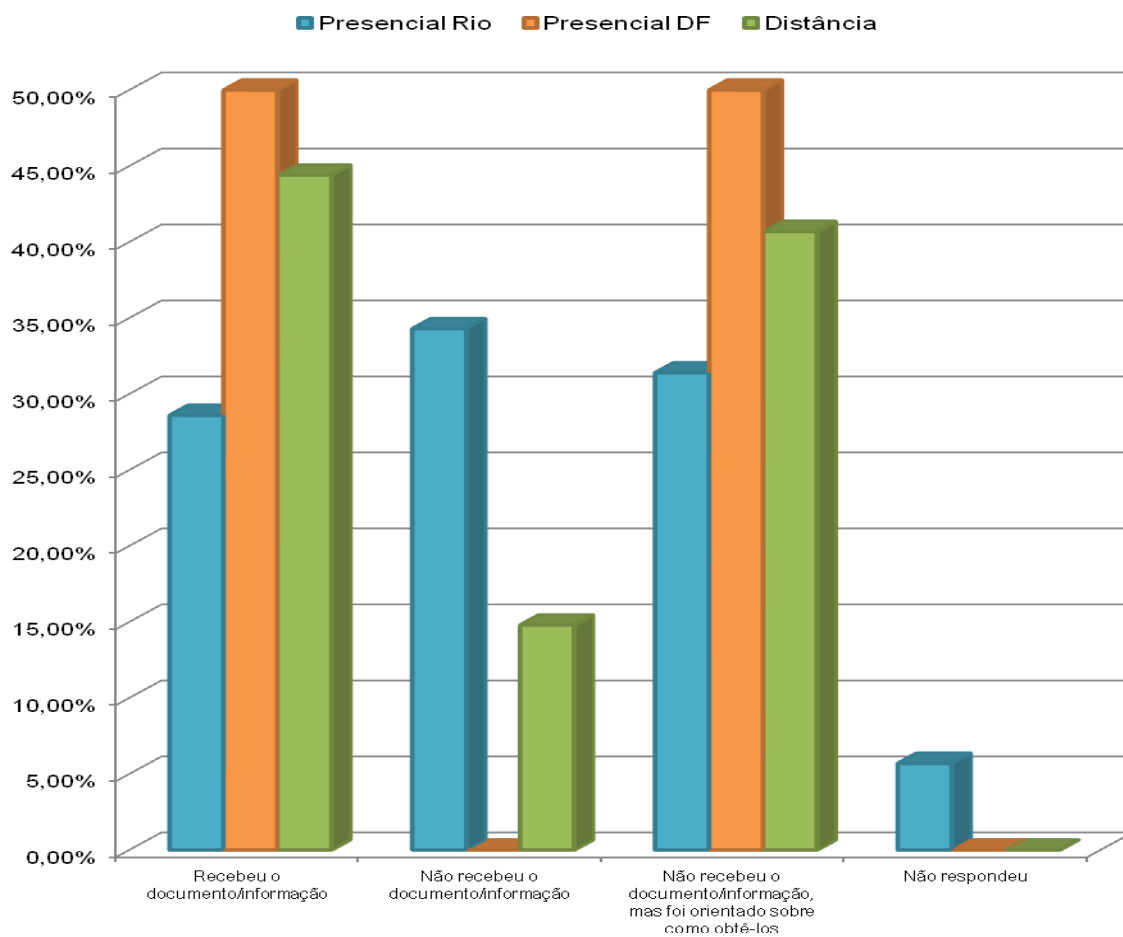
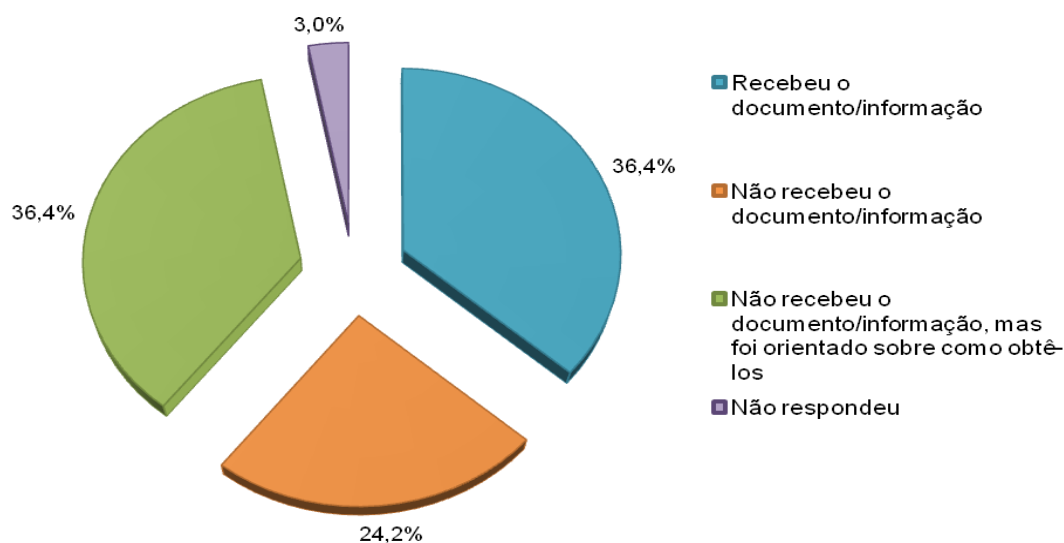
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



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	Sociologia	Sim	Estudos	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
2	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação de pessoas	Direitos	Outros	Bom	Bom	Bom	-	Não	-	Orientação	-	-
3	Pós	História	Sim	Internet	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	-
4	Pós	Relações Internacionais/ História	Não	Faculdade/ professor	Acadêmica	Outros: Relações política diplomáticas entre Brasil e Cuba	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-

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	Relações Internacionais	Não		Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Fiquei muito satisfeita com o atendimento solícito e minucioso dos funcionários.
2	Pós	Letras - Literatura	Não	Indicação/ procura por documentos	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
3	Superior	Letras	Sim	Net	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
4	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	-
5	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	-	-
6	Fundamental	Não se aplica	Não	-	Cultural	Pesquisa de imagem	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em mídia digital	-
7	Superior	Direito	Sim	Amigo	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	-	Não	Sim	Regular	Não	-	-
8	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Net	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Não	-	-
9	Fundamental	Não se aplica	Sim	Terceiros	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
10	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Ruim	Não	-	-
11	Fundamental	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ruim	Não	Não	-	Não	-	-

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	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
12	Superior	Direito	Sim	Net	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	-	-
13	Fundamental	Não se aplica	Não	-	Direitos	Ofício de notas	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
14	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Não	-	-
15	Superior	Química/ Medicina	Sim	Pesquisa na web	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	-
16	Fundamental	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Não	-	-
17	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Net	Direitos	Processos judiciais	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	-	-
19	Superior	Matemática/ Engenharia	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	-	-
20	Não tenho estudo	Não se aplica	-	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	Sim	Cópia em papel	-
21	Superior	Engenharia	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	-	Não	-	Não	-	-
22	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ruim	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
23	Fundamental	Não se aplica	Sim	Amigo	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
24	Pós	Psicologia	Sim	Por informação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
25	Pós	História/ Direito	Não	Faculdade de História	Acadêmica	Outros: Teresa Crisina e a Família Real Imperial	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	Seria importante ter uma padronização nas bases de acesso, principalmente na parte mais antiga do acervo.
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Família	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	-
27	Superior	Medicina	Sim	Pela internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	-
28	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalho	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
29	Superior	Direito	Sim	Estudo ao lado	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
30	Superior	Pedagogia	Sim	Através de informação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	Atendimento satisfatório.
31	Pós	Fisioterapia	Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Cópia em digital em mídia	-



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
32	Pós	-	Sim	Informação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	-
33	Pós	Letras - Inglês	Sim	Pela internet para o fim que buscava. Pela academia para arquivos históricos.	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei	Tive insucesso ao buscar pelo nome de minha mãe e avós. Presenciamente, constatamos discrepância nos dados reais e na base. Ano de casamento 38 ≠ ano registro 39. Nome mãe com e "n" ≠ base com 1 "n".
34	Superior	Teologia	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Parabéns, ótimo atendimento. [ass.]
35	Superior	Engenharia	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Certidão probatória	Parabéns pelo trabalho. [ass.]

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	Ensino médio			Sim	Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			5
2	Ensino médio			Sim	Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			5
3	Pós-graduação			Sim	através de pesquisa pela internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ruim	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Ótimo	10
4	Ensino médio			Sim	pela internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	nao consegui me cadastrar o site informa erro	Esperando para poder notificar, ate agora estou sendo bem atendida.	8
5	Nível superior	Geografia		Não		Direitos	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Perguntei sobre uma carta negativa de naturalização (conforme indicada no item 4 do site) e recebi pra entrar em contato com o MJ da Justiça para requerer a CNN (que já possuo).		1
6	Nível superior	Licenciatura em História		Sim	Internet	Acadêmica	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	serviço não solicitado	O e-mail por mim enviado destacava um recorte temporal da década de 50 sobre a imigração especificamente portuguesa no Brasil, com especialidade provinda de determinada região insular (Ilha da Madeira). Os arquivos consultados não possuem registros do período. O navio à vapor Vera	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
														Cruz também não foi encontrado.	
7	Pós-graduação	RECURSOS HUMANOS !	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS !	Sim	ARQUIVOLOGIA NA UNIRIO !	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		WWW.CLEANUP.COM.AU	7
8	Pós-graduação		Doutorado	Sim	Já tentei pesquisar uma vez na realização do mestrado, porem não obtive sucesso.	Acadêmica	Solicitar documentos referentes a Evaristo da Veiga (1799_1837).	Bom	Bom		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Me informaram sobre os agendamentos que devem ser realizados	Espero conseguir realizar minha pesquisa nos documentos.	8
9	Pós-graduação		Especialização em Língua Portuguesa	Não	Através de amigos	Cultural	Ato que criou a Vila de N. S. de Nazaré do Mearim (MA) Convessão da Comenda da Ordem de Cristo a Joaquim José da Silva Rosa Filho	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel		Continuo pesquisando pois as informações ainda não foram satisfatórias	6
10	Pós-graduação	Medicina	Medicina do Trabalho	Sim	Pesquisa	Direitos		Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Atendimento deito com interesse e competência	10
11	Nível superior	Serviço Social		Sim	youtube	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
12	Pós-graduação	História	História Social	Não	O Arquivo Nacional é uma Instituição muito indicada para pesquisadores, portanto conheci no período do	Cultural	História da Família	Bom	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei serviço	Fiquei um pouco preocupada, pois o atendente anunciou no e-mail que a pesquisa é bastante demorada por causa de demanda.	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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					curso de Mestrado.										
13	Ensino médio			Sim		Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Cópia digital em mídia	Não entendi	Gostaria de saber o sobrenome zacarioto descendencia italiano	7
14	Ensino médio			Sim	Através de indicações feita pela internet	Direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço			10
15	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			10
16	Nível superior	Gestão pública		Não	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Atendimento respeitoso, um pouco demorado. Mesmo enviando o arquivo encontrado, houve uma demora, mas é compreensível devido a demanda de pedidos.	9
17	Nível superior	Letras		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Pela enorme importância que possui o acervo do AN, creio que deveria haver mais pessoas para atender a grande demanda, porém, entendo que isso não depende do quadro de funcionários, os quais nos atendem excelentemente. Mais pessoas seria o ideal.	10
18	Ensino médio			Sim	Rede sociais	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em mídia			7
19	Ensino médio			Sim	Um cartório que consultei me informou que poderia achar o que procuro neste site	Direitos	Registro civil	Ruim	Ruim	Regular	Não	Cópia digital em mídia	Não sei. Não entendi e fui direcionada para outros sites que não funcionam.		4
20	Ensino médio			Não		Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda esta em analise		9
21	Nível superior	Física	Física Moderna	Sim	Na Internet	Acadêmica	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Adorei o atendimento.Profissionais de alto nível.Parabéns	10
22	Nível superior	Física		Sim	Internet	Acadêmica	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Excelente atendimento, profissionais de alto nível. Parabéns	10
23	Nível	Pedagogia		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em	Porque		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
	superior											papel	será postado no correio no dia 30/01 e devo receber nos próximos dias.		
24	Pós-graduação	Engenheiro Hídrico	Mestrado em Meio Ambiente e Recursos Hídricos	Sim	Pela Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
25	Pós-graduação	Mestrado PPGSCA/UFA M	Mestrado PPGSCA/U FAM	Sim	Canal do YouTube	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Interdição de acervo para digitalização	Está ótimo, excelente serviço	10
26	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			10
27	Nível superior	Analista de sistemas		Sim	forum no facebook	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			10