

**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**

ABRIL 2017

APRESENTAÇÃO

Em consonância com o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pela [Portaria nº 1864](#) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, 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, inicia a publicação mensal do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento.

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 distribuído em 2016, de forma a avaliar questões pertinentes ao perfil do usuário, 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.

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, assim como aquelas obtidas com o preenchimento do formulário online distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em abril de 2017.

Após o Resumo dos resultados obtidos com a pesquisa no atendimento presencial e a distância, 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/gVm8hH>

SOBRE A PESQUISA

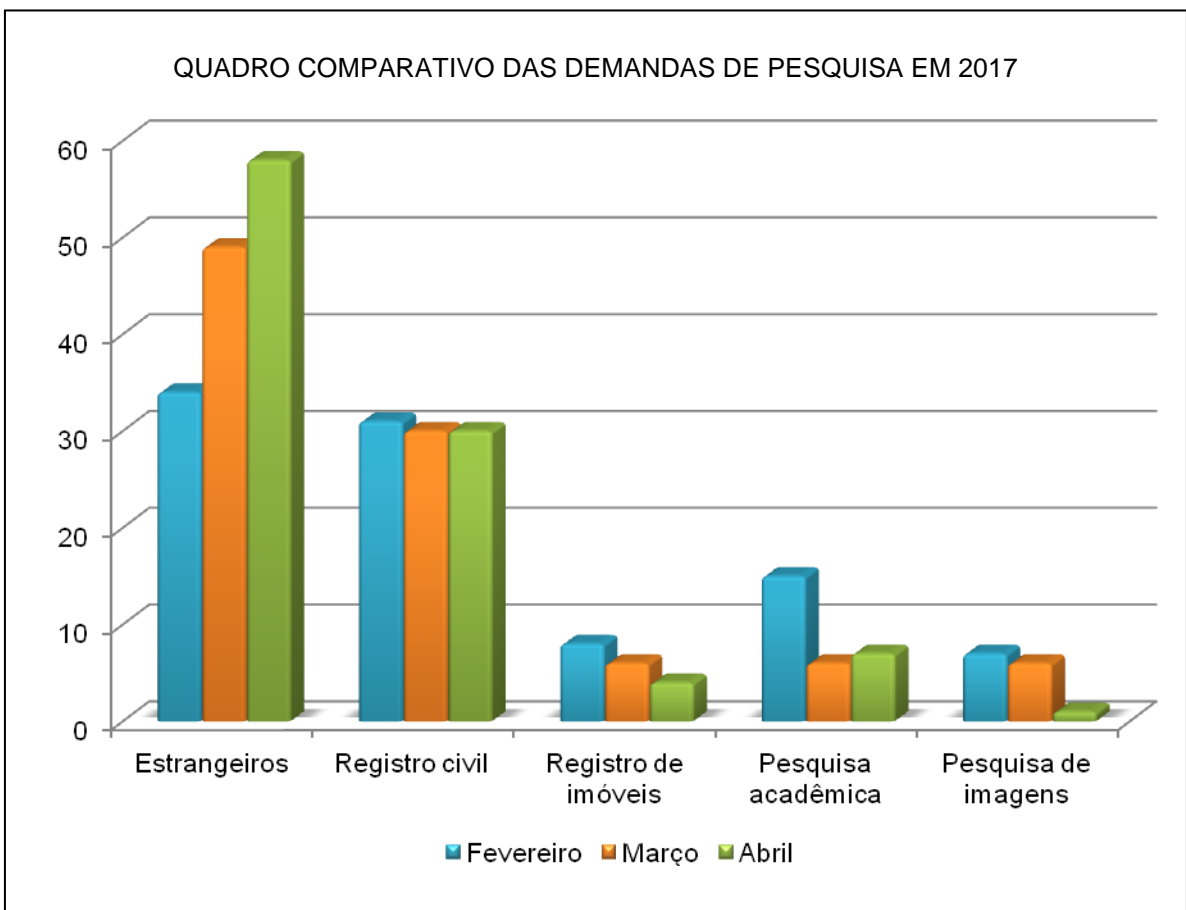
O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 31 de março a 27 de abril de 2017. Foram recebidos 81 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 38 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em abril, 42% tem pós-graduação, 38% nível superior, 18% ensino médio e 1% ensino fundamental. No atendimento a distância, 55% têm nível superior, 32% pós-graduação e 13% cursaram o ensino médio.
- No mês de abril, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários, tanto presenciais quanto a distância, foi na área de Direito, seguida da área de Administração.
- 89% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. No atendimento a distância, 68% pesquisava pela primeira vez.

- A pesquisa probatória representa 88% da finalidade da consulta presencial e 90% da consulta a distância.
- 18,64% dos respondentes, tanto do atendimento presencial quanto a distância, indicaram mais de um tema de pesquisa. Dentre os temas, 58% indicou Entrada e registro de estrangeiros, 30% Registro civil (nascimento, casamento e óbito) e 4% Registro de imóveis (escrituras etc.). A pesquisa acadêmica era o objetivo de 7% dos respondentes e a pesquisa de imagens de 1%.



- 58% dos usuários têm por objetivo a pesquisa de entrada e registro de estrangeiros, seguida por 30% de interessados na pesquisa de registro civil, 7% na pesquisa acadêmica, 4% no Registro de Imóveis e 1% na pesquisa de imagens.
- 71% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 24% as consideraram boas e 5% regular.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 46% dos respondentes os consideraram ótimos, 37% bons, 14% não respondeu, 2% regular e 1% considerou ruins os instrumentos de pesquisa disponíveis.
- No atendimento presencial, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 36% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 30% respondeu que recebeu o documento/informação, e 11% não recebeu o documento/informação; 23% não respondeu. No atendimento a distância 82% recebeu o documento/informação, 8% não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre onde obtê-los e 10% não recebeu o documento/informação.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 48,15% dos usuários do atendimento presencial deixaram suas

observações. Destas, 79,5% são elogios. Dentre as críticas, aparece a questão da acessibilidade do prédio para pessoas com dificuldade de locomoção e a não possibilidade de acompanhar o andamento do pedido *online*.

- 63,16% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 58,33% eram elogios. Dentre as sugestões, destaca-se a demora na resposta, a falta de pessoal e a qualidade das reproduções recebidas.
- 54% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 16% nota 9, 14% nota 8, 11% nota 7 e 5% nota 6.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

- O atendimento cortês, por parte de todos. Sugestão: poderia ser mais divulgada a possibilidade de pesquisas. Poucas pessoas sabem desse veículo tão importante, que existe aqui no Rio.
- Gostaria de parabenizar a todos pelo atendimento, muito bom.
- Organização, ambiente, atenção do profissional, tudo excelente. Estão de parabéns. Não é normal encontrar tudo isso na maioria das repartições públicas. Muito obrigado. Obs.: Fomos atendidos pela funcionária Aurinete com muita paciência e cortesia.
- Excelente atendimento do funcionário Claudio Teixeira
- Estou no aguardo da documentação solicitada.
- Estou no aguardo da pesquisa pela funcionária do Arquivo.
- Ótimo recurso de busca.
- Ótimo recurso de busca.
- Muito bem organizado e seria ótimo ter a maior parte da informação digitalizada.
- Acessibilidade do prédio para idosos com dificuldade de locomoção. O acesso ao elevador é muito distante e sem sinalização.
- Acessibilidade para idosos e falta de sinalização.
- Gostei muito do atendimento, fui bem orientada como proceder para conseguir o documento que estou procurando.
- O atendimento foi de suprema satisfação, devido ao tipo de busca que será realizado e os quais eu não tinha conhecimento.
- Obrigado, fui atendido com excelência por Tássia e Mariana! Obrigado!
- Atendimento maravilhoso, bastante prestativo e que realmente ajuda a conseguir o objetivo final.
- [ass]
- Excelente atendimento pessoal. Sistema via internet precisa melhorar, dando opção clara de marcação de pesquisa física e oferecendo a possibilidade de contratar a digitalização do documento desejado.
- Poder consultar pelo site o andamento do processo, pelo protocolo recebido.
- Muito bem atendido pela sra. Denymar, que se mostrou muito atenciosa e prestativa.

- Parabéns pelo atendimento por todos a partir da recepção.
- Acho o processo de pesquisa muito complicado. não é ágil. E o site também é complexo. Tem de agilizar.
- Ótimo em tudo.
- Algumas respostas ao consultório não se aplicam pois estarei aguardando 30 dias para resposta; porém fui muito bem atendido por toda equipe.
- Agradeço ao Arquivo Nacional a disponibilidade da pesquisa. [ass]
- Gostei muito do atendimento, os funcionários foram bem prestativos, mas não consegui ter acesso a biblioteca, que era meu objetivo. A biblioteca poderia ser mais acessível.
- Funcionário muito solícito e prestou as informações adequadamente.
- Excelente atendimento e capacidade técnica dos servidores. Excelente a data, digo, o banco de dados disponível. Parabéns aos servidores e à gerência da Instituição. [ass]
- Rio, 19/04/17. Venho através desta elogiar o atendimento recebido no Arquivo Nacional, principalmente pela funcionária Tassia que me atendeu com muita paciência educação e presteza nas informações, ajudando-me muito nas minhas dúvidas e orientando-me no que precisei. [ass][tel]
- Ótimo
- Dentro das informações que eu possuía sobre o que buscava, foram muito boas.
- Ótimo atendimento. Pessoas educadas e prestativas.
- Fui muito bem atendida. Muito grata.
- Ótima recepção e atendimento, pessoas simpáticas e cordiais. Espero que o acervo seja ampliado e melhorado. Parabéns.
- Atendimento espetacular. Funcionários trabalhando com muito boa vontade, difícil de se encontrar. Gostaria que todos os lugares que fui pudesse ser atendida desta forma.
- O atendimento foi ótimo só que não achei por motivo do ano muito antigo.
- Grata.
- Atendimento excelente!!!
- Ótimo atendimento.
- Todas as pessoas muito educadas e prestativas.

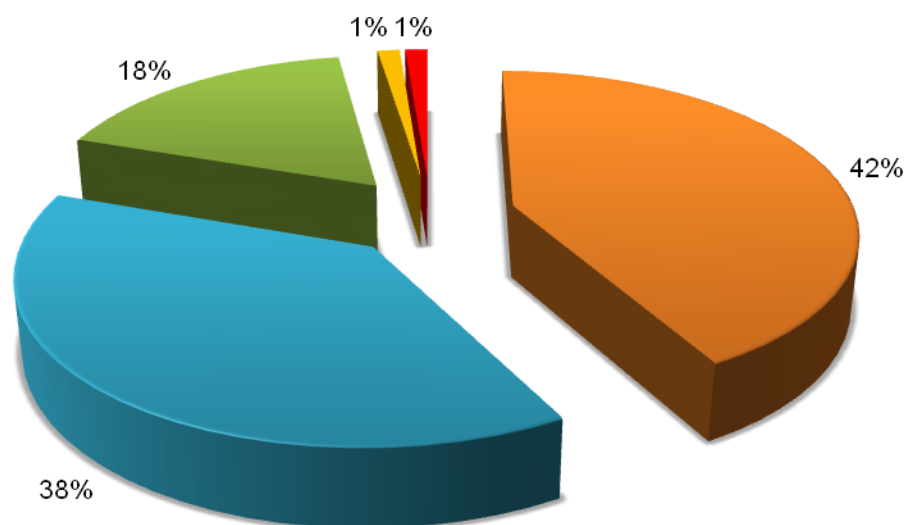
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- O Arquivo Nacional oferece muita informação, não tenho crítica alguma. Somente acredito que talvez devesse receber mais funcionários e/ou verba, pois se trata de um órgão importante para a memória do país.
- Fiz uma pesquisa por e-mail pois na época o Arquivo Nacional estava fechado. Agora recebi o resultado da pesquisa e seria interessante que houvesse a opção de retirar o documento pessoalmente, para poupar o esforço e tempo de enviar pelo Correio.
- Poderia ter um atendimento on line um 0800 para dirimir algumas dúvidas que no site não abrange

- A qualidade do documento deve ser melhor, dois de três documentos que me enviaram está impossível de ler.
- O atendimento dos técnicos foi ótimo
- Contratar mais pessoas, ou voluntários e abrir setor para anexar e digitalizar estes documentos....
- O atendimento foi ótimo conforme minha nota abaixo, ma o período para este atendimento foi muito grande, e como houveram várias justificativas inclusive por falta de funcionários,. a minha nota não foi alterada(10), pois não é culpa dos funcionários e sim provocada por tudo o que o País como um todo está passando.
- Em minha primeira tentativa de obter as informações na Sede do Arquivo nacional não fui bem atendido. Apesar da demora, o serviço de consulta foi eficiente
- Excelente atendimento online! Muito eficiente. Estou muito grato pelo serviço.
- Agradeço à toda equipe deste Arquivo Nacional a atenção e atendimento recebidos!
- Suplantaram minhas expectativas e contribuíram sobremaneira para o sucesso na localização das documentações pretendidas!!!!
- Foi notória a intenção de que eu obtivesse êxito em minhas pesquisas!!!
- atendimentos primorosos: apresentação (dos servidores e do local),cordialidade, educação,gentileza, simpatia, orientações recebidas dos servidores quanto aos protocolos necessários às pesquisas que precisei realizar, sem falar na impecável higiene de todos os ambientes que me foram disponibilizados!!!!
- Até o refeitório foi oferecido a fim de que me alimentasse (trazendo alimentos de casa).
- Sugestão: Local p comprar alimentos/bebidas (bistrô,cantina, lanchonete) o que mais atender a possibilidade deste Arquivo Nacional.
- O técnico Rodrigo foi muito atencioso, prestativo e educado desde o início de minhas pesquisas. Só tenho elogios ao arquivo nacional.
- Bom serviço e atendimento
- Ótimo atendimento e disposição dos funcionários, o único problema é a demora de mais de 4 meses pelas respostas, o que entendemos que não é culpa dos funcionários e sim falta de mais funcionários para atender a demanda. Meu atendimento foi ótimo, e gostaria de agradecer a atenção prestada pelos funcionários/pesquisadores.
- Fui bem atendido e orientado.
- Achei bom o atendimento
- Esperava receber Certidão de Nascimento ou Passaporte.
- Perfeito. Todo atendimento maravilhoso, parabéns à todos do AN.
- Excelente. Equipe atenciosa.
- O prazo para processar o atendimento (de resposta) deveria ser menor.
- Os contactos telefônicos foram muito bons e com muito boa vontade. Gostei muito.
- Melhorar a agilidade no atendimento. Acho que isso é prioridade.
- Os atendentes são muito educados, vocês realmente, mesmo com a fila enorme, depois de meses, responderam minha solicitação, com informações concisas e ordenamento de onde deveria pagar, o que pagar, enfim, realmente um belo serviço e um ótimo exemplo de demonstração de organização.
- Lento mas eficaz
- Atendimento foi ótimo deram total atenção ao caso

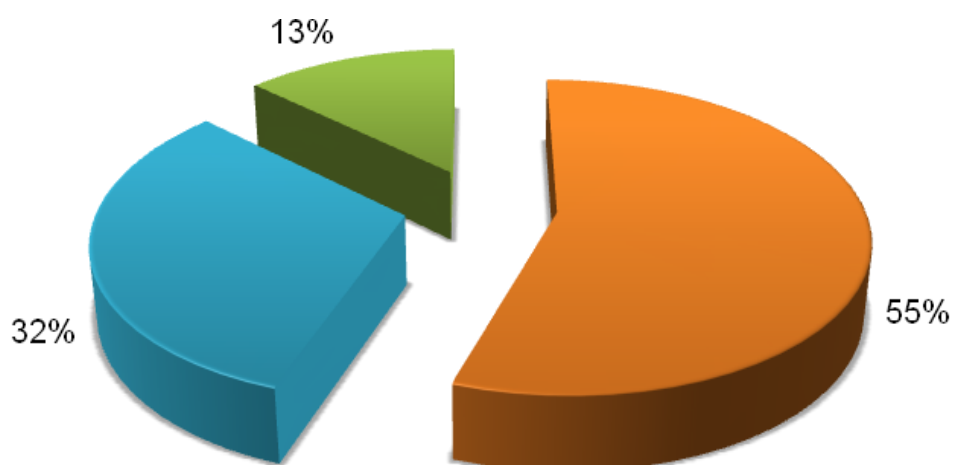
ESCOLARIDADE

ATENDIMENTO PRESENCIAL



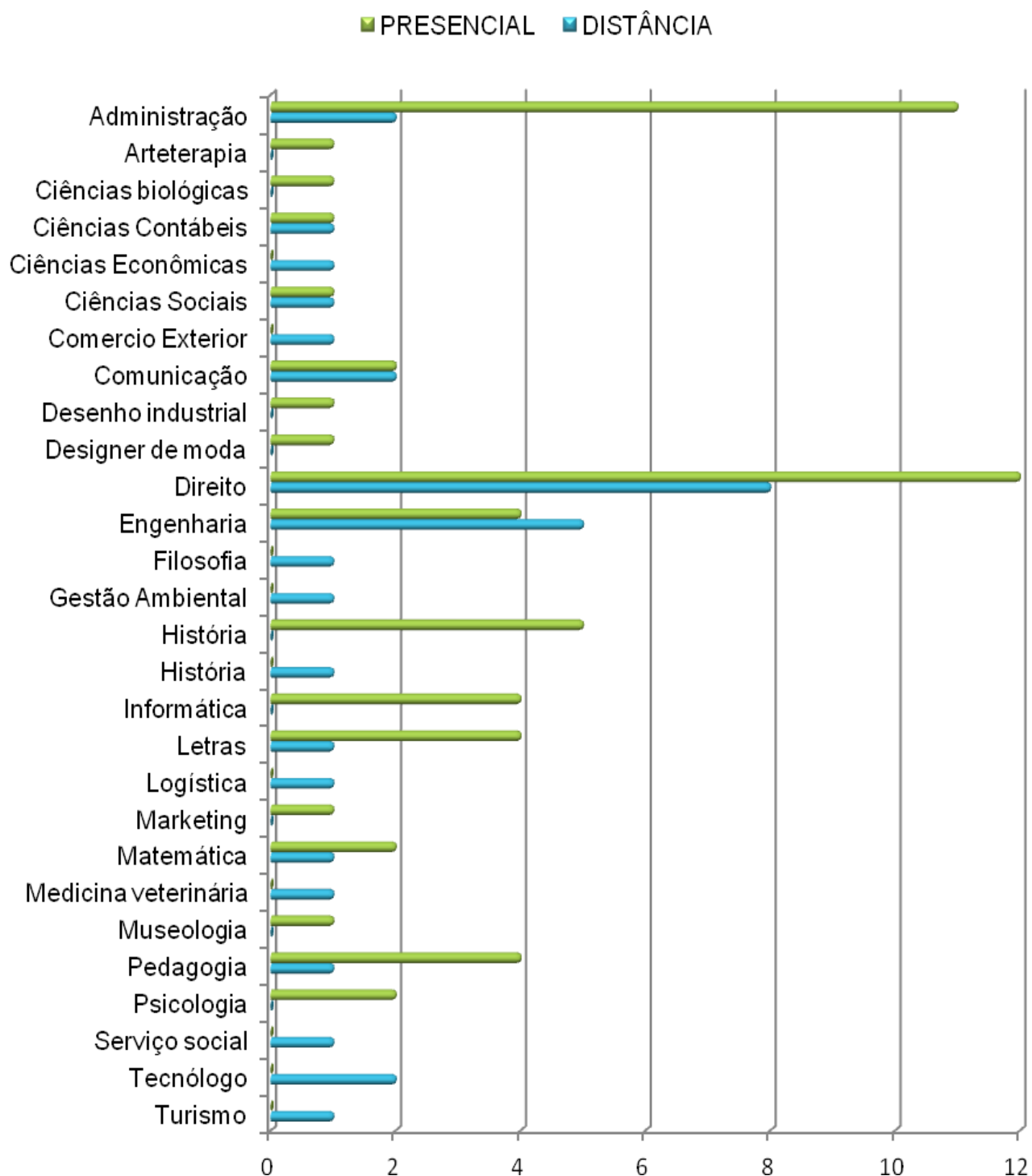
■ Pós ■ Superior ■ Ensino médio ■ Ensino fundamental ■ Não tenho estudo

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



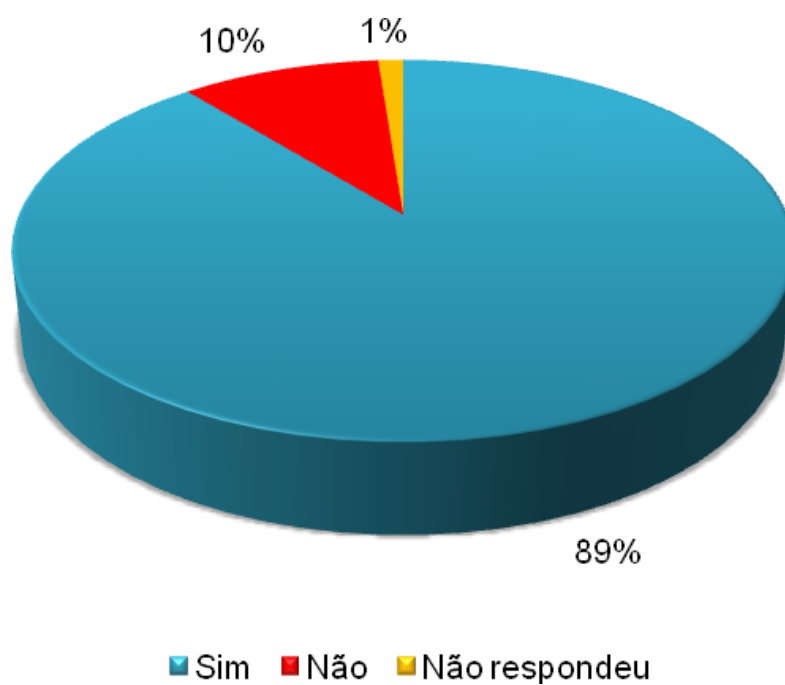
■ Nível superior ■ Pós-graduação ■ Ensino médio

FORMAÇÃO

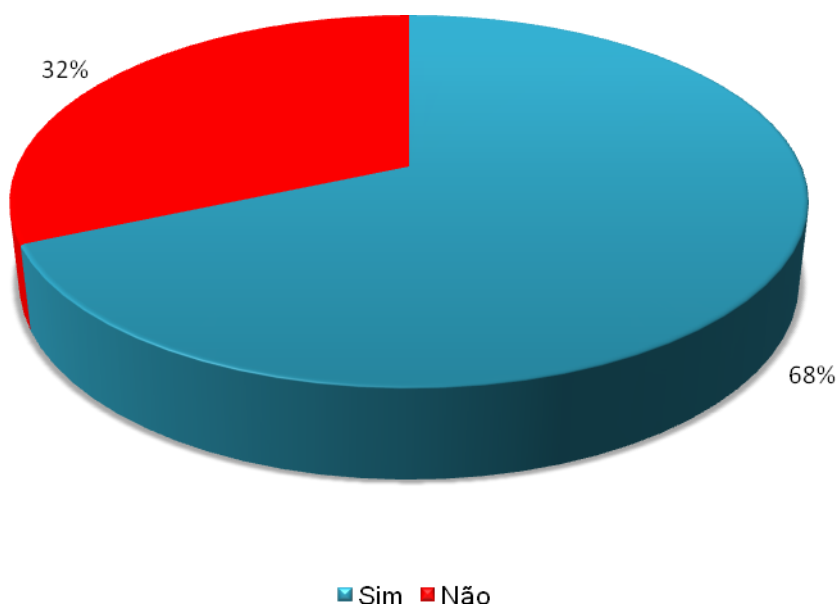


PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

ATENDIMENTO PRESENCIAL

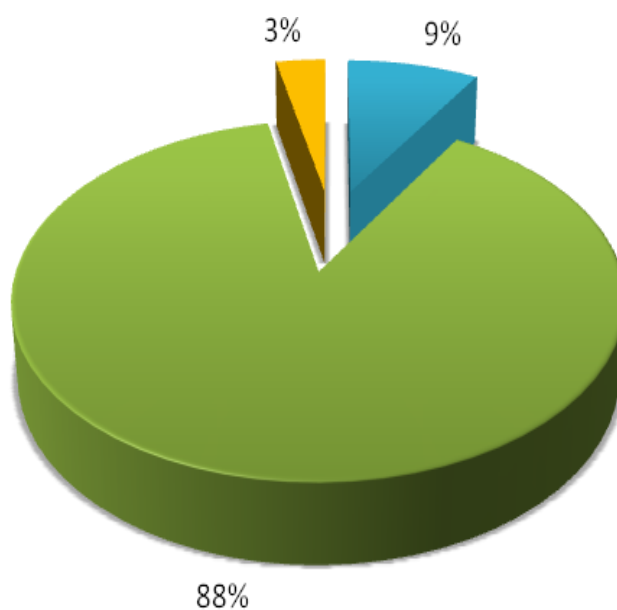


ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



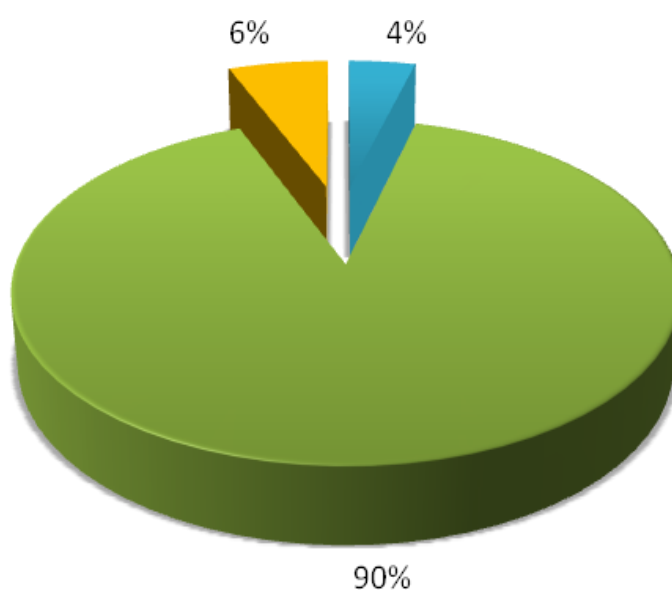
FINALIDADE DA PESQUISA

ATENDIMENTO PRESENCIAL



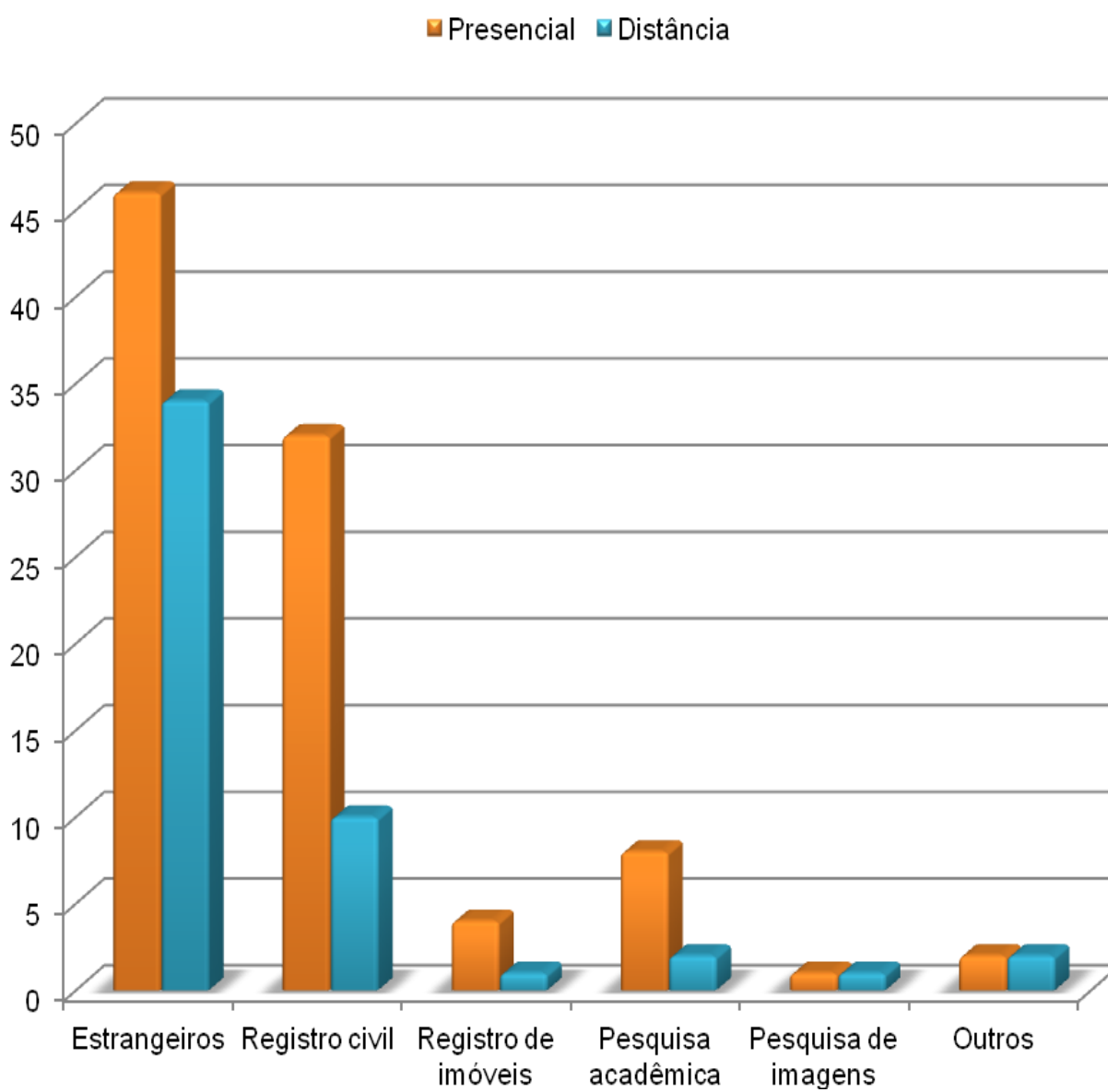
■ Acadêmica ■ Probatória ■ Outras

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



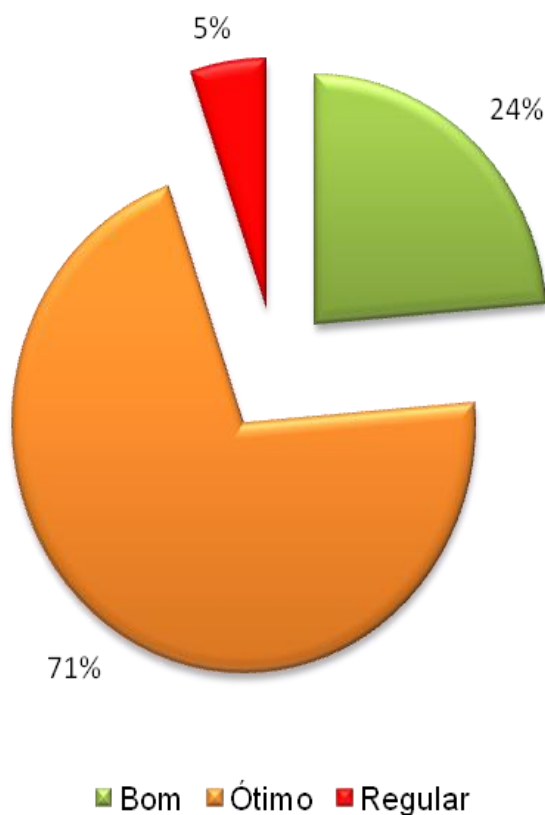
■ Acadêmica ■ Probatória ■ Outras

TEMA DE PESQUISA

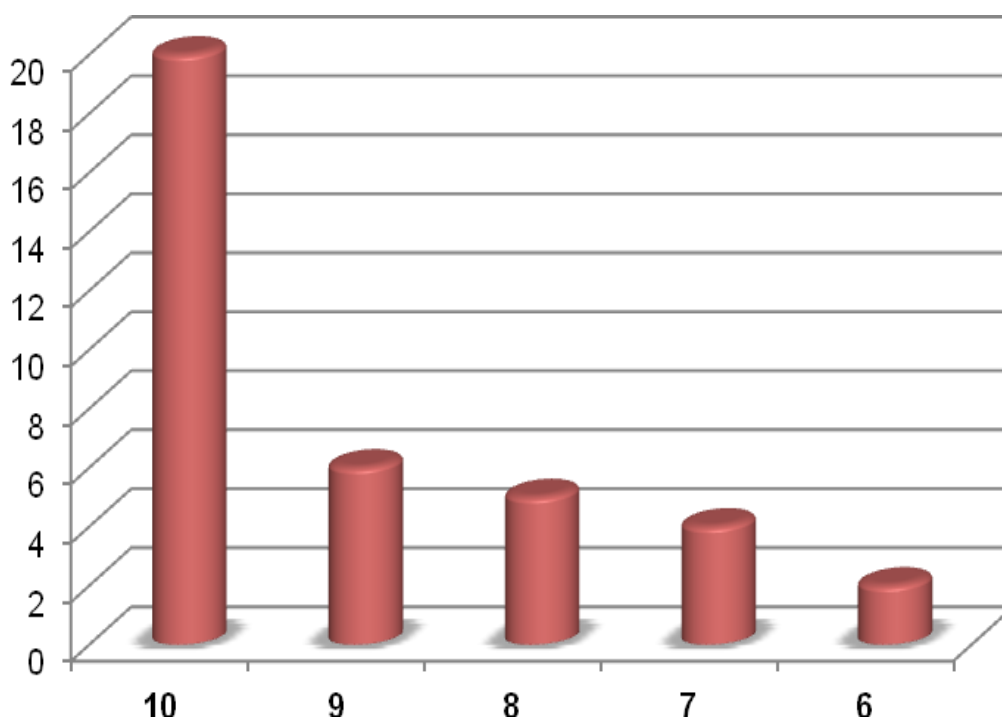


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

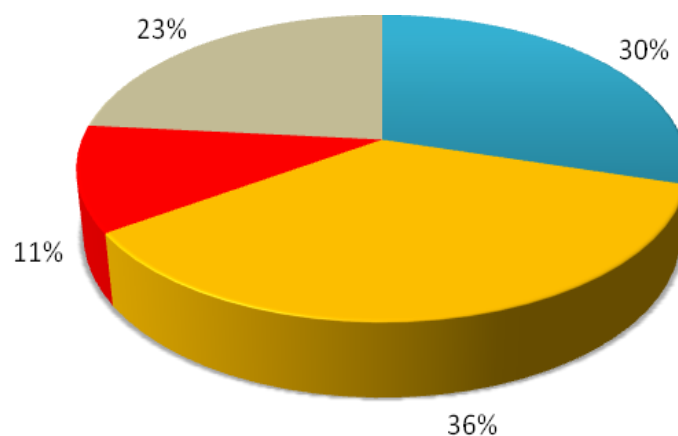


NOTA



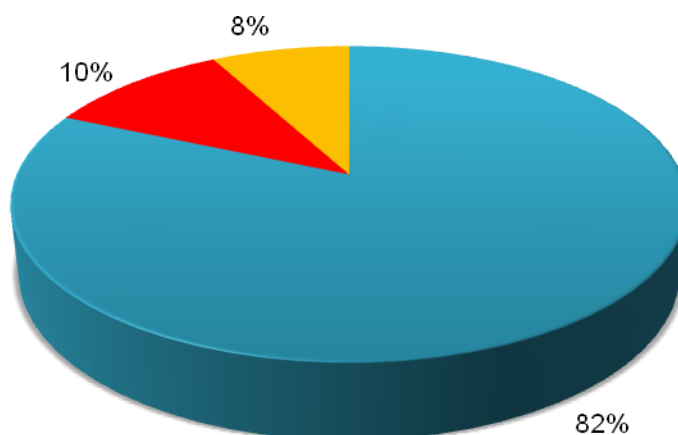
SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

ATENDIMENTO PRESENCIAL



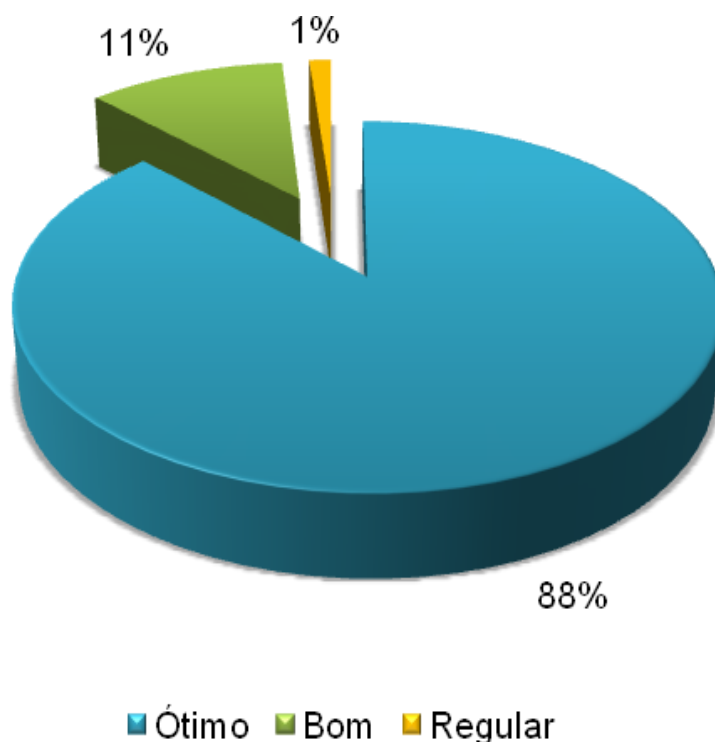
- Recebi o documento/informação
- Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.
- Não recebi o documento/informação
- Não respondeu

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

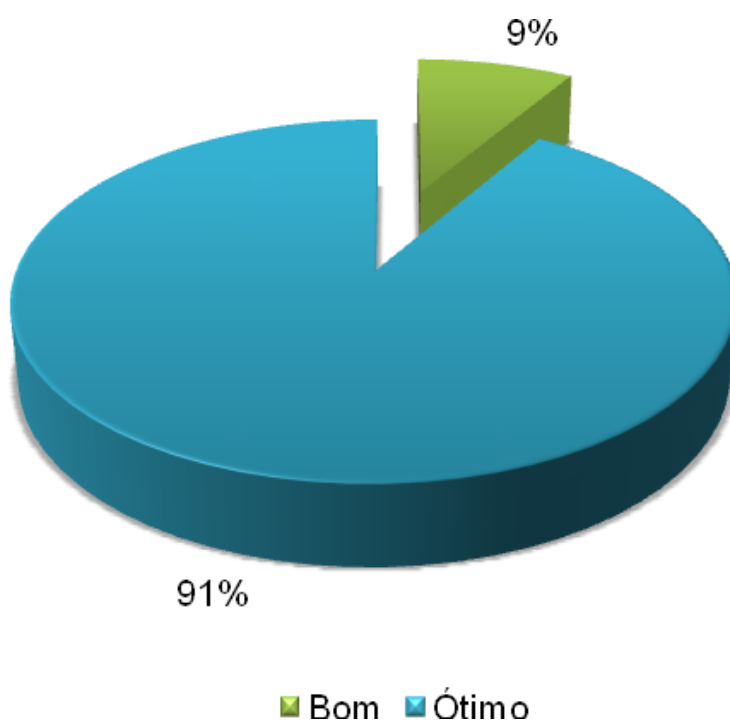


- Recebi o documento/informação
- Não recebi o documento/informação
- Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.

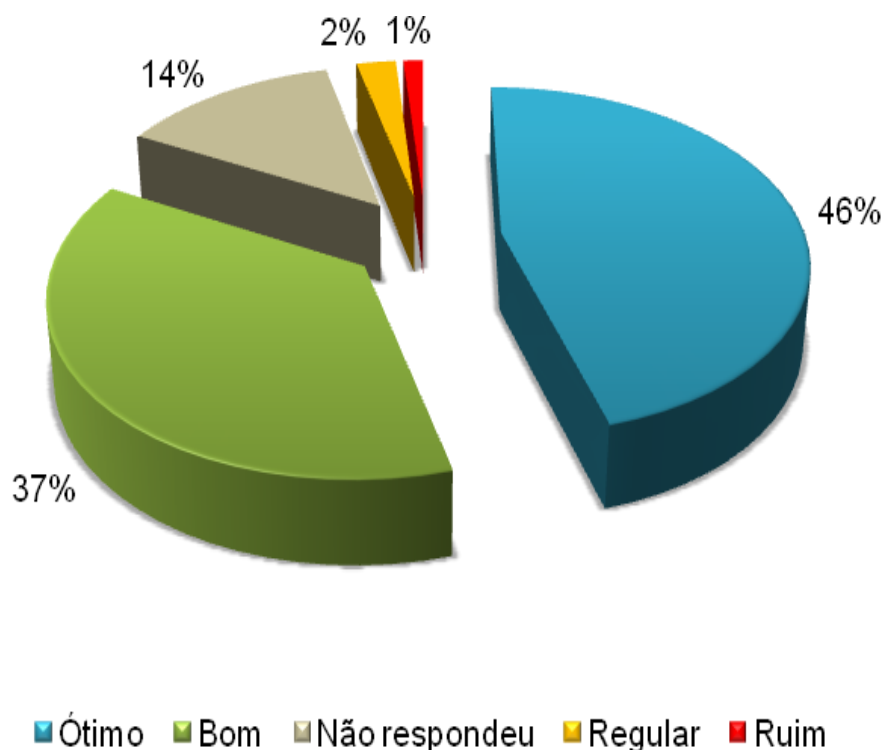
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



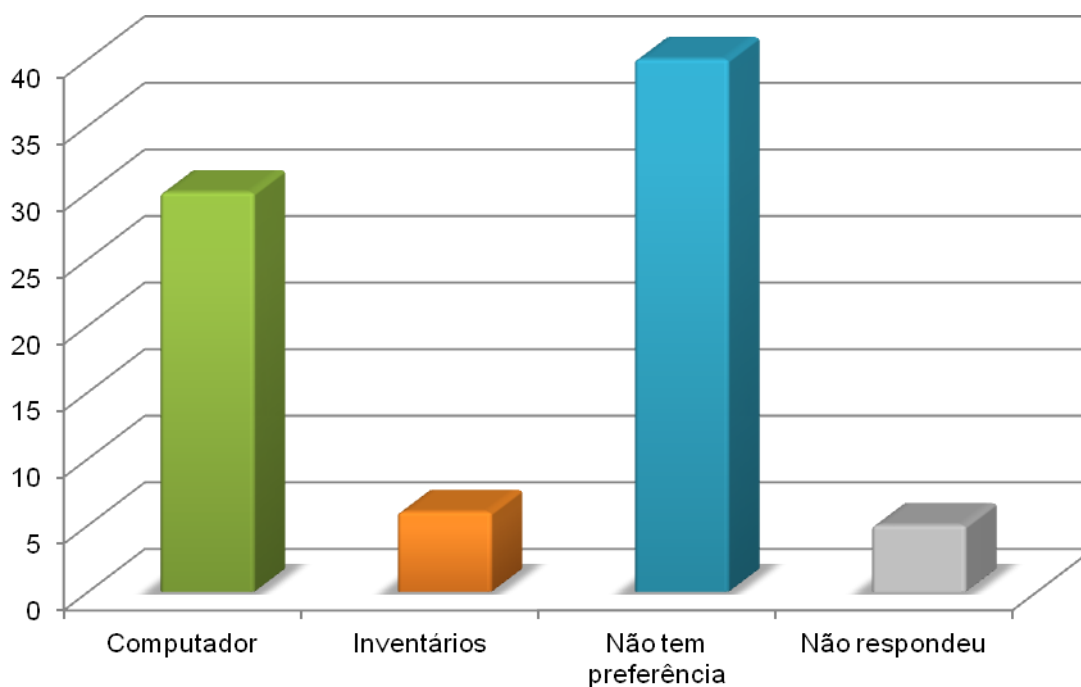
ATENDIMENTO NO BALCÃO



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



Prezado usuário,

Para assegurar a qualidade do atendimento prestado aos usuários do Arquivo Nacional, iniciamos processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes. Assim, produzimos o questionário a seguir, para o qual seria muito bom receber suas respostas.

PARTICIPE CONOSCO DESTA ESFORÇO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

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

a. Em caso positivo, como conheceu o Arquivo Nacional?

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

4. O que achou das orientações recebidas dos funcionários da Recepção?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

5. O que achou das orientações recebidas dos funcionários do balcão?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

8. Você já pesquisou nosso banco de dados pelo portal AN?

Sim

Não

CONTINUA NO VERSO

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|---------------------|---------------|-------------------------------------|------------------------------|----------|--------|-------|--------------|-----------------|-------|------------|-----------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 001 | Pós | Administração | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Bom | Sim | Não pq aguardando prazo | Não | - |
| 002 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Consulado português | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | - | - | - | - |
| 003 | Superior | Engenharia | Sim | Outras pessoas | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | - | Estou aguardando | Sim | - |
| 004 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Ótimo | Sim | Sim | Não | - |
| 005 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Ótimo | Sim | Sim | Não | - |
| 006 | Superior | Ciências biológicas | Sim | Familiares | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | Sim | Sim | - |
| 007 | Superior | Direito | Sim | Órgãos portugueses | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Bom | Orientação | Não pq não foi achado | Sim | - |
| 008 | Pós | Direito | Sim | E-mail do filho | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | - | Não | Não | - | - | Não pq aguardo a pesquisa | - | O atendimento cortês, por parte de todos. Sugestão: poderia ser mais divulgada a possibilidade de pesquisas. Poucas pessoas sabem desse veículo tão importante, que existe aqui no Rio. |
| 009 | Superior | TI MKT | Sim | Internet | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | Sim | Não | Gostaria de parabenizar a todos pelo atendimento, muito bom. |
| 010 | Pós | Administração | Sim | Matéria publicada no jornal O Globo | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Sim | Não pq processo de pesquisa | Não | Organização, ambiente, atenção do profissional, tudo excelente. Estão de parabéns. Não é normal encontrar tudo isso na maioria das repartições públicas. Muito obrigado. Obs.: |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|------------------|---------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|----------|--------|-------|--------------|-----------------|------------|------------------|-------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | Fomos atendidos pela funcionária Aurinete com muita paciência e cortesia. |
| 011 | Superior | Direito | Sim | Ensino escolar | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | - | Não | Sim | Regular | Orientação | Não pq aguardando o resultado da pesquisa | Não | - |
| 012 | Pós | Psicologia | Sim | Amigos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | - | Não | Não | Aguardando | Aguardando | Aguardando | Sim | Excelente atendimento do funcionário Claudio Teixeira |
| 013 | Superior | Designer de moda | Sim | Indicação | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | - | Não | Sim | - | - | - | Sim | Estou no aguardo da documentação solicitada. |
| 014 | Superior | Letras | Não | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | - | - | Não | - | - | - | - | Estou no aguardo da pesquisa pela funcionária do Arquivo. |
| 015 | Superior | - | Sim | Múltiplas referências (trabalho, faculdade, internet) | Estrangeiros | Bom | Ótimo | Bom | Não | Sim | Bom | Orientação | Não pq não foi possível encontrar | Sim | - |
| 016 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | - | - | - | - | - | - |
| 017 | Superior | Administração | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Inventários | Não | Ótimo | Orientação | Não pq ainda irão pesquisar | Sim | Ótimo recurso de busca. |
| 018 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Inventários | Não | Ótimo | Orientação | Não pq ainda irão pesquisar | Sim | Ótimo recurso de busca. |
| 019 | Pós | - | Sim | Cartório 16º Ofício de Notas | Registro de imóveis | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Orientação | - | Não | - |
| 020 | Superior | Engenharia | Sim | Indicação | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Bom | Aguardar 30 dias | - | Sim | - |
| 021 | Pós | Direito | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Orientação | Não pq aguardando pesquisa | Não | - |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|--------------------|---------------|---------------------|-----------------------------------------|----------|--------|-------|--------------|-----------------|------|--------------|--------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 022 | Pós | História da arte | Sim | Orientador | Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Inventários | Não | - | Sim | Sim | Sim | Muito bem organizado e seria ótimo ter a maior parte da informação digitalizada. |
| 023 | Ensino médio | Não se aplica | Não | - | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Sim | Bom | Orientação | Não pq pesquisando ainda | Não | - |
| 024 | Superior | Engenharia | Não | - | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Sim | Bom | Orientação | Sim | Sim | - |
| 025 | Superior | Desenho industrial | Sim | Família | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | - | Não pq aguardar 30 dias | Não | Acessibilidade do prédio para idosos com dificuldade de locomoção. O acesso ao elevador é muito distante e sem sinalização. |
| 026 | Superior | Pedagogia | Não | - | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Sim | Bom | Em andamento | Não pq aguardar 30 dias | Não | Acessibilidade para idosos e falta de sinalização. |
| 027 | Superior | Comunicação social | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | - | - | Sim | - |
| 028 | Pós | Letras | Sim | Internet | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | Bom | Orientação | Não | Não | Gostei muito do atendimento, fui bem orientada como proceder para conseguir o documento que estou procurando. |
| 029 | Pós | História | Não | Durante a graduação | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Inventários | Sim | - | - | - | - | - |
| 030 | Pós | Informática | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | - | - | Sim | O atendimento foi de suprema satisfação, devido ao tipo de busca que será realizado e os quais eu não tinha conhecimento. |
| 031 | Pós | História | Sim | Site | Pesquisa acadêmica | Bom | Bom | Bom | Não | - | - | Sim | - | Sim | - |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------------|-------------------|---------------|-------------------------------------|------------------------------|----------|--------|---------|--------------|-----------------|---------|------------|-------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 032 | Pós | Direito | Sim | Pós | Pesquisa acadêmica | Regular | Bom | Regular | Computador | Sim | Regular | Sim | - | Sim | - |
| 033 | Superior | Pedagogia | Sim | Amigo | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | - | Sim | - |
| 034 | Pós | História | Sim | Por ouvir falar pelos colegas | Pesquisa acadêmica | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Sim | - | - | Obrigado, fui atendido com excelência por Tássia e Mariana! Obrigado! |
| 035 | Superior | Direito | Sim | Endereço eletrônico | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | Bom | Orientação | Não pq aguardando solicitação | - | - |
| 036 | Superior | Direito | - | Amigos | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | Bom | Orientação | Não pq aguardando solicitação | - | - |
| 037 | Superior | Direito | Sim | Faculdade | Pesquisa acadêmica | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | Não pq não solicitei | Sim | Atendimento maravilhoso, bastante prestativo e que realmente ajuda a conseguir o objetivo final. |
| 038 | Pós | Marketing | Sim | Já conhecia do histórico do Arquivo | Registro de imóveis | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Orientação | Não pq não havia | Sim | - |
| 039 | Pós | Ciências sociais | Sim | Pesquisadores | Pesquisa acadêmica | Ótimo | Bom | Bom | Computador | Sim | Regular | Orientação | Não pq não solicitei | Sim | - |
| 040 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | - | - | - | - |
| 041 | Não tenho estudo | Não se aplica | Sim | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | - | - | - | - |
| 042 | Superior | Produção cultural | Sim | Internet | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | Orientação | Não pq será feita procura | Sim | - |
| 043 | Ensino fundamental | Não se aplica | Sim | Indicação | Registro de imóveis | Bom | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Orientação | Não pq não encontrada | Sim | [ass] |
| 044 | Superior | - | Sim | - | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Sim | Regular | Sim | - | - | Excelente atendimento pessoal. Sistema via internet precisa melhorar, dando |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|--------------------|---------------|-----------------------------------------|--------------------|----------|--------|---------|--------------|-----------------|---------|-----------------------------------|------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | opção clara de marcação de pesquisa física e oferecendo a possibilidade de contratar a digitalização do documento desejado. |
| 045 | Superior | Psicologia | Sim | Consulado | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | Orientação | Não pq estou aguardando a pesquisa | Sim | - |
| 046 | Pós | Administração | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | - | Não | Não | - | Orientação | - | Não | - |
| 047 | Pós | - | Sim | Internet | Estrangeiros | Bom | Ótimo | Bom | Computador | Sim | Regular | Orientação | - | Não | Poder consultar pelo site o andamento do processo, pelo protocolo recebido. |
| 048 | Pós | Ciências contábeis | Sim | Cartório | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | Sim | Sim | Muito bem atendido pela sra. Denymar, que se mostrou muito atenciosa e prestativa. |
| 049 | Pós | Letras | Não | Desde o tempo de estudante ensino médio | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Ótimo | Ainda não consegui. Vão pesquisar | Não pq ainda vão pesquisar | Sim | Parabéns pelo atendimento por todos a partir da recepção. |
| 050 | Superior | Engenharia | Sim | - | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | - | Não | - |
| 051 | Pós | História | Não | - | Pesquisa acadêmica | Bom | Ótimo | Regular | Não | Sim | Regular | - | Sim | Sim | Acho o processo de pesquisa muito complicado. não é ágil. E o site também é complexo. Tem de agilizar. |
| 052 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Internet | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | - | - | Sim | - |
| 053 | Superior | Direito | Sim | Informação familiar | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | Sim | Sim | Ótimo em tudo. |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|--------------------|---------------|----------------|--------------------|----------|--------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 054 | Pós | Administração | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Orientação | - | Sim | - |
| 055 | Pós | - | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | - | - | - | Sim | Algumas respostas ao consultório não se aplicam pois estarei aguardando 30 dias para resposta; porém fui muito bem atendido por toda equipe. |
| 056 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Internet | Registro civil | Bom | Bom | Bom | Computador | Não | Bom | Não | Não | Não | Agradeço ao Arquivo Nacional a disponibilidade da pesquisa. [ass] |
| 057 | Pós | Mediação conflitos | Sim | Internet | Outros: biblioteca | Bom | Bom | Ruim | Inventários | Sim | Regular | Orientação | Não pq procurei a biblioteca | Sim | Gostei muito do atendimento, os funcionários foram bem prestativos, mas não conseguir acesso a biblioteca, que era meu objetivo. A biblioteca poderia ser mais acessível. |
| 058 | Superior | Museologia | Sim | - | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Não | Ainda está sendo pesquisado | Não | - |
| 059 | Pós | Direito | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Sim | Bom | Não | Não pq ainda está sendo pesquisado | Sim | Funcionário muito solícito e prestou as informações adequadamente. |
| 060 | Pós | Direito | Sim | Terceiros | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Sim | Sim | Sim | Excelente atendimento e capacidade técnica dos servidores. Excelente a data, digo, o banco de dados disponível. Parabéns aos servidores e à gerência da |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|---------------|---------------|----------------------|----------------------------------------|----------|--------|-------|--------------|-----------------|-------|------------|----------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | Instituição. [ass] |
| 061 | Pós | - | Sim | Outros pesquisadores | Pesquisa acadêmica | Bom | Bom | Bom | Computador | Sim | Bom | Sim | Não | Sim | - |
| 062 | Pós | Pedagogia | Sim | Pai | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | - | Inventários | Não | Ótimo | Sim | - | Sim | Rio, 19/04/17. Venho através desta elogiar o atendimento recebido no Arquivo Nacional, principalmente pela funcionária Tassia que me atendeu com muita paciência educação e presteza nas informações, ajudando-me muito nas minhas dúvidas e orientando-me no que precisei. [ass][tel] |
| 063 | Superior | Administração | Sim | Amigos | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | - | Não | Não | - | - | - | Não | - |
| 064 | Superior | Gestão | Sim | Google | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Não | - | Orientação | Não pq não achamos | Sim | - |
| 065 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Internet | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Orientação | Não pq agendei | Sim | Ótimo |
| 066 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Outras instituições | Outros: registro intelectual (patente) | Bom | Bom | Bom | Computador | Não | - | - | - | - | - |
| 067 | Pós | Direito | Sim | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | - | - | Sim | Bom | Não | Não pq não soube precisar a data | Sim | Dentro das informações que eu possuía sobre o que buscava, foram muito boas. |
| 068 | Pós | Arteterapia | Sim | Cartório | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Não | Não pq estou aguardando | Não | Ótimo atendimento. Pessoas educadas e prestativas. |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|----------------------------------|---------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------|--------|-------|--------------|-----------------|-------|------------|----------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 069 | Superior | Secretariado executivo | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | - | - | Sim | - | Sim | Não pq voltarei daqui a um mês para buscá-la | Não | - |
| 070 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Cartório | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Orientação | Não se encontra | Não | Fui muito bem atendida. Muito grata. |
| 071 | Pós | Informática | Sim | Ensino médio | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Ótimo | Sim | Sim | Sim | - |
| 072 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | Jornal | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | Ótimo | - | - | Sim | Ótima recepção e atendimento, pessoas simpáticas e cordiais. Espero que o acervo seja ampliado e melhorado. Parabéns. |
| 073 | Superior | - | Sim | Filha | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | - | Sim | Sim | Sim | Atendimento espetacular. Funcionários trabalhando com muito boa vontade, difícil de se encontrar. Gostaria que todos os lugares que fui pudesse ser atendida desta forma. |
| 074 | Ensino médio | Não se aplica | Sim | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | - | - | - | Orientação | - | - | O atendimento foi ótimo só que não achei por motivo do ano muito antigo. |
| 075 | Pós | Pedagogia | Sim | Indicação para retirada de certidão óbito | [Registro civil] | Ótimo | Ótimo | Ótimo | - | Não | Ótimo | Orientação | - | - | Grata. |
| 076 | Pós | Gestão de sistemas de informação | Sim | Amigo | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | Ótimo | Orientação | Em andamento | Sim | Atendimento excelente!!! |

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

| Nº | ESCOLARIDADE | FORMAÇÃO | PRIMEIRA VEZ? | COMO CONHECEU? | TEMA PESQUISA | RECEPÇÃO | BALCÃO | IPs | PREFERÊNCIAS | BANCO DE DADOS? | SIAN | SUCESSO | CÓPIA | WI-FI | OBS./SUGESTÕES |
|-----|--------------|--------------------|---------------|----------------|------------------------------|----------|--------|-------|--------------|-----------------|-------|------------|------------------------------------|-------|------------------------------------------------|
| 077 | Superior | Matemática | Sim | - | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não | Não | Ótimo | Orientação | Não pq foi para pesquisa | Sim | Ótimo atendimento. |
| 078 | Pós | Gestão de negócios | Sim | Cartório | Registro de imóveis | Ótimo | Ótimo | Bom | Não | Não | - | Sim | Não pq foi agendado para consulta | Sim | - |
| 079 | Superior | Letras | Sim | Internet | Estrangeiros | Ótimo | Ótimo | - | Não | Sim | Ótimo | - | - | Não | - |
| 080 | Pós | Informática | Não | - | Registro civil | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Computador | Sim | Ótimo | Sim | Sim | Sim | - |
| 081 | Superior | Administração | Sim | Internet | Estrangeiros, Registro civil | Ótimo | Ótimo | Bom | Computador | Não | Ótimo | Orientação | Não pq ainda irei fazer a pesquisa | Sim | Todas as pessoas muito educadas e prestativas. |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|-------|---------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Pós-graduação | Direito | Mestrado em direito internacional e relações internacionais | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | | | 10 |
| Nível superior | Administração de empresas | | Sim | Em reportagens sobre genealogia | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre onde obtê-los. | Não | Não foram encontradas nos arquivos | O Arquivo Nacional oferece muita informação, não tenho crítica alguma. Somente acredito que talvez devesse receber mais funcionários e/ou verba, pois se trata de um órgão importante para a memória do país. | 10 |
| Nível superior | Ciências Econômicas | | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ruim | Recebi o documento/informação | Sim | | Fiz uma pesquisa por e-mail pois na época o Arquivo Nacional estava fechado. Agora recebi o resultado da pesquisa e seria interessante que houvesse a opção de retirar o documento pessoalmente, para poupar o esforço e tempo de enviar pelo Correio. | 10 |
| Pós-graduação | Turismo | Mestrado em Turismo | Sim | Internet | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Bom | Bom | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | | | 7 |
| Pós-graduação | Direito | Direito processual civil | Sim | Pesquisando pela internet | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Regular | Regular | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | | Poderia ter um atendimento online um 0800 para dirimir algumas dúvidas que no site não abrange | 8 |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|----------------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|-----------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Nível superior | Engenharia civil | | Sim | Site de buscas | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Sim | | | 10 |
| Pós-graduação | | Mestre em Engenharia Civil | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Bom | Regular | Regular | Não recebi o documento/informação | Não | Recebi o link para o PDF, mas o arquivo está ilegível | A qualidade do documento deve ser melhor, dois de três documentos que me enviaram está impossível de ler. | 8 |
| Pós-graduação | Direito e Filosofia | Direito Público | Sim | Já tinha conhecimento do que faz | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Não | Estou aguardando | O atendimento dos técnicos foi ótimo | 10 |
| Nível superior | Letras | | Sim | Grupo de facebook | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Sim | | | 10 |
| Pós-graduação | Gestão Ambiental | Pós em Gestão Ambiental | Não | Grupo cidadania italiana e genealogia | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Bom | Bom | Recebi o documento/informação | Não | Será enviada ainda, mas já recebi outros documentos, porém foram mais rápidos na entrega. | Contratar mais pessoas, ou voluntários e abrir setor para anexar e digitalizar estes documentos.... | 10 |
| Nível superior | Licenciatura em Matemática | | Sim | Fui navegando no Google. Uma informação me levava à outra até chegar ao Arquivo Nacional. | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Sim | | | 10 |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|---------------------------------------------------|------------------------|---------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|-----------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Nível superior | Direito | | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Bom | Regular | Regular | Recebi o documento/informação | Sim | | | 8 |
| Nível superior | Comercio Exterior | | Sim | Através da Internet e de amigos que já o utilizam | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Não | Me foi passado que localizaram as mesmas, e agora vou recebê-las, mas ainda não as tenho em mãos | O atendimento foi ótimo conforme minha nota abaixo, mas o período para este atendimento foi muito grande, e como houveram várias justificativas inclusive por falta de funcionários, a minha nota não foi alterada(10), pois não é culpa dos funcionários e sim provocada por tudo o que o País como um todo está passando. | 10 |
| Pós-graduação | Engenharia Metalúrgica e de Segurança do Trabalho | Engenharia Metalúrgica | Sim | Indicação de familiar | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Bom | Bom | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | | Em minha primeira tentativa de obter as informações na Sede do Arquivo nacional não fui bem atendido. Apesar da demora, o serviço de consulta foi eficiente | 8 |
| Nível superior | Tecnologo em sistemas de informação | | Sim | pela Internet, através de outras pesquisas | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Bom | Bom | Bom | Não recebi o documento/informação | Não | me foi enviado os registros do livro mas tenho que encontrar a pessoa procurada | | 6 |
| Nível superior | Comunicação Social - Rádio e TV | | Sim | Através das oficinas do RECINE em 2015. | Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Sim | | Excelente atendimento online! Muito eficiente. Estou muito grato pelo serviço. | 10 |
| Nível superior | serviço social | | Sim | indicação de cartório | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Sim | | Agradeço à toda equipe deste Arquivo Nacional a atenção e atendimento recebidos! Suplantaram minhas expectativas e contribuíram sobremaneira para o sucesso na localização das documentações pretendidas!!!!Foi notória a intenção de que eu obtivesse | 10 |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|--------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|-------|---------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| | | | | | óbito) | | | | | | | êxito em minhas pesquisas!!!Atendimentos primorosos: apresentação (dos servidores e do local), cordialidade, educação, gentileza, simpatia, orientações recebidas dos servidores quanto aos protocolos necessários às pesquisas que precisei realizar, sem falar na impecável higiene de todos os ambientes que me foram disponibilizados!!!! Até o refeitório foi oferecido a fim de que me alimentasse (trazendo alimentos de casa). Sugestão: Local p comprar alimentos/bebidas (bistrô, cantina, lanchonete) o que mais atender a possibilidade deste Arquivo Nacional. | |
| Nível superior | Engenharia civil | | Sim | Internet | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/i nformação | Sim | | O técnico Rodrigo foi muito atencioso, prestativo e educado desde o início de minhas pesquisas. Só tenho elogios ao arquivo nacional. | 10 |
| Nível superior | Direito | | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Outros | Bom | Bom | Bom | Não recebi o documento/i nformação | Não | Ainda vão enviar para mim mais foi localizado, somente estou esperando | Bom serviço e atendimento | 7 |
| Nível superior | Pedagogia | | Sim | Em consulta no Museu dos Imigrantess em São Paulo | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | | | Recebi o documento/i nformação | Não | Encaminhei hoje comprovante de pagamento. aguardo chegada de documentos | | 10 |
| Pós-graduação | Ciências Contábeis | Mestrado em Ciências Contábeis | Não | Grupo de pesquisa | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não recebi o documento/i nformação, mas fui | Não | Não foi encontrada | | 10 |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|----------------------|-----------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|---------|-------|---------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| | | | | | etc.) | | | | orientado sobre aonde obtê-los. | | | | |
| Ensino médio | | | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Sim | | Ótimo atendimento e disposição dos funcionários, o único problema é a demora de mais de 4 meses pelas respostas, o que entendemos que não é culpa dos funcionários e sim falta de mais funcionários para atender a demanda. Meu atendimento foi ótimo, e gostaria de agradecer a atenção prestada pelos funcionários/pesquisadores. | 10 |
| Pós-graduação | História | História da Ciência - PUCSP | Não | | Pesquisa acadêmica | Bom | Regular | Ruim | Recebi o documento/informação | | | | 9 |
| Nível superior | medicina veterinária | | Sim | através de informação de colegas | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Bom | Regular | Bom | Recebi o documento/informação | Não | estou no processo de espera dos documentos, segundo informação do arquivo historico nacional,será entregue no meu endereço por carta registrada | Fui bem atendido e orientado. | 9 |
| Ensino médio | | | Sim | Por uma pessoa que dá curso para interessados em tirar a cidadania italiana | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Não | Eu recebi o histórico de entrada, mas não certidão, não sei diferenciar se o que recebi e a certidão | Achei bom o atendimento | 10 |
| Nível superior | Ciências Sociais | | Sim | Por meio de orientação no Arquivo do Estado de São Paulo | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Não | As cópias estão em processo de reprodução e envio, pois acabo de pagar a GRU para o respectivo serviço. | | 10 |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| Nível superior | Tecnólogo - Processos de Produção | | Sim | Através de Pesquisa na Internet | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | | Esperava receber Certidão de Nascimento ou Passaporte. | 9 |
| Ensino médio | | | Sim | Fórum Cidadania Portuguesa | Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Regular | Ruim | Recebi o documento/informação | Sim | | Perfeito. Todo atendimento maravilhoso, parabéns à todos do AN. | 10 |
| Pós-graduação | Direito | EMERJ | Sim | Recomendação do Ministério da Justiça | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Sim | | Excelente. Equipe atenciosa. | 10 |
| Nível superior | Publicidade | | Sim | Através do Museu da Imigração em SP | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Bom | Bom | Regular | Recebi o documento/informação | Sim | | O prazo para processar o atendimento (de resposta) deveria ser menor. | 8 |
| Pós-graduação | Direito | Direito Processual Civil | Sim | Indicação | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito), Outros | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Recebi o documento/informação | Não | Devo pagar a GRU e aguardar para receber. | 10 | |
| Nível superior | Engenharia Eletricista | | Sim | | | Ótimo | Regular | Bom | Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre | Não | Pesquisa presencial | Os contactos telefônicos foram muito bons e com muito boa vontade. Gostei muito. | 9 |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso aonde obtê-los. | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|----------------|------------|---------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|-------------------------------|-------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| | | | | | | | | | | | | | |
| Ensino médio | | | Sim | Facebook | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.) | Ótimo | Regular | Regular | Recebi o documento/informação | Sim | | | 9 |
| Pós-graduação | Engenharia | Engenharia | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Regular | Regular | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | | | 6 |
| Nível superior | Logística | | Não | Através da internet | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito), Registro de imóveis (escrituras etc.) | Ótimo | Bom | Regular | Recebi o documento/informação | Sim | | Melhorar a agilidade no atendimento. Acho que isso é prioridade. | 7 |
| Nível superior | Direito | | Não | | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Bom | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | Estou em processo, mas tudo indica que receberei. | Os atendentes são muito educados, vocês realmente, mesmo com a fila enorme, depois de meses, responderam minha solicitação, com informações concisas e ordenamento de onde deveria pagar, o que pagar, enfim, realmente um belo serviço e um ótimo exemplo de demonstração de organização. | 9 |

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

| Escolaridade | Curso superior | Curso pós | Primeira vez? | Como conheceu | Tema de pesquisa | Avaliação contato | IPs | SIAN | Sucesso | Cópia | Razão da negativa | Comentário/sugestões | Nota |
|----------------|---------------------------------------|-----------|---------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|-------|-----------------------------------|-------|----------------------------|---------------------------------------------------|------|
| Nível superior | Administração com ênfase em marketing | | Sim | Internet | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Regular | Bom | Recebi o documento/informação | Sim | Em trânsito. Irei receber. | Lento mas eficaz | 7 |
| Ensino médio | | | Sim | Atraves do museu da imigracao | Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito) | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Não recebi o documento/informação | Não | Vao ser enviados | Atendimento foi ótimo deram total atenção ao caso | 10 |