

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



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
2018**

Rio de Janeiro
2018

APRESENTAÇÃO

Em consonância com o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e em integração com o Portal de Serviços do Governo Federal, no âmbito da Plataforma de Cidadania Digital – que dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais pelos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional –, 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.

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 do referido 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 formulário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em abril de 2018.

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/qVm8hH>

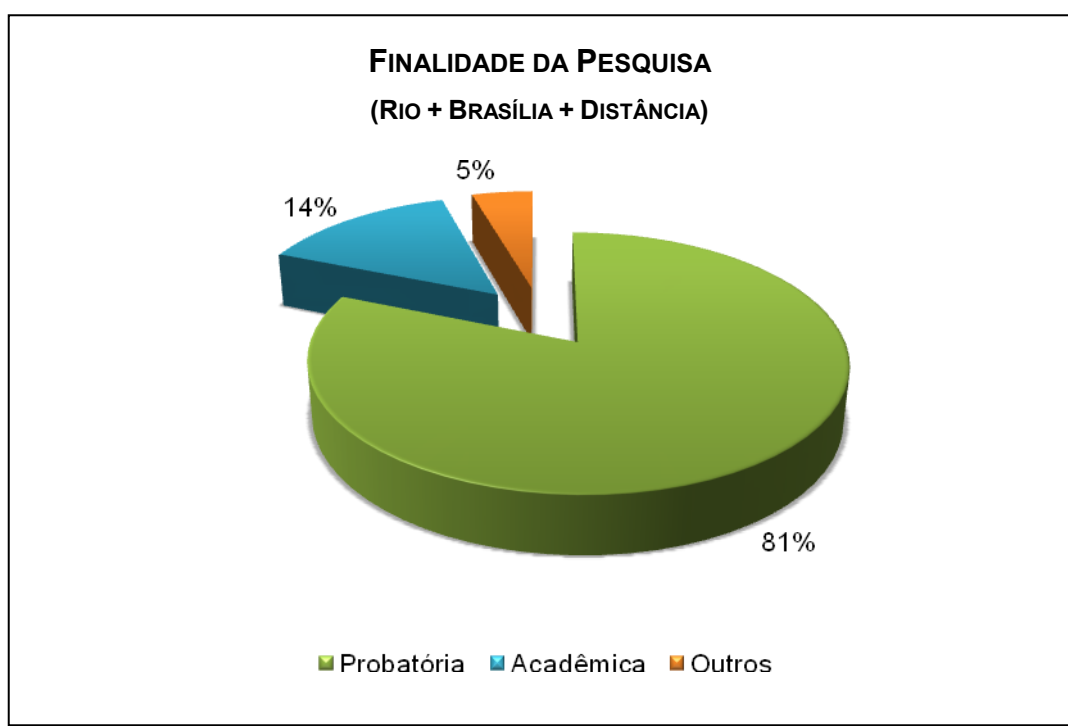
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 30 de abril de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 157 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 06 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 29 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

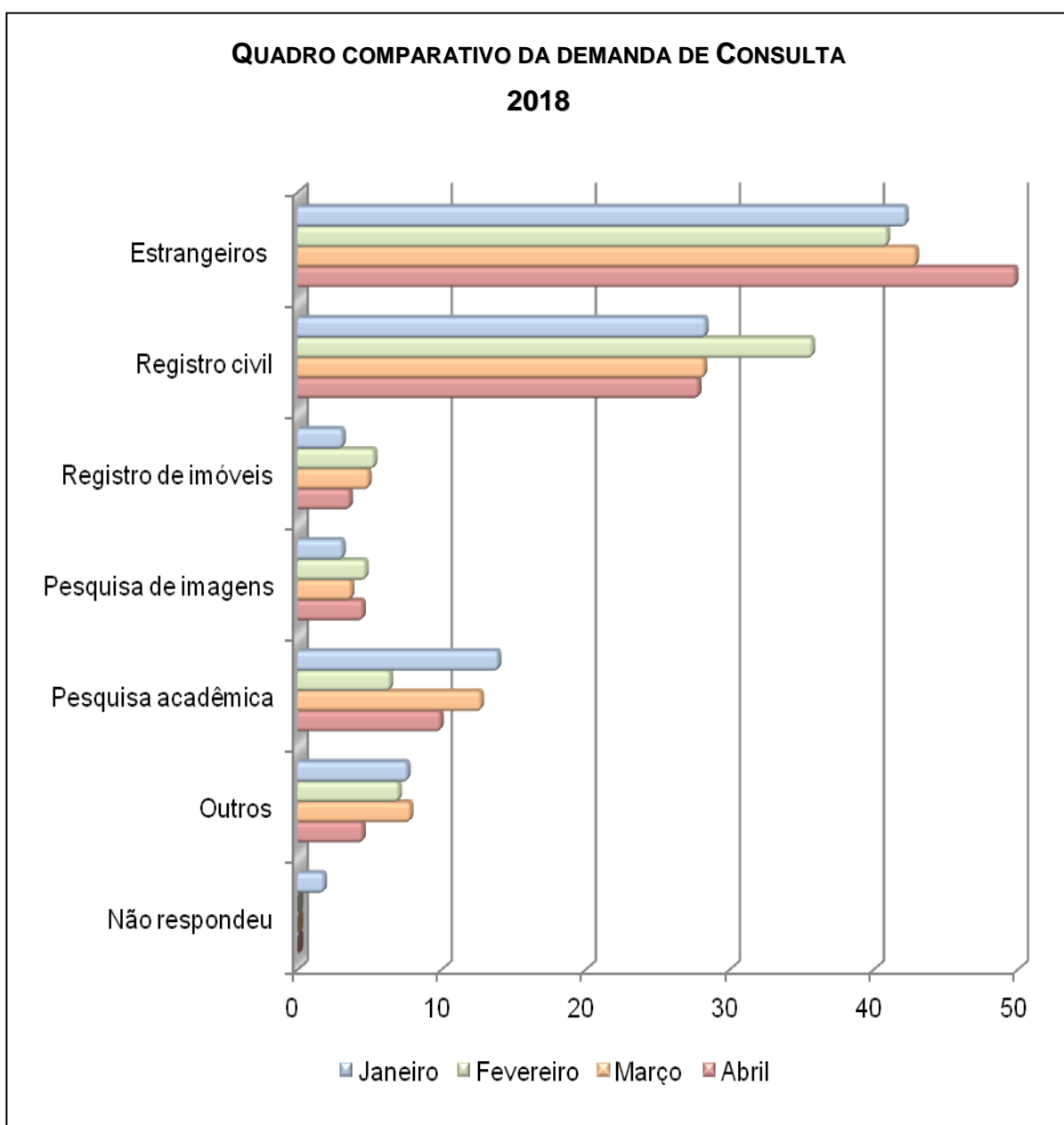
- Na sede, 85% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 33%. No atendimento a distância, 66% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em abril, 25% tem pós-graduação, 52% tem nível superior, 21% ensino médio e 2% ensino fundamental; no Distrito Federal, 83% tem pós-graduação e 17% nível. No atendimento a distância, 52% pós-graduação, 27% tem nível superior e 21% ensino médio.
- Em abril, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (17,8%), seguida de História (10,3%); em Brasília, a maioria dos respondentes era da área de História (40%). No atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Administração (27%) e Engenharia (16,2%).
- No Rio, a pesquisa probatória representa 83,6% da finalidade da consulta presencial, em Brasília a pesquisa acadêmica representa 33,3% da finalidade de consulta. Esta opção é reforçada no DF pela opção Outros (50%), na qual os respondentes indicaram ditadura militar, que no Rio é classificado como pesquisa acadêmica, o que ampliaria em muito o peso desta opção no Distrito Federal. Na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 79,4% da finalidade de pesquisa.



- No atendimento presencial do Rio, 14,65% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 13,8% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Estrangeiros (47,5%), seguida da pesquisa de Registro Civil (31,7%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (67,6%), seguida do

Registro Civil (11,8%). No atendimento presencial no DF, a principal demanda é por outros temas (50%), seguida da pesquisa acadêmica (16,7%) e da pesquisa de imagens (16,7%). Considerando-se que a indicação de outros temas leva aos acervos da ditadura, a opção pesquisa acadêmica se torna prioritária no Distrito Federal.

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 43% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 35% bons, 9% regulares, 2% ruins e 11% não respondeu. Em Brasília, 67% dos respondentes consideraram bons os instrumentos de pesquisa disponíveis e 33% os considerou ótimos. No atendimento a distância, 31% considerou ótimos os instrumentos, 26% bons, 20% regulares e 23% ruins.



- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 44% dos usuários do Rio de Janeiro preferem instrumentos no computador, 44% declarou não ter preferência, 4% prefere inventários impressos e 8% não respondeu. No Distrito Federal, 83% dos respondentes prefere instrumentos no computador, e 17% inventários impressos.

- 69% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 14% as consideraram boas, 10% regulares e 7% ruins.
- 52% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 14% atribuiu nota 9, 14% nota 8, 3% nota 7, 3% nota 6, 7% nota 5, e 7% nota 1.
- 78% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; em Brasília 100% o consideram ótimo. O atendimento no Balcão é ótimo para 82% dos usuários da Sede e para 100% dos usuários de Brasília.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 38% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 33% respondeu que recebeu o documento/informação, 6% não recebeu o documento/informação; 23% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 100% recebeu o documento/informação. No atendimento a distância, 62% recebeu o documento/informação, 17% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 21% não recebeu o documento/informação.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 34,4% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 66,7% são positivas. As demais observações se referem ao tempo de espera para o resultado da pesquisa e a problemas na operação do SIAN.
- 50% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica. Todas eram elogios.
- 70% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 60% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a demora na resposta e a dificuldade na pesquisa no SIAN.
- No atendimento presencial do Rio, 43% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 30% não faz diferença e 27% não respondeu. Em Brasília, 100% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Ter divulgação; lugar para carregar o telefone; menor prazo de liberação dos documentos. Grata. [ass]
- Achei o atendimento excelente. Fomos orientados a continuar a pesquisa pela internet. [ass] [CPF]
- Nos arquivos sobre as peças teatrais e a censura prévia na ditadura militar, foi difícil achar os arquivos censurados pois estavam todos misturados. Estavam organizados apenas por ordem alfabética, pouco esclarecimento sobre o que constava no arquivo.
- Fui muito bem atendido. Parabéns pelo bom trabalho em equipe. [ass]
- Fui bem atendido.
- Ótimo atendimento!
- Atendente ótima com muita boa vontade e presteza da atendente Flávia.
- Excelente atendimento e operacionalidade do Arquivo.
- O SIAN trava muito.
- Fui atendida, aguardando a pesquisa.
- 1) A pesquisa pelo site deveria ser mais simples; 2) O atendimento hoje está demorado.
- Embora não tenha encontrado a informação desejada, fui muito bem atendido e as dicas foram ótimas.
- Atendimento ótimo. Meu comentário o melhor possível.
- O prazo para resposta a pesquisa (prontuário de estrangeiro) é muito longo.
- Um processo mais fácil de fazer um agendamento a distância (muito difícil sem ter acesso aos catálogos impressos no Arquivo). Todos os funcionários me ajudaram eficazmente. Obrigado!
- Fomos bem atendidos, inclusive nosso amigo deficiente físico. Apenas não obtivemos de imediato material de pesquisa solicitado.
- Muito bom.
- Atendimento muito bom. Solicitei uma pesquisa e o resultado sairá daqui a 2 meses.

- A Denymar é uma excelente pessoa. Como funcionária e como atendente fez o impossível. Além dos parabéns, foi um excelente atendimento. Parabéns. Obrigado.
[ass]
- Péssimo o prazo para entrega de documentos.
- Fiquei surpreso com o ótimo atendimento dispensado pela servidora Mariana. Parabéns para o Arquivo Nacional, até os guardas são muito solícitos. [ass]
- I) Poucas cadeiras para esperar pelo atendimento. Observei pessoas esperando em pé; II) Poderia haver TV disponível para orientações ou informações no local de espera; III) Poderia ter um centro cultural para visita pública; IV) Recepção deveria ser informatizada. [ass] [dados de contato] Obrigado por nos ouvir!!!; V) Iluminação deficitária, muito fraca.
- Eu sugeriria que na pergunta nº 01, a que pergunta o nível de escolaridade, fosse abolida a opção “não tenho estudo”, pois acho que pode representar um constrangimento para aqueles que não tiveram a oportunidade de se escolarizarem.
- Atendimento ótimo em todas as seções.
- Fui muito bem atendido mas no momento tive que sair sem consultar (voltarei). [ass]
- Ótimo atendimento.
- Acho que deveria existir um banco de dados com maior facilidade de busca de imigrantes, facilitando as pesquisas tanto por pessoas quanto por documentos.
- Ótimo. Todos muito atenciosos. Procuram ajudar.
- Muito satisfatório. Obrigado!
- Admiro profundamente o trabalho realizado neste Arquivo Nacional, não apenas por ter conseguido o que buscava, mas pela manutenção e guarda de nossa história. Parabéns!
- Seria interessante para agilizar os pedidos de pesquisa que os dados do interessado não precisassem ser em várias vias para cada uma das pesquisas e sim com um único formulário com o seu número de cadastro no AN.
- Achei ótimo.
- Só atendimento. Ótimo.
- Muito bom.

- Ótimo atendimento e o “AN” é um instrumento fundamental de catalogação da memória brasileira.
- Funcionário atencioso e com boa vontade. Porém saí frustrada por não ter conseguido o que buscava. Vou tentar junto à Cúria, pois tanto no Family Search como nos Cartórios já busquei resultados em sucesso! Também tentei na Igreja de São Francisco de Paula (tenho ancestrais enterrados no Cemitério de São Francisco de Paula) e não tive sucesso. Não encontraram os óbitos no Arquivo da Igreja.
- Gostaria de tecer um elogio à atendente Mariana pela disponibilidade e boa vontade.
- Em que pese a redução exponencial de profissionais, o que é uma pena, os profissionais que ficaram demonstram muito empenho para atender os prazos administrativos. [ass] [CPF]
- O atendimento foi excelente. Uma sugestão quanto à base de dados: os registros do SIAN quanto à entrada de estrangeiros são cópias escaneadas dos documentos originais dos navios, os quais eram preenchidos à mão. Sei que existe um custo, porém na era digital em que nos encontramos, acredito que seria válido estas informações (nomes, datas etc.) serem inseridas no sistema de forma que os usuários pudessem efetuar a busca de uma maneira mais fácil e rápida. Esta inserção de dados no sistema dispensaria o trabalho oneroso de funcionários que precisam acessar as listagens escaneadas uma a uma a cada solicitação gerada pelo público. Grato.
- Pena que não possui registros de nascimentos abaixo de 1929. Mas adorei ver os registros. Parabéns!
- Atendimento perfeito.
- Gostei do atendimento.
- Atendimento muito bom.
- Saúde e prosperidade para todos. Obrigado. [ass]
- Excelente a atenção e cordialidade da funcionária que me atendeu.
- O atendimento piorou, pois a pesquisa que era feita instantaneamente passou a ter um prazo de 60 dias – e ainda por cima há cobrança pelas cópias dos documentos.
- Ao ser indicada pelo cartório, imaginei que eu mesma faria a pesquisa.
- Não sei para que esta pesquisa, se alegam falta de pessoal para atender bem, quando o pessoal é suficiente mas não existe boa vontade – e isso não há investimento algum que compre.

- Fiquei surpresa com o atendimento, não pensei que seria tão fácil e tão bem atendida. Se há necessidade de melhoria em relação às informações deixo com prazer que fui muito bem atendida por Denymar. Obrigada.
- Bom atendimento. Boa explicação. Bom serviço prestado.
- Atendimento excelente do princípio ao fim. Parabéns! [ass] 30/04/2018
- Ótimo atendimento prestado. Fantásticas as informações arquivadas no Arquivo Nacional. Muito satisfeito.
- Claudio foi incrível e muito prestativo.
- Atendimento por parte dos funcionários é muito bom, educados atenciosos e comprometidos com a função. Acredito que são em poucos números para o volume de pessoas buscando esse tipo de serviço. Atenciosamente, [ass]

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

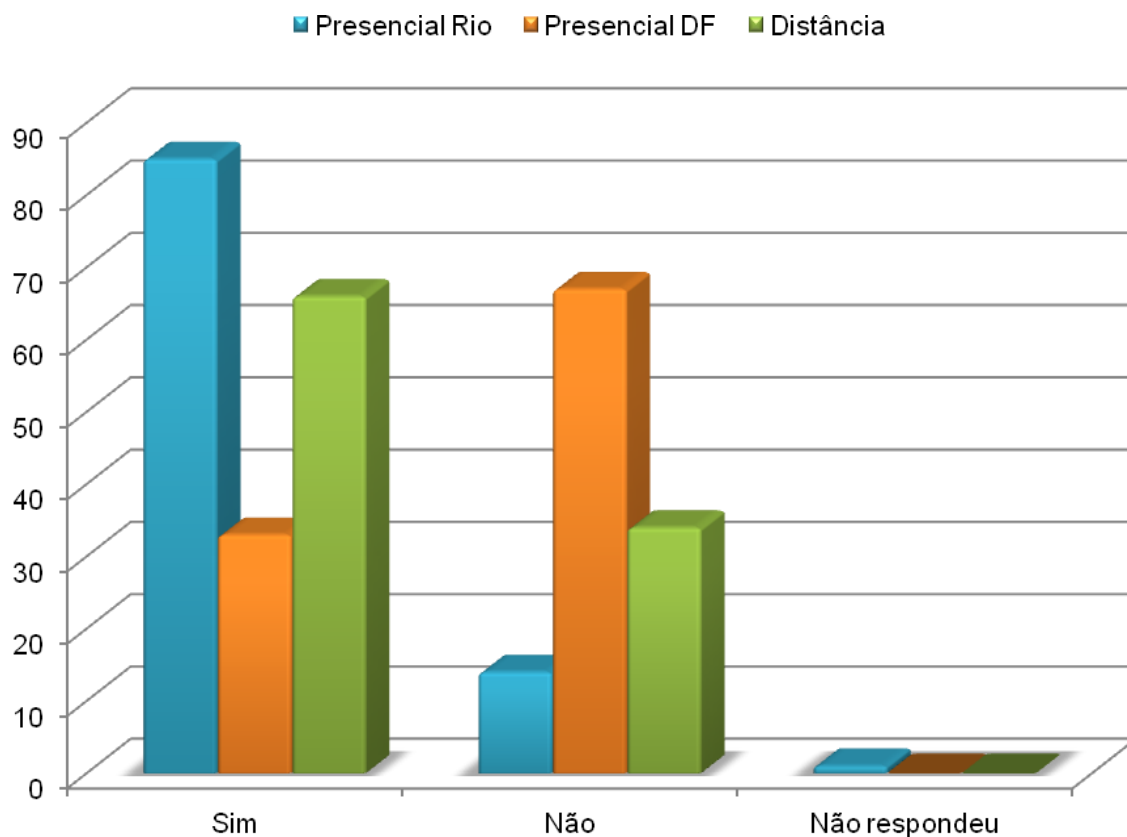
- O atendimento desde a recepção até o auxílio e orientação para a consulta dos documentos foi ótima. As caixas também estão bem organizadas o que facilita o trabalho de pesquisar.
- Acesso ao acervo de imagens em movimento é muito importante.
- O arquivo é um patrimônio de interesse de todo e qualquer brasileiro. O incentivo a pesquisa em sua base poderia ser feito por meio de concursos infantis. Perde-se muito ao não conhecê-lo.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

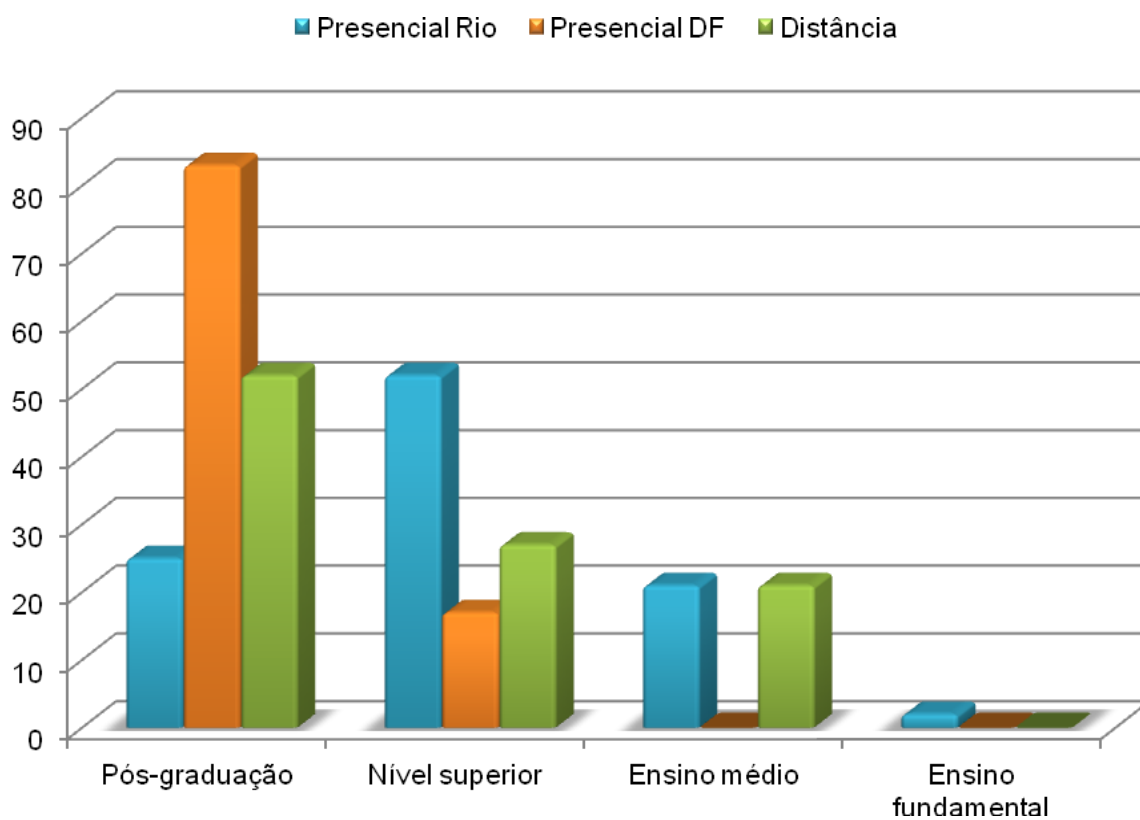
- O atendimento via e-mail foi ótimo e atendeu minha solicitação. Consegui acessar o arquivo digitalizado, por meio das instruções do atendimento, pois a busca no SIAN ainda é confusa.
- Muitas dicas, mas não consegui resolver.
- O atendimento a distância foi muito prestativo e rápido em seu retorno no primeiro contato.
- O atendimento foi muito bom, funcionário prestativo e claro nas orientações.
- O atendimento é ótimo. Somente gostaria de ir fazer as pesquisas.
- Ótimo atendimento, muita atenção e cordialidade.
- A pesquisa para localização de documentos e de imigrantes não é fácil
- Funcionalismo público tem que acabar! Funcionários vagabundos, lentos e morosos.
- Elevado tempo de resposta
- Excelente atendimento telefônico, quanto a agilidade no resultado no procedimento solicitado
- Seria ideal que todo o conteúdo estivesse indexado, apesar de estar ciente das dificuldades e custos envolvidos.
- Hoje com atendimento a distância ficou melhor para os pesquisadores, como também melhorou muito a qualidade do atendimento.
- Infelizmente mesmo com orientações não consegui encontrar o desejado. Haja vista que em Registro civil no bloco BRRJANRIO 0Y informa de 1889 até 1960. Você entra nele e vê que começa em 1940. É uma falha gritante. E lamentável buscar dados de pessoas que nasceram em 1935, casaram em 1951 e não encontrar.
- Muito bom.
- Agradeço sempre a prontidão ao responder!
- Por favor responder meus e-mails. Preciso apenas deste documento para dar entrada no processo de cidadania e já faz 3 semanas que não tenho retorno. Telefone não funciona, e-mail já encaminhei uns 8 que não me respondem.
- Fui muito bem atendido.
- As respostas às questões apresentadas foram rápidas e objetivas.

- Excelente atendimento.
- Muito eficiente, mandei um e-mail à noite e de manhã já obtive um retorno de como proceder.

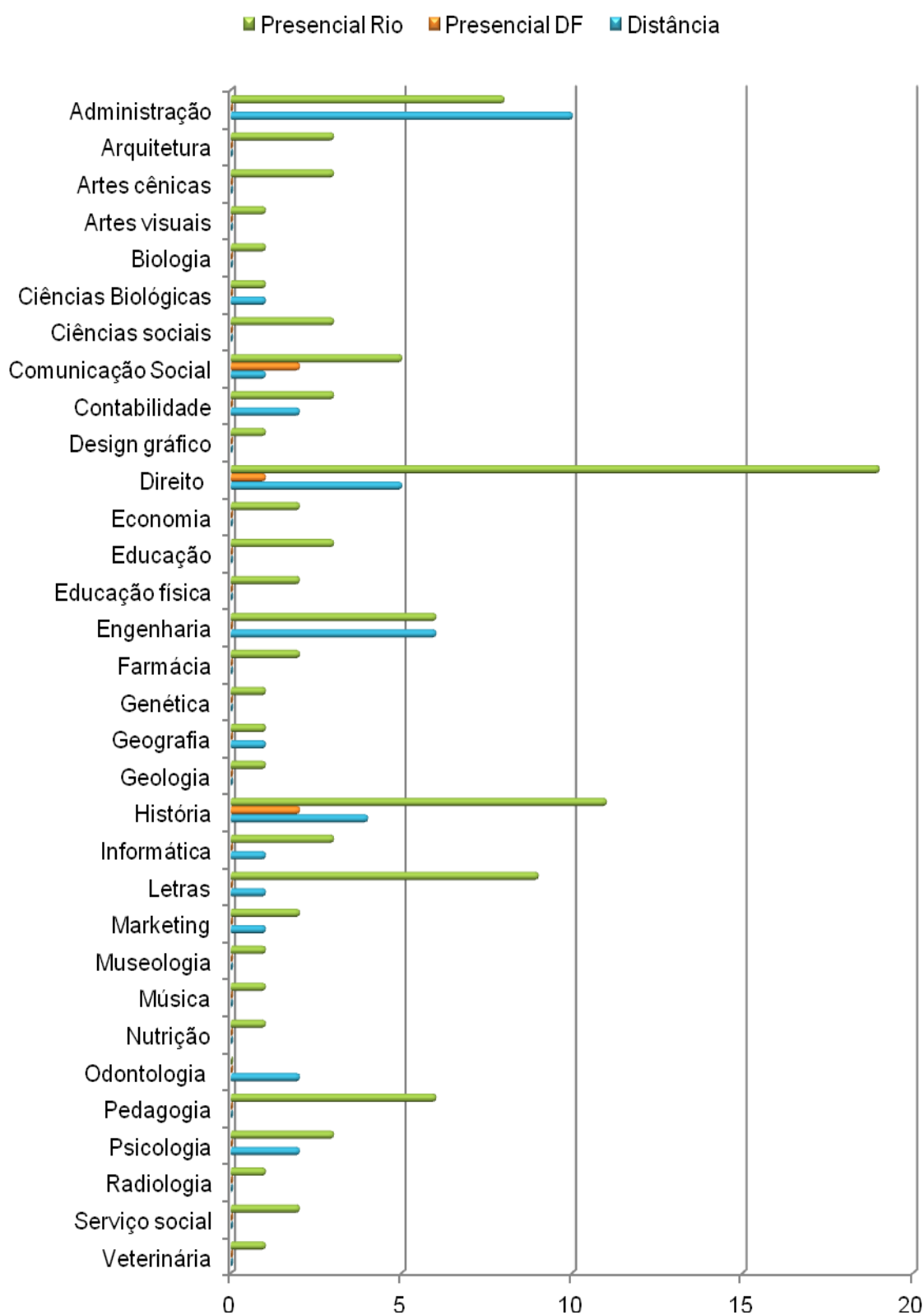
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

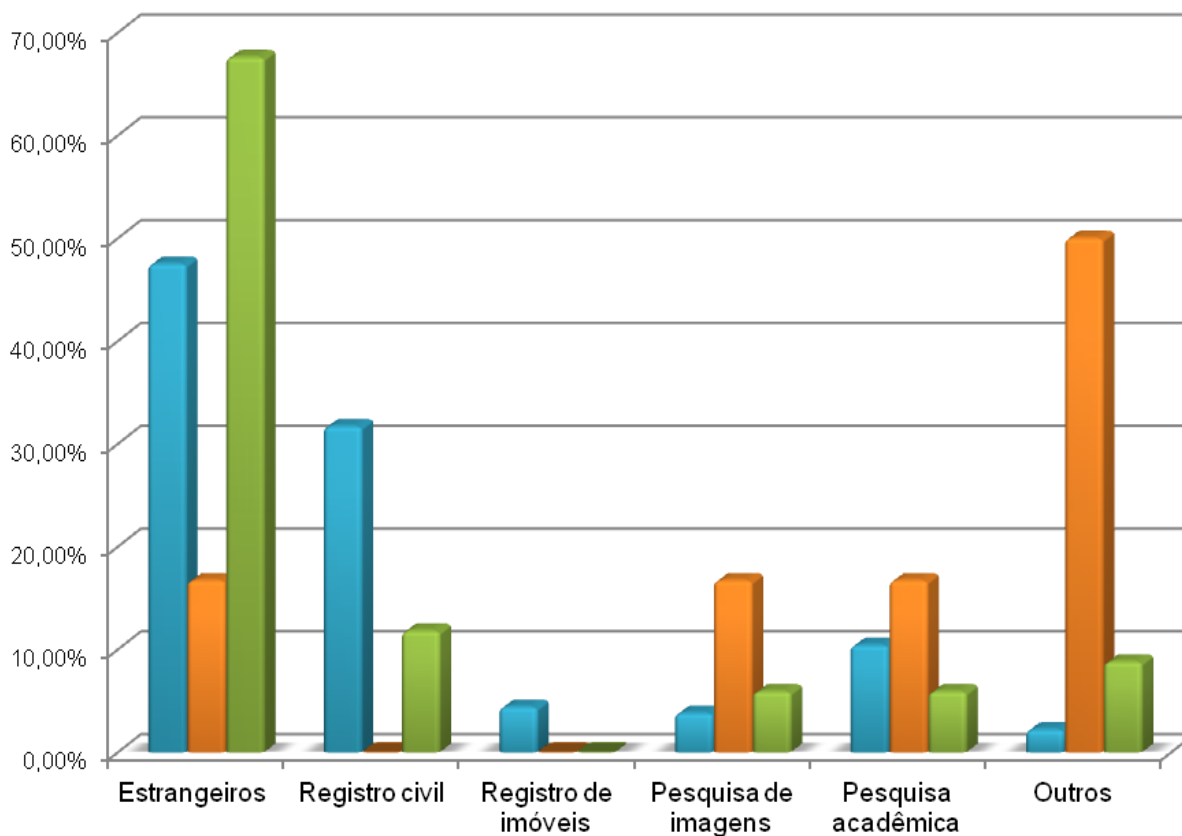


TEMA DE PESQUISA

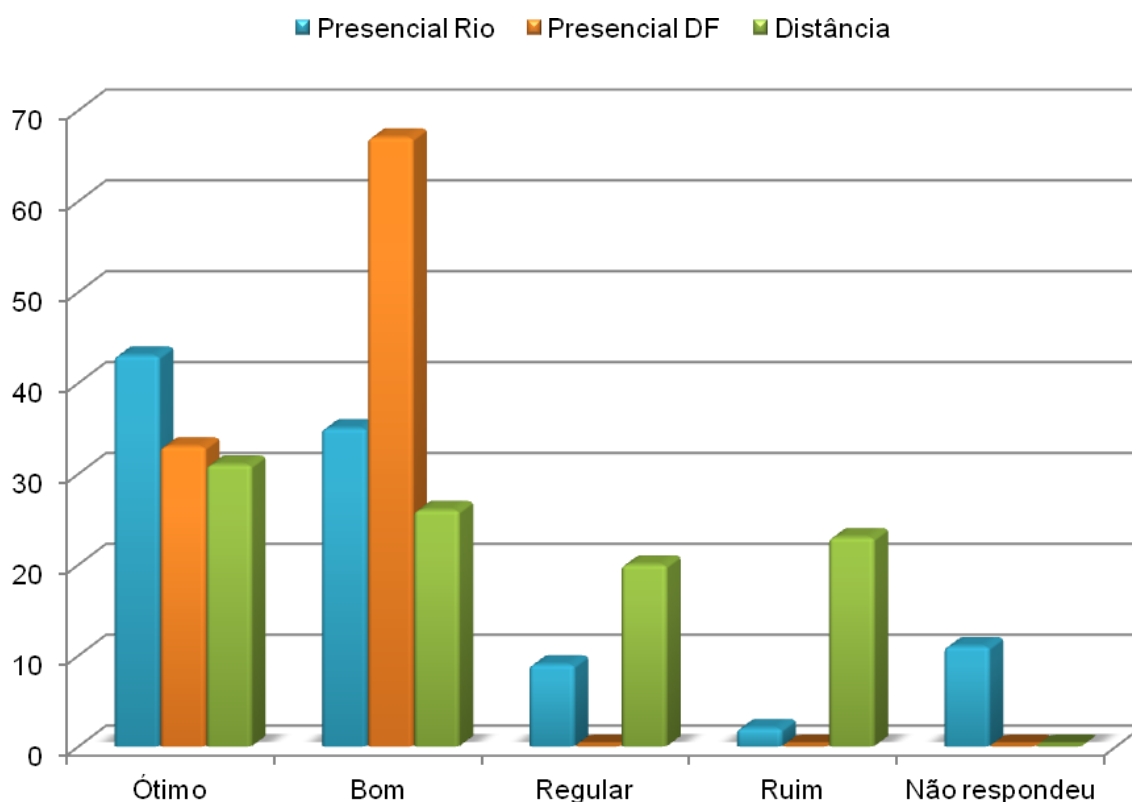


- Estrangeiros
- Registro civil
- Registro de imóveis
- Pesquisa de imagens
- Pesquisa acadêmica
- Outros
- Não respondeu

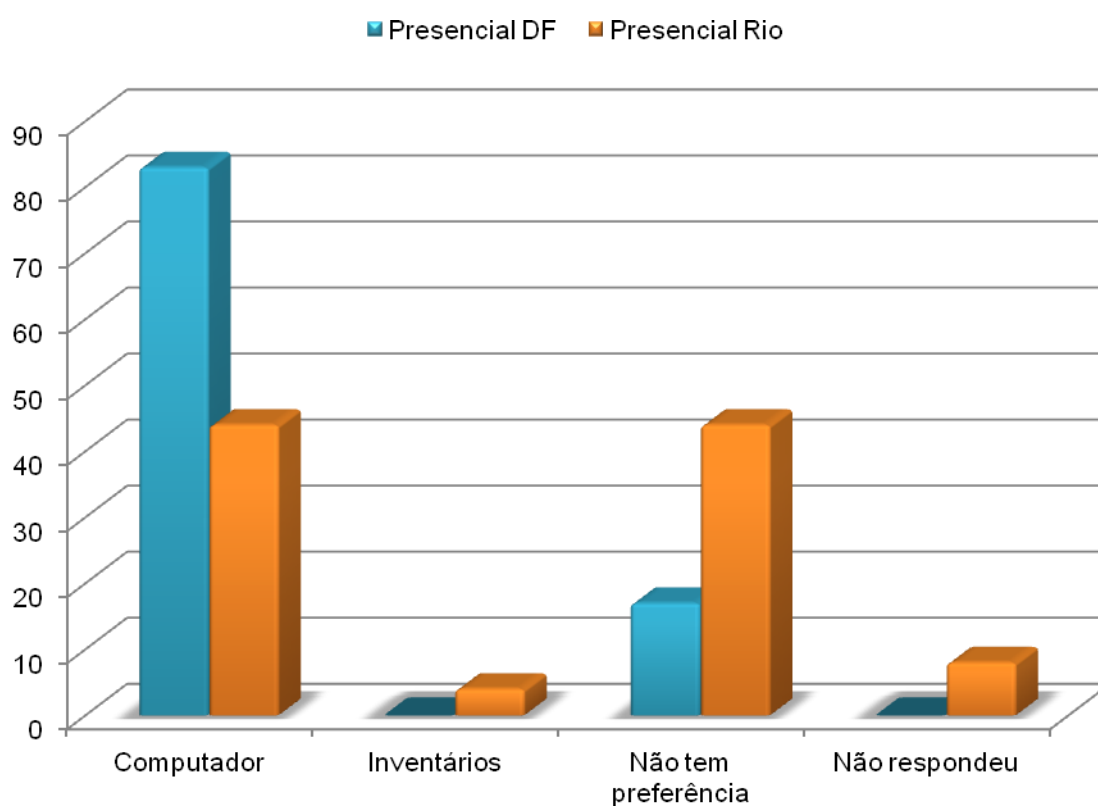
- Presencial Rio
- Presencial DF
- Distância



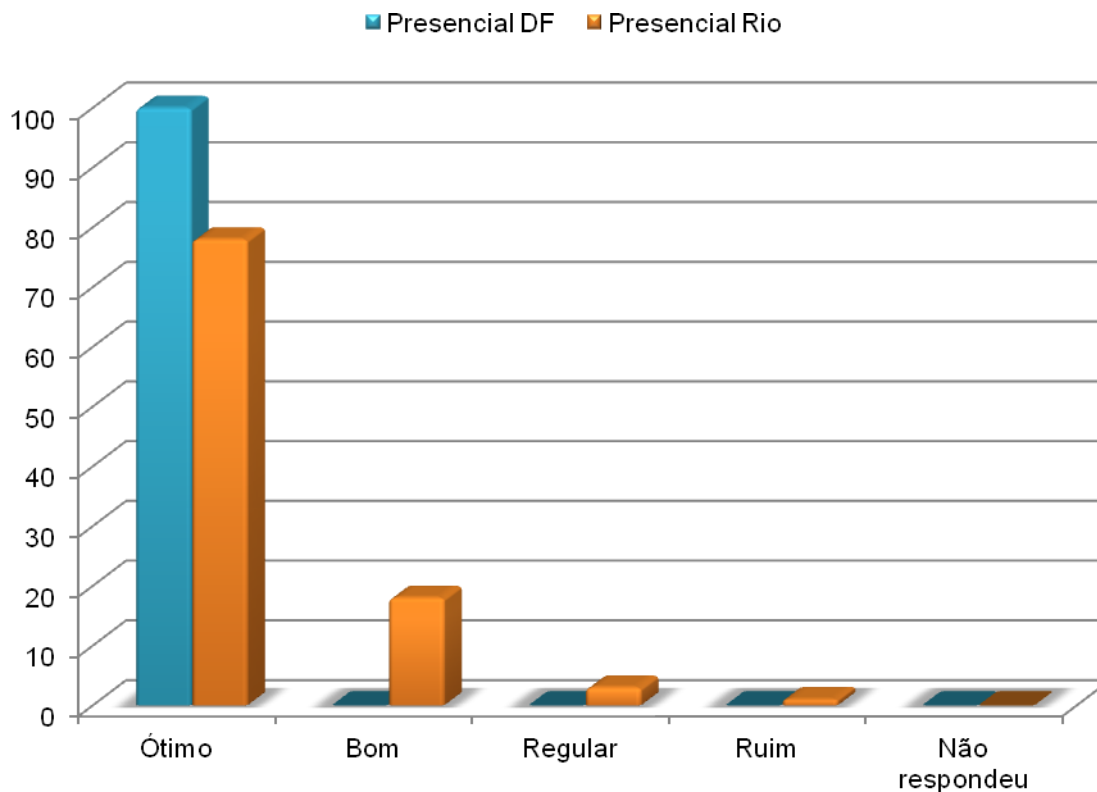
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



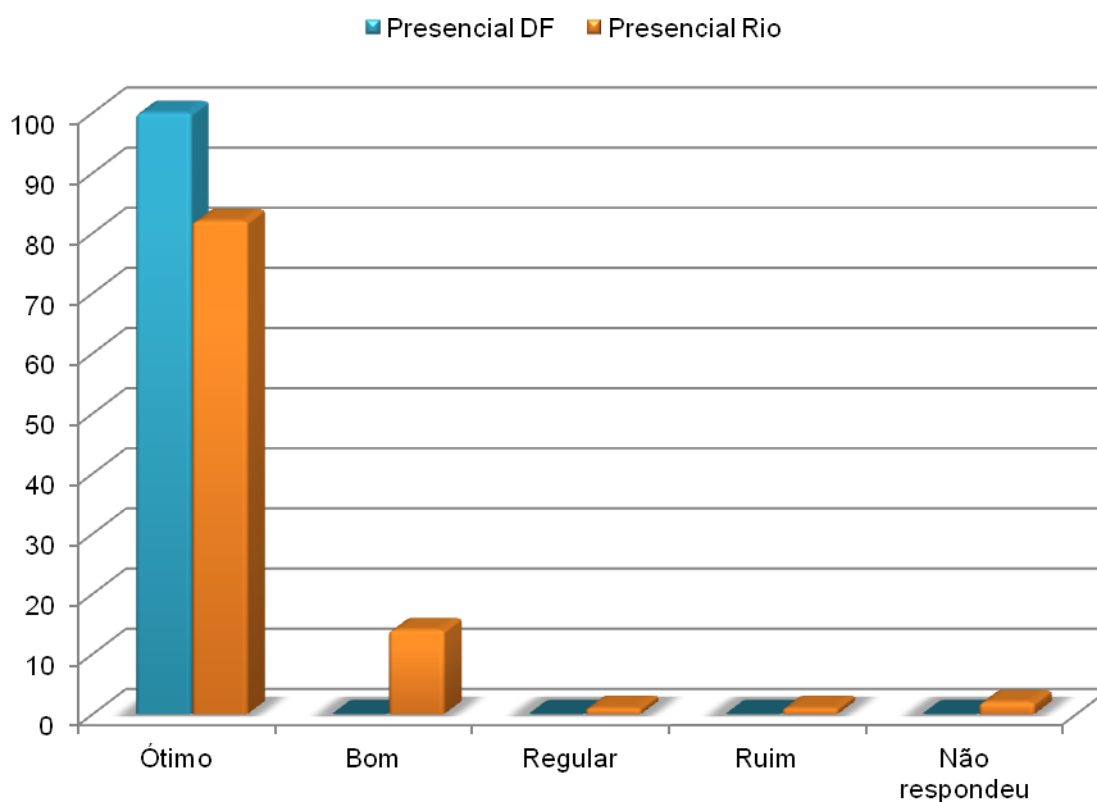
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

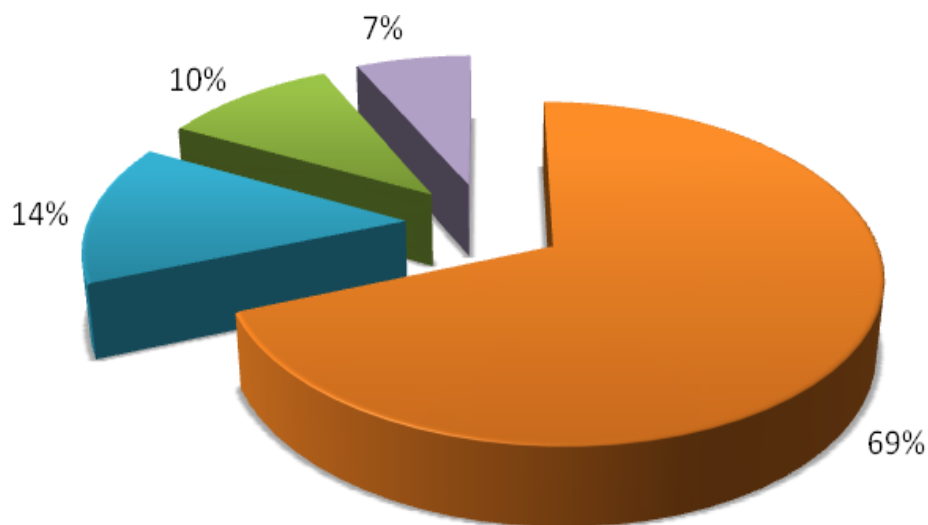


ATENDIMENTO NO BALCÃO



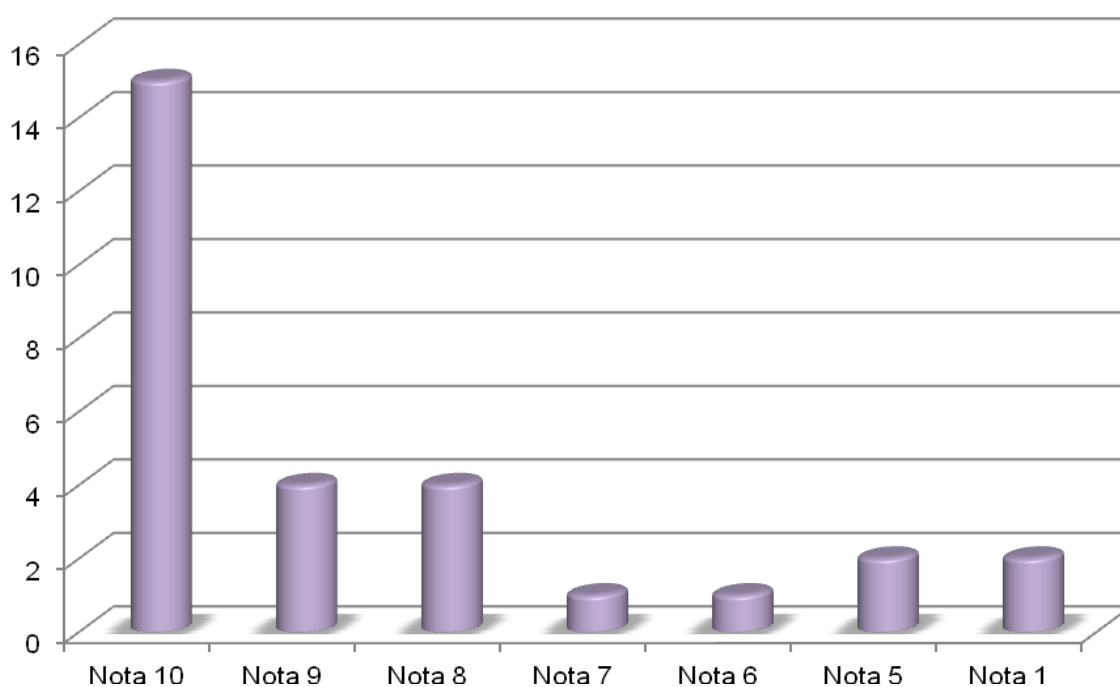
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

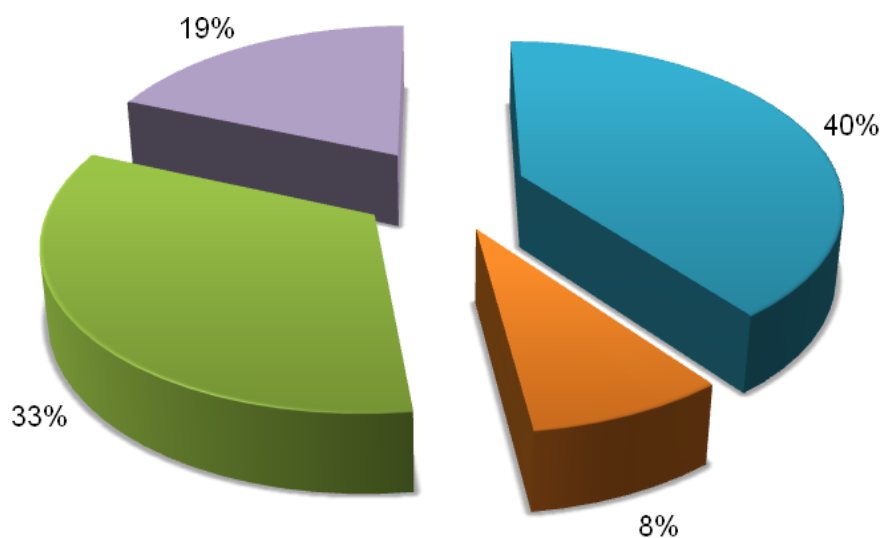


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

NOTA

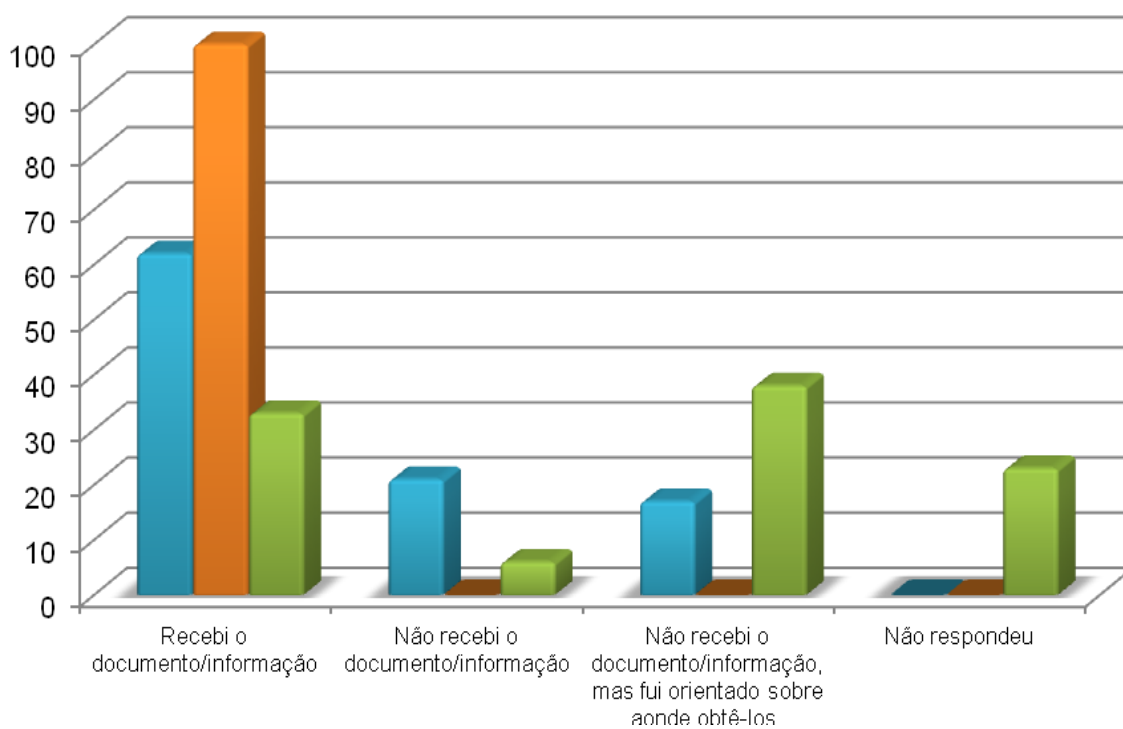


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre aonde obtê-los.
- Não respondeu

■ Distância ■ Presencial DF ■ Presencial Rio



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 DESTE 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

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Jornalismo	Não	Em 2012 com a aprovação da LAI	Outros: ditadura militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
2	Pós	Direito	Sim	Terceiros	Outros: gênero e ditadura	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
3	Pós	História	Sim	Site	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	O atendimento desde a recepção até o auxílio e orientação para a consulta dos documentos foi ótima. As caixas também estão bem organizadas o que facilita o trabalho de pesquisar.
4	Pós	Comunicação	Não	Faculdade	Pesquisa de imagem	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	-	Sim	Acesso ao acervo de imagens em movimento é muito importante.
5	Pós	História	Não	Bibliografia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq preciso solicitar	Sim	O arquivo é um patrimônio de interesse de todo e qualquer brasileiro. O incentivo a pesquisa em sua base poderia ser feito por meio de concursos infantis. Perde-se muito ao não conhecê-lo.
6	Pós	-	Não	Amigos	Outros: jornalismo	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-

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

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Genética	Sim	Registro familiar	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq esperar 60 dias	Sim	Ter divulgação; lugar para carregar o telefone; menor prazo de liberação dos documentos. Grata. [ass]
2	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq houve necessidade de mais pesquisa	Não	Achei o atendimento excelente. Fomos orientados a continuar a pesquisa pela internet. [ass] [CPF]
3	Superior	Artes cênicas	Sim	Amiga	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	Não pq não precisei	Não	Nos arquivos sobre as peças teatrais e a censura prévia na ditadura militar, foi difícil achar os arquivos censurados pois estavam todos misturados. Estavam organizados apenas por ordem alfabética, pouco esclarecimento sobre o que constava no arquivo.
4	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Sobrinha	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	Fui muito bem atendido. Parabéns pelo bom trabalho em equipe. [ass]
5	Ensino médio	Não se aplica	Não	Indicação	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	-	-	Bom	Orientação	Não pq só agora foi feito o requerimento	-	Fui bem atendido.
6	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Ótimo atendimento!
7	Superior	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não encontrada, será feita a pesquisa	Não	Atendente ótima com muito boa vontade e presteza da atendente Flávia.
8	Pós	Arquitetura	Sim	Orientação do Programa de pós	Outros: espaço urbano e legislação	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq foi agendado	Sim	Excelente atendimento e operacionalidade do Arquivo.
9	Pós	História	Não	Universidade	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Inventários	Sim	Ruim	Sim	-	Sim	O SIAN trava muito.

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
10	Superior	Ciências biológicas	Sim	Biblioteca Nacional	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Ótimo	-	-	Não	Fui atendida, aguardando a pesquisa.
11	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Sim	Ruim	Não	Sim	Sim	1) A pesquisa pelo site deveria ser mais simples; 2) O atendimento hoje está demorado.
12	Pós	Museologia	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Sim	Sim	Embora não tenha encontrado a informação desejada, fui muito bem atendido e as dicas foram ótimas.
13	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	-	Atendimento ótimo. Meu comentário o melhor possível.
14	Superior	Design gráfico	Sim	Irmã	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	O prazo para resposta a pesquisa (prontuário de estrangeiro) é muito longo.
15	Superior	-	Sim	Site	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Sim	Sim	Um processo mais fácil de fazer um agendamento a distância (muito difícil sem ter acesso aos catálogos impressos no Arquivo). Todos os funcionários me ajudaram eficazmente. Obrigado!
16	Pós	História	Sim	Pesquisas	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq burocracia . Somente após dois dias	Sim	Fomos bem atendidos, inclusive nosso amigo deficiente físico. Apenas não obtivemos de imediato material de pesquisa solicitado.
17	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Não	Muito bom.
18	Superior	Letras	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	Não	Atendimento muito bom. Solicitei uma pesquisa e o resultado sairá daqui a 2 meses.
19	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Polícia federal	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Sim	Sim	A Denymar é uma excelente pessoa. Como funcionária e como atendente fez o impossível. Além dos parabéns, foi um excelente atendimento. Parabéns. Obrigado. [ass]
20	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Não pq pelo longo prazo	-	Péssimo o prazo para entrega de documentos.

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
21	Pós	Serviço social	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Sim	Bom	Orientação	Não pq em pesquisa	-	Fiquei surpreso com o <u>ótimo</u> atendimento dispensado pela servidora <u>Mariana</u> . Parabéns para o Arquivo Nacional, até os guardas são muito solícitos. [ass]
22	Superior	Letras	Sim	Amiga	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	Sim	I) Poucas cadeiras para esperar pelo atendimento. Observei pessoas esperando em pé; II) Poderia haver TV disponível para orientações ou informações no local de espera; III) Poderia ter um centro cultural para visitaçã pública; IV) Recepção deveria ser informatizada. [ass] [dados de contato] Obrigado por nos ouvir!!!; V) Iluminação deficitária, muito fraca.
23	Pós	Ciências sociais	Não	-	Outros: Instituto Benjamin Constant	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	Eu sugeriria que na pergunta nº 01, a que pergunta o nível de escolaridade, fosse abolida a opção "não tenho estudo", pois acho que pode representar um constrangimento para aqueles que não tiveram a oportunidade de se escolarizarem.
24	Superior	-	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	Atendimento ótimo em todas as seções.
25	Ensino médio	Não se aplica	Não	Pesquisando	Estrangeiros	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-	Fui muito bem atendido mas no momento tive que sair sem consultar (voltarei). [ass]
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Bom	Orientação	Não pq dei entrada	Sim	Ótimo atendimento.
27	Superior	Psicologia	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não pq foi aberto processo	Não	-
28	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
29	Superior	Educação física	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Não	Não pq solicitei a pesquisa pessoalmente	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
													nfe		
30	Superior	Letras	Sim	Pesquisa	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
31	Superior	Contabilidade	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda está no prazo	Sim	-
32	Superior	Geografia	Sim	Escola	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq falta de informações	Sim	-
33	Superior	Administração	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq ainda não encontrei	Sim	-
34	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	-	-	Não	-
35	Superior	Educação física	-	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
36	Pós	Educação	Sim	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
37	Superior	Políticas públicas	Sim	Internet	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
38	Pós	Administração	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não há registros da informação solicitada	Sim	-
39	Pós	-	Sim	Serviços prestados a outras pessoas	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
40	Pós	-	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
41	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Não pq aguardando a pesquisa	Sim	-
42	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Sim	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
43	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Não	Sim	Sim	-
44	Superior	Serviço social	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não se encontra aqui	Não	-
45	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
46	Superior	Direito	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	-
47	Superior	-	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	-	Não	-
48	Ensino médio	-	Sim	Já conhecia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Não pq será feita a pesquisa	Sim	-
49	Pós	Farmácia	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq aguardando o pesquisa	-	-
50	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	-	Sim	-	-	-	-	-
51	Pós	Veterinária	Sim	Moro no Centro	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não tem	Sim	-
52	Superior	Letras	Som	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Sim	Não	-	-
53	Pós	Administração	Sim	Esposa	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
54	Superior	Engenharia	Sim	-	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	-	-	-	-	-
55	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Passo na frente	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	-	-	-	-
56	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
57	Pós	Nutrição	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não encontrei o documento	Não	-
58	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
59	Pós	Educação	Sim	Indicação	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
60	Pós	-	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Bom	Sim	Não pq só daqui a 60 dias	Sim	-
61	Pós	Gestão tributária	Não	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
62	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Não pq estou aguardando as buscas	Sim	-
63	Superior	Jornalismo	Não	-	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Não	-	-
64	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Orientação	Não pq aguardando a pesquisa	Sim	-
65	Superior	Farmácia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Não	Ótimo	Orientação	Não	Não	-
66	Superior	Direito	Sim	Trabalho	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	-
67	Superior	Administração	Sim	Irmã	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
68	Superior	Informática	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	Bom	Não	Não pq em pesquisa	Sim	Acho que deveria existir um banco de dados com maior facilidade de busca de imigrantes, facilitando as pesquisas tanto por pessoas quanto por documentos.
69	Pós	Marketing	Sim	Google	Estrangeiros	Ótimo	Ruim	Regular	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
70	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não	Sim	-
71	Superior	Direito	Sim	Colegas de trabalho	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Bom	Sim	-	Não	-
72	Pós	História	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Computador	-	Bom	Orientação	-	Sim	-
73	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	Ótimo. Todos muito atenciosos. Procuram ajudar.

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
74	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalho	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Muito satisfatório. Obrigado!
75	Pós	Pedagogia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	Admiro profundamente o trabalho realizado neste Arquivo Nacional, não apenas por ter conseguido o que buscava, mas pela manutenção e guarda de nossa história. Parabéns!
76	Pós	Letras	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq depende ainda de pesquisa	Sim	Seria interessante para agilizar os pedidos de pesquisa que os dados do interessado não precisassem ser em várias vias para cada uma das pesquisas e sim com um único formulário com o seu número de cadastro no AN.
77	Superior	Pedagogia	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq prazo de entrega	Não	-
78	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	-	Ruim	Orientação	Não	-	Achei ótimo.
79	Superior	Direito	Sim	Já conhecia.	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	-	Não pq não foi encontrado	Não	Só atendimento. Ótimo.
80	Pós	Economia	Sim	Google	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Não	-
81	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	Sim	Não	-
82	Pós	Artes visuais	Sim	Pesquisa	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Não	Não pq não encontrei	-	-
83	Superior	-	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq livro não digitalizado	Não	-
84	Superior	Arquitetura	Sim	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	-	-	-
85	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
86	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	Sim	-
87	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Sim	Muito bom.
88	Superior	Direito	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não	Não	Ótimo atendimento e o "AN" é um instrumento fundamental de catalogação da memória brasileira.
89	Pós	Pedagogia	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não pq foi agendado	Sim	-
90	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Consulado	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Não pq aguardando	Não	-
91	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
92	Superior	História	Não	Curso	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
93	Pós	Arquitetura	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não pq era anterior a 1929	Não	Funcionário atencioso e com boa vontade. Porém saí frustrada por não ter conseguido o que buscava. Vou tentar junto à Cúria, pois tanto no Family Search como nos Cartórios já busquei resultados em sucesso! Também tentei na Igreja de São Francisco de Paula (tenho ancestrais enterrados no Cemitério de São Francisco de Paula) e não tive sucesso. Não encontraram os óbitos no Arquivo da Igreja.
94	Pós	Educação	Sim	UFRJ	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	-	-	-	Gostaria de tecer um elogio à atendente Mariana pela disponibilidade e boa vontade.
95	Pós	Direito	Não	Cliente	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	Em que pese a redução exponencial de profissionais, o que é uma pena, os profissionais que ficaram demonstram muito empenho para atender os prazos administrativos. [ass] [CPF]

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
96	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Ótimo	-	Não pq ainda não fiz a pesquisa	Não	-
97	Superior	Engenharia	Sim	Mãe	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Sim	Não pq ainda vai ser efetuada a pesquisa	Não	O atendimento foi excelente. Uma sugestão quanto à base de dados: os registros do SIAN quanto à entrada de estrangeiros são cópias escaneadas dos documentos originais dos navios, os quais eram preenchidos à mão. Sei que existe um custo, porém na era digital em que nos encontramos, acredito que seria válido estas informações (nomes, datas etc.) serem inseridas no sistema de forma que os usuários pudessem efetuar a busca de uma maneira mais fácil e rápida. Esta inserção de dados no sistema dispensaria o trabalho oneroso de funcionários que precisam acessar as listagens escaneadas uma a uma a cada solicitação gerada pelo público. Grato.
98	Pós	Psicologia	Sim	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não consegui chegar aos dados buscados	Não	-
99	Superior	Música	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi encontrada	Sim	-
100	Superior	Biologia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
101	Superior	Geologia	Sim	Cartórios	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	Sim	Pena que não possui registros de nascimentos abaixo de 1929. Mas adorei ver os registros. Parabéns!

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
102	Pós	Engenharia	Sim	Oficinas que fiz aqui	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não	Sim	-
103	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Sim	Não pq não foi encontrada a certidão, pois só tem até 1929	Sim	-
104	Superior	Comunicação	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
105	Pós	-	Sim	Reputação	Estrangeiros, Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
106	Pós	-	Sim	Procura	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
107	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	-	-	-	-	-
108	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	-	Bom	Orientação	Não pq farão uma busca	Não	-
109	Pós	Direito	Sim	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Regular	Inventários	-	Bom	Orientação	-	Sim	-
110	Superior	Administração	Sim	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
111	Superior	-	Sim	Pesquisas online	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq ainda está dentro do prazo da solicitação	Não	Atendimento perfeito.
112	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Outros: prontuário de ex-aluno	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	-	Sim	-
113	Superior	Radiologia	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	-	Sim	Gostei do atendimento.
114	Superior	Informática	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	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
115	Superior	-	Sim	Amigos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
116	Superior	Letras	Sim	Desde pequena	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
117	Superior	Informática	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-	-
118	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
119	Superior	Teatro	Sim	-	Estrangeiros	Regular	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
120	Superior	Teatro	Sim	Internet	Estrangeiros	Regular	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq solicitei, estou no aguardo	Sim	-
121	Superior	Letras	Sim	Professor	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq terei que voltar	Sim	-
122	Superior	História	Sim	Professora	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
123	Superior	História	Sim	Faculdade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
124	Superior	História	Sim	Mídia	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Sim	-
125	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-	Atendimento muito bom.
126	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Não pq não foi necessário	Não	-
127	Pós	Marketing	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Sim	Sim	Saúde e prosperidade para todos. Obrigado. [ass]
128	Superior	Letras	Sim	Já conhecia	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Não	-
129	Superior	Direito	Sim	Cartórios	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	-	Não	-
130	Superior	História	Sim	Professora	Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Sim	-	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
131	Superior	Ciências contábeis	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	-
132	Pós	Administração	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
133	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Não	Não	-
134	Superior	Psicologia	Sim	Amiga	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Sim	Não	-
135	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	Excelente a atenção e cordialidade da funcionária que me atendeu.
136	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Regular	Regular	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Orientação	Não pq prazo longo de 60 dias	Sim	O atendimento piorou, pois a pesquisa que era feita instantaneamente passou a ter um prazo de 60 dias – e ainda por cima há cobrança pelas cópias dos documentos.
137	Superior	História	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi enviada ao AN	Sim	-
138	Superior	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
139	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Regular	Bom	Regular	Inventários	Não	-	-	-	Não	Ao ser indicada pelo cartório, imaginei que eu mesma faria a pesquisa.
140	Superior	Comunicação	Sim	Cartório	Registros de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq foi solicitado agendamento	Sim	-
141	Superior	Administração, Direito	Não	-	Registro civil	Ruim	Ruim	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Não	Não pq não há aviso informando o que não há expedient e na última quinta-feira de todo mês.	Sim	Não sei para que esta pesquisa, se alegam falta de pessoal para atender bem, quando o pessoal é suficiente mas não existe boa vontade – e isso não há investimento algum que compre.

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
142	Superior	Engenharia	Sim	Site	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Não	Não pq não localizado	Não	-
143	Superior	Letras	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não pq ele nasceu em 1898	Sim	Fiquei surpresa com o atendimento, não pensei que seria tão fácil e tão bem atendida. Se há necessidade de melhoria em relação às informações deixo com prazer que fui muito bem atendida por Denymar. Obrigada.
144	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
145	Ensino médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não consta da base de dados	Não	Bom atendimento. Boa explicação. Bom serviço prestado.
146	Superior	-	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Sim	Não	Sim	-
147	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	-	-	Computador	Não	-	-	-	-	-
148	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	-	-	Computador	Não	-	-	-	-	-
149	Superior	Pedagogia	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
150	Pós	Direito	Não	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
151	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Atendimento excelente do princípio ao fim. Parabéns! [ass] 30/04/2018
152	Superior	Ciências sociais	Não	Site	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Regular	Orientação	Não pq não encontrada	Não	-
153	Superior	Ciências contábeis	Sim	Amigo	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Ótimo atendimento prestado. Fantásticas as informações arquivadas no Arquivo Nacional. Muito satisfeito.
154	Ensino médio	-	Sim	Recomendação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Sim	Sim	Não	Claudio foi incrível e muito prestativo.

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
155	Pós	-	Sim	Busca	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Não	Não	Sim	-
156	Superior	Administração	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Atendimento por parte dos funcionários é muito bom, educados atenciosos e comprometidos com a função. Acredito que são em poucos números para o volume de pessoas buscando esse tipo de serviço. Atenciosamente, [ass]
157	Superior	Direito	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Pós-graduação	Doutoranda	Doutorado em História	Não		Pesquisa acadêmica	Ótimo	Regular	Regular	Recebi o documento/informação	Não		O atendimento via e-mail foi ótimo e atendeu minha solicitação. Consegui acessar o arquivo digitalizado, por meio das instruções do atendimento, pois a busca no SIAN ainda é confusa.	10
2	Pós-graduação	Engenharia	MBA Gestão de Projetos	Sim	Site	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			8
3	Ensino médio			Sim	pesquisando e indicação	Estrangeiros	Regular	Regular	Bom	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Não tenho dados de certidão de nascimento do meu Avô	Muitas dicas mas não consegui resolver	5
4	Pós-graduação	Ciências Biológicas	Engenharia da Qualidade - USP / Microbiologia - Oswaldo Cruz	Sim	Sites de pesquisa no Google e sobre cidadania italiana	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Precisava complementar as informações que eu havia passado anteriormente para dar condições de pesquisa. O e-mail resposta foi bem orientativo e claro.	O atendimento a distância foi muito prestativo e rápido em seu retorno no primeiro contato.	10
5	Pós-graduação	Psicologia	Gestão Estratégica de Pessoas	Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		O atendimento foi muito bom, funcionário prestativo e claro nas orientações.	10
6	Pós-graduação	História	História	Sim	Por intermédio de buscador online	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			10
7	Nível superior	Administração		Sim	Procurando maneiras de obter cidadania polonesa	Estrangeiros	Bom	Regular	Ruim	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Estou aguardando o prazo ainda	O atendimento é ótimo. Somente gostaria de ir fazer as pesquisas ☐	8
8	Pós-graduação	Administração	Doutorado em Administração	Sim	Pela Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não	Está em processo de envio via carta registrada.	Ótimo atendimento, muita atenção e cordialidade.	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
9	Nível superior	administração e psicologia		Sim	em pesquisa na internet	Estrangeiros Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Recebi o documento/informação	Não	estou aguardando a remessa	A pesquisa para localização de documentos e de imigrantes não é fácil	8
10	Ensino médio			Não		Estrangeiros Registro civil	Regular	Ruim	Ruim	Não recebi o documento/informação	Não			7
11	Ensino médio			Sim	Através do Museu de Imigração	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Não	Fiz o pedido hoje, ainda estão pesquisando		9
12	Pós-graduação	Direito	Mestre em Direito	Não	Grupos de assessoria	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não recebi o documento/informação	Não	Que existem vários documentos deste ano, simples assim.	Funcionalismo público tem que acabar! Funcionários vagabundos, lentos e morosos.	1
13	Nível superior	história		Sim		Outros	Bom	Bom		Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.				10
14	Pós-graduação	Engenharia da Computação	Mestrado em engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não recebi o documento/informação	Não	Não foi localizada	Elevado tempo de resposta	6
15	Ensino médio			Sim	através do museu do imigrantes em São Paulo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Excelente atendimento telefônico, quanto a agilidade no resultado no procedimento solicitado	10
16	Pós-graduação	Odontologia	Administração Hospitalar + Odontologia Legal + Ortopedia Funcional dos Maxilares	Sim	Indicação de outros pesquisadores na área de militar imperial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Regular	Regular	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Sim			10
17	Pós-graduação	Tecnólogo em Processamento de Dados	Especialista em Engenharia de Software e Especialista	Sim	Pesquisas, na web, sobre a chegada de imigrantes	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Seria ideal que todo o conteúdo estivesse indexado, apesar de estar ciente das dificuldades e custos envolvidos.	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
			em qualidade, desenvolvimento e segurança para a Internet		italianos ao Brasil									
18	Ensino médio			Não	Nos anos de 1980 fui varias vezes fazer pesquisa.	Estrangeiros Registro civil Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Hoje com atendimento a distância ficou melhor para os pesquisadores, como também melhorou muito a qualidade do atendimento.	10
19	Nível superior	Engenharia Elétrica		Não	Em busca junto a internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Regular	Regular	Regular	Não recebi o documento/informação			Infelizmente mesmo com orientações não consegui encontrar o desejado. Haja vista que em Registro civil no bloco BRRJANRIO 0Y informa de 1889 até 1960. Você entra nele e vê que começa em 1940. É uma falha gritante. E lamentável buscar dados de pessoas que nasceram em 1935, casaram em 1951 e não encontrar	5
20	Nível superior	Direito		Sim	Através de pesquisa	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			10
21	Pós-graduação	Ciências Contábeis	Gestão Pública	Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não	Não foi localizado prontuário em nome da pessoa solicitada.	Muito bom.	9
22	Pós-graduação	Administracao	Marketing	Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Regular	Recebi o documento/informação	Sim		Agradeço sempre a prontidão ao responder!	9
23	Nível superior	Geografia		Sim	Google	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ruim	Regular	Regular	Não recebi o documento/informação	Não	3 semanas que solicitei via e-mail e nada de retorno.	Por favor responder meus e-mails. Preciso apenas deste documento para dar entrada no processo de cidadania e já faz 3 semanas que não tenho retorno. Telefone não funciona, e-mail já encaminhei uns 8 que não me respondem.	1
24	Pós-graduação		Contabilidade	Sim	Procurando arquivo de desembarque	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			8

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					de antepassados.	(dupla cidadania etc.)								
25	Nível superior	Administração		Sim	Pesquisando na NET	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Regular	Regular	Recebi o documento/informação	Não	esta em andamento		9
26	Pós-graduação	Graduado em Direito e em Comunicação Social	Mestrando em Ciência da Linguagem	Não	Arquivos públicos, internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Fui muito bem atendido.	10
27	Nível superior	Administração de Empresas		Não	Em viagem a trabalho.	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		As respostas às questões apresentadas foram rápidas e objetivas.	10
28	Pós-graduação		Especialização em Direito Civil e Empresarial pela Universidade Federal de Pernambuco	Não		Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Excelente atendimento.	10
29	Ensino médio			Sim	Através de pesquisas na internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não	Estou aguardando a resposta do formulário que preenchi solicitando a certidão.	Muito eficiente, mandei um e-mail a noite e demanda já obtive um retorno de como proceder.	10