

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

AGOSTO  
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 agosto 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<sup>1</sup> resultantes da tabulação dos resultados. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado no atendimento presencial e os Quadros de Tabulação dos resultados dos questionários.

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

## SOBRE A PESQUISA

---

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 31 de agosto 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 02 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 42 respostas.

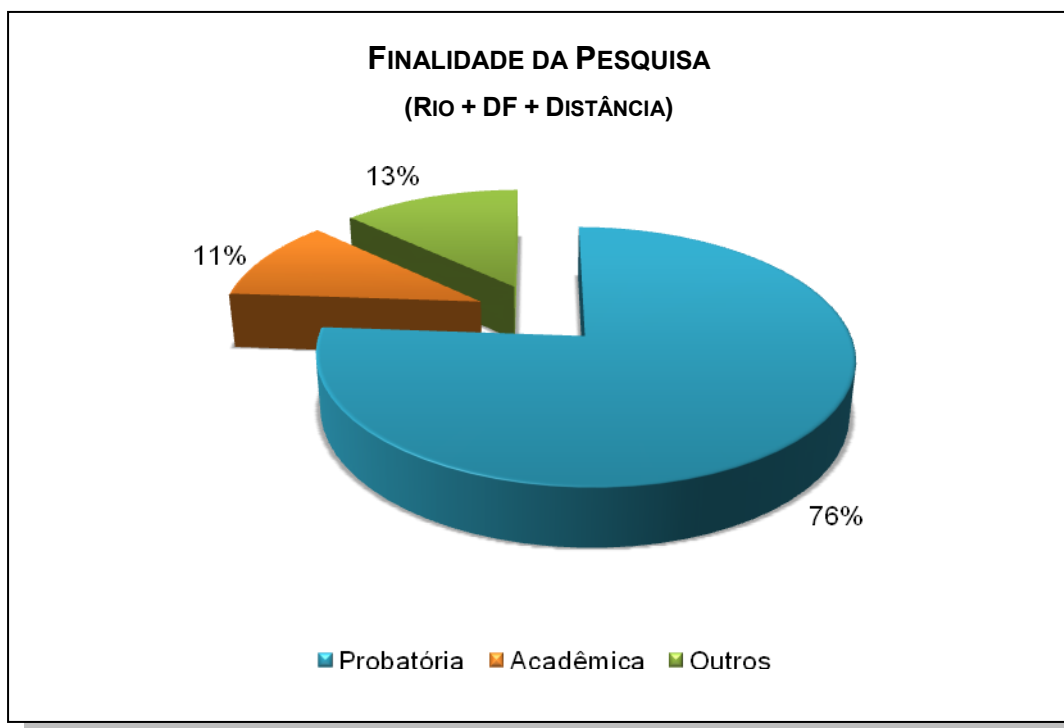
---

<sup>1</sup> Para efeito deste relatório, não serão comparados os dados obtidos com a pesquisa realizada na COREG, pela dificuldade de se estabelecer percentuais comparativos para duas respostas.

## RESUMO DOS RESULTADOS

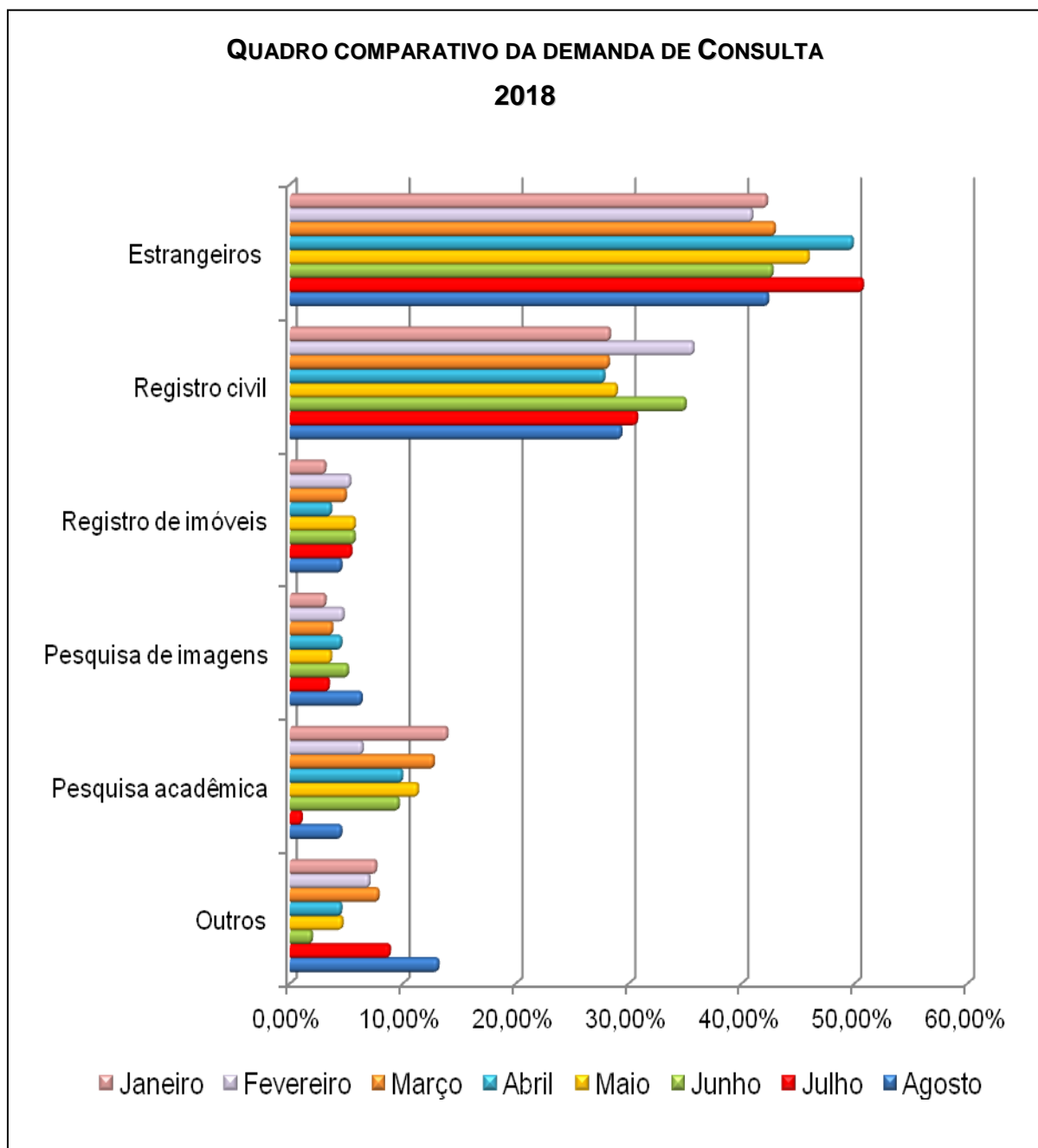
---

- Na sede, 86% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; no atendimento a distância, 60% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, dos dois respondentes, um pesquisava no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em junho, 46% tem nível superior, 29% tem pós-graduação, 21% ensino médio, 3% ensino fundamental e 1% não respondeu; no atendimento a distância, 31% tem pós-graduação, 26% nível superior, 36% ensino médio, e 7% ensino fundamental. Em Brasília, os dois respondentes tinham pós-graduação.
- Em agosto, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Administração (15,1) e de Direito (15,1%); no atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Administração (15,4%%) e de Engenharia (11,5%). Os dois respondentes do Distrito Federal tinham formação em História.
- No mês de agosto, o questionário da pesquisa passou por aperfeiçoamentos de forma a tornar os resultados mais precisos. Uma das alterações é a introdução do campo **Objetivo da Pesquisa** que deixa mais claro se a pesquisa tem finalidade probatória ou acadêmica. Esta maior precisão buscada já teve alguns indicativos. No atendimento presencial do Rio, uma pesquisa com o tema Estrangeiros tinha objetivo editorial e uma pesquisa sobre o Regime militar tinha objetivo de defesa de direitos (probatório).



- No Rio, a pesquisa probatória representa 53% do objetivo da consulta presencial; na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 74% da finalidade de pesquisa. Em Brasília, os dois respondentes tinham a pesquisa acadêmica como objetivo.

- No atendimento presencial do Rio, 14% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 2,4% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Estrangeiros (36%) e a pesquisa de Registro Civil (36%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (73,2).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 38% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 38% bons, 8% regulares e 16% não respondeu; no atendimento a distância, 36% considerou ótimos os instrumentos, 33% bons, 19% regulares, 7% ruins e 5% não respondeu. Em Brasília, um dois dois respondentes considerou regulares os instrumentos de pesquisa e um os consideraram ótimos.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 53% dos usuários do Rio de Janeiro declaram não ter preferência, 34%

prefere instrumentos no computador, 3% prefere inventários impressos e 10% não respondeu. No Distrito Federal, os dois respondentes preferem computador.

- 77% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 73% dos usuários da Sede. Em Brasília, os dois respondentes consideraram ótimo o atendimento prestado no balcão e na recepção.
- 55% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 29% as consideraram boas, 9% regulares e 2% ruins; 5% não respondeu.
- 88% dos usuários a distância atribuí nota ao atendimento recebido. Destes, 38% deu nota 10, 19% nota 9, 21% nota 8, 8% nota 7, 3% nota 6, 3% nota 5, 5% nota 4 e 3% nota 3.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 35% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 29% respondeu que recebeu o documento/informação, 14% não recebeu o documento/informação; 22% não respondeu.
- No atendimento presencial no DF, dos dois respondentes, um respondeu que recebeu o documento/informação e o outro que não recebeu.
- No atendimento a distância, 43% recebeu o documento/informação; 38% não recebeu o documento/informação; 14% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los; e 6% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 50% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 62% são positivas. As demais observações se referem ao tempo de espera e à necessidade de sem melhorar os equipamentos de informática. Os dois respondentes de Brasília deixaram opinião, sugestão ou crítica, uma era elogio e a outra uma sugestão de passo-a-passo para o SIAN (já disponível nos tutoriais online).
- 71% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 47% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a dificuldade com a pesquisa no SIAN e o tempo de atendimento.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

---

- Ótimo atendimento do funcionário Vitor! 01/08/2018
- Fui muito bem atendido, "obrigado". Se melhorar "estraga". 01/08/2018
- 01/08/2018
- Achei um pouco falho.
- Atendente Flávia domina bem o sistema. Já vim outras vezes, em que o/a atendente não tinha muito conhecimento dos mecanismos de busca. Sugiro avaliação e treinamento para alguns. 03/08/2018
- 03/08/2018
- Foi maravilhoso o atendimento.
- 08/08/2018
- Tudo ótimo!
- Gostei muito do atendimento. Os funcionários são muito gentis e atenciosos. Eles realizam um ótimo trabalho. Estão de parabéns!
- 07/08/2018
- Muito bom, excelente.
- As pessoas (security) que nos recebem na entrada não são (ou parecem à primeira vista) very "welcoming" não dizem bom dia e não sorriem. O mesmo com alguns funcionários do registro de "consultentes".  
Usei 2 computadores; tentei usar outros mas ora não havia teclado ou as teclas do teclado estão com defeito, como por exemplo a tecla do ç que escreve j. Para um Arquivo Nacional, eu sou da opinião que a qualidade dos instrumentos de pesquisa devem estar em perfeito funcionamento durante as horas abertas ao público. Eu fiz uma simples pesquisa para testar o sistema (tráfico de escravos africanos) e somente 2 documentos apareceram na tela. Estou desapontada com o sistema. Espero ter mais "sorte" na próxima visita. Obrigada. [ass.]
- Excelente.
- Fui muito bem atendida, mas não consegui os dados que precisava por falta de arquivos.

- Gostei muito da disponibilidade dos atendentes. Foram muitos atenciosos (Bruno, Genilcia, Rodrigo Mendes e Márcio). Pessoas assim com essa disponibilidade para atender é o que precisamos.
- Ótimo atendimento. Muito bem orientado.
- Gostei muito do atendimento, a senhora Denymar foi muito atenciosa e solícita.
- Excelente atendimento e ambiente.
- Melhorar os equipamentos de informática
- Excelente!
- Satisfeita.
- Ótimo atendimento. 15/08/2018 [ass.]
- Está em pesquisa.
- Sem comentário.
- Dei entrada em um pedido de busca. 15/08/2018 [ass.]
- A primeira vez que eu venho aqui, estou levando uma boa impressão deste trabalho.
- Ótimo atendimento, ótimas orientações. Atendente Denymar Sant'Anna.
- Fui atendida nesta data pelo funcionário Claudio Teixeira, faço elogio ao prestimoso atendimento, boa vontade, interesse em ajudar, elucidar os questionamentos por mim levantados. Demonstrou conhecimento do serviço pelo qual se solicitou. 14/08/2018 [ass.]
- Um bom atendimento.
- Ótimo. 15/08/2018
- 15/05/2018
- O atendimento foi excelente. 15/08/2018
- [ass.]
- O funcionário que me atendeu à tarde (Rodrigo) fez toda a diferença: me apresentou e ensinou a usar o SIAN. Poupano tempo e trabalho gasto pela manhã. 17/08/2018
- A pesquisa ainda não foi iniciada.

- Muito bom, parece que reencontrei o atendimento carioca cordial arquivado aqui também!!! 17/08/2018
- O atendimento foi excelente, os servidores da área de busca são muito atenciosos e solícitos. Não há nada a reclamar. O prazo de busca (60 dias) é um tanto quanto extenso, no entanto, entende-se que a demanda é muito grande. Nem sei dizer se seria possível reduzi-lo. De qualquer forma, eis a única sugestão que eu daria: a averiguação de meios para tentar diminuir o prazo de buscas.
- 17/08/2018
- O atendimento que nos foi prestado foi excelente. 17/08/2018 [ass.]
- 17/08/2018 [ass.]
- Ótimo serviço. Me surpreendi com a precisão e quantidade de informações. Staff solícito e atencioso. Estão de parabéns!
- O atendimento foi muito bom, com pessoas super capacitadas para tal serviço.
- Preciso de uma certidão de nascimento ano 1942 da 14ª Circunscrição, que ainda não está microfilmada. 17/08/2018 [ass]
- 21/08/2018 [ass.]
- Fui muito bem atendida.
- Gostei muito do atendimento e do espaço físico, porém acho que deveria ter uma sala de acesso aos computadores para pesquisa do usuário. 21/08/2018
- Atendimento ok. 100%.
- 21/08/2018
- Ótima surpresa. Instalações, arquivos, ambiente, pessoas, em particular a senhora da recepção (segurança) e de modo fantástico a funcionária Mariana. Pena que nosso Brasil não seja todo assim.
- Minha experiência está bom!
- Excelente atendimento e orientações. #FORA TEMER. 21/08/2018
- Que o atendimento recebido seja espelho para todo serviço público. Meus parabéns! 21/08/2018 [ass.]
- 21/08/2018
- 23/08/2018



- 23/08/2018
- Um livro sobre os bairros do Rio de Janeiro. 23/08/2018
- [aas.]
- Atendimento muito bom.
- 1) Ressaltar o bom atendimento de todos os funcionários.  
2) Lamentar pela limitação de informações (ex.: nada é achado antes de 1929)
- Ótimo atendimento. A educação é uma credencial importantíssima para quem faz atendimento ao público, parabéns aos funcionários.
- Todas as vezes que procurei o recurso de vocês tive bom retorno. Muito bom trabalho, recomendo a quem precisa como precisei. Obrigada.
- Ótimo horário de atendimento. Local agradável, limpo e conservado. Funcionários educados, prestativos e eficientes. Parabéns. 23/08/2018
- Bom referente às informações acima. Para mim está bem claro que os profissionais estão altamente qualificados nas informações acima.
- Obrigada!
- Agradeço a presteza e colaboração.
- Estou pedindo prontuário de estrangeiro.
- Agradeço particularmente ao funcionário José Luiz, pelas orientações prévias à consulta.
- 27/08/2018
- Acho que falta mais divulgação sobre este serviço, que é o "ponta pé" inicial para conseguir, sendo possível a naturalização em outro país.
- Recebi atendimento do servidor Claudio, que foi muito atencioso, me explicou todos os pontos perguntados, me forneceu os encaminhamentos para a obtenção dos documentos que necessito (certidões de casamento, nascimento) os quais preciso para obter a dupla cidadania italiana. Assim, fui plenamente atendida e parabênizo o atendimento e agradeço demais essa base de registros e memória. 29/08/2018 [ass.]
- O atendimento dos funcionários excelente. 29/08/2018
- Muito bom.
- 28/08/2018

- Funcionário muito atencioso, atendimento excelente.
- Aperfeiçoar sistema para usuários realizarem a própria pesquisa.
- 27/08/2018
- Estou agendada para pesquisar e obter cópia de documento.
- Serviço importantíssimo para a proteção da memória nacional e para o exercício da plena cidadania brasileira. Parabéns a toda equipe de atendimento pela presteza e respeito aos usuários, em especial o servidor Edilson. 29/08/2018 [ass.]

### **OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF**

---

- O atendimento ao público é qualificado. Tive dificuldade de pesquisar através dos instrumentos de pesquisa em papel, haja visto diferenças entre o que está registrado nesses instrumentos e o conteúdo das caixas de arquivo em si. Principalmente os fundos dos Ministério da Agricultura e Ministério do Interior. 03/08/2018
- Mandar listagem da CPU; Mandar listagem LM; Passo-a-passo SIAN; 17/08/2018

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

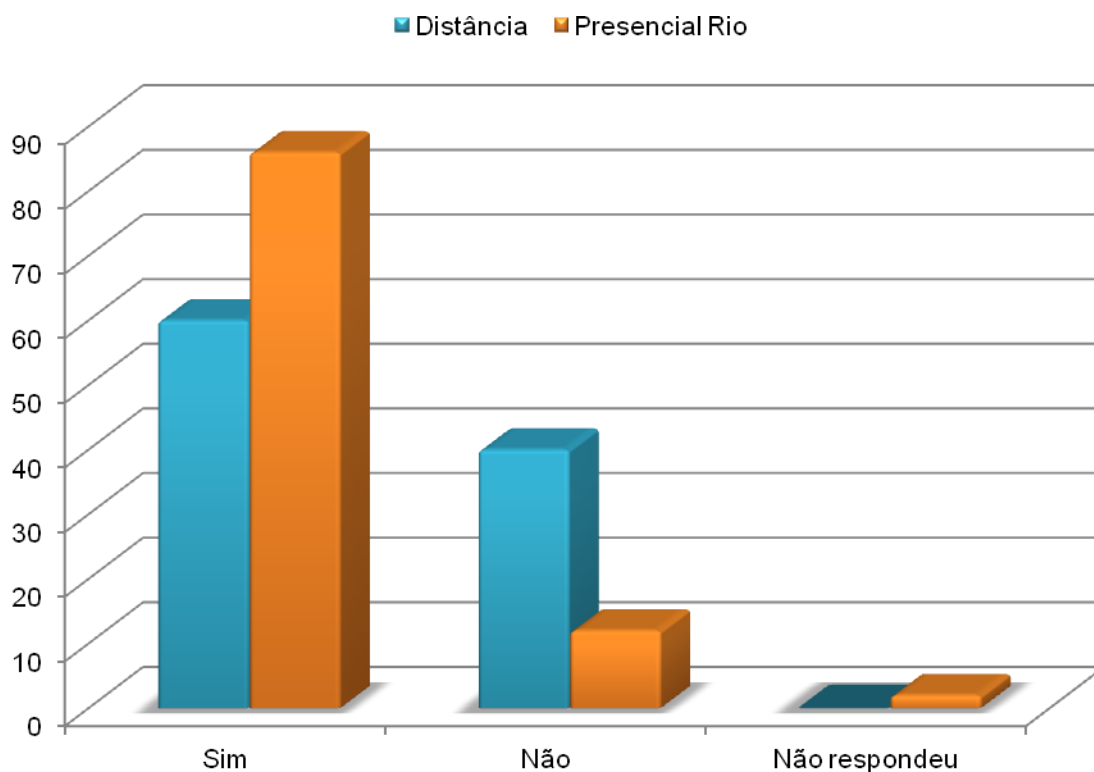
---

- Embora o formulário esteja voltado ao atendimento presencial me senti a vontade para qualificar positivamente, pois meu atendimento via e-mail foi muito atencioso.
- estou muito satisfeito com tudo, entretanto acredito que o contato por telefone deveria ser mais fácil, só consigo falar com alguém depois de varias tentativas
- A base de dados SIAN poderia permitir abrir os itens em uma nova aba/janela, o que facilitaria muito quem não tem os dados completos do navio.
- o sistema de pesquisa SIAN não é nada intuitivo. Ele inibe a pesquisa!
- O atendimento foi ótimo e rápido! Mas a pesquisa tornou-se mais difícil e demorada ; pois não se tem como ir diretamente e somente nos anos que interessam ao pesquisador!
- Problemas no site
- Continuo aguardando a informação solicitada
- Resolvi responder outra vez o questionário, pois por não ter lido absolutamente tudo que me foi enviado como informação encontrei dificuldades. Agora compreendi como pesquisar. No entanto para solicitar Certidões de desembarque, encontro dificuldade apesar do exemplo!
- O SITE É BEM ACESSÍVEL, LINKS DISPONÍVEIS
- Quero solicitar o desarquivamento e não tem onde solicitar no site
- Como ainda estou procurando informações de como encontrar os documentos do meu avô Romeno, não tenho tanto a declarar, mas até aqui, o e-mail que troquei com o AN foi muito bem recebida, tratada e estão me ajudando. Gostei da pre-disposição a me ajudar a encontrar algum documento do meu avô mesmo não tendo encontrado no site, informaram que iam procurar por lá em outras plataformas.
- O atendimento é ótimo, mas acho que deveriam baratear as cópias. Facilitar o acesso.
- Estou muito feliz com o atendimento e agilidade
- bom
- Até o presente, atendimento ágil e satisfatório.
- AN me retornou email pedindo infos e eu nao recebi. Meu pedido ficou 5 meses parado e quando pedi info, disseram que eu tinha que buscar no APESP o cartao imigrante, mas nao existe. Responderam um email que nao recebi nem na caixa spam. Podiam

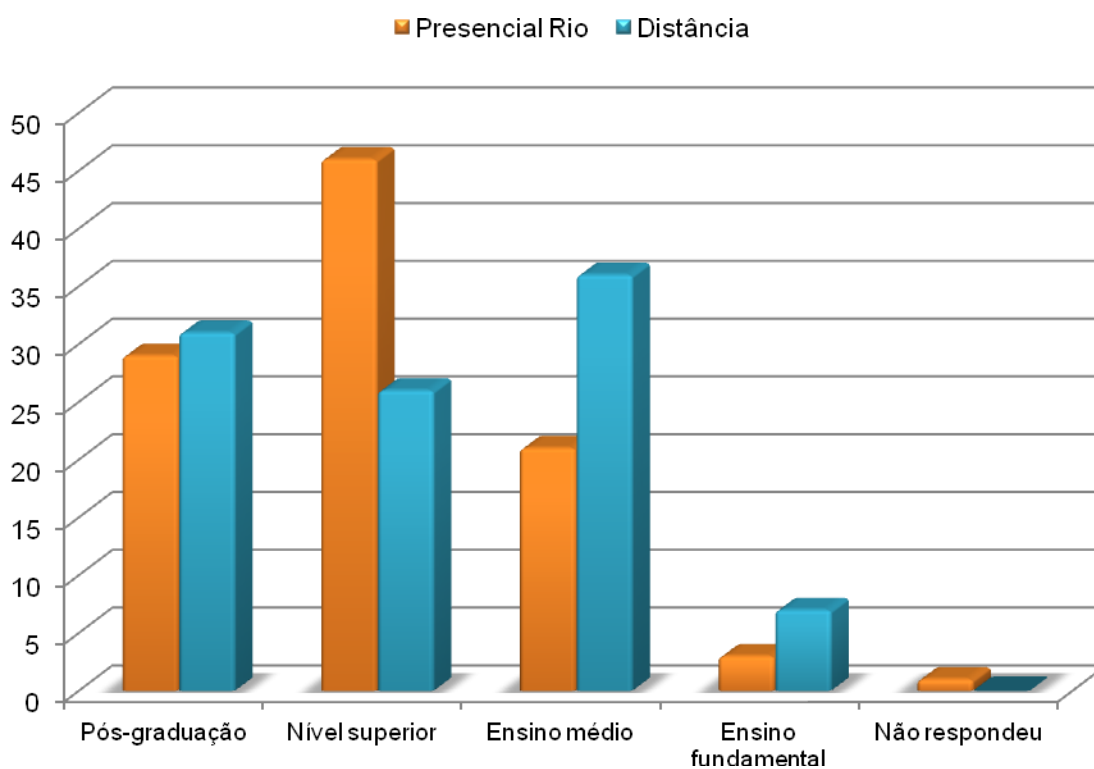
ter insistido, telefonado. Agora parece que vão fazer a pesquisa. Perdi 5 meses?  
Podemos melhorar a comunicação. Eu sei que o AN é bom!

- Excelente atendimento. Rápido e extremamente eficiente.
- Demora em entendimento por e-mail
- Demora em entendimento por e-mail
- preciso de maiores informações
- Eficiente
- Acho que a interface entre o pesquisador e o site pouco amigável
- O trabalho do Arquivo Nacional é muito bom e de alta relevância para a população.
- Muito bom atendimento a sociedade brasileira.
- Que o serviço possa ser mais rápido
- Regular , pois ainda não obtive resposta sobre a minha pesquisa
- Ótimo
- Para leigos acessarem o arquivo e não os experts
- Gostaria de parabenizar a toda equipe do Arquivo Nacional, pela atenção, disponibilidade em ajudar e pelo excelente atendimento.
- O email de retorno poderia ser mais específico.

### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

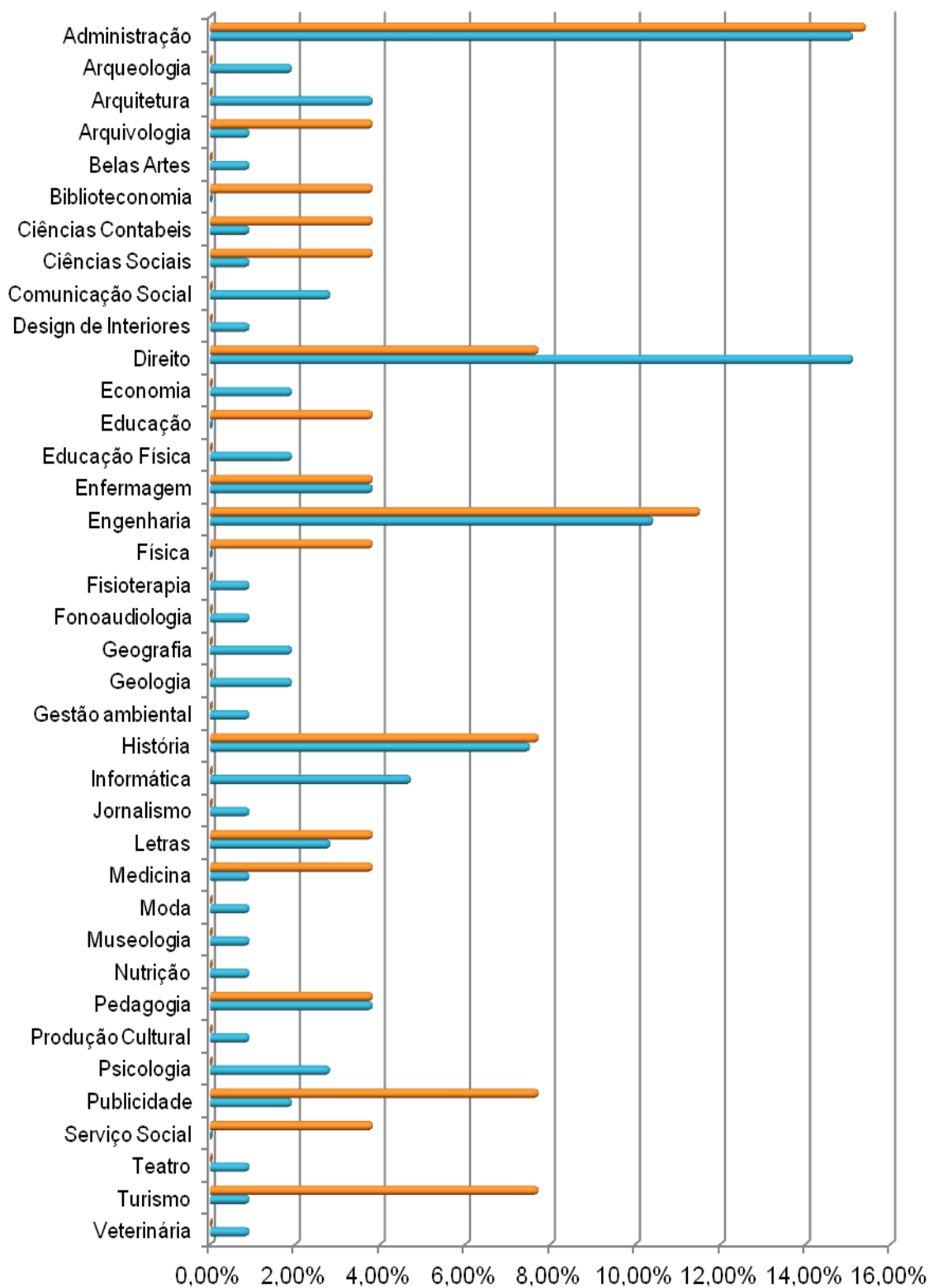


### ESCOLARIDADE

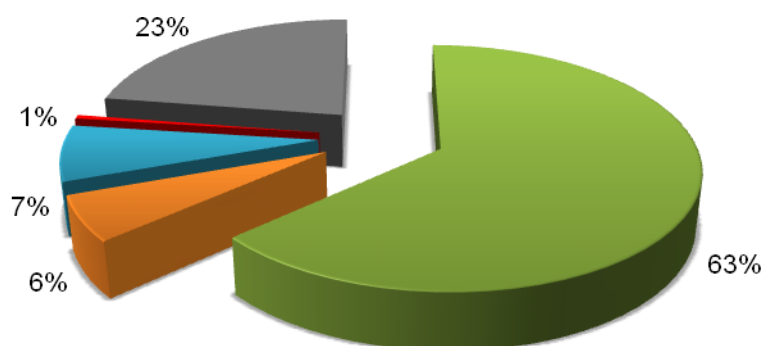


## FORMAÇÃO

■ Distância ■ Presencial Rio

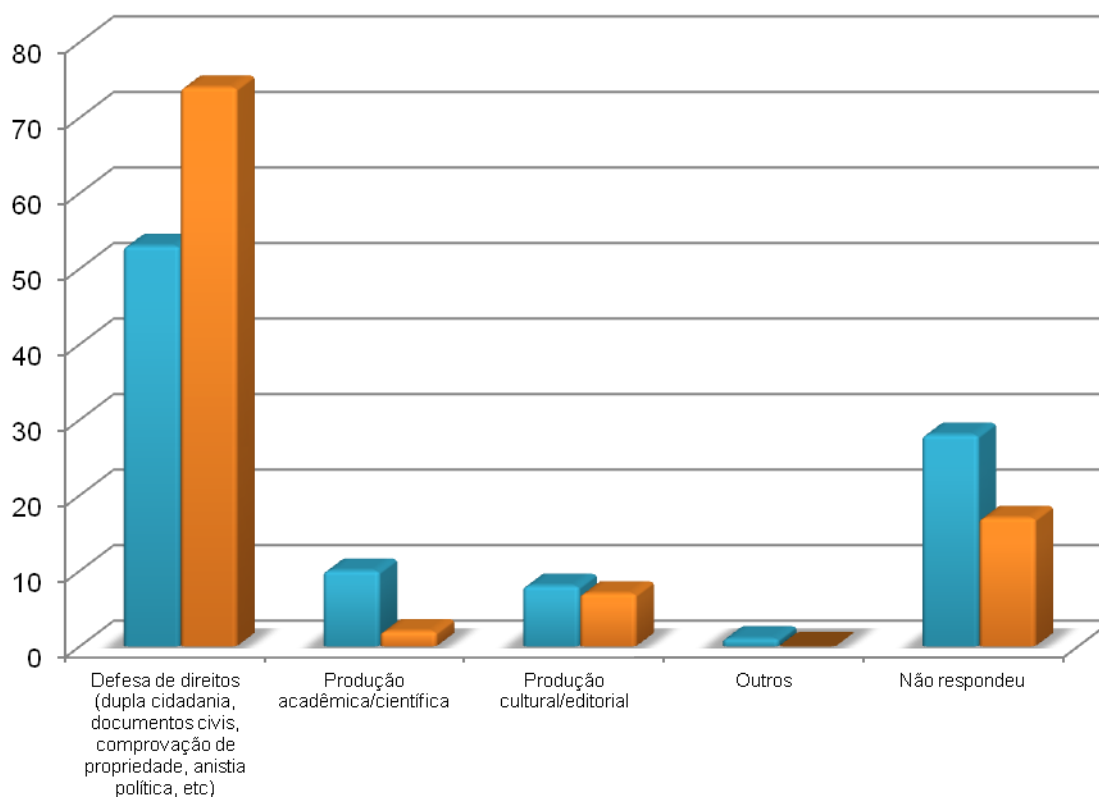


### OBJETIVO DA PESQUISA

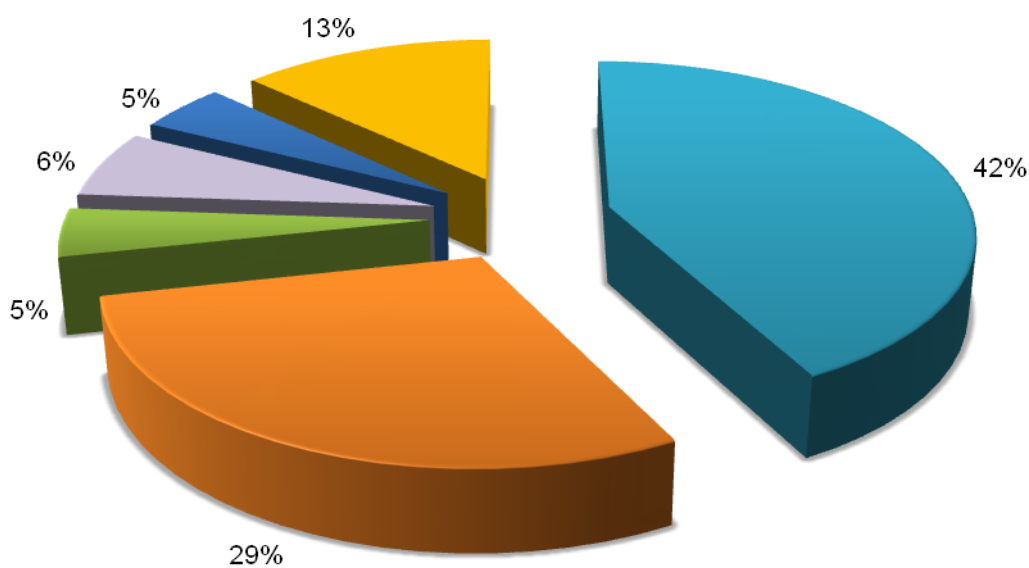


- Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)
- Produção acadêmica/científica
- Produção cultural/editorial
- Outros
- Não respondeu

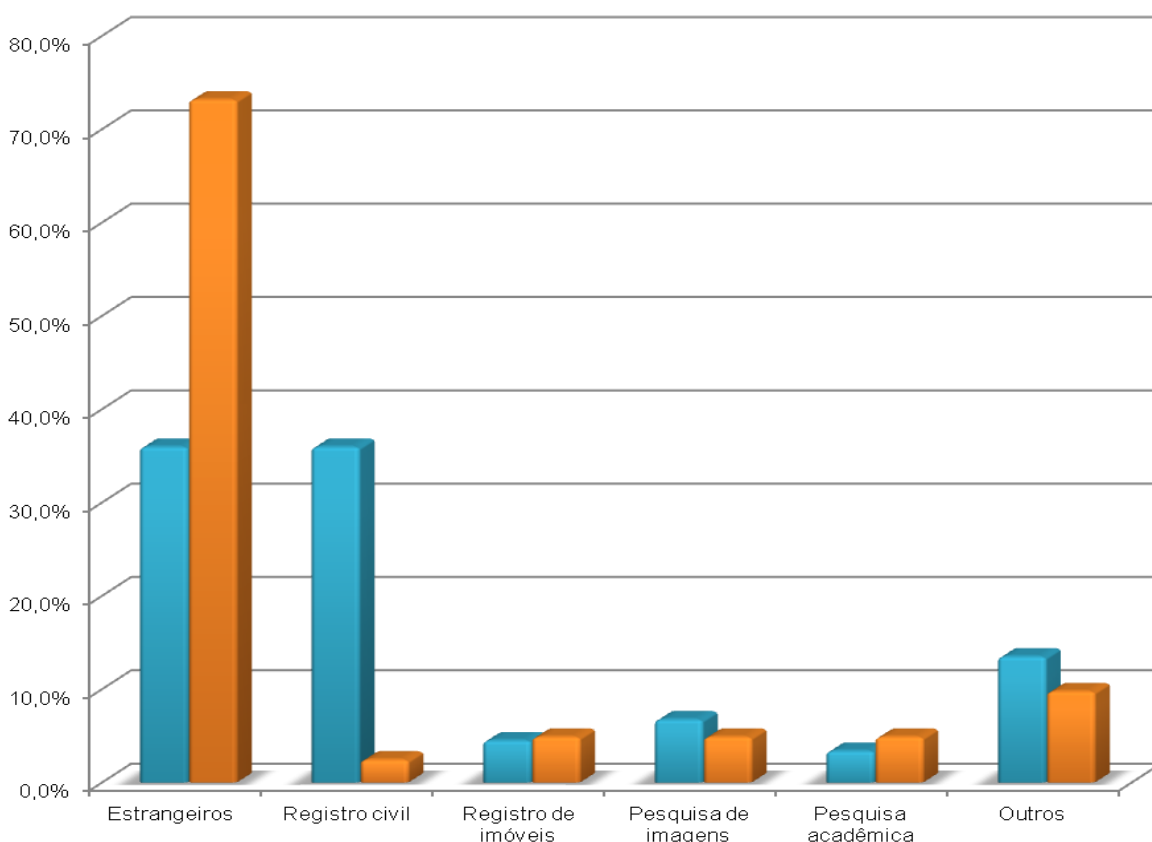
■ Presencial Rio ■ Distância



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

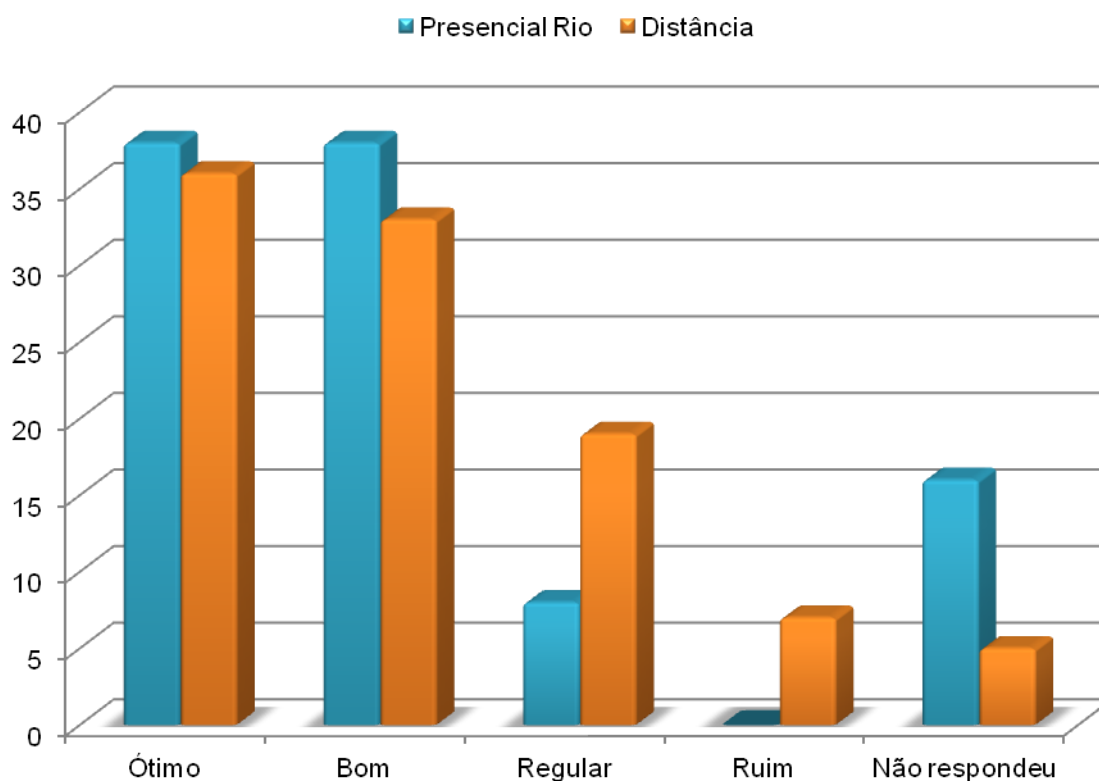


- Estrangeiros
  - Registro civil
  - Registro de imóveis
  - Pesquisa de imagens
  - Pesquisa acadêmica
  - Outros
- 
- Presencial Rio
  - Distância

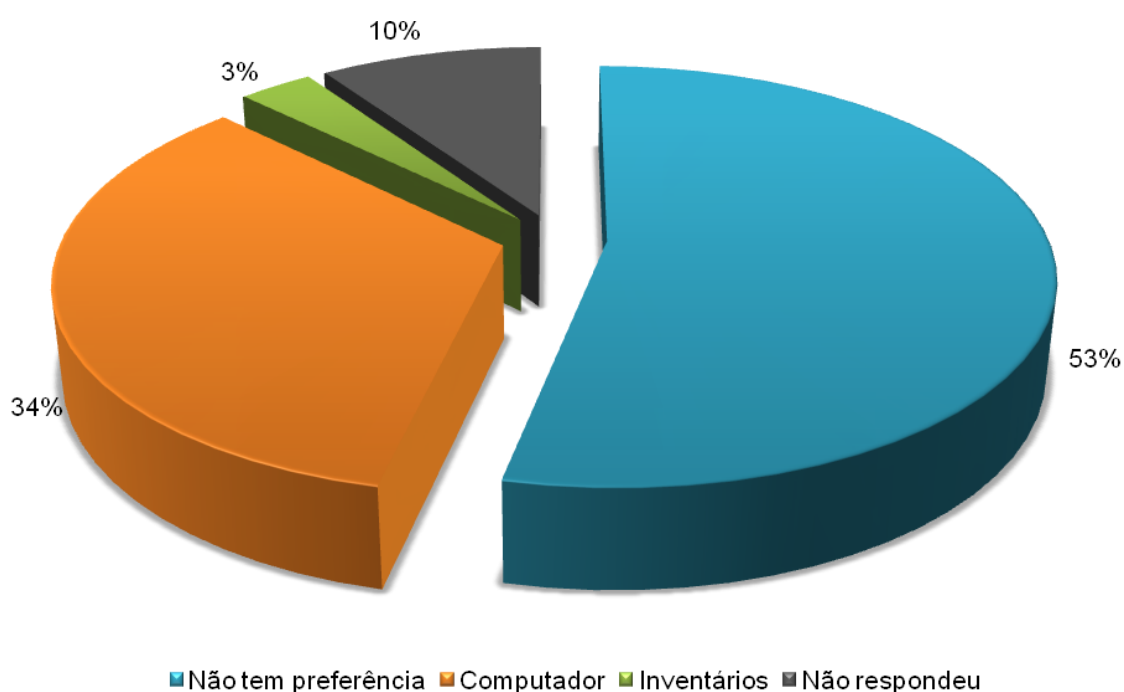




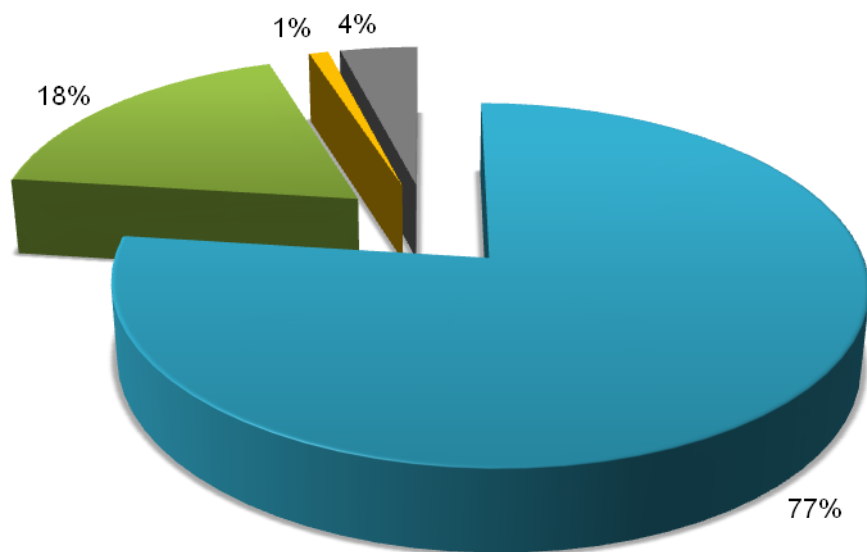
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA (PRESENCIAL RIO)

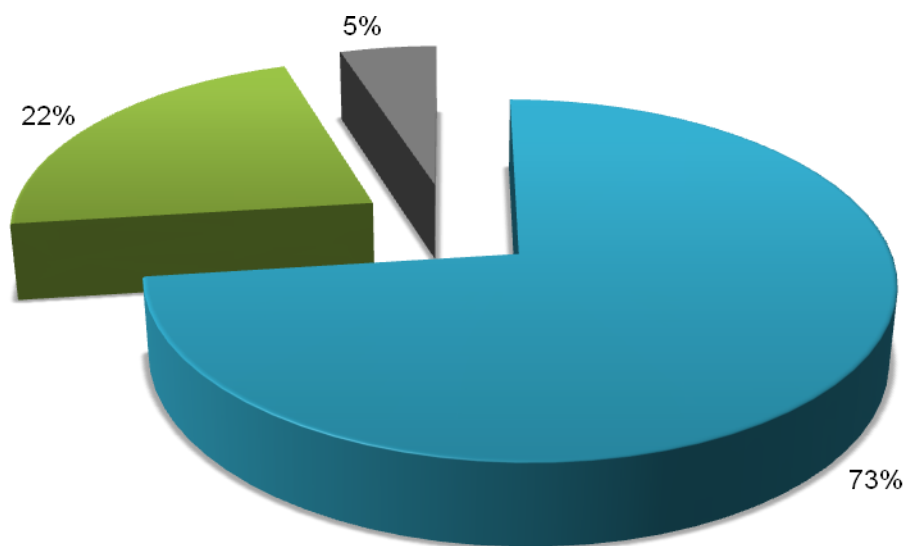


### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO (PRESENCIAL RIO)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Não respondeu

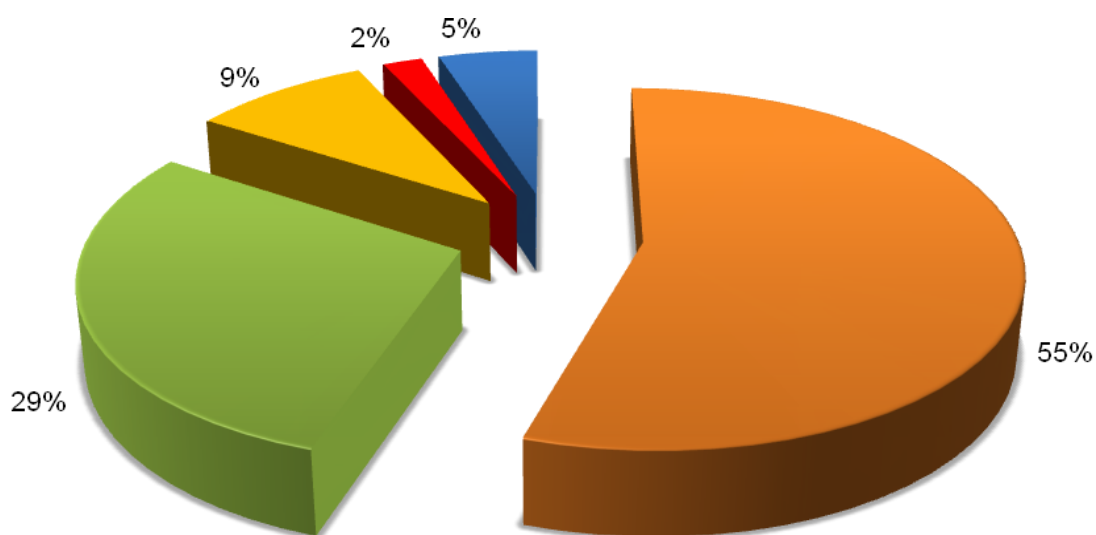
### ATENDIMENTO NO BALCÃO (PRESENCIAL RIO)



■ Ótimo ■ Bom ■ Não respondeu

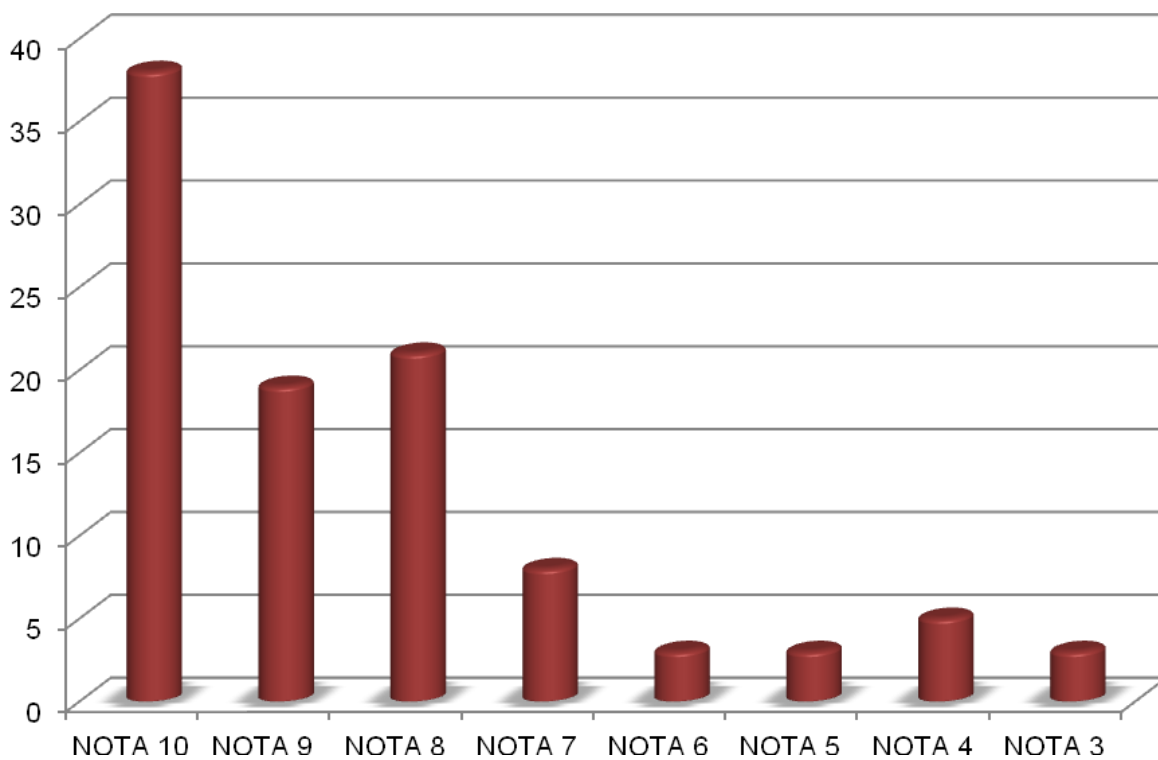
### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

#### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



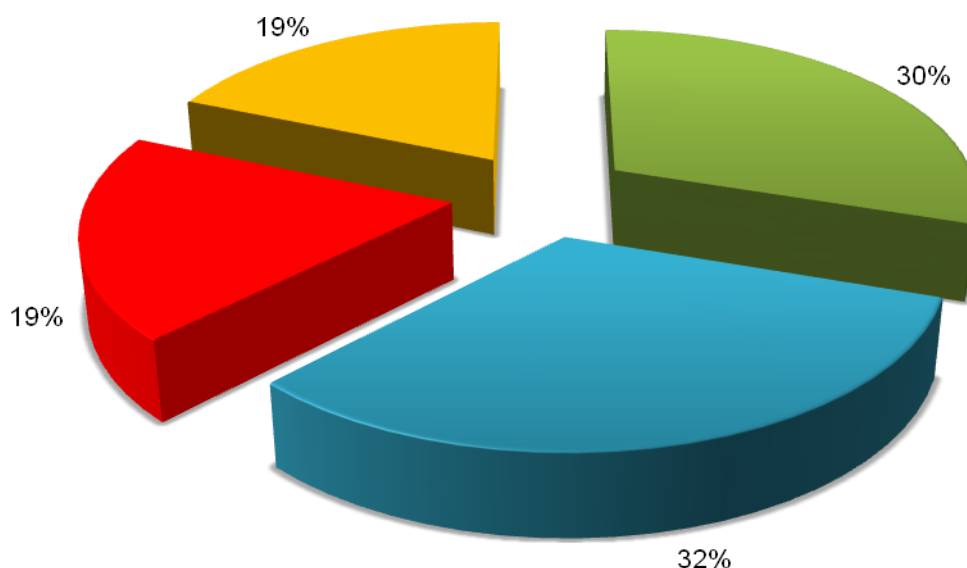
Ótimo Bom Regular Ruim Não respondeu

#### NOTA



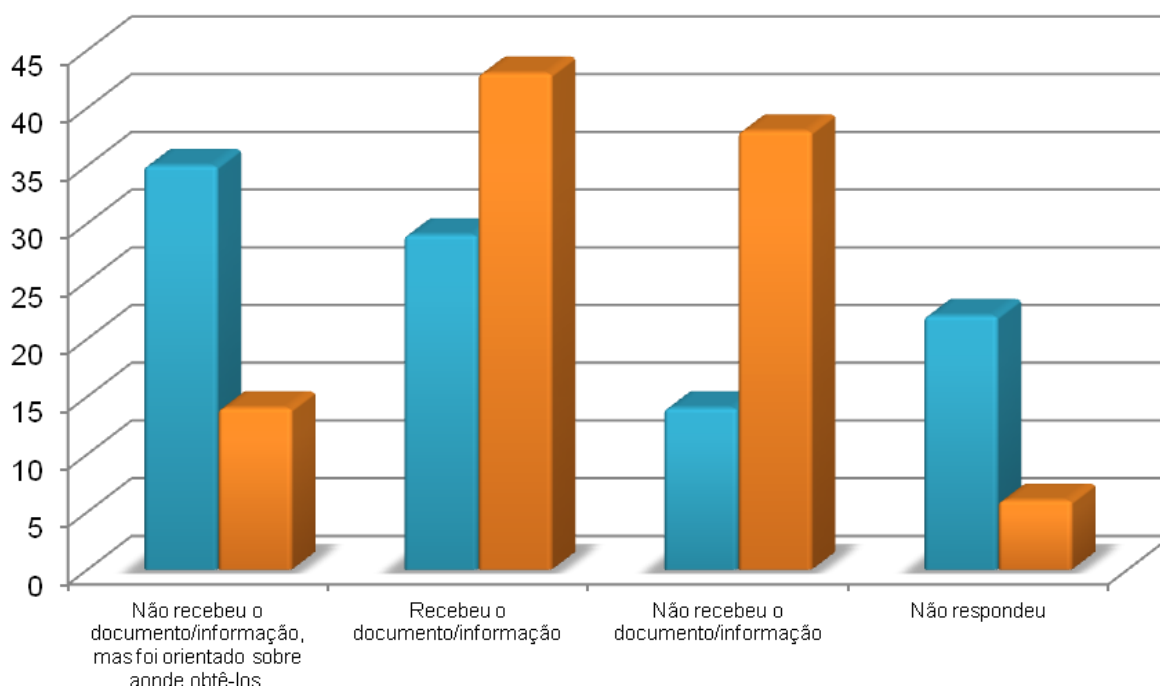
### SUCESO NA PESQUISA REALIZADA

Presencial Rio + Distância



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

■ Presencial Rio ■ Distância



Prezado usuário,

Com o objetivo de desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, foi aperfeiçoado questionário com a finalidade de avaliar questões pertinentes ao seu perfil, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria.

**PARTICIPE CONOSCO DESTA ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.**

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

Não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós-graduação

Curso

2. É a primeira vez que pesquisa no Arquivo Nacional?

Sim

Não

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

.....

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros:

.....

.....



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

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	História	Sim	Academia	Acadêmica	Regime Militar/ Outros: Serviço de Proteção dos Índios	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei	O atendimento ao público é qualificado. Tive dificuldade de pesquisar através dos instrumentos de pesquisa em papel, haja visto diferenças ente o que está registrado nesses instrumentos e o conteúdo das caixas de arquivo em si. Principalmente os fundos dos Ministério da Agricultura e Ministério do Interior. 03/08/2018
2	Pós	História	Não	Internet	Acadêmica	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mandar listagem da CPU</li> <li>Mandar listagem LM</li> <li>Passo-a-passo SIAN 17/08/2018</li> </ul>

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Não	Não solicitei	Ótimo atendimento do funcionário Vitor! 01/08/2018
2	Pós	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Certidão probatória	-
3	Pós	História	Sim	Academia	Acadêmica	Outros: escravos	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	-	-
4	Fundamental	Não se aplica	Não	Imprensa	Direitos	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Fui muito bem atendido, "obrigado". Se melhorar "estrageira". 01/08/2018
5	Superior	Turismo	Não	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	01/08/2018
6	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Regular	Bom	Regular	Não	Não	-	-	-	Achei um pouco falho.
7	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
8	Superior	Tecnologia da Informação	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-
9	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-
10	Superior	Letras	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Não	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
12	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
13	Superior	Arquitetura	Sim	Consulado	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	-	-
14	Superior	História	Sim	Pesquisa	Acadêmica	Outros: trajetória Maria Beatriz Nascimento	Bom	Bom	Bom	Inventários	Não	-	Sim	-	-
15	Pós	Engenharia	Sim	-	Cultural/editorial	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
16	Pós	Pedagogia	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	-	Atendente Flávia domina bem o sistema. Já vim outras vezes, em que o/a atendente não tinha muito conhecimento dos mecanismos de busca. Sugiro avaliação e treinamento para alguns. 03/08/2018
17	Superior	Tecnologia da Informação	Não	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Certidão probatória	-
18	Superior	Medicina	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
19	Pós	Psicologia	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	-	-	-
20	Superior	Jornalismo	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
21	Pós	Administração	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
22	Pós	Publicidade e Propaganda	Sim	Indicação	Cultural/editorial	Outros: construção do edifício Avenida Central	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	-



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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
23	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
24	Superior	Gestão ambiental	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
25	Pós	Geologia	Sim	Indicação	Acadêmica	Outros: eventos catastróficos	Ótimo	Bom	-	Computador	Não	-	Não	Não solicitei	-
26	Superior	História	Sim	Academia	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	-	Não	Sim	Regular	Não	-	03/08/2018
27	Superior	Arquitetura	Sim	Academia	Cultural/editorial	Outros: localização de funcionário do Ministério do Império	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	-
28	Superior	Fonoaudiologia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	-	Foi maravilhoso o atendimento.
29	Superior	Moda	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros/Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	08/08/2018
30	Superior	Tecnologia da Informação	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Tudo ótimo!
31	Superior	Engenharia	Sim	Imprensa	Cultural/editorial/Acadêmica	Ofícios de Notas/Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	-
32	Ensino médio	Não se aplica	Não	Facebook	Direitos	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Gostei muito do atendimento. Os funcionários são muito gentis e atenciosos. Eles realizam um ótimo trabalho. Estão de parabéns!
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	07/08/2018
34	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Muito bom, excelente.
35	Pós	Engenharia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	-
36	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não solicitei	-
37	Pós	Administração	Sim	Morador da região	Direitos	Estrangeiros/Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	-
38	Pós	Letras	Sim	Bibliografia	Cultural	Outros: problemas	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Sim	Regular	Não	Não solicitei	As pessoas (security) que nos recebem na entrada não são (ou parecem à

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
						diplomáticos entre Suíça e Brasil entre 1855 - 1860									primeira vista) very "welcoming" não dizem bom dia e não sorriem. O mesmo com alguns funcionários do registro de "consultentes". Usei 2 computadores; tentei usar outros mas ora não havia teclado ou as teclas do teclado estão com defeito, como por exemplo a tecla do ç que escreve j. Para um Arquivo Nacional, eu sou da opinião que a qualidade dos instrumentos de pesquisa devem estar em perfeito funcionamento durante as horas abertas ao público. Eu fiz uma simples pesquisa para testar o sistema (tráfego de escravos africanos) e somente 2 documentos apareceram na tela. Estou desapontada com o sistema. Espero ter mais "sorte" na próxima visita. Obrigada. [ass.]
39	Superior	Publicidade e Propaganda	Não	-	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	-	-
40	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Indicação	-	Outros: histórico militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
41	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	-	-
42	Superior	Direito	Sim	Portal institucional	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Excelente.
43	Superior	História	Sim	Academia	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Regular	Sim	-	-
44	Pós	-	Sim	Biblioteca Nacional	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Fui muito bem atendida, mas não consegui os dados que precisava por falta de arquivos.
45	Pós	Gestão de Pessoas	Sim	Cartório	-	Outros: escritura do pacto antinupcial	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Gostei muito da disponibilidade dos atendentes. Foram muitos atenciosos (Bruno, Genílcia, Rodrigo Mendes e Márcio). Pessoas assim com essa disponibilidade para atender é o que precisamos.
46	Pós	-	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	-	-	-	-	-	-
47	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Ótimo atendimento. Muito bem orientado.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
48	Superior	Engenharia	Sim	Portal institucional	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Gostei muito do atendimento, a senhora Denymar foi muito atenciosa e solícita.
49	Pós	Gestão Empresarial	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-
50	Superior	-	Sim	Indicação	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento e ambiente.
51	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Consegui o meu objetivo	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	-
52	Pós	Direito	Sim	-	-	Outros: arquivos do SNI	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	Melhorar os equipamentos de informática
53	Superior	Pedagogia	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-
54	Pós	Tecnologia da Informação	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Excelente!
55	Fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Registro de imóveis	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	-
56	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	Satisfeita.
57	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Ótimo atendimento. 15/08/2018 [ass.]
58	Superior	-	Sim	Atendimento	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	-	Está em pesquisa.
59	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
60	Pós	Engenharia	Sim	Embaixada Italiana	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Sem comentário.
61	Superior	Administração	Sim	Indicação	-	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
62	Superior	Engenharia	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	Dei entrada em um pedido de busca. 15/08/2018 [ass.]
63	Superior	Arquitetura	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	-
64	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Anistia militar	-	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	A primeira vez que eu venho aqui, estou levando uma boa impressão deste trabalho.
65	Superior	-	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Ótimo atendimento, ótimas orientações. Atendente Denymar Sant'Anna.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
66	Superior	Administração	Sim	Imprensa	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	-
67	Superior	Administração	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-
68	Superior	Administração	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
69	Superior	Administração	Sim	Site	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	-
70	Superior	Comunicação Social	Sim	Pesquisand o sobre os acervos públicos existentes no Brasil	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	-
71	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	-
72	Superior	Direito	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	-	Fui atendida nesta data pelo funcionário Claudio Teixeira, faço elogio ao prestimoso atendimento, boa vontade, interesse em ajudar, elucidar os questionamentos por mim levantados. Demonstrou conhecimento do serviço pelo qual se solicitou. 14/08/2018 [ass.]
73	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Regime Militar	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Certidão probatória	Um bom atendimento.
74	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
75	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Ótimo. 15/08/2018
76	Superior	Comunicação Social	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Não	Cópia em papel	-
77	Pós	Enfermagem	Sim	Indicação	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	15/05/2018
78	Superior	Enfermagem	Sim	-	-	-	Bom	Bom	Regular	Computador	-	Bom	Não	Não solicitei	-
79	Pós	Pedagogia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Certidão probatória	O atendimento foi excelente. 15/08/2018
80	Superior	-	Sim	-	Outros	-	Bom	Bom	-	-	Não	-	-	-	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
81	Pós	Economia	Sim	Consulta chegada de estrangeiros	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
82	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	[ass.]
83	Pós	Engenharia	Sim	Indicação	Acadêmica	Outros: pesquisa de uso e ocupação do solo da cidade do Rio de Janeiro (mapas)	Ótimo	Bom	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	O funcionário que me atendeu à tarde (Rodrigo) fez toda a diferença: me apresentou e ensinou a usar o SIAN. Poupano tempo e trabalho gasto pela manhã. 17/08/2018
84	Pós	Letras	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	A pesquisa ainda não foi iniciada.
85	Superior	Direito	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
86	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Regime Militar	Ótimo	-	-	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Muito bom, parece que reencontrei o atendimento carioca cordial arquivado aqui também!!! 17/08/2018
87	Superior	Direito	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	O atendimento foi excelente, os servidores da área de busca são muito atenciosos e solícitos. Não há nada a reclamar. O prazo de busca (60 dias) é um tanto quanto extenso, no entanto, entende-se que a demanda é muito grande. Nem sei dizer se seria possível reduzi-lo. De qualquer forma, eis a única sugestão que eu daria: a averiguação de meios para tentar diminuir o prazo de buscas.
88	Superior	História	Sim	Academia	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	-
89	Pós	Enfermagem	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	-	17/08/2018
90	Pós	Nutrição	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
91	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	Direitos	Ofícios de Notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
92	Superior	Psicologia	Sim	Já conhecia	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	O atendimento que nos foi prestado foi excelente. 17/08/2018 [ass.]

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
93	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Não	-	17/08/2018 [ass.]
94	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Certidão probatória	Ótimo serviço. Me surpreendi com a precisão e quantidade de informações. Staff solícito e atencioso. Estão de parabéns!
95	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não solicitei	O atendimento foi muito bom, com pessoas super capacitadas para tal serviço.
96	Superior	-	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	-	Preciso de uma certidão de nascimento ano 1942 da 14ª Circunscrição, que ainda não está microfilmada. 17/08/2018 [ass]
97	Superior	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	-
98	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	21/08/2018 [ass.]
99	-	-	-	-	-	-	Bom	Bom	Regular	Não	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	Fui muito bem atendida.
100	Pós	Psicologia	Sim	Moradora do RJ	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	Gostei muito do atendimento e do espaço físico, porém acho que deveria ter uma sala de acesso aos computadores para pesquisa do usuário. 21/08/2018
101	Fundamental	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Certidão probatória	Atendimento ok. 100%.
102	Superior	Direito	Sim	SIAN	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	-	Bom	-	-	-
103	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Passagem na porta	Cultural	Outros: certificado escolar	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Não	-	-
104	Pós	Museologia e Patrimônio Cultural	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	21/08/2018
105	Pós	Economia	Sim	Advogado	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
106	Pós	Engenharia	Sim	Cultura básica, trata-se de um patrimônio nacional	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Ótima surpresa. Instalações, arquivos, ambiente, pessoas, em particular a senhora da recepção (segurança) e de modo fantástico a funcionária Mariana. Pena que nosso Brasil não seja todo assim.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
107	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Processos judiciais	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	Minha experiência está bom!
108	Superior	Geografia	Sim	-	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Excelente atendimento e orientações. #FORA TEMER. 21/08/2018
109	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Que o atendimento recebido seja espelho para todo serviço público. Meus parabéns! 21/08/2018 [ass.]
110	Ensino médio	Não se aplica	Não	Cartório	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	21/08/2018
111	Superior	Design de Interiores	Não	Sim	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Transcrição paleográfica	-
112	Pós	Direito	Sim	Mídia	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	-
113	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-
114	Superior	Enfermagem	Sim	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	23/08/2018
115	Pós	Cinema	Sim	-	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em mídia digital	-
116	Superior	Produção Cultural	Sim	-	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	23/08/2018
117	Superior	Gestão Pública	Sim	Internet	Acadêmica	Outros: história bairro Humaitá	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	Um livro sobre os bairros do Rio de Janeiro. 23/08/2018
118	Ensino médio	Não se aplica	-	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	-	Ótimo	-	-	Ótimo	-	Cópia em papel	[aas.]
119	Superior	Educação Física	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	-
120	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-
121	Superior	Engenharia	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	-
122	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	-	Não	-	Orientação	-	Atendimento muito bom.
123	Superior	-	Sim	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Bom	-	Não	Não	-	-	-	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
124	Pós	Medicina Veterinária	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regular	Orientação	Cópia em papel	1) Ressaltar o bom atendimento de todos os funcionários. 2) Lamentar pela limitação de informações (ex.: nada é achado antes de 1929)
125	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Direitos	Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento. A educação é uma credencial importantíssima para quem faz atendimento ao público, parabéns aos funcionários.
126	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Todas as vezes que procurei o recurso de vocês tive bom retorno. Muito bom trabalho, recomendo a quem precisa como precisei. Obrigada.
127	Pós	Geologia	Sim	Internet	Acadêmica	Pesquisa de imagens	-	-	-	-	-	-	-	-	-
128	Pós	Geografia	Não	-	Cultural/ Acadêmica	Processos judiciais/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	Ótimo horário de atendimento. Local agradável, limpo e conservado. Funcionários educados, prestativos e eficientes. Parabéns. 23/08/2018
129	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: crime e justiça penal no Rio de Janeiro (1750 -1808)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
130	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	Bom referente às informações acima. Para mim está bem claro que os profissionais estão altamente qualificados nas informações acima.
131	Superior	Teatro	Sim	Indicação	Cultural	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	Obrigada!
132	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	Agradeço a presteza e colaboração.
133	Superior	Arqueologia	Sim	-	Acadêmica	Registro civil/ Processos judiciais/ Ofício de notas/ Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	-
134	Superior	Arqueologia	Sim	-	Acadêmica	Registro civil/ Processos judiciais/ Ofício de notas/	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	-



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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
						Pesquisa de imagens									
135	Pós	História	Sim	Internet	Cultural	Outros: documentos sobre a religião no Brasil	Ótimo	Bom	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
136	Superior	Belas Artes	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	Estou pedindo prontuário de estrangeiro.
137	Pós	-	Não	-	Acadêmica	Pesquisa de imagens/ Outros: cartografia e registros de Sesmarias	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Agradeço particularmente ao funcionário José Luiz, pelas orientações prévias à consulta.
138	Pós	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Bom	Não	-	-
139	Pós	Educação Física	Sim	Informação pessoal	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Não	-	Orientação	Cópia em papel	27/08/2018
140	Superior	Fisioterapia	Sim	Mídia	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	Acho que falta mais divulgação sobre este serviço, que é o "ponta pé" inicial para conseguir, sendo possível a naturalização em outro país.
141	Pós	Direito	Sim	Portal institucional	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Recebi atendimento do servidor Claudio, que foi muito atencioso, me explicou todos os pontos perguntados, me forneceu os encaminhamentos para a obtenção dos documentos que necessito (certidões de casamento, nascimento) os quais preciso para obter a dupla cidadania italiana. Assim, fui plenamente atendida e parabéns o atendimento e agradeço demais essa base de registros e memória. 29/08/2018 [ass.]
142	Superior	Tecnologia da Informação	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Bom	Ótimo	Bom	Computador	-	-	Não	Não solicitei	-
143	Pós	Arquivologia	Não	-	Cultural	Outros: eclesiásticos	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	-	Não solicitei	-
144	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	O atendimento dos funcionários excelente. 29/08/2018

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCES-SO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
145	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Ofícios de notas	Bom	Bom	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em mídia digital	Muito bom.
146	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
147	Superior	Engenharia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	-	Orientação	-	-
148	Pós	Direito	Sim	Academia	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	Ruim	Não	-	-
149	Pós	Ciências Sociais	Não	-	Acadêmica	Outros: movimento operário; imprensa operária (início do séc. XX)	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	-	28/08/2018
150	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Não	Não solicitei	-
151	Superior	Arquitetura	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Funcionário muito atencioso, atendimento excelente.
152	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	Aperfeiçoar sistema para usuários realizarem a própria pesquisa.
153	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	27/08/2018
154	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Não	Não solicitei	Estou agendada para pesquisar e obter cópia de documento.
155	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Processos judiciais/ Ofício de notas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
156	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Serviço importantíssimo para a proteção da memória nacional e para o exercício da plena cidadania brasileira. Parabéns a toda equipe de atendimento pela presteza e respeito aos usuários, em especial o servidor Edilson. 29/08/2018 [ass.]
157	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Necessidade e de documentos	Direitos	Ofício de notas	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1.	Pós-graduação	Arquivologia e Ciências Sociais	Ciências Sociais e Ciência da Informação	Sim	Curso de arquivologia	Produção acadêmica/científica	Políticas públicas de arquivo	Ótimo	Regular	Sim	Não	Não solicitei serviço		Embora o formulário esteja voltado ao atendimento presencial me senti a vontade para qualificar positivamente, pois meu atendimento via e-mail foi muito atencioso.	
2.	Nível superior	Direito		Sim	depois de muito pesquisar a origem de minha família	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Não	Sim	Certidão probatória		estou muito satisfeito com tudo, entretanto acredito que o contato por telefone deveria ser mais fácil, só consigo falar com alguém depois de varias tentativas	
3.	Nível superior	Física		Sim	Buscadores		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		A base de dados SIAN poderia permitir abrir os itens em uma nova aba/janela, o que facilitaria muito quem não tem os dados completos do navio.	9
4.	Pós-graduação		Especialista e Produção de Interatividade para TV Digital	Não	grupos no facebook	Produção cultural/editorial	Genealogia	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço	A pesquisa ainda não foi feita	o sistema de pesquisa SIAN não é nada intuitivo. Ele inibe a pesquisa !	9
5.	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim. Não solicitei serviço		O atendimento foi ótimo e rapido! Mas a pesquisa tornou-se mais difícil e demorada ; pois não se tem como ir diretamente e somente nos anos que interessam ao pesquisador!	10
6.	Ensino médio	Técnico em Turismo-		Sim	através do google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço		problemas no site	7
7.	Ensino médio			Sim	através de um amigo		Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não	Deram um prazo de 150 dias que venceria em julho/2018	Con tinuo aguardando a informação solicitada	8

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
8.	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Resolvi responder outra vez o questionario, pois por não ter lido absolutamente tudo que me foi enviado como informação encontrei dificuldades. Agora compreendi como pesquisar. No entanto para solicitar Certidões de desembarque, encontro dificuldade apesar do exemplo!	10
9.	Pós-graduação	BIBLIOTEC ONOMIA	LATU SENSU- GESTÃO DE BIBLIOTEC AS	Sim	PESQUISA NA NET		Outros		Ótimo	Bom			NÃO SOLICITEI NENHUM DOCUMENTO	O SITE É BEM ACESSÍVEL, LINKS DISPONÍVEIS	9
10.	Ensino médio			Sim	google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Ruim	Ruim	Não		Não tenho como solicitar atendimento o no site	Quero solicitar o desarquivamento e não tem onde solicitar no site	4
11.	Ensino médio			Não		Pesquisando sobre Cidadania Italiana, uma amiga me indicou.	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Mudanças na maneira de atender o público	10
12.	Nível superior	Serviço Social		Sim		Pela internet ,buscando saber origem de meu bisavô português	Defesa de direitos		Eu também quero obter registro civil,de batismo,se existir algum documento ,tipo certidão da entrada e hospedagem do meu avô vindo de Portugal para o Brasil	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço	8
13.	Nível superior	HISTÓRIA		Sim	FACULDADE	Produção cultural/edit orial	Pesquisa de imagens	Regular	Ruim	Regular	Sim	Cópia digital em mídia			7

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
14.	Ensino médio			Não	Buscando informacoes sobre minha familia	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			
15.	Pós-graduação	turismo	gestão de negócios	Sim	via facebook do MJ		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/ informação	Não	estou no processo ainda		8
16.	Nível superior	Administração		Sim	Uma empresa que ajuda a tirar a dupla cidadania me indicou vocês.	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Como ainda estou procurando informações de como encontrar os documentos do meu avô Romeno, não tenho tanto a declarar, mas até aqui, o e-mail que troquei com o AN fui muito bem recebida, tratada e estão me ajudando. Gostei da pre-disposição a me ajudar a encontrar algum documento do meu avô mesmo não tendo encontrado no site, informaram que iam procurar por lá em outras plataformas.	10
17.	Pós-graduação		Mestrado em Educação	Não	Fazendo pesquisas		Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/ informação	Não	Nao solicitei. É para uma pesquisa futura.	O atendimento é ótimo, mas acho que deveriam baratear as cópias. Facilitar o acesso.	10
18.	Ensino médio			Não	google		Registro civil, Pesquisa acadêmica, Outros	Bom	Ótimo	Bom	Recebi o documento/ informação	Sim			8
19.	Pós-graduação	Enfermagem	Saúde Indígena / Gestão em Saúde / Redes de Atenção à Saúde / Auditoria em Enfermagem	Sim	google	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Tem um prazo para receber	Estou muito feliz com o atendimento e agilidade	10
20.	Nível superior	Engenheira Agrônoma		Sim	Através do Museo do Imigrante SP	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo			Não	Cópia digital em mídia	Fui informada para solicitar de outra		

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													forma..		
21.	Nível superior	administração de empresas e Pegagogia		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		bom	8
22.	Ensino fundamental			Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Sem prazo de resposta por falta de pessoal e crise financeira		10
23.	Pós-graduação	Direito	Empreendimentos Imobiliários	Sim	Pesquisa pela Internet		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Fui redirecionado. Estou aguardando o retorno.	Até o presente, atendimento ágil e satisfatório.	9
24.	Ensino médio			Não	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ruim	Regular	Regular	Não	Cópia digital em "nuvem"	A.N. deixou parado 5 meses meu pedido	AN me retornou email pedindo infos e eu nao recebi. Meu pedido ficou 5 meses parado e quando pedi info, disseram que eu tinha que buscar no APESP o cartao imigrante, mas nao existe. Responderam um email que nao recebi nem na caixa spam. Podiam ter insistido, telefonado. Agora parece que vao fazer a pesquisa. Perdi 5 meses? Podemos melhorar a comunicacao. Eu sei que o AN é bom!	4
25.	Pós-graduação	Historia	Metodologia de Ensino de História	Não	Através da internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Excelente atendimento. Rápido e extremamente eficiente.	10
26.	Pós-graduação		Especialista em Gestão, Planejamento e Segurança	Sim	Informações na mídia	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não solicitei serviço do item 9, somente se havia registro de		8

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													meus antepassados		
27.	Pós-graduação	Engenharia Mecânica	Engenharia de Materiais	Não	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
28.	Ensino fundamental			Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não			Demora em entendimento por e-mail	9
29.	Ensino fundamental			Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não			Demora em entendimento por e-mail	9
30.	Ensino médio			Sim	pela internet	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço	não fiz pedido	preciso de maiores informações	8
31.	Nível superior	Letras		Sim	Consulado Alemão	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter			Eficiente	9
32.	Pós-graduação	Engenharia Elétrica	Gestão em Telecomunicações	Não	por indicação de amigos	Defesa de direitos	prontuário modelo 19 de Fioravante/Germano Bisco	Bom	Regular	Regular	Não	Certidão probatória	alteração no meio da solicitação	acho que a interface entre o pesquisador e o site pouco amigável	6
33.	Ensino médio			Sim	Através do meu Irmão.	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Tempo de Aluno Aprendiz Escola Técnica Federal	O trabalho do Arquivo Nacional é muito bom e de alta relevância para a população.	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
34.	Ensino médio			Sim	Pelo meu Irmão.	Defesa de direitos	Processos judiciais	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Estou aguardando.	Muito bom atendimento a sociedade brasileira.	10
35.	Ensino médio			Não	google, facebook	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		que o serviço possa ser mais rápido	7
36.	Pós-graduação	publicidade e propaganda	nao	Sim	Pesquisa pelo museu da imigração	Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Nao obtive respostas concretas da pesquisa ainda.	regular , pois ainda nao obtive resposta sobre a minha pesquisa	8
37.	Pós-graduação	Medicina	Medicina de família	Não	Pela internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não solicitei serviço			10
38.	Ensino médio			Sim	Pelo museu dos imigrantes	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Ja fiz o pagamento da gru mas ainda nao mandaram as microfilmagens	Otimo	10
39.	Nível superior	Administração de Empresa		Sim	Imprensa	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Ruim	Ruim	Não		Manutenção do sistema	Para leigos acessarem o arquivo e não os experts	3
40.	Ensino médio			Sim	Indicação de amigos	Defesa de direitos	Estrangeiros								
41.	Nível superior	publicidade		Não	através de pesquisas	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Regular	Não	Cópia digital em "nuvem"		Gostaria de parabenizar a toda equipe do Arquivo Nacional, pela atenção, disponibilidade em ajudar e pelo excelente atendimento.	10



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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
42.	Nível superior	Ciências Contábeis		Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	Para melhor atendê-lo estamos implantando o Módulo de Consulta A Distância através do endereço <a href="http://consulta.an.gov.br">http://consulta.an.gov.br</a> Agora os atendimentos serão realizados apenas através desse módulo, proporcionando assim maior agilidade do processo de atendimento bem como melhor comunicação com os usuários. De 06/08/2018 a 27/08/2018 realizaremos os ajustes finais do sistema, o que poderá acarretar	O email de retorno poderia ser mais específico.	5

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													alguma demora nos atendimentos. Favor cadastrar sua solicitação e aguardar. Lamentamos qualquer transtorno causado e agradecemos a compreensão. Atenciosamente,		