

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA**



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

COORDENAÇÃO DE CONSULTAS AO ACERVO

NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

**RELATÓRIO DE PESQUISA
SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

AGOSTO 2017

Rio de Janeiro
2017

APRESENTAÇÃO

Em consonância com o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pela [Portaria nº 1864](#) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, a Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Núcleo de Estudos de Usuário da Coordenação de Consultas ao Acervo - COCAC, 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 deste 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 2017.

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

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em: <https://goo.gl/gVm8hH>

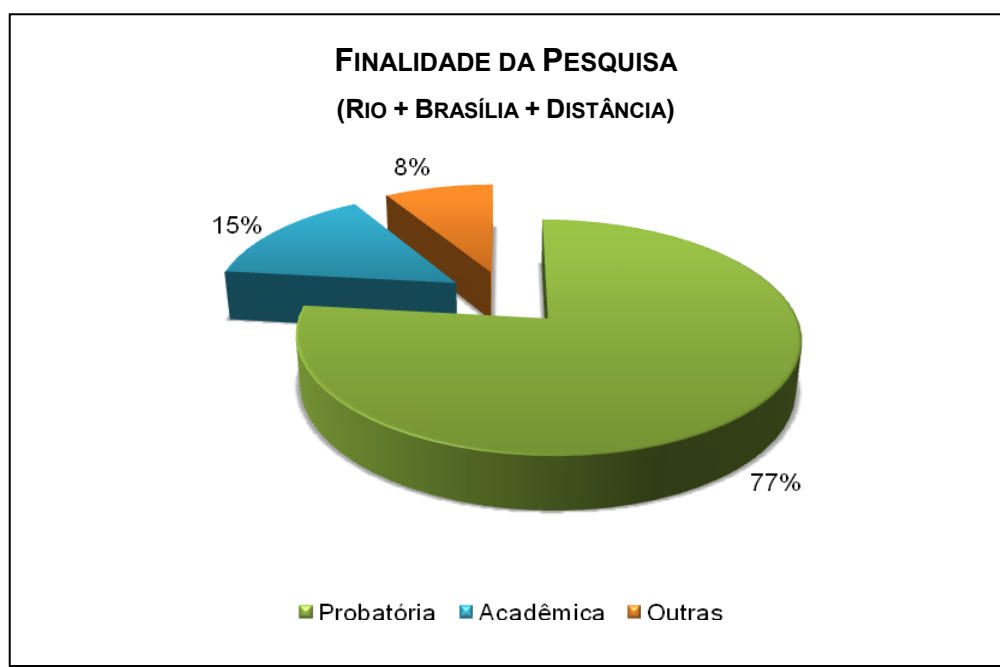
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 30 de agosto de 2017. No atendimento presencial, foram recebidos 33 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede, e 9 questionários preenchidos pelos usuários da Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 30 respostas.

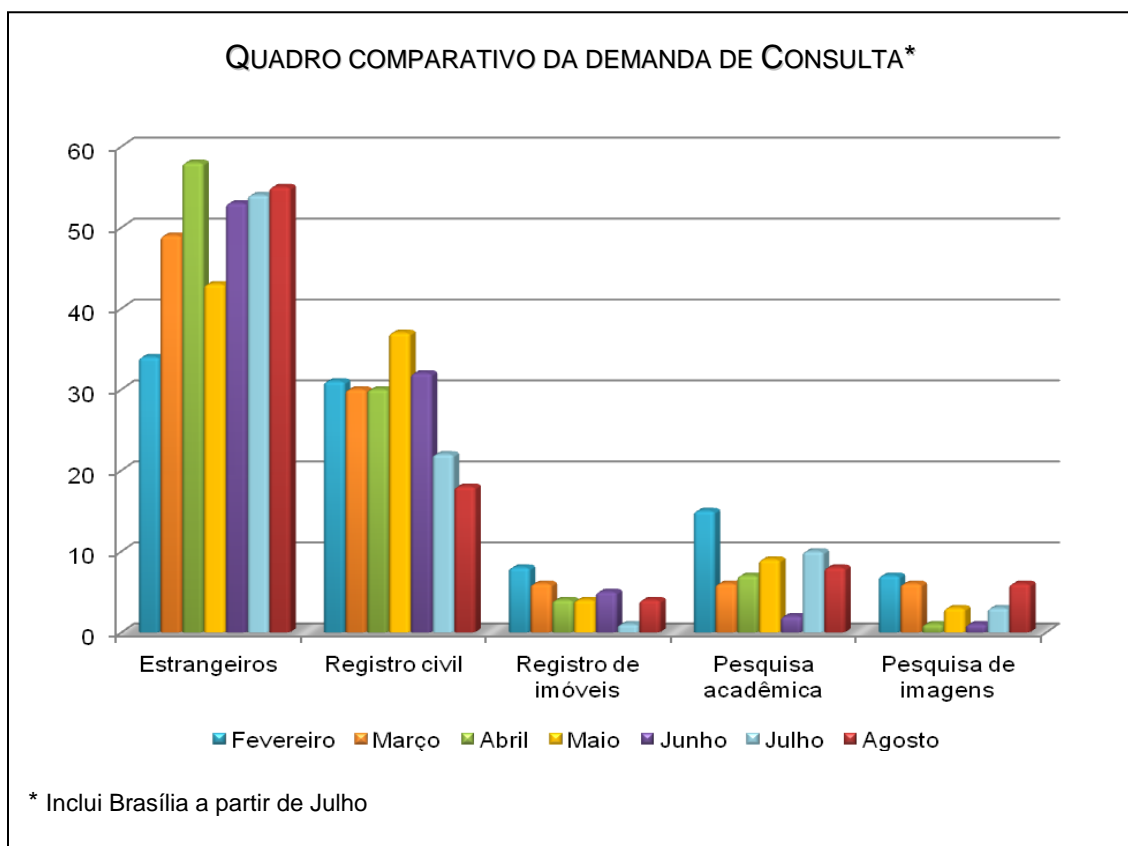
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em agosto, 40% tem nível superior, 30% pós-graduação, 24% ensino médio e 6% ensino fundamental; no Distrito Federal, 45% tem pós-graduação, 45% nível superior e 10% ensino médio. No atendimento a distância, 54% tem nível superior, 33% pós-graduação, e 13% ensino médio.
- No mês de julho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito; em Brasília a maioria dos respondentes era da área de História. No atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Direito, seguida de Administração.
- Na sede, 100% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 89%. No atendimento a distância, 70% pesquisava pela primeira vez.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 46% dos usuários presenciais do Rio os consideraram bons, 42% ótimos, 6% não respondeu, e 6% os considerou regulares. Em Brasília, 56% dos respondentes consideraram ótimos os instrumentos de pesquisa disponíveis, 33% os considerou bons e 11% não respondeu. No atendimento a distância, 50% considerou ótimos os instrumentos, 30% bons, 13% regulares e 7% ruins.
- A pesquisa probatória representa 94% da finalidade da consulta presencial na Sede, 0% no Distrito Federal e 83% da consulta a distância.



- No atendimento presencial do Rio, 6% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; em Brasília foram 22% e no atendimento a distância, 13,33% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede quanto do atendimento a distância foi da pesquisa sobre Estrangeiros (60 e 66%), seguida da pesquisa sobre Registro Civil (28 e 14%). No atendimento presencial no DF, a maior incidência é na Pesquisa de imagens (36%) seguida da Pesquisa Acadêmica (18%) à qual pode ser somada a opção Outros (46%).

- No DF, chama atenção ainda a opção Outros, na qual foram registradas as pesquisas sobre Política e sobre Ditadura Militar, classificadas também como acadêmicas, o que ampliaria ainda mais a incidência da pesquisa acadêmica na unidade regional no DF.
- Na opção Outros, dentre os temas de pesquisa no atendimento presencial do Rio, chama atenção a opção quanto a pesquisa de prontuários de ex-alunos da FCBIA, que amplia a opção pela pesquisa probatória na Sede.



- 80% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 14% as consideraram boas, 3% regulares e 3% ruins.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 46% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 39% respondeu que recebeu o documento/informação, e 3% não recebeu o documento/informação; 12% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 80% recebeu o documento/informação e 13% não recebeu; 7% não respondeu. No atendimento a distância, 67% recebeu o documento/informação e 11% não recebeu o documento/informação; 22% não respondeu
- No atendimento presencial, tanto do Rio quanto de Brasília, 55% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para os demais não faz diferença.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 45,45% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 93,33% são positivas. Dentre as críticas, aparece o prazo de respostas às pesquisas solicitadas.
- 55,55% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica. Destas, todas (100%) eram positivas.

- 66,66% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 75% eram elogios. Dentre as críticas, destaca-se o preço e o prazo das reproduções e o SIAN.
- 56,66% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 16,66% nota 9, 10% nota 8, 3,33% nota 7, 10% nota 5 e 3,33% nota 1. As demais notas não receberam indicações.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- 1) Quem mora fora do Rio fica difícil esperar mais de quinze dias para pesquisar da forma que se está agendando. Hotel é caro.; 2) Muito barulho no corredor perto da sala de pesquisa; 3) Os computadores de Consultas estão com problemas.
- De acordo com a resposta no item 8, não foi possível responder item 9. Itens 10/11: foi marcada data para retorno para complementar solicitação pedida. Parabéns pelo atendimento. Nota 10.
- O atendimento foi ótimo.
- O atendimento foi ótimo.
- Excelente!
- Aguardo ainda recebimento da pesquisa solicitada.
- Funcionários muito atenciosos e solícitos. Excelente atendimento.
- Excelente.
- Ao entrar no prédio fui tomada por uma profunda proporção, beleza, harmonia etc... Como se as paredes tivessem vidas, seja abençoado o arquiteto que construiu tanta beleza.
- Fui muito bem atendido por todos, inclusive pela Elba.
- A funcionária que me atendeu foi muito prestativa (guichê 2) Elba ou Elma.
- Gostaria de ressaltar o excelente atendimento prestado pelos funcionários deste Arquivo Nacional. Pessoal extremamente atencioso, gentil, educado e solícito. Parabéns a todos. Em especial a Denymar que foi super gentil. Obrigado. [ass]
- Ótimo atendimento, pessoas solícitas a lhe dar as informações necessárias.
- Bruno/Dibulo foi extremamente atencioso e Andressa (recepção) também. Bruno/Dibulo nos passou todas as informações de forma muito atenciosa e paciente. Não temos palavras para agradecer. Att [ass] [ass]
- Gostaria de elogiar os funcionários do Arquivo Nacional pelo excelente atendimento. [ass]

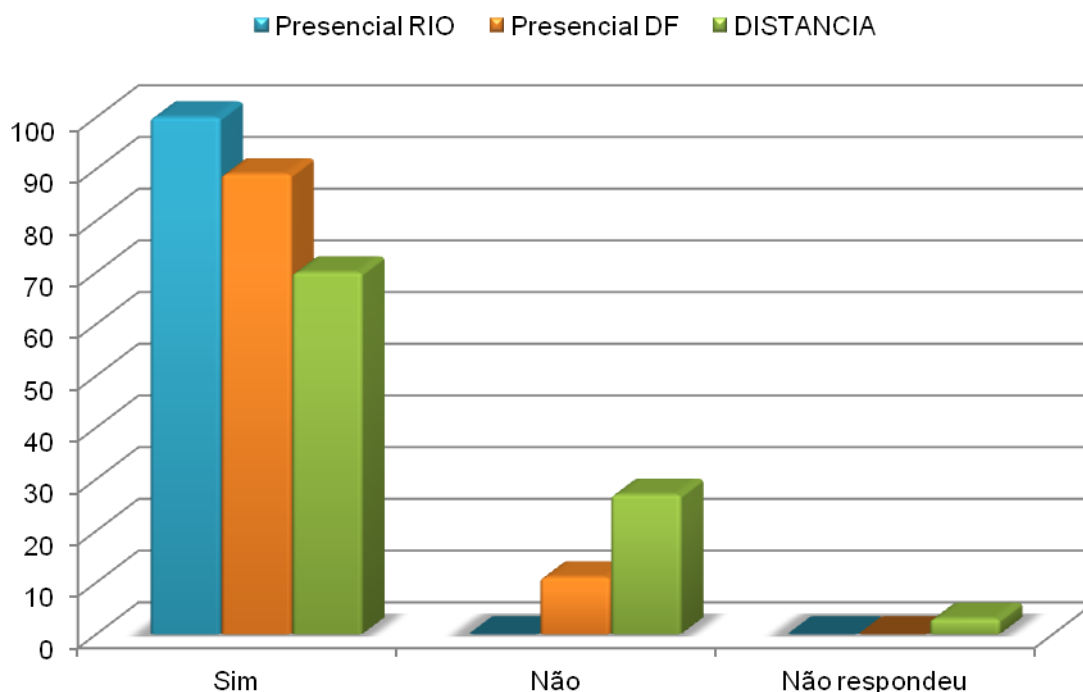
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Excelente atendimento
- Atendimento excelente
- Excelente atendimento
- Que o atendimento continue nesse nível, assim os documentos solicitados podem ser disponibilizados ao interessado.
- Ótimo arquivo. Bem cuidado e organizado.

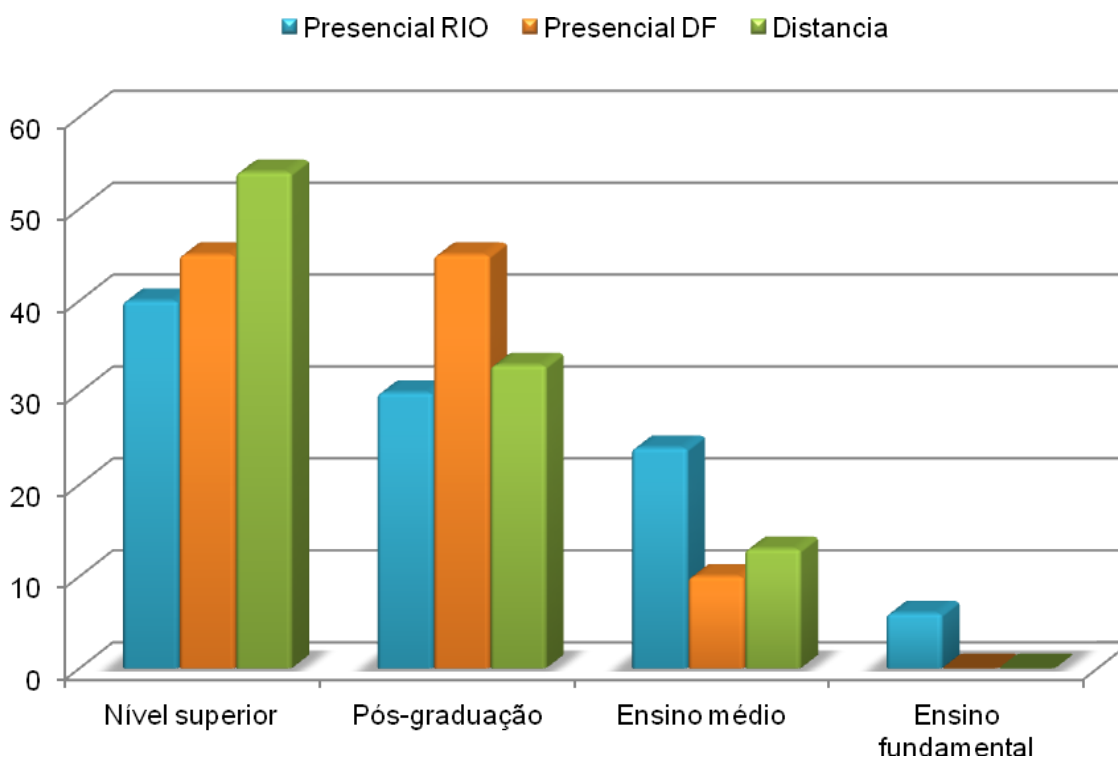
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Em outra solicitação de documentação o valor para o acesso foi de 375 mil, impossibilitando o acesso dos pesquisadores aos documentos. Sei que não se refere diretamente ao atendimento, porém, acredito que possam averiguar uma forma mais acessível da documentação do arquivo.
- Pessoal bastante atencioso e solícito. Parabéns pelo serviço prestado, pretendo ir pessoalmente ao Rio de Janeiro para continuar minhas pesquisas.
- Todas as vezes (e foram muitas) as vezes em que mantive contato com o arquivo nacional, quer por telefone ou e-mail, a qualidade do atendimento e a cortesia sempre foram ótimos.
- Poderiam fazer uma pesquisa mais minuciosa
- Ótimo atendimento via telefone e email. O SIAN não é bom
- Na pesquisa, deveria ter opções de "Não aplicável", nesses casos eu avaliei como ótimo.
- Perfeito! Apenas entendo que é um trabalho tão importante e tão pouco divulgado. Acho que merecia mais atenção da mídia. Parabéns Equipe de Pesquisa e Atendimento.
- Parabéns aos pesquisadores
- O trabalho de pesquisa requer dedicação e paciência. Entendo que muitas vezes é necessário um tempo maior para realizá-la. Sempre tive retorno do andamento da minha solicitação. Só tenho a agradecer e desejar sucesso.
- Excelência, prontidão e qualidade de atendimento são perceptíveis.
- Atendimento ótimo
- Gostei muito do atendimento, mas acho uma pena o serviço ser tão demorado (envio de certidões). Mais agilidade tornaria o atendimento excelente. Ainda, gostaria de criticar a navegação no SIAN, não consegui encontrar as informações que buscava.
- Infelizmente, o prazo de atendimento é muito elevado. Aguardar 180 dias para saber se há um documento no AN é muito ruim. Penso que, se pelo menos pudermos saber se há ou não um determinado documento no acervo, já seria muito bom. O ideal seria que o acervo fosse disponibilizado digitalmente, como ocorre com os registros de imigrantes acessíveis pelo site do Family Search.
- Que o pesquisador não tenha preguiça de ler a solicitação com calma para não gerar respostas vagas, incoerentes a demanda e que não deixam a mínima possibilidade de se quer prosseguirmos sozinhos. Já estou tendo muita dificuldade nos retornos (mesmo tendo extremamente clara) vindo de acervos municipais mas não esperava tamanho descaso do atendente do arquivo nacional
- Fui muito bem atendida, os funcionários estão de parabéns. Quero deixar registrado meu pesar pela notícia do possível desmantelamento do Arquivo Nacional no atual governo. A nossa memória deve ser preservada. Mias uma vez, parabéns à equipe.
- Achei o atendimento super rápido e eficaz, recebendo retorno dentro de todos os prazos desde o início da solicitação até o fim, onde agora aguardo o recebimento da certidão.
- Muito bom
- O arquivo nacional faz um excelente trabalho, permitindo ao usuário pesquisar e conhecer mais sobre a história do Brasil.
- Recebi resposta do passo a passo de enviar informação que eu já havia mandado
- Muito bom.

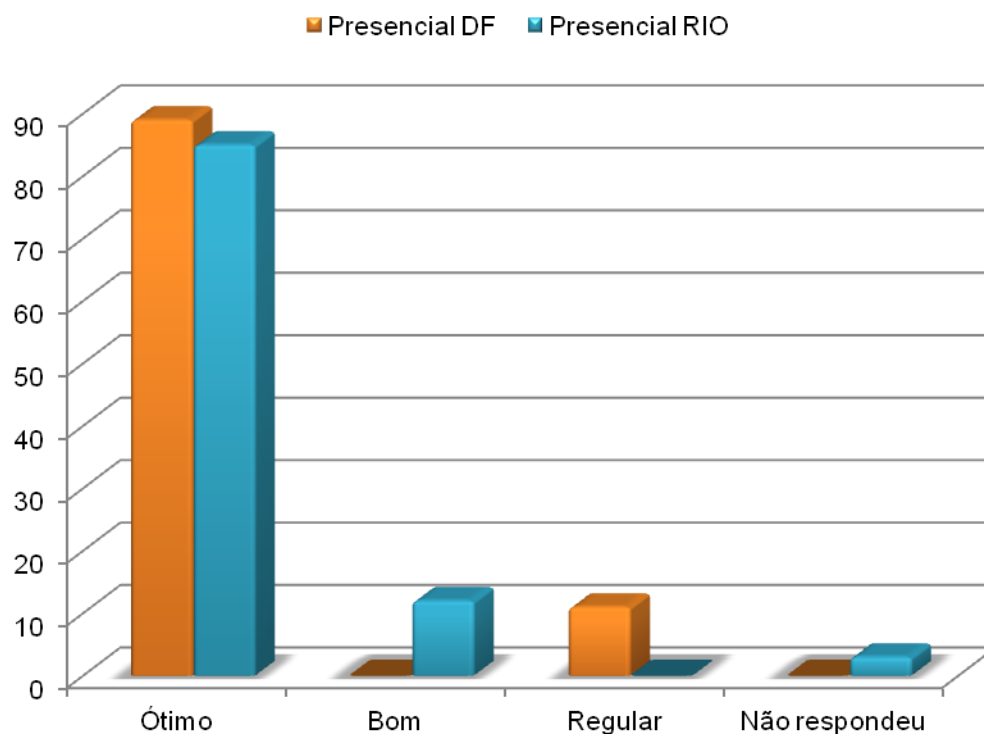
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



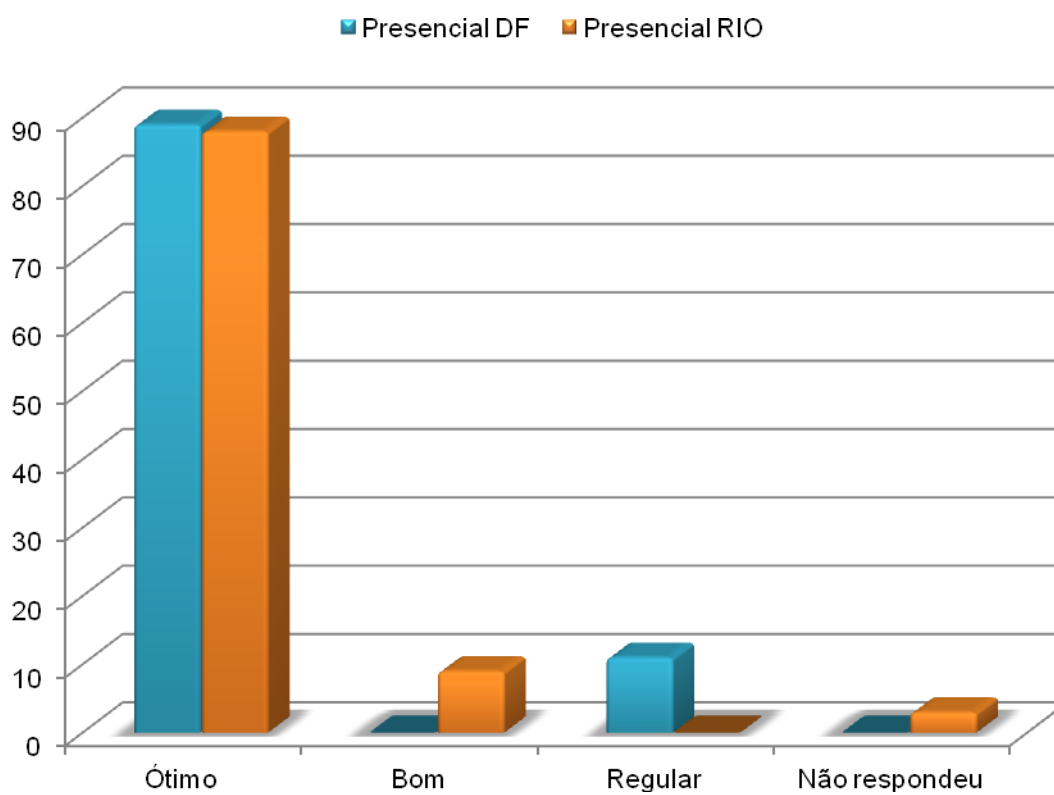
ESCOLARIDADE



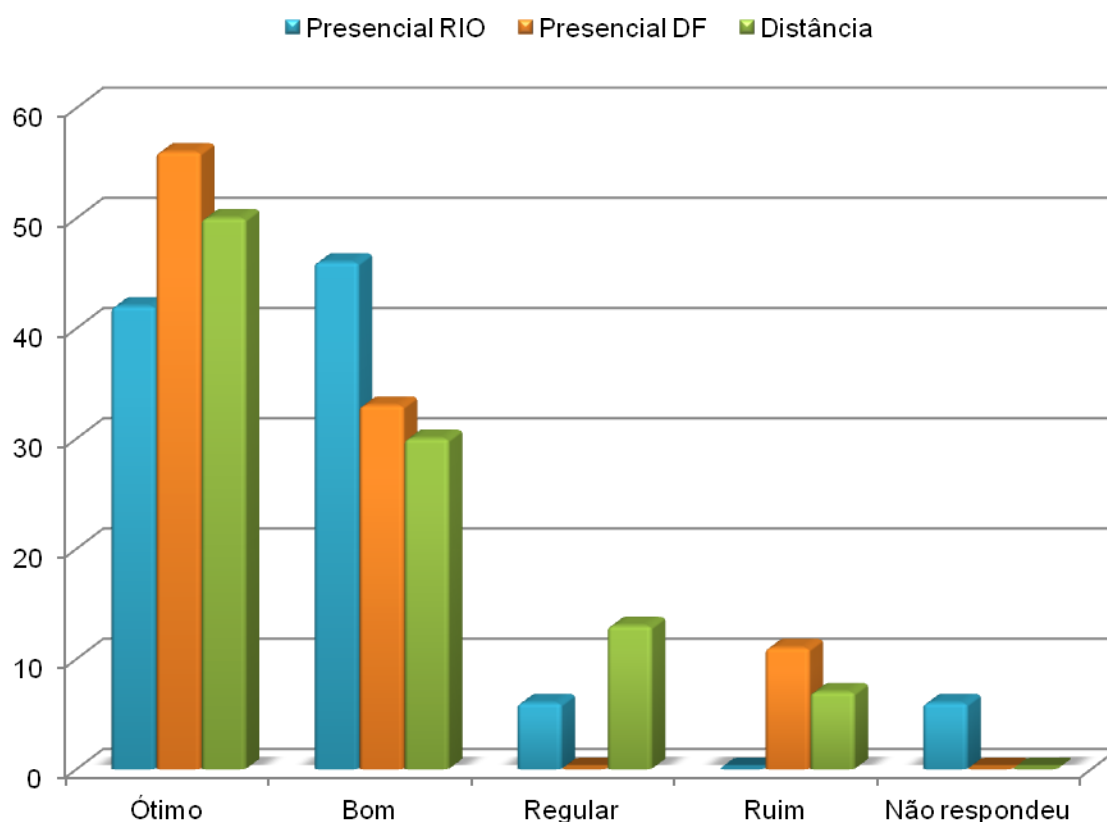
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



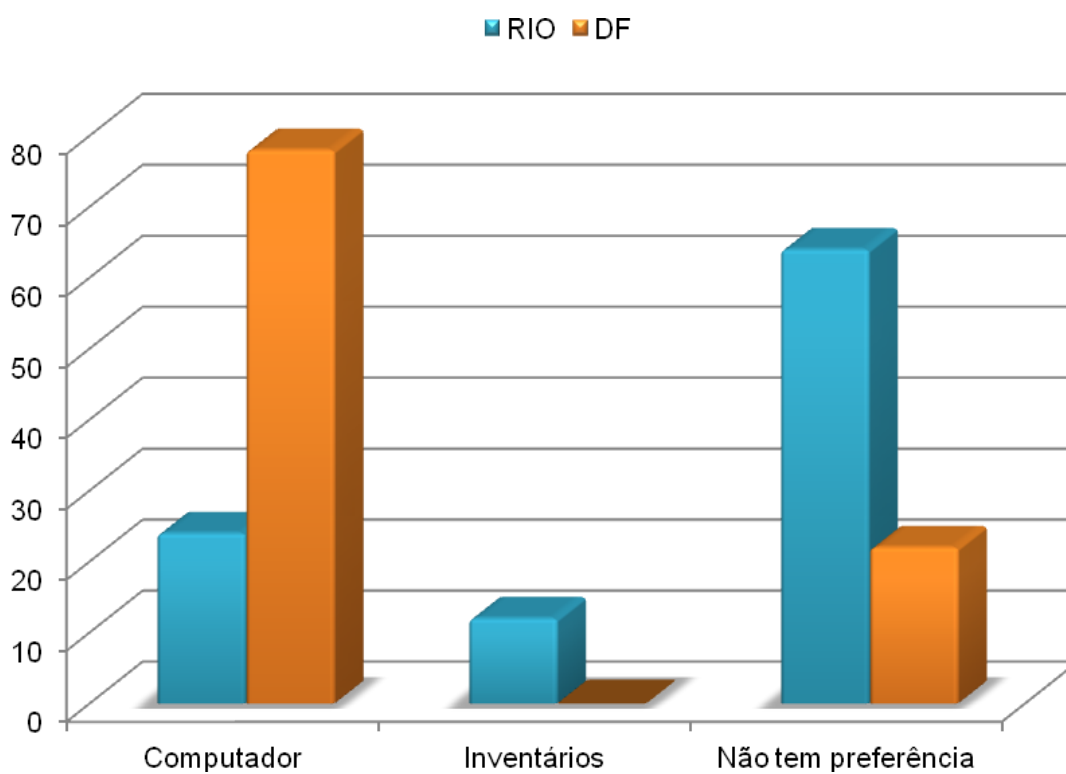
ATENDIMENTO NO BALCÃO



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

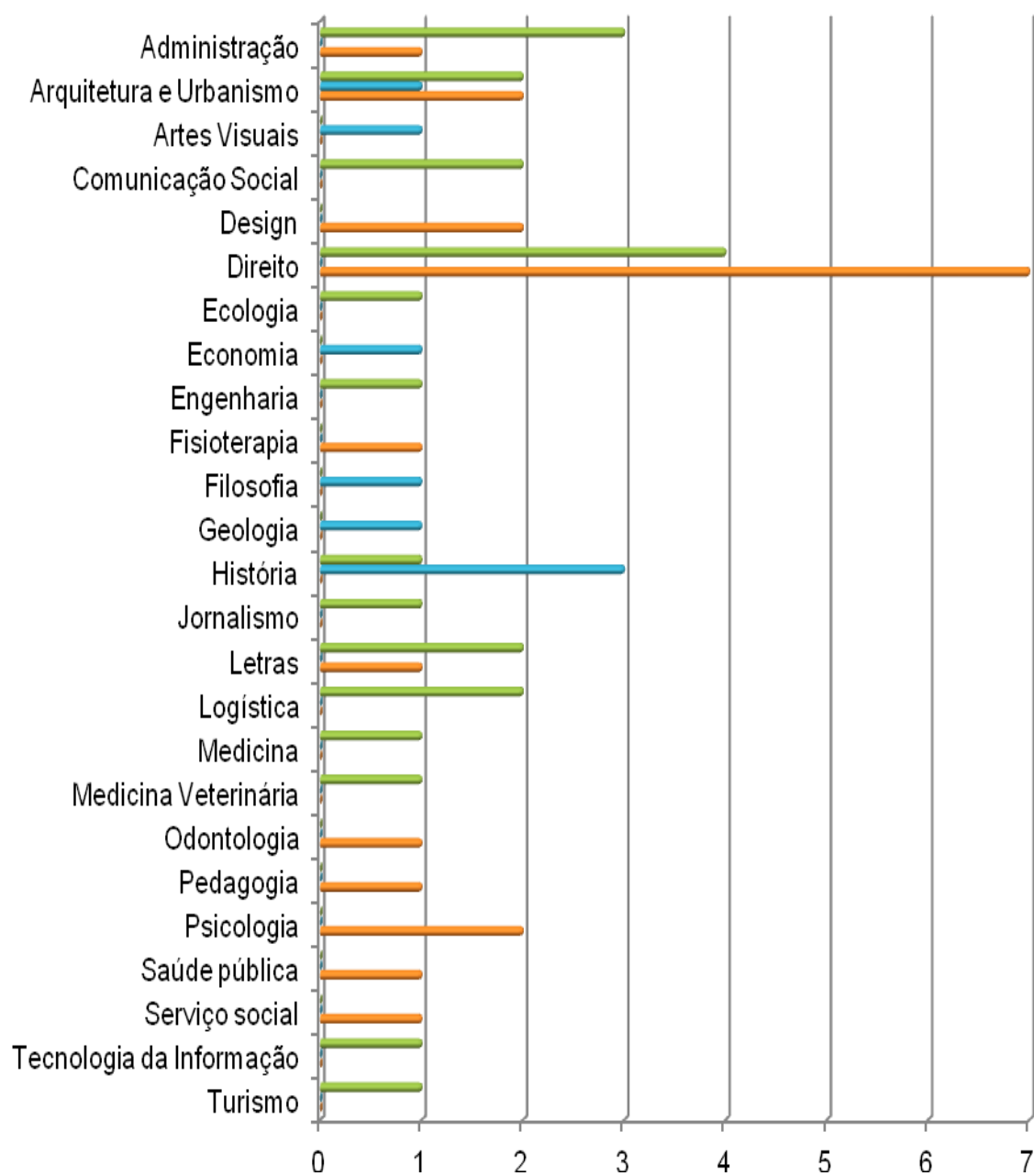


PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA

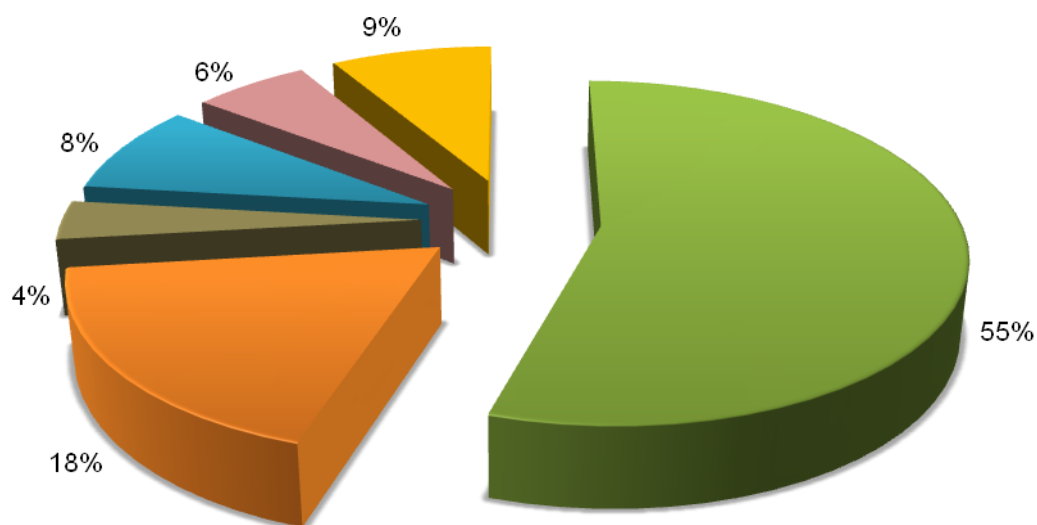


FORMAÇÃO

■ Distância ■ Presencial DF ■ Presencial Rio

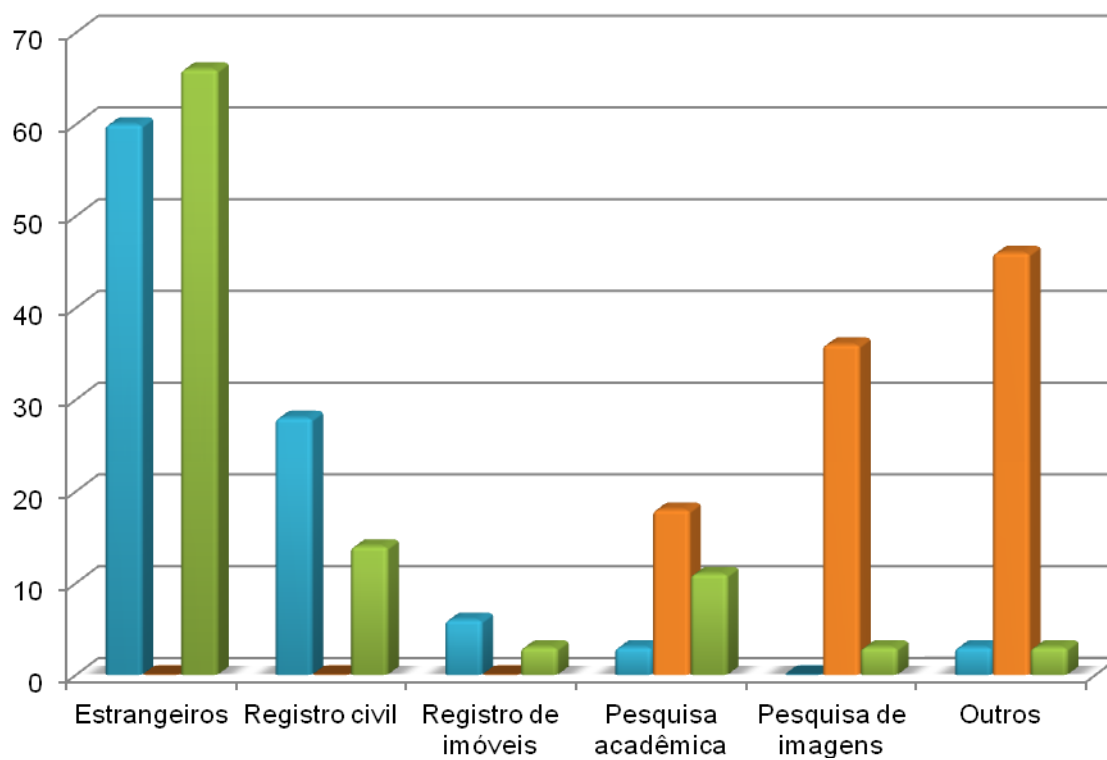


TEMA DE PESQUISA



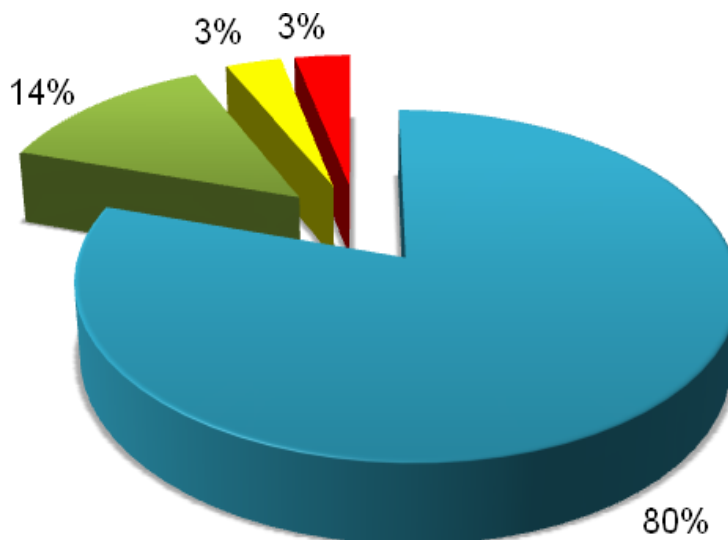
■ Estrangeiros
 ■ Registro civil
 ■ Registro de imóveis
■ Pesquisa acadêmica
 ■ Pesquisa de imagens
 ■ Outros

■ Presencial Rio
 ■ Presencial DF
 ■ Distância



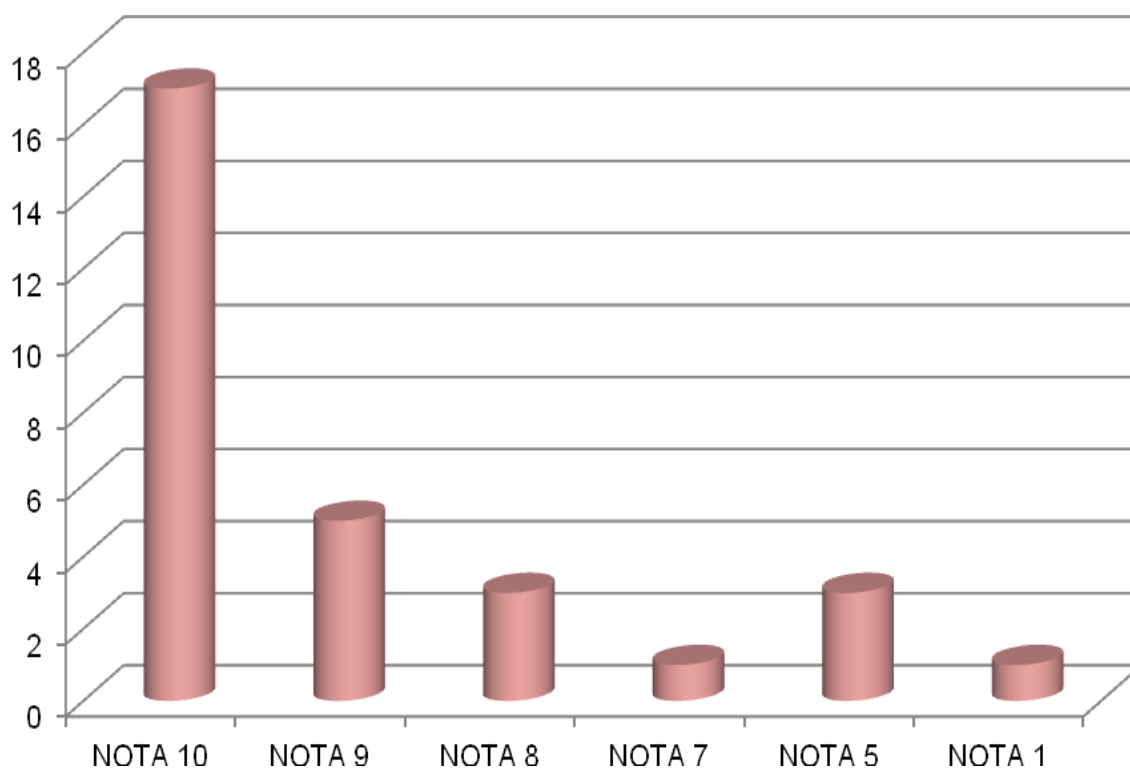
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

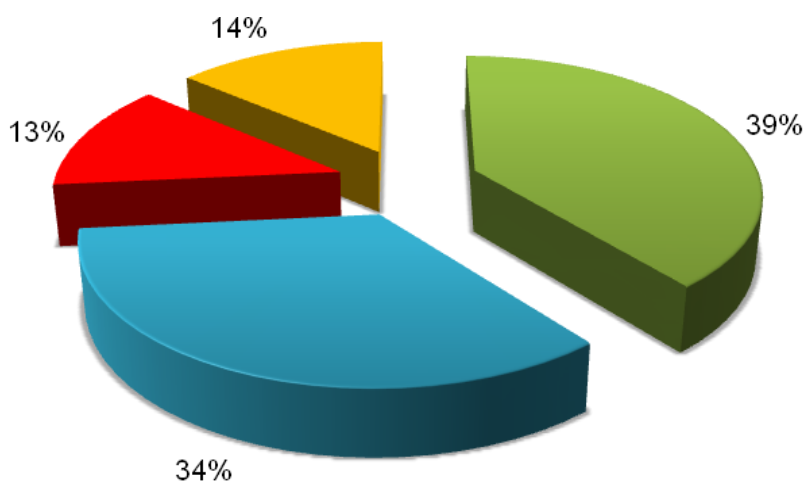


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

NOTA

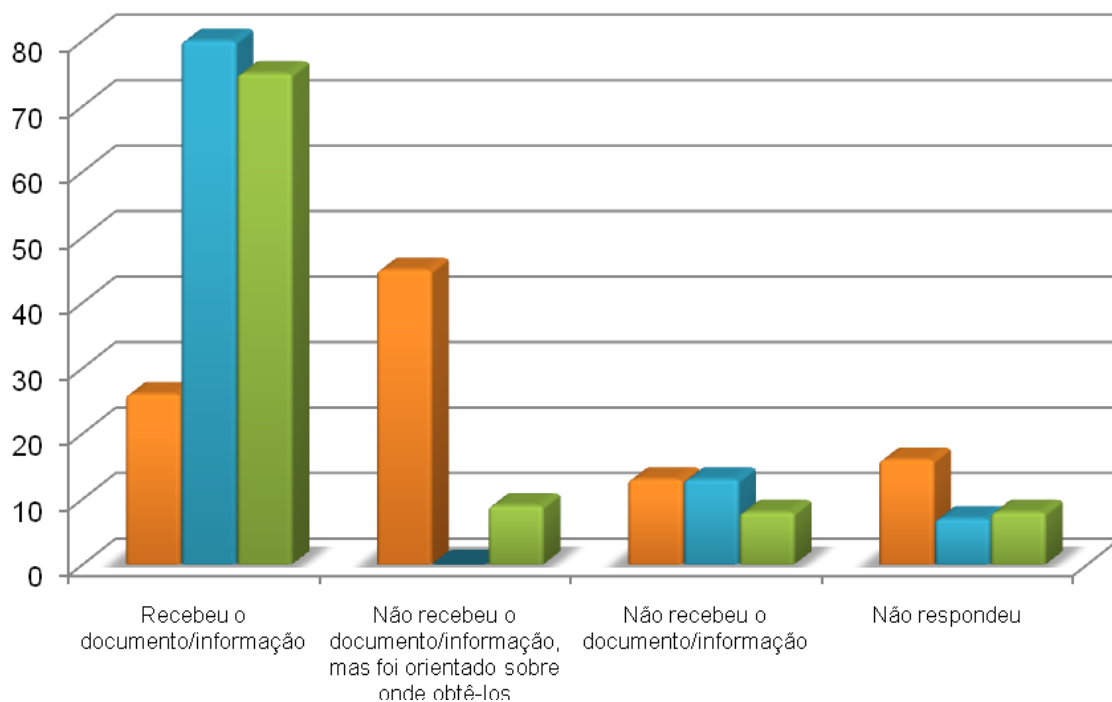


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



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

■ Presencial RIO ■ Presencial DF ■ Distância



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 / SEDE

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	-	Sim	Referências outros pesquisadores	Pesquisa acadêmica	-	-	-	Computador	Sim	Regular	-	-	Sim	1) Quem mora fora do Rio fica difícil esperar mais de quinze dias para pesquisar da forma que se está agendando. Hotel é caro.; 2) Muito barulho no corredor perto da sala de pesquisa; 3) Os computadores de Consultas estão com problemas.
2	Pós	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Recebi um documento para dar entrada solicitando outro	Não	-
3	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Outros: Registro de aluno (FUNABEM)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	De acordo com a resposta no item 8, não foi possível responder item 9. Itens 10/11: foi marcada data para retorno para complementar solicitação pedida. Parabéns pelo atendimento. Nota 10.
4	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Terceiros	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	-
5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento foi ótimo.
6	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	-	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento foi ótimo.
7	Pós	Arquitetura	Sim	Universidade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Sim	Sim	-
8	Pós	Direito	Sim	Amigo	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	Excelente!
9	Superior	Letras	Sim	Defensoria pública	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Bom	Orientação	Não pq o meu caso não se resolveria aqui	Sim	-
10	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	-	Ainda não, foi solicitada	Não	Aguardo ainda recebimento da pesquisa solicitada.
11	Pós	Fisioterapia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não, prazo de busca em 30 dias	Não	Funcionários muito atenciosos e solícitos. Excelente atendimento.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1 2	Superior	Serviço social	Sim	Defensoria pública	Registro de imóveis	Bom	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não recebi, mas fui informado onde conseguir	Não	-
1 3	Superior	Design	Sim	Google	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Não	-
1 4	Superior	Psicologia	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Sim	Excelente.
1 5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Reportagens	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Sim	Não	Ao entrar no prédio fui tomada por uma profunda proporção, beleza, harmonia etc... Como se as paredes tivessem vidas, seja abençoado o arquiteto que construiu tanta beleza.
1 6	Pós	Direito	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq foi solicitado requerimento	Sim	Fui muito bem atendido por todos, inclusive pela Elba.
1 7	Pós	Saúde pública	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq foi feito requerimento	Sim	A funcionária que me atendeu foi muito prestativa (guichê 2) Elba ou Elma.
1 8	Superior	Arquitetura	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
1 9	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Sim	Sim	-
2 0	Pós	Administração	Sim	Amigo	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não consta da base de dados	Sim	Gostaria de ressaltar o excelente atendimento prestado pelos funcionários deste Arquivo Nacional. Pessoal extremamente atencioso, gentil, educado e solícito. Parabéns a todos. Em especial a Denymar que foi super gentil. Obrigado. [ass]
2 1	Superior	Pedagogia	Sim	Universidade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	Não	Não pq terei que aguardar os resultados da pesquisa	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
2 2	Superior	Odontologia	Sim	Amigos e mídia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq vão pesquisar	Não	-
2 3	Superior	Psicologia	Sim	Reportagem	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Não	-	Orientação	Não pq não foram encontrados os dados	Sim	-
2 4	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Matéria na TV	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq está na pesquisa	Sim	-
2 5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Reportagem TV Globo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq está pesquisando	Sim	-
2 6	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Televisão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq pesquisando	Sim	-
2 7	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq o período este em processo de digitalização	Sim	-
2 8	Superior	Direito	Sim	Mídia	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Não pq ainda será realizada a pesquisa	Não	Ótimo atendimento, pessoas solícitas a lhe dar as informações necessárias.
2 9	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Corregedoria	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq ainda não foi microfilmada	Não	-
3 0	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Reportagem na TV	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq pesquisando	Sim	-
3 1	Pós	Direito	Sim	Embaixada alemã	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
3 2	Pós	Design	Sim	Site de busca	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Bruno/Dibulo foi extremamente atencioso e Andressa (recepção) também. Bruno/Dibulo nos passou todas as informações de forma muito atenciosa e paciente. Não temos palavras

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															para agradecer. Att [ass] [ass]
3 3	Superior	Direito	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	Não	Gostaria de elogiar os funcionários do Arquivo Nacional pelo excelente atendimento. [ass]

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL / 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	Pós	Geografia	Sim	Imprensa	Imagens; Outros: Política e Religião	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	Excelente atendimento
2	Superior	História	Sim	Internet	Outros:Livro Institucional	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
3	Superior	História	Sim	Indicação	Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	-	Não	Atendimento excelente
4	Pós	História	Sim	-	Pesquisa acadêmica; Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Não	Excelente atendimento
5	Superior	Filosofia	Sim	Internet	Outros: Ditadura Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	Que o atendimento continue nesse nível, assim os documentos solicitados podem ser disponibilizados ao interessado.
6	Superior	Artes Visuais	Sim	Internet	Pesquisa de imagens	Regular	Regular	Ruim	Computador	Não	-	-	-	Não	-
7	Pós	Economia	Sim	Ministério da Justiça	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Não	-
8	Médio	-	Sim	Comissão de Anistia	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq não pedi	Não	-
9	Pós	Arquitetura	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq não solicitei	Não	Ótimo arquivo. Bem cuidado e organizado.

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	Nível superior	História		Não		Pesquisa acadêmica	Bom	Ruim	Regular	Sim	Sim		Em outra solicitação de documentação o valor para o acesso foi de 375 mil, impossibilitando o acesso dos pesquisadores aos documentos. Sei que não se refere diretamente ao atendimento, porém, acredito que possam averiguar uma forma mais acessível da documentação do arquivo.	9
2	Pós-graduação		Mestrado em Direito	Não	arigos na internet	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim		Pessoal bastante atencioso e solícito. Parabéns pelo serviço prestado, pretendo ir pessoalmente ao Rio de Janeiro para continuar minhas pesquisas.	9
3	Ensino médio			Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Paguei a taxa hoje e vou aguardar o envio.	Todas as vezes (e foram muitas) as vezes em que mantive contato com o arquivo nacional, quer por telefone ou e-mail, a qualidade do atendimento e a cortesia sempre foram ótimos.	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
4	Nível superior	Formandos para professor				Registro civil	Regular	Ruim	Ruim	Não	Não	Não encontrada	Poderiam fazer uma pesquisa mais minuciosa	5
5	Nível superior	jornalismo		Sim	internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Sim		otimo atendimento via telefone e email. O SIAN não é bom	10
6	Nível superior	Publicidade e Propaganda		Sim	Encontrei uma referência em um fórum de discussão sobre cidadania portuguesa.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Ainda estão dando procedência no meu pedido.	Na pesquisa, deveria ter opções de "Não aplicável", nesses casos eu avaliei como ótimo.	10
7	Pós-graduação	Sistemas de informacao	Desenvolvimento de aplicacoes java	Sim	Pesquisa no google	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim			10
8	Ensino médio			Sim	Na internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom		Não	Nao foi encobtrado registro		9
9	Nível superior	administração		Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim			9
10	Nível superior	Letras		Sim	Pesquisas no Google	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Perfeito! Apenas entendo que é um trabalho tão importante e tão pouco divulgado. Acho que merecia mais atenção da mídia. Parabéns Equipe de Pesquisa e 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?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
11	Nível superior	direito		Não	pela internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Parabéns aos pesquisadores	10
12	Pós-graduação	Arquitetura e Urbanismo	Preservação de Patrimônio Histórico e Arqueológico	Sim	Em curso de graduação e pós-graduação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Estou efetuando o pagamento das taxas e posterior envio do documento solicitado	O trabalho de pesquisa requer dedicação e paciência. Entendo que muitas vezes é necessário um tempo maior para realizá-la. Sempre tive retorno do andamento da minha solicitação. Só tenho a agradecer e desejar sucesso.	10
13	Pós-graduação		Doutorado em Literatura	Sim	Indicação de colegas.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Receberei proximamente.	Excelência, prontidão e qualidade de atendimento são perceptíveis.	10
14	Pós-graduação	Comunicação Social - Hab. Publicidade e Propaganda	Gestão de Tendências na Indústria Criativa	Sim	Pelo site do Museu da Imigração	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Ainda não, pois a solicitação foi feita hoje. Acredito que irei receber sem imprevistos.		10
15	Nível superior	arquitetura e urbanismo		Não	internet	Outros	Bom	Regular	Regular	Sim	Sim			8
16	Pós-graduação	Turismo	Negócios	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil, Registro de	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Chegará em até 5 dias		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
17	Nível superior	Logística	Logística	Sim	Google	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Atendimento ótimo	10
18	Pós-graduação		Mestrado em Ecologia	Não		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Sim		Gostei muito do atendimento, mas acho uma pena o serviço ser tão demorado (envio de certidões). Mais agilidade tornaria o atendimento excelente. Ainda, gostaria de criticar a navegação no SIAN, não consegui encontrar as informações que buscava.	7
19	Pós-graduação	Direito	Direito Notarial e Registral	Não		Estrangeiros, Registro civil	Bom	Regular	Bom	Sim	Não	Depositei hoje.	Infelizmente, o prazo de atendimento é muito elevado. Aguardar 180 dias para saber se há um documento no AN é muito ruim. Penso que, se pelo menos pudermos saber se há ou não um determinado documento no acervo, já seria muito bom. O ideal seria que o acervo fosse disponibilizado digitalmente, como ocorre com os registros de imigrantes acessíveis pelo site do Family Search.	5

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
20	Nível superior	medicina veterinária		Sim	pesquisando na internet	Estrangeiros	Ruim	Bom	Regular	Não	Não	ficou claro que o pesquisador se quer se deu ao trabalho de ler o meu pedido pois me respondeu uma questão alheia a meu questionamento.	Que o pesquisador não tenha preguiça de ler a solicitação com calma para não gerar respostas vagas, incoerentes a demanda e que não deixam a mínima possibilidade de se quer prosseguirmos sozinhos. Já estou tendo muita dificuldade nos retornos (mesmo tendo extremamente clara) vindo de acervos municipais mas não esperava tamanho descaso do atendente do arquivo nacional	1
21	Ensino médio			Sim	pesquisas na internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
22	Pós-graduação	Artes Cênicas	Coaching	Sim	Por indicação de colegas no grupo Genealogia Italiana RS do Facebook.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Fui muito bem atendida, os funcionários estão de parabéns. Quero deixar registrado meu pesar pela notícia do possível desmantelamento do Arquivo Nacional no atual governo. A nossa memória deve ser preservada. Mias uma vez, parabéns à equipe.	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
23	Ensino médio			Sim	Informação via grupo no Facebook	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim		Achei o atendimento super rápido e eficaz, recebendo retorno dentro de todos os prazos desde o início da solicitação até o fim, onde agora aguardo o recebimento da certidão.	10
24	Nível superior	Arquivologia		Sim	Indicação de colegas	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Não solicitei cópias		8
25	Pós-graduação		Doutorado em Ciência e Engenharia dos Materiais	Sim	Colega da Universidade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	O procedimento de remessa ainda não foi concluído.	Muito bom	9
26	Nível superior	Direito		Sim	Pesquisa pela internet	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		O arquivo nacional faz um excelente trabalho, permitindo ao usuário pesquisar e conhecer mais sobre a história do Brasil.	10
27	Nível superior	Medicina	Medico urologista	Sim	Amigo que conseguiu localizar parente	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Ainda não obtive resposta. Mande os dados e recebi uma resposta do que eu já sabia e já havia mandado	Recebi resposta do passo a passo de enviar informação que eu já havia mandado	5
28	Nível superior	Administração de Empresas		Sim	Pesquisa na Web	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Paguei a guia de recolhimento hoje, ainda está correndo o prazo solicitado.	Muito bom.	10
29	Nível superior	Administração de Empresas		Não	pesquisando na internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Sim			10

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

Nº	ESCOLARI-DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
30	Nível superior	tecnologia em Logística		Sim	indicação	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não	não encontraram a pessoa em que procuro devido a idade dessa pessoa não ser necessário esse registro com vocês.		10