

**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>

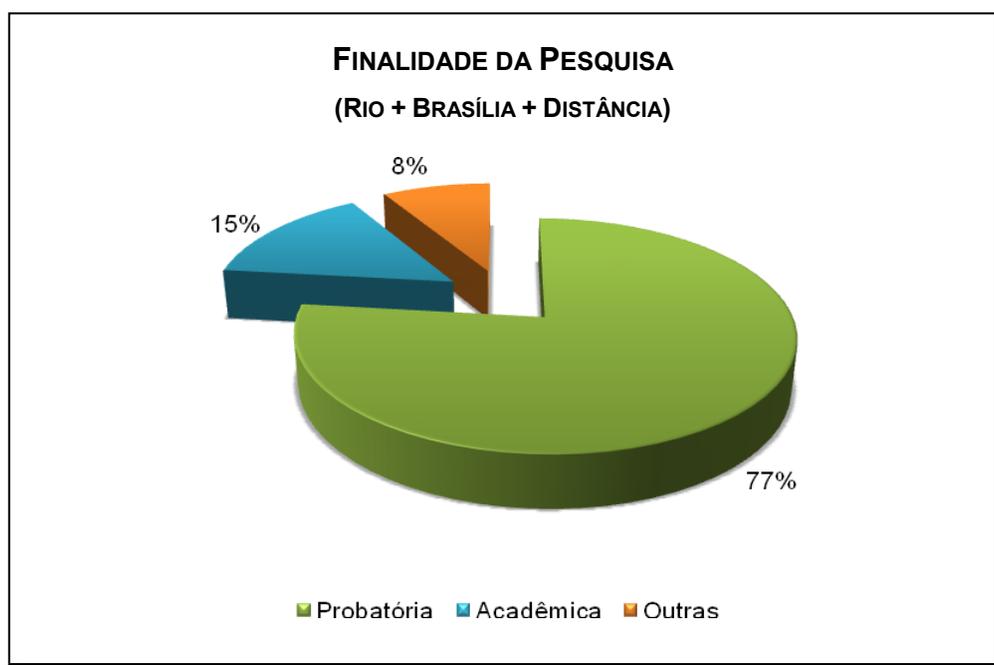
SOBRE A PESQUISA

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.

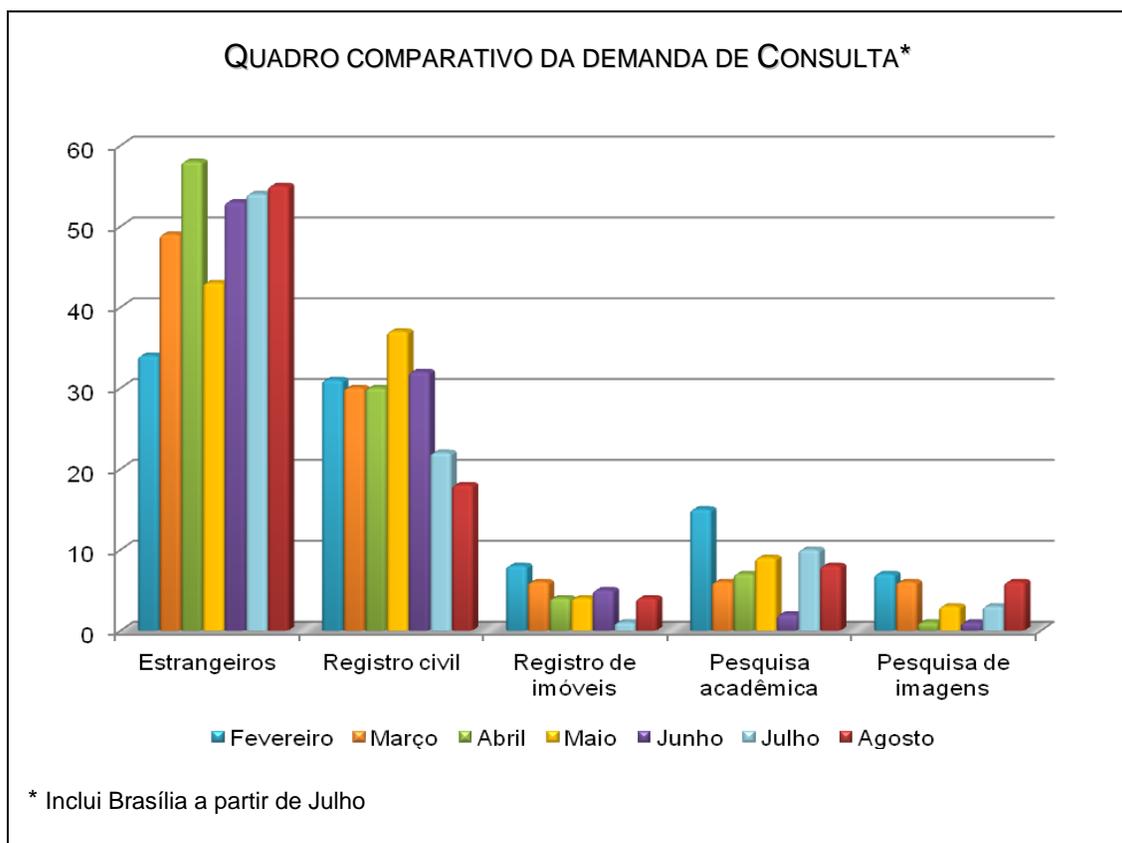
RESUMO DOS RESULTADOS

- 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]

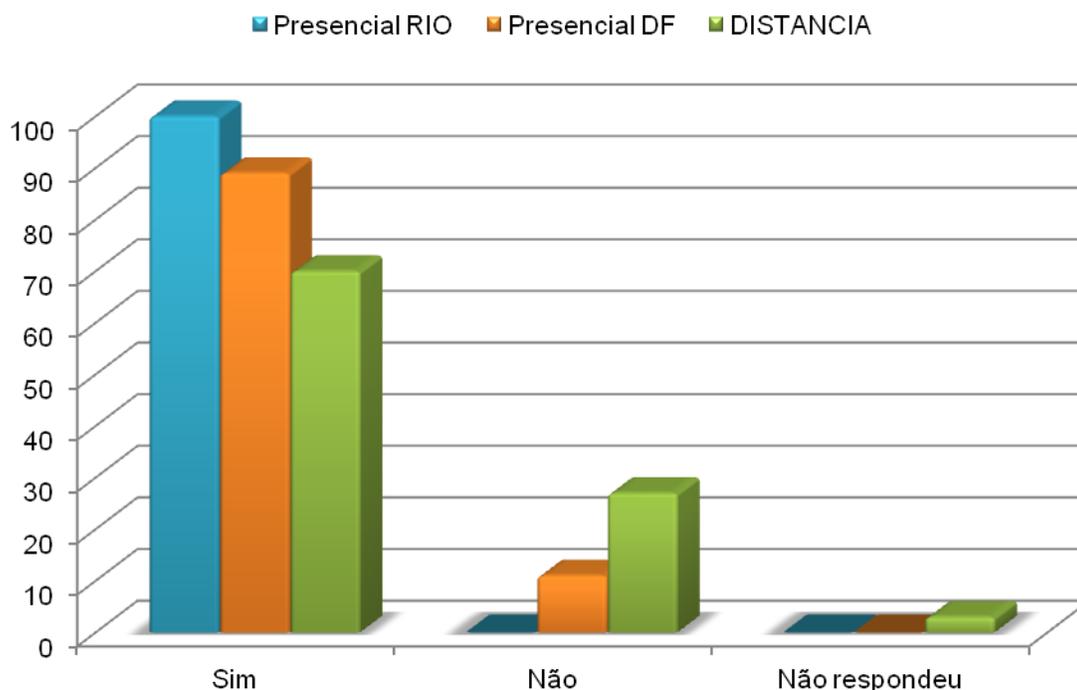
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- 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.

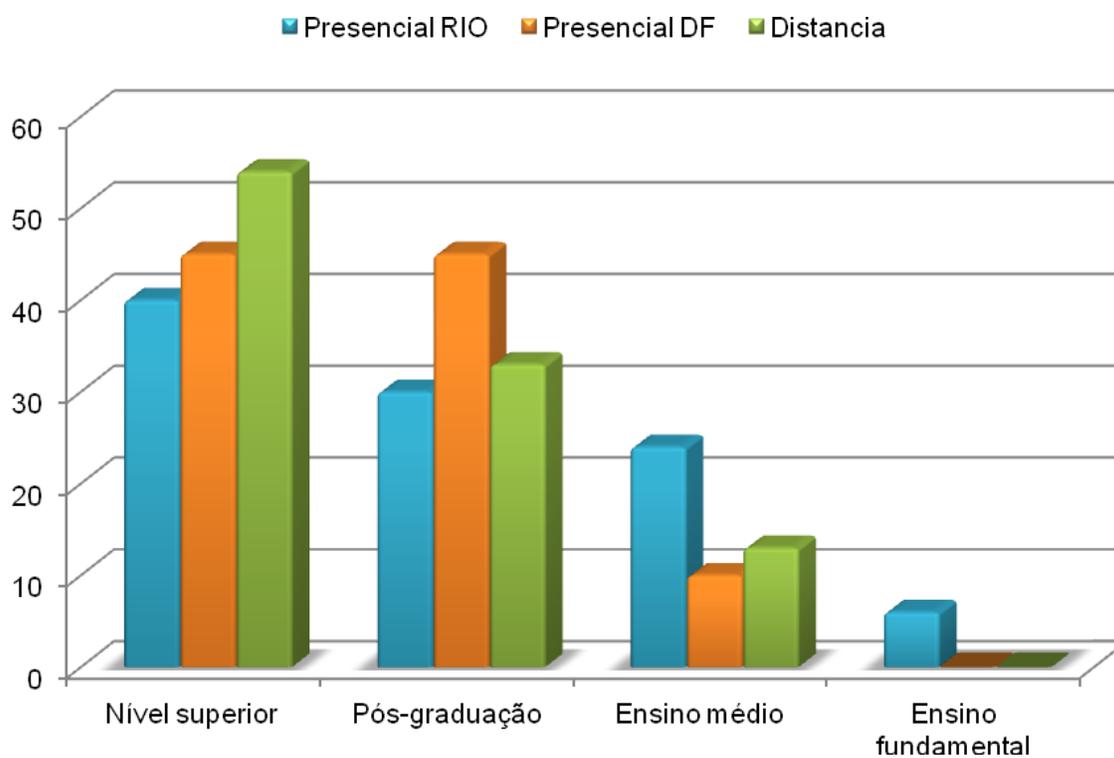
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- 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.

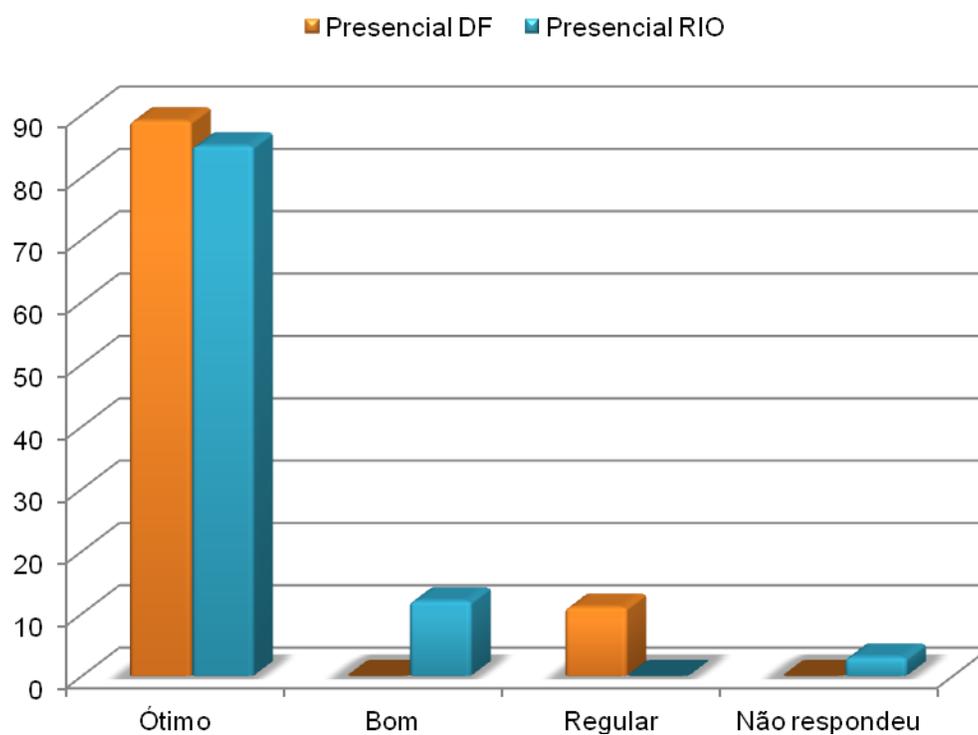
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



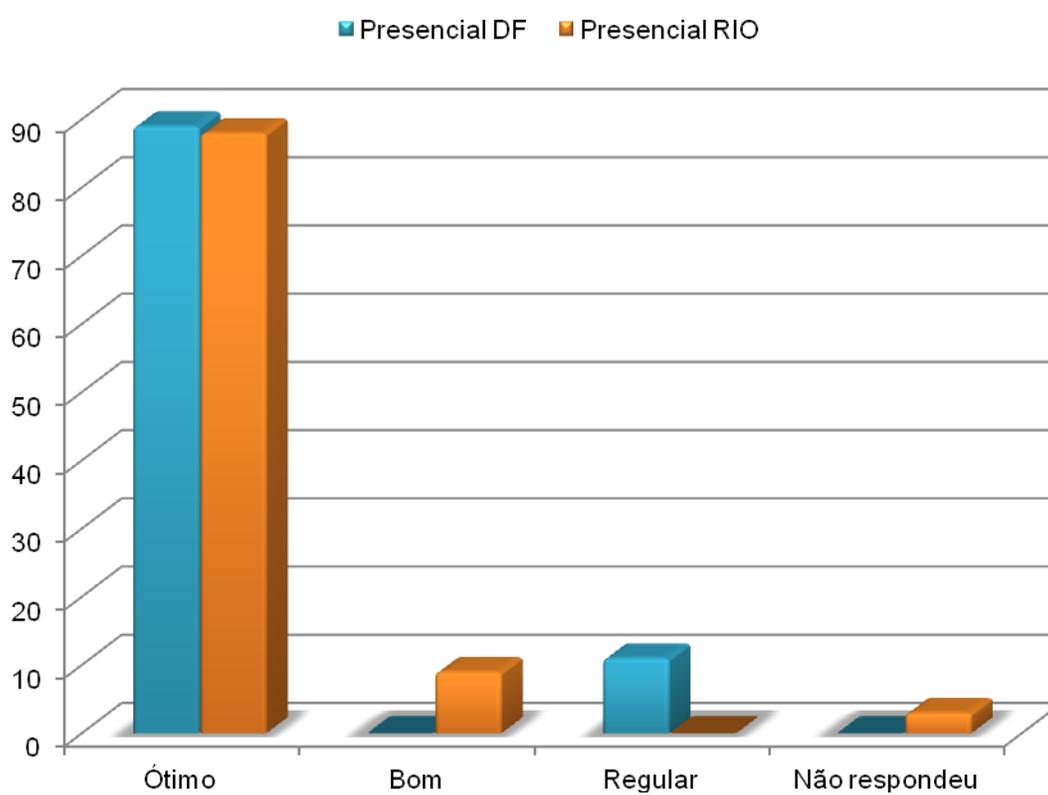
ESCOLARIDADE



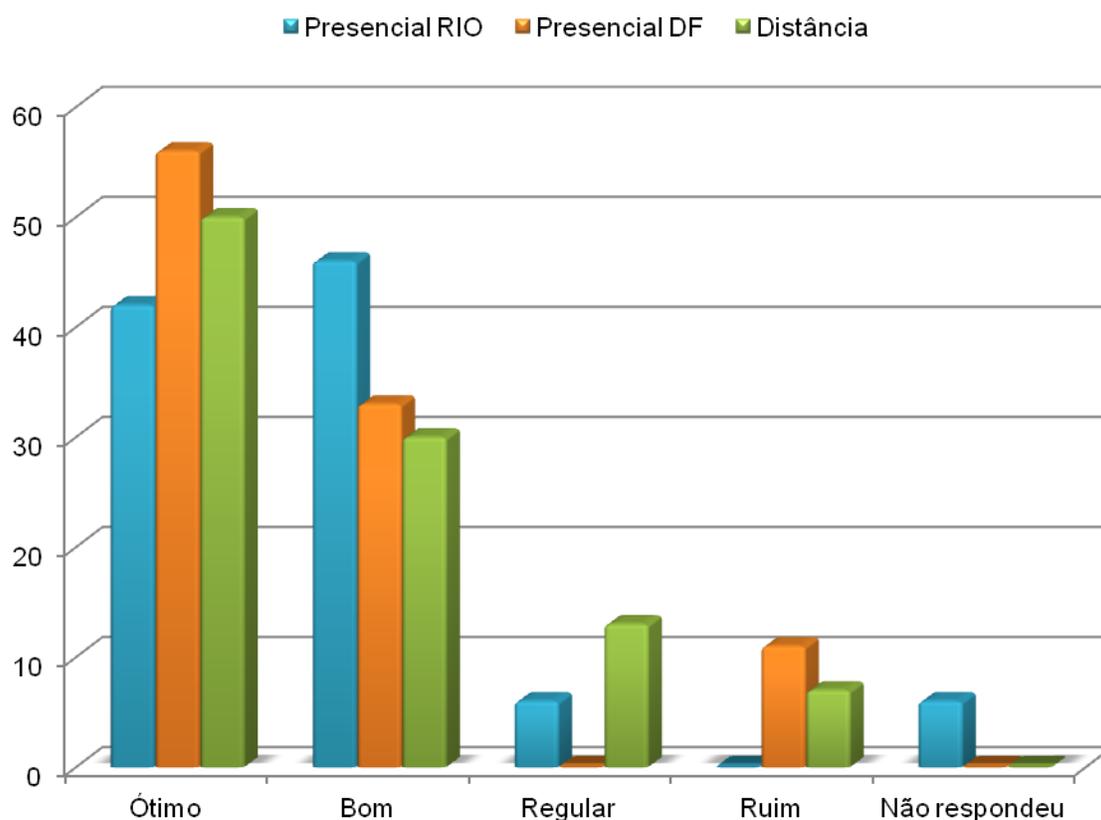
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



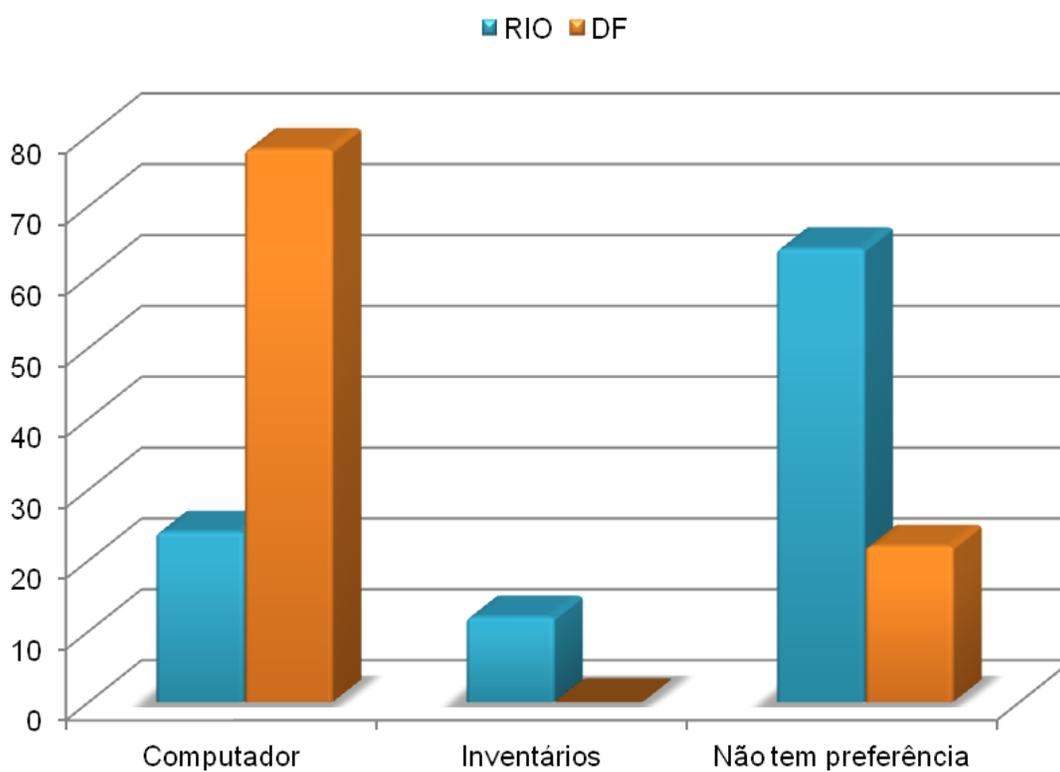
ATENDIMENTO NO BALCÃO



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

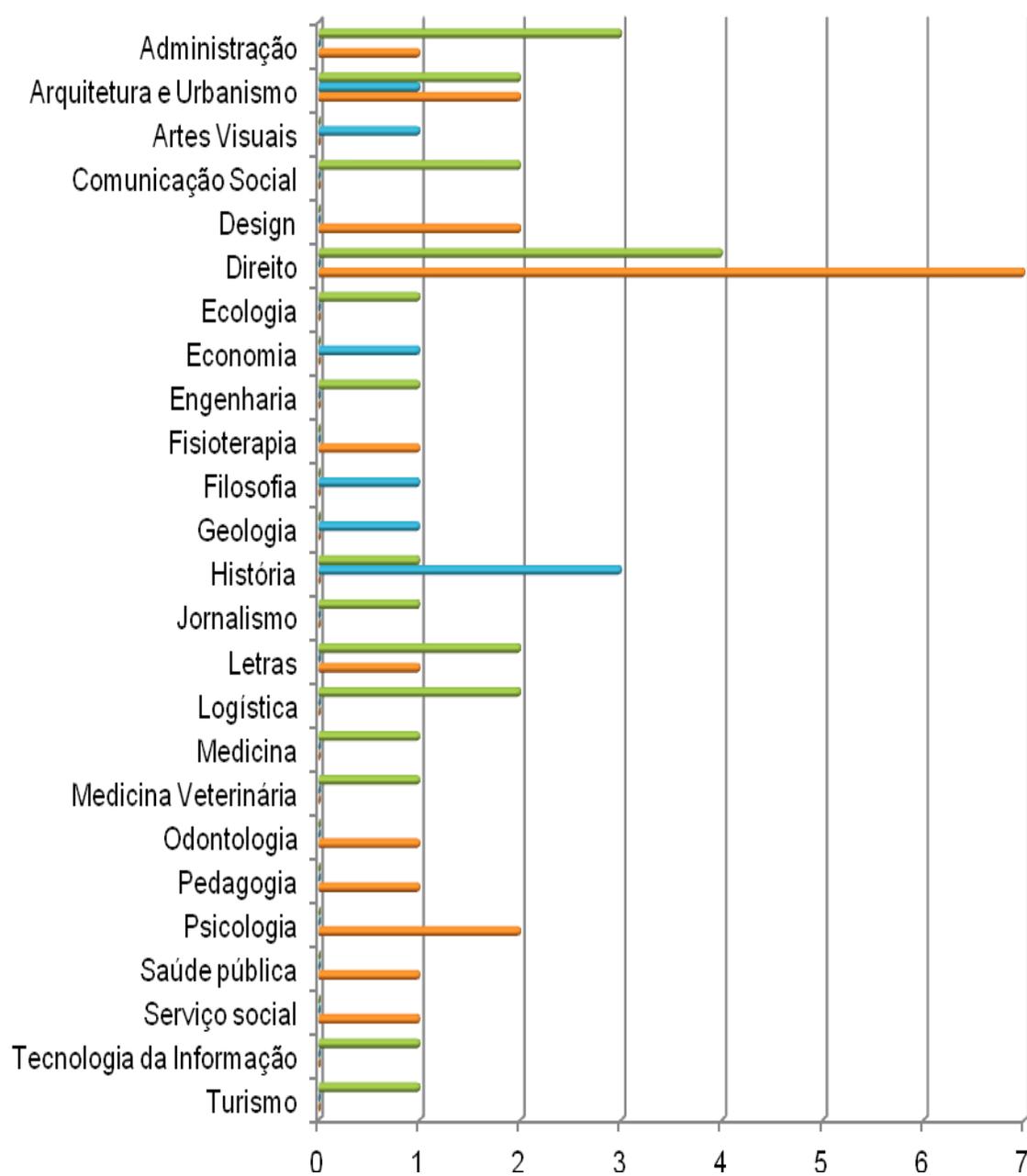


PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA

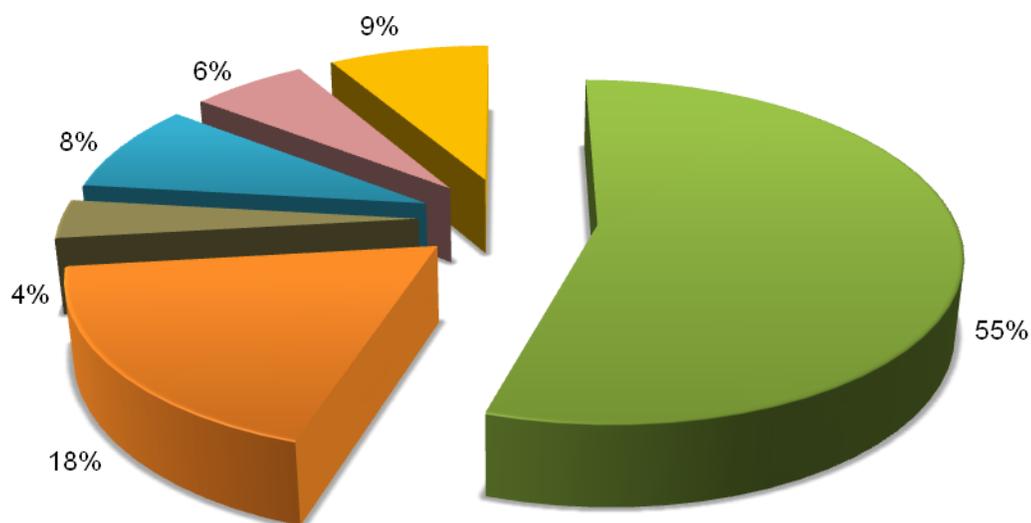


FORMAÇÃO

■ Distância ■ Presencial DF ■ Presencial Rio

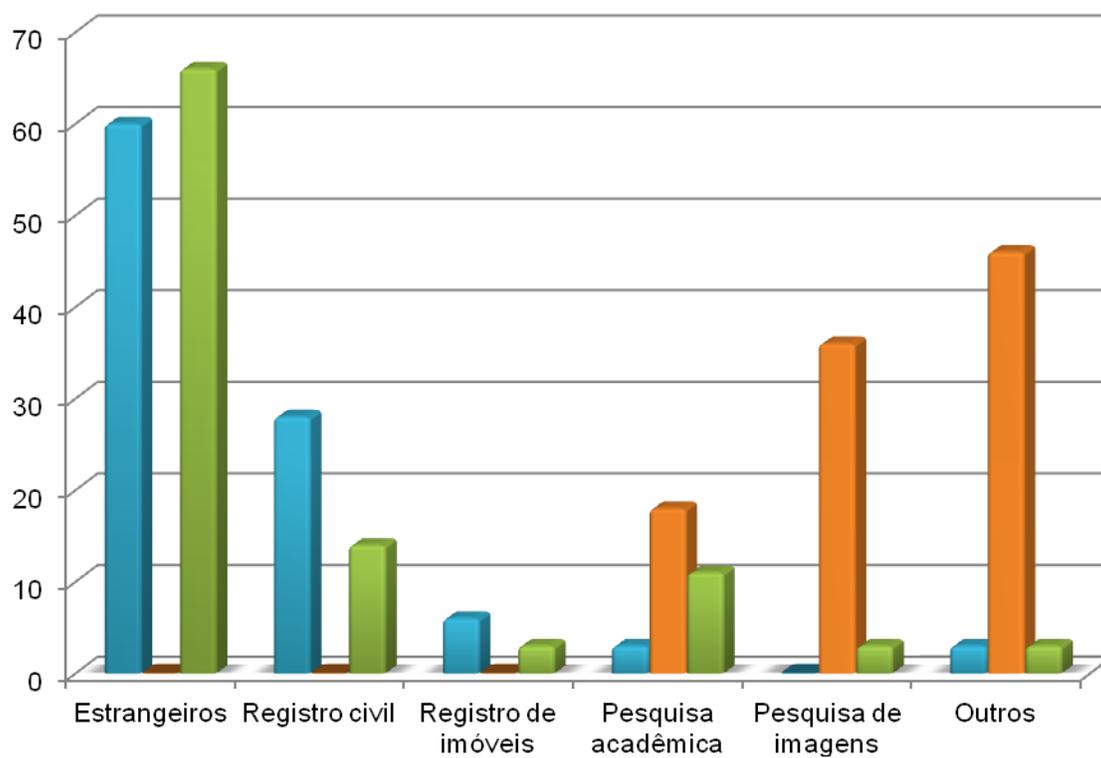


TEMA DE PESQUISA



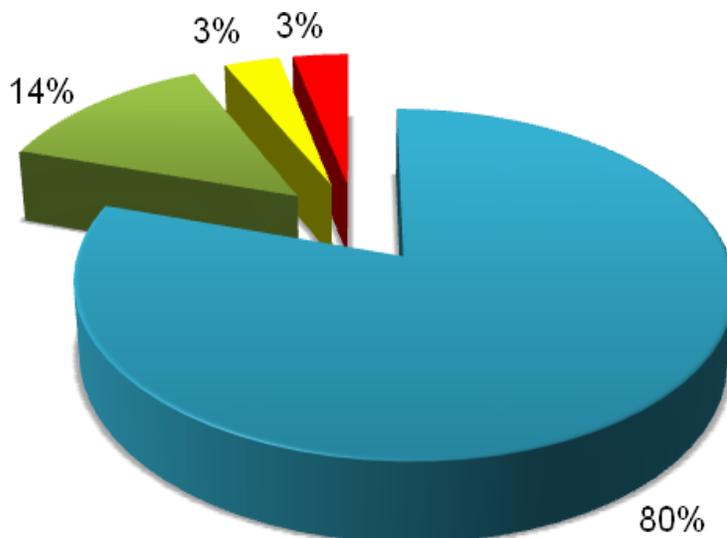
■ Estrangeiros
 ■ Registro civil
 ■ Registro de imóveis
■ Pesquisa acadêmica
 ■ Pesquisa de imagens
 ■ Outros

■ Presencial Rio
 ■ Presencial DF
 ■ Distância



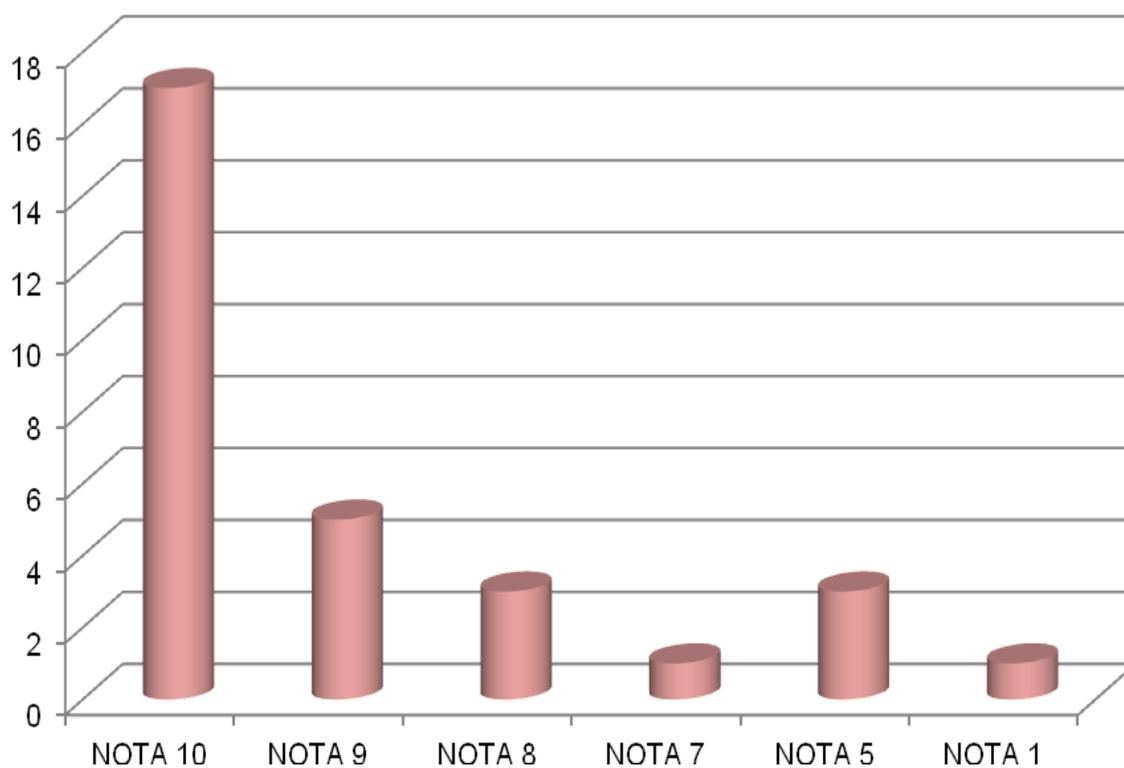
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

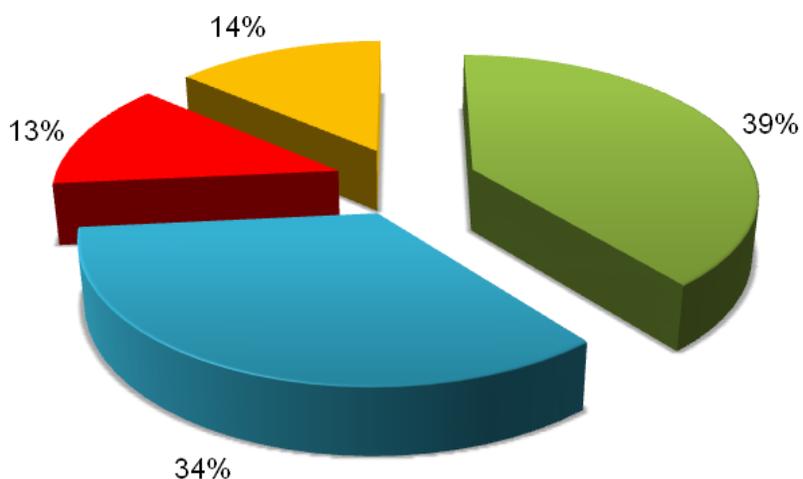


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

NOTA

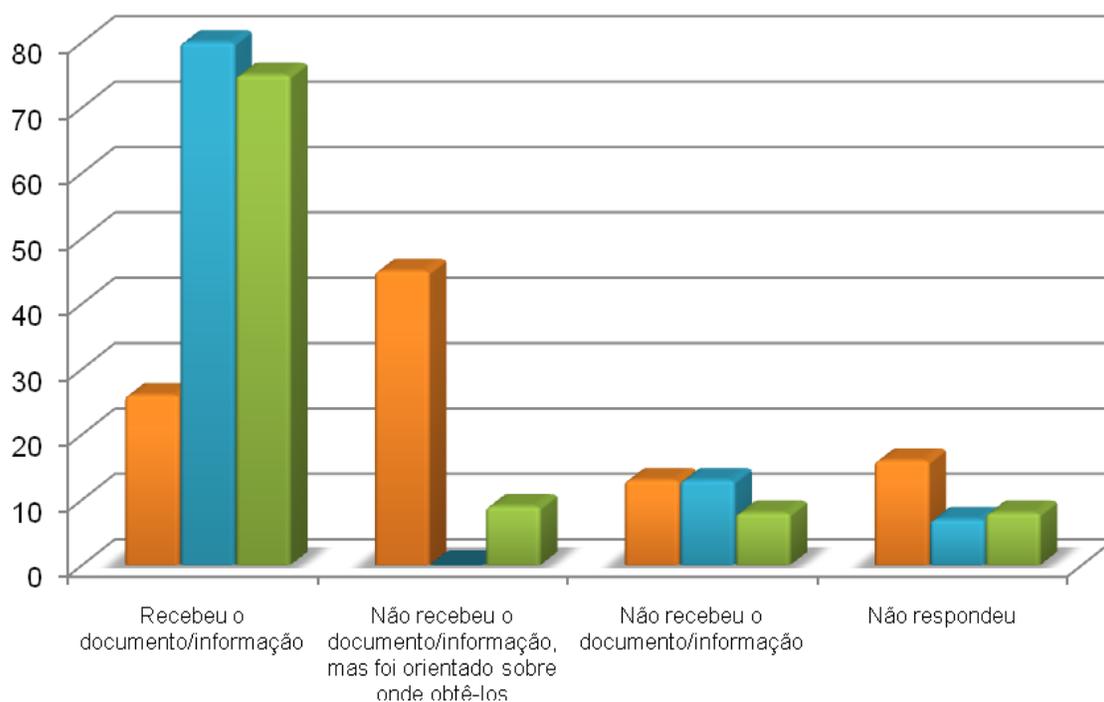


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



- 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 encobrado 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 |