

**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**

**DEZEMBRO
2017**

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 dezembro de 2017.

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

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

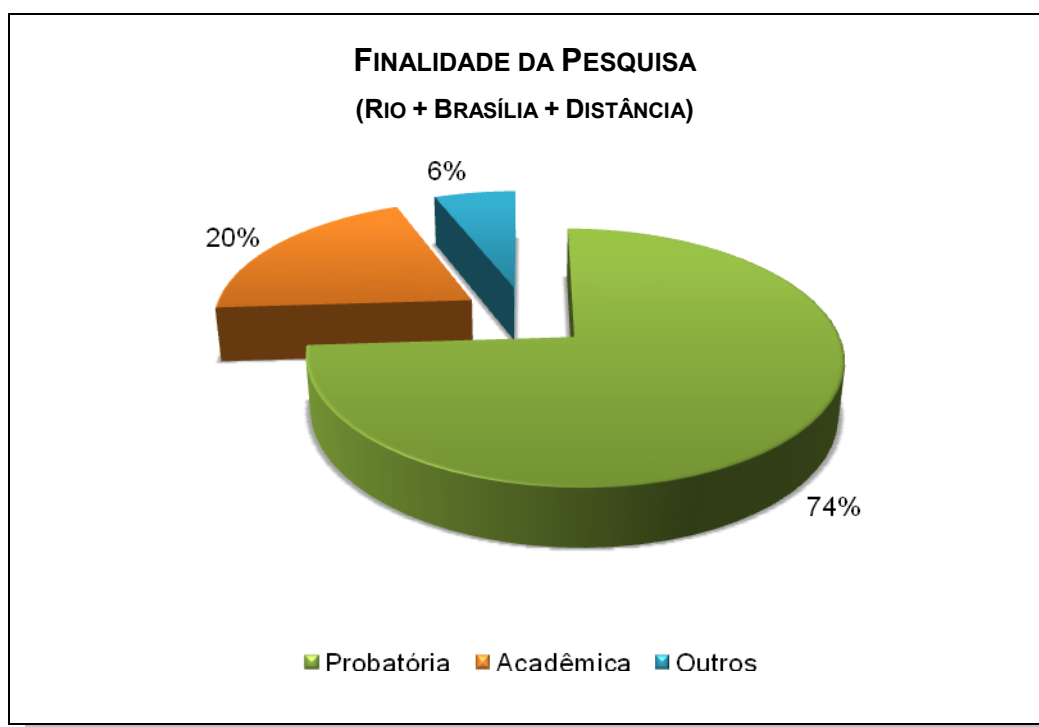
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 28 de dezembro de 2017. No atendimento presencial foram recebidos 77 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 3 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 9 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em dezembro, 53% tem nível superior, 36% tem pós-graduação, 8% ensino médio e 3% ensino fundamental; no Distrito Federal, 100% tem pós-graduação. No atendimento a distância, 67% tem pós-graduação, 16% nível superior, e 17% ensino médio.
- Em dezembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito, seguida de Administração e de Engenharia; em Brasília a maioria dos respondentes era da área de História. No atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Direito e de Administração.
- Na sede, 74% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 67%. No atendimento a distância, 56% pesquisava pela primeira vez.
- No Rio, a pesquisa probatória representa 78% da finalidade da consulta presencial, em Brasília a consulta presencial é 100% acadêmica. Na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 62% da finalidade de pesquisa. No resultado final, a demanda no Distrito Federal diminui a incidência da pesquisa probatória, mas esta ainda é a grande demanda de consulta no Arquivo Nacional.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 56% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 23% bons, 3% regulares, 3% ruins e 15% não respondeu. Em Brasília, 67% dos respondentes consideraram bons os instrumentos de pesquisa disponíveis, e 33% os considerou regulares. No atendimento a distância, 67% considerou ótimos os instrumentos, 22% bons e 11% regulares.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 52% dos usuários do Rio de Janeiro declarou não ter preferência, 38% preferem instrumentos no computador, 2% inventários impressos e 8% não respondeu. No Distrito Federal, 67% não tem preferência e 33% preferem instrumentos no computador.

- 78% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 11% as consideraram boas e 11% ruins.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 47% respondeu que recebeu o documento/informação, 39% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 1% não recebeu o documento/informação; 13% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 67% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 33% recebeu o documento/informação. No atendimento a distância, 89% recebeu o documento/informação, e 11% não recebeu o documento/informação.
- No atendimento presencial do Rio, 13% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 44,44% 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 (46 e 54%), seguida da pesquisa sobre Registro Civil (25 e 8%). No atendimento presencial no DF, a única incidência é na Pesquisa acadêmica.
- No atendimento presencial do Rio, 52% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 34% não faz diferença e 14% não respondeu. Em Brasília, todos os respondentes gostariam de contar com conexão wi-fi.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 35% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 85% são positivas. Dentre as sugestões/críticas, aparece a necessidade de se ampliar a microfilmagem e disponibilização online dos documentos do judiciário e a ampliação da indexação da documentação sobre entrada de estrangeiros.
- 67% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica, todas positivas.
- 78% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 86% eram elogios. A única crítica diz respeito a prazo de atendimento..
- 89% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido. Um único respondente atribuiu nota 3, em virtude do prazo de atendimento.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- O lugar é maravilhoso, só de saber que estou num local onde é guardada toda história, o passado de cada pessoa é lindo! Parabéns pelo ótimo trabalho.
- Ótimo atendimento! Recomendarei.
- Ótimo
- Serviço de excelente qualidade!
- Serviço da mais alta qualidade, executado com profissionalismo. Muito satisfeito!
- Excelente atendimento.
- Atendimento ótimo.
- Ótimo atendimento, nada a sugerir. Atendentes muito simpáticas e prestativas.
- O atendimento bom, atenciosos e prestativos em informar com todos os cuidados para o nosso atendimento. [ass]
- A pesquisa não foi iniciada pela não disposição da base de dados dos órgãos competentes, registro civil de pessoas naturais.
- Atendido pela servidora Andrea com muita presteza, eficiência e cortesia, de modo a conseguir o pretendido documento. Rio, 13/dezembro/2017. [ass]
- Gostaria de agradecer os funcionários do Arquivo Nacional pelo atendimento especialmente a funcionária Tassia que me indicou tudo que eu precisava para localizar o documento que eu estava a procurar. Att, [ass]
- Sugestão de ampliar a pesquisa de entrada de estrangeiros indexada.
- Quero deixar registrada minha satisfação quanto ao atendimento na portaria, bem assim no setor pela funcionária Andrea, que foi excelente. Meu muito obrigado. [ass]
- Pessoa que me atendeu foi muito solícita e me deu todos caminhos necessários para buscar minha pesquisa.
- Nada a comentar.
- Ótimo atendimento.
- Atendimento muito bom. Rio, 20/12/2017. [ass.]
- O trabalho nesta instituição é excelente, em poucos lugares no Brasil e fora do país encontramos tanta excelência, competência no atendimento e resolução. Deve ter maiores investimentos na segurança pois é patrimônio nacional, no atendimento.

- O atendimento dos funcionários do AN foi satisfatório. Do balcão de atendimento até o setor de leitura e comercialização de revistas/livros fui bem acolhido. Tudo bem prático e agradável. Obrigado.
- Ainda não obtive o resultado das minhas pesquisas, pois ainda está no prazo.
- Excelente atendimento Cleide (funcionária) prestou um excelente serviço.
- Parabéns ao atendimento prestado por Claudia da Rocha Santos (balcão), Cleide (sala de consulta), pois foram muitíssimo educadas, atenciosas e objetivas na condução dos serviços prestados. Voltarei e indicarei o Arquivo Nacional.
- Fazer microfilmagem da parte do judiciário e disponibilizar todos online.
- A funcionária da recepção interna foi muito paciente e nos orientou muito bem naquilo que necessito. Nome da funcionária Elba.
- Gostei bastante do atendimento do Sr. Bruno. Foi bastante profissional e sério na sua pesquisa. Saio do Arquivo Nacional muito satisfeito pelo serviço prestado.
- Diante do bom atendimento, não tenho do que me queixar.

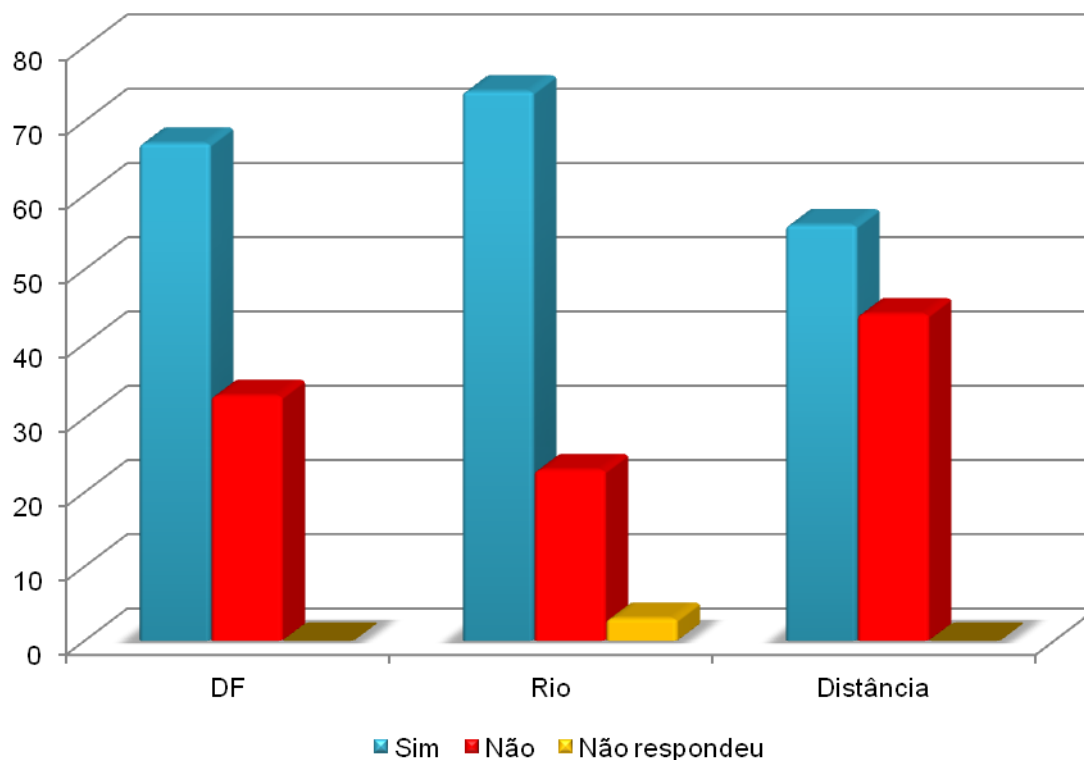
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Acredito que o atendimento esteja ótimo, o servidor online é um pouco lento. Seria muito bom se fosse possível fazer o download dos pdfs para consulta posterior. A base de dados poderia ser ampliada e integrada com o material disponível na se do Rio de Janeiro.
- Ótimo atendimento, apenas seria mais interessante um computador mais atual.

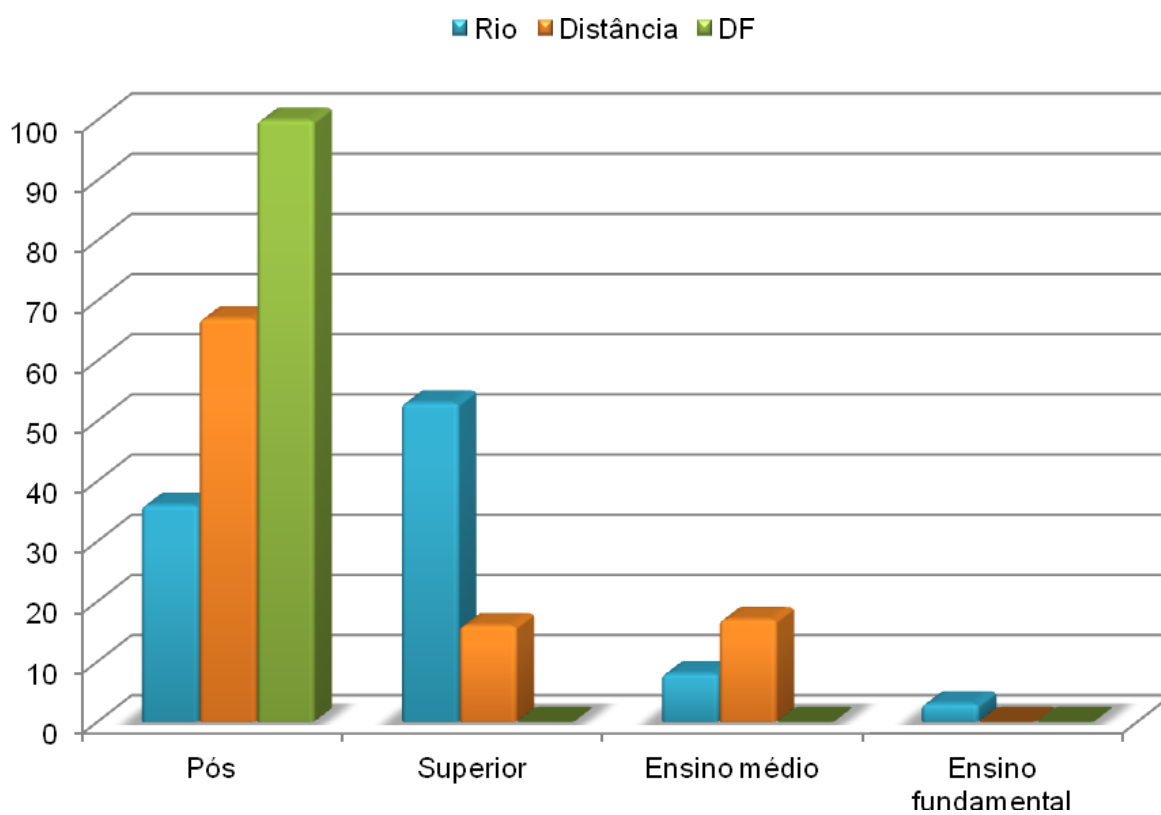
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Um dos melhores atendimentos que já tive no Brasil, toda equipe esta de parabéns.
- Minha resposta demorou um pouco para vir,mas sempre que mandei um e-mail para saber o andamento do trabalho,sempre obtive resposta.Sei que estão passando por dificuldades financeiras tbm,em função da falta de repasses de verbas e funcionários.
- Site e atendimento muito bom para pesquisas
- Atendimento excelente!
- O trabalho dedicado pelos funcionários do Arquivo Nacional no meu caso foi de abnegação e ajuda sincera pelo qual sou muito grato. Esse tipo de atendimento é a prova da conduta doa funcionários mesmo quando são absurdamente desrespeitados pelos recentes e contínuos cortes de verba.
- Sei que o AN está passando por problemas de natureza orçamental e de recursos humanos, além do grande aumento da demanda, porém, mais de 150 dias para a obtenção de imagens digitais de um Prontuário de Registro de Estrangeiro parece-me excessivo. Acredito que, neste momento de crise institucional, seria válido pensar em interromper temporariamente as visitas acadêmicas e de estudo da parte de outros organismos, escolas etc., de maneira a não desviar funcionários das suas funções, e seriamente considerarem a criação de um tipo de 'força-tarefa' para auxiliar os técnicos a reduzirem para os (anteriormente já absurdos) 90 dias de demora no atendimento!
- Muito bom as informações disponíveis. As vezes elas não estão corretas pois escreviam os nomes ou sobrenomes de modo errado durante a imigração. Vocês poderiam aceitar as informações de familiares com documentos comprovando os erros e corrigirem as informações que dispoem ao publico.

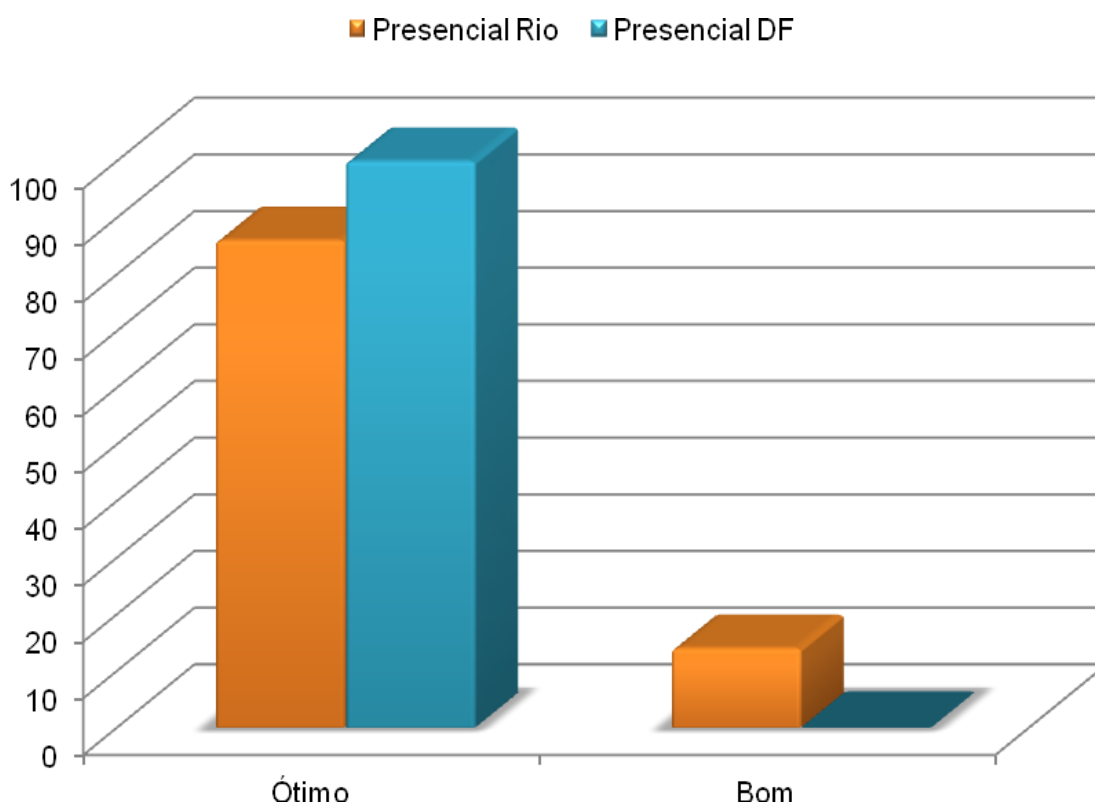
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



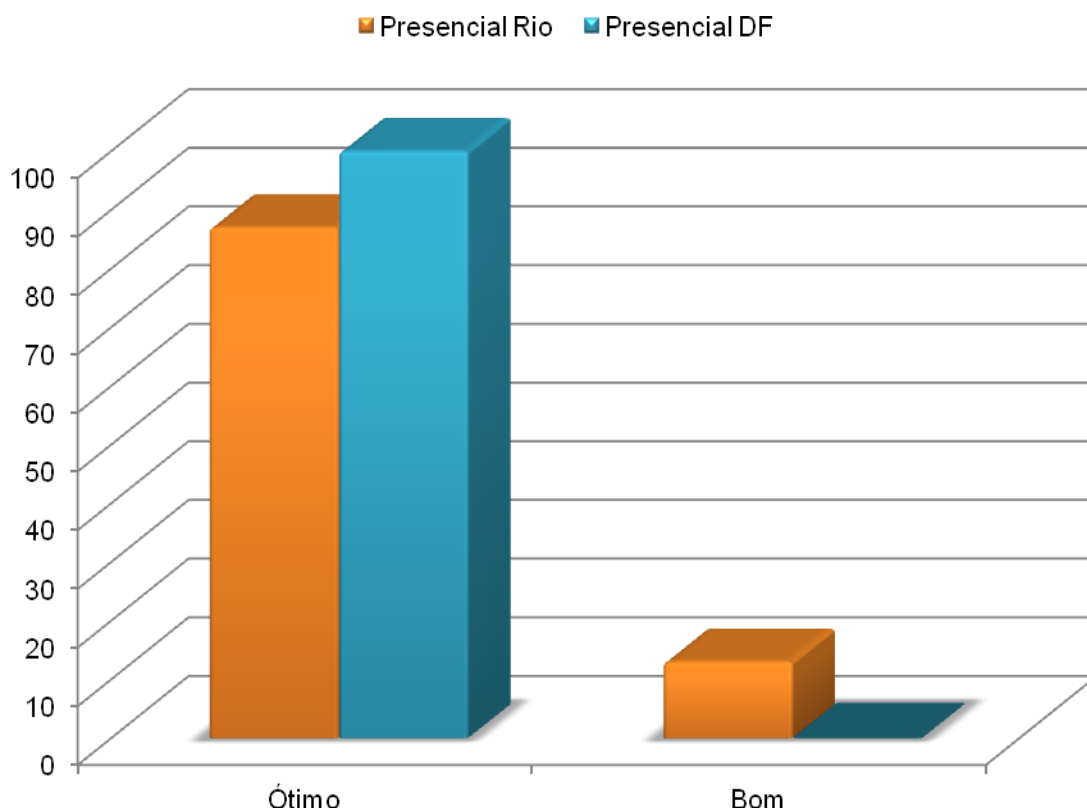
ESCOLARIDADE



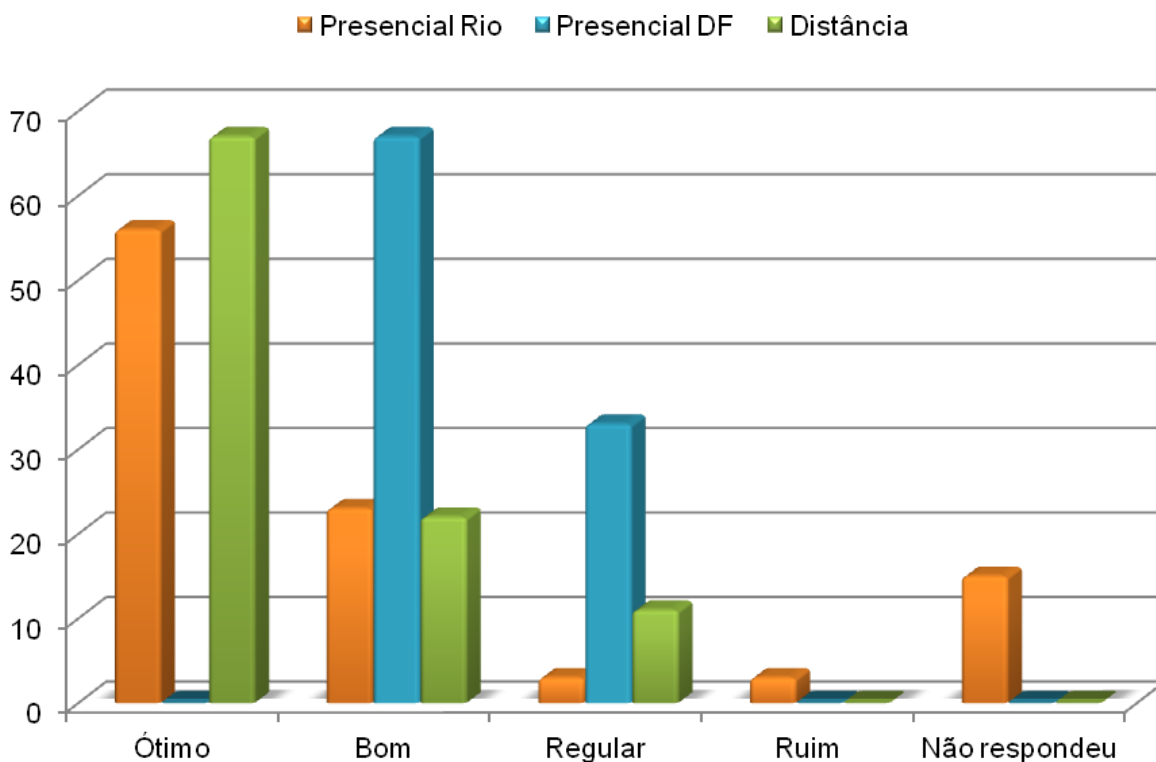
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



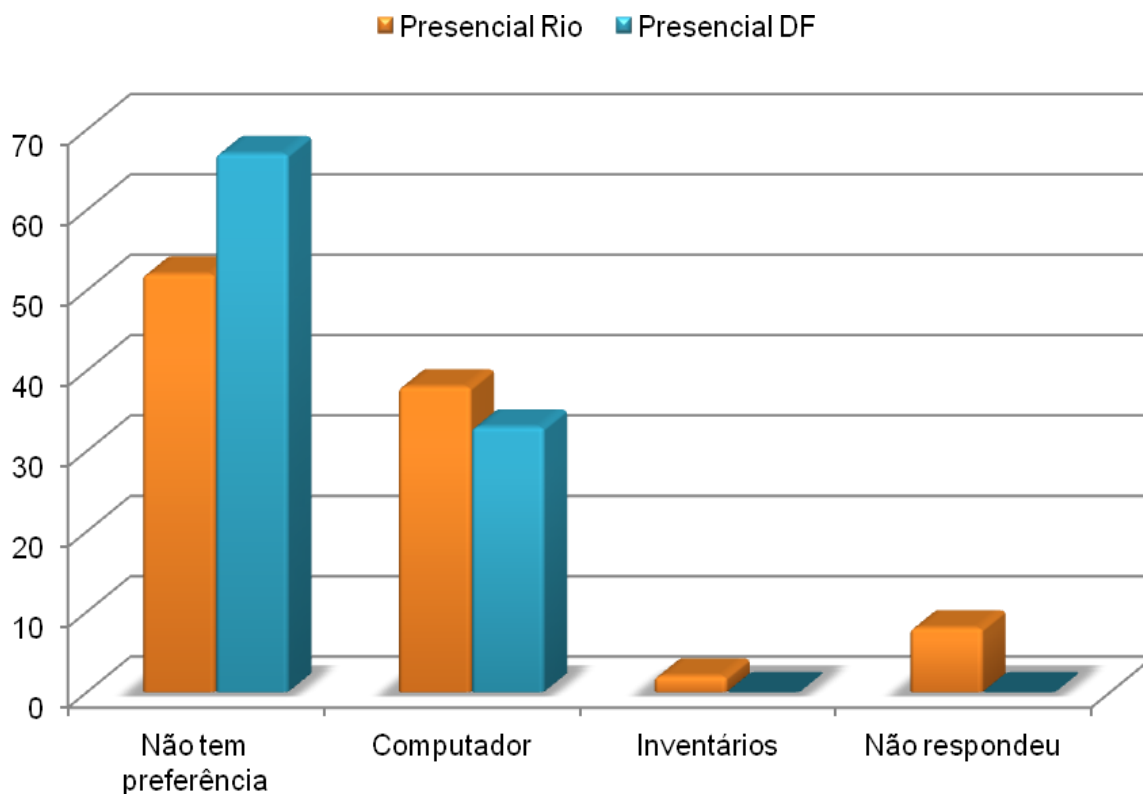
ATENDIMENTO NO BALCÃO



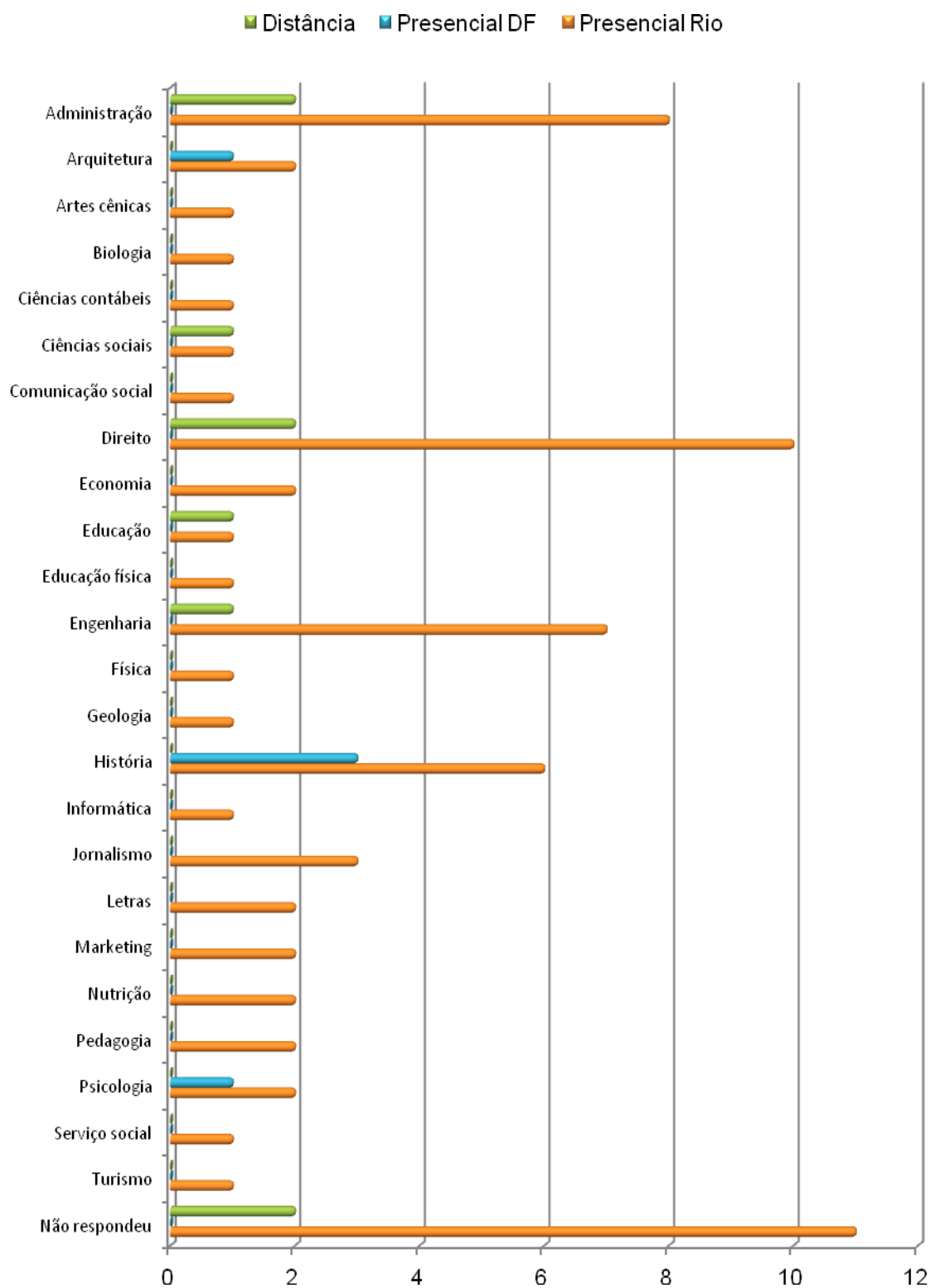
AValiação dos Instrumentos de Pesquisa Disponíveis



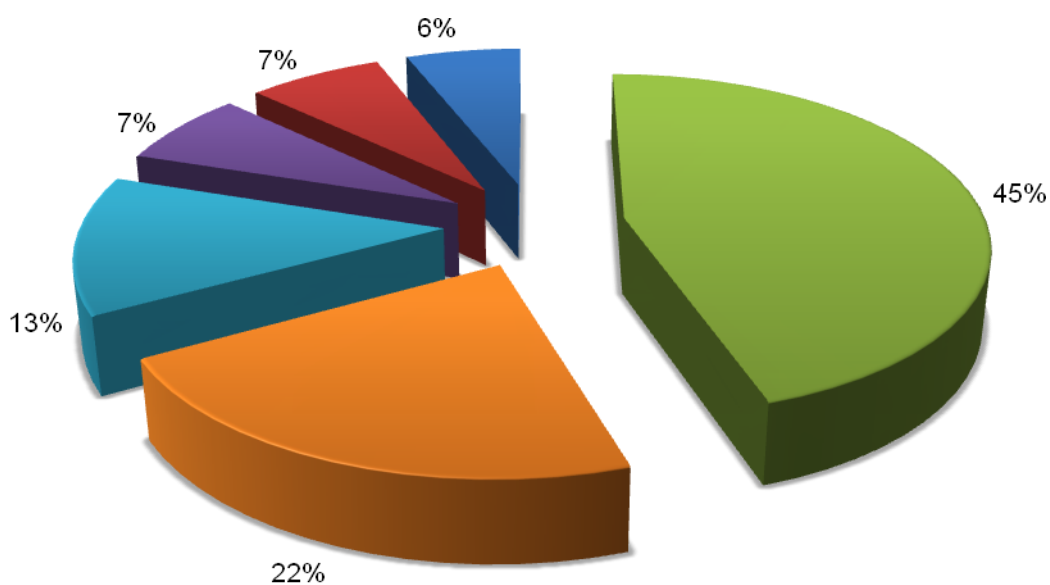
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



FORMAÇÃO

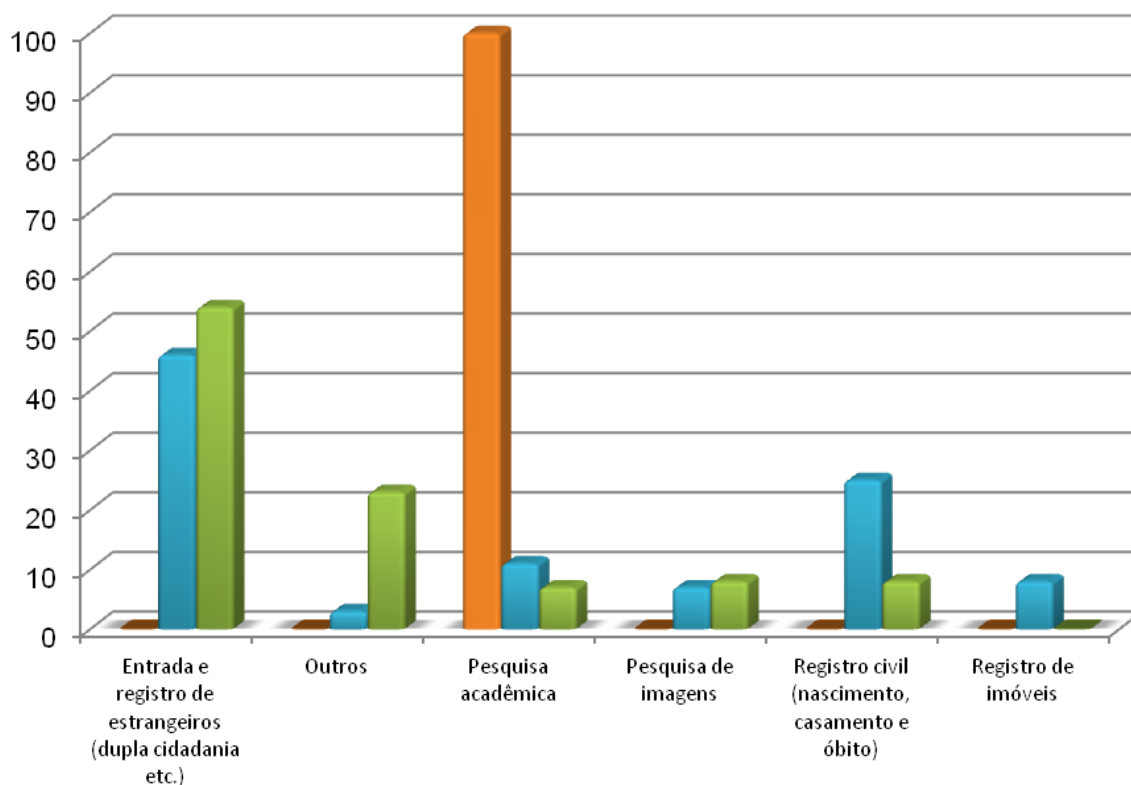


TEMA DE PESQUISA



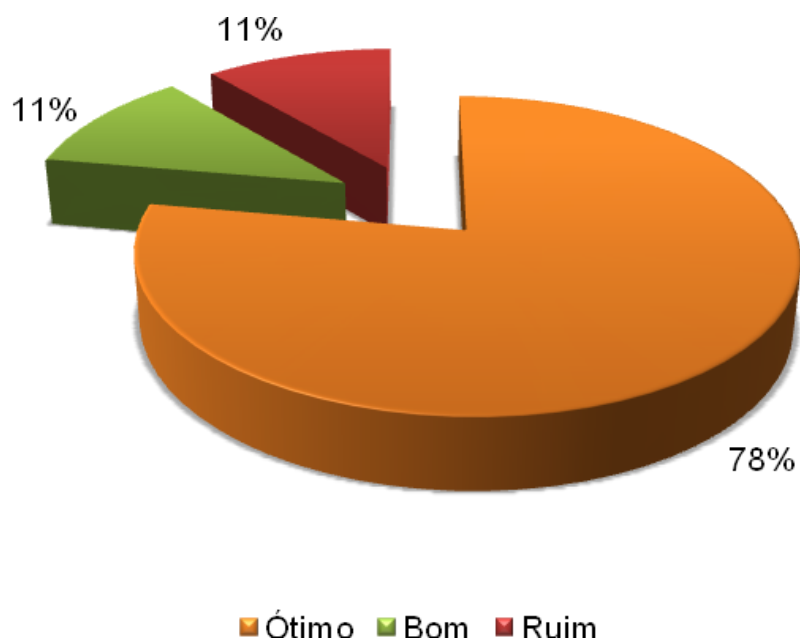
- Estrangeiros
- Registro civil
- Pesquisa acadêmica
- Pesquisa de imagens
- Registro de imóveis
- Outros

- Presencial DF
- Presencial RIO
- Distância

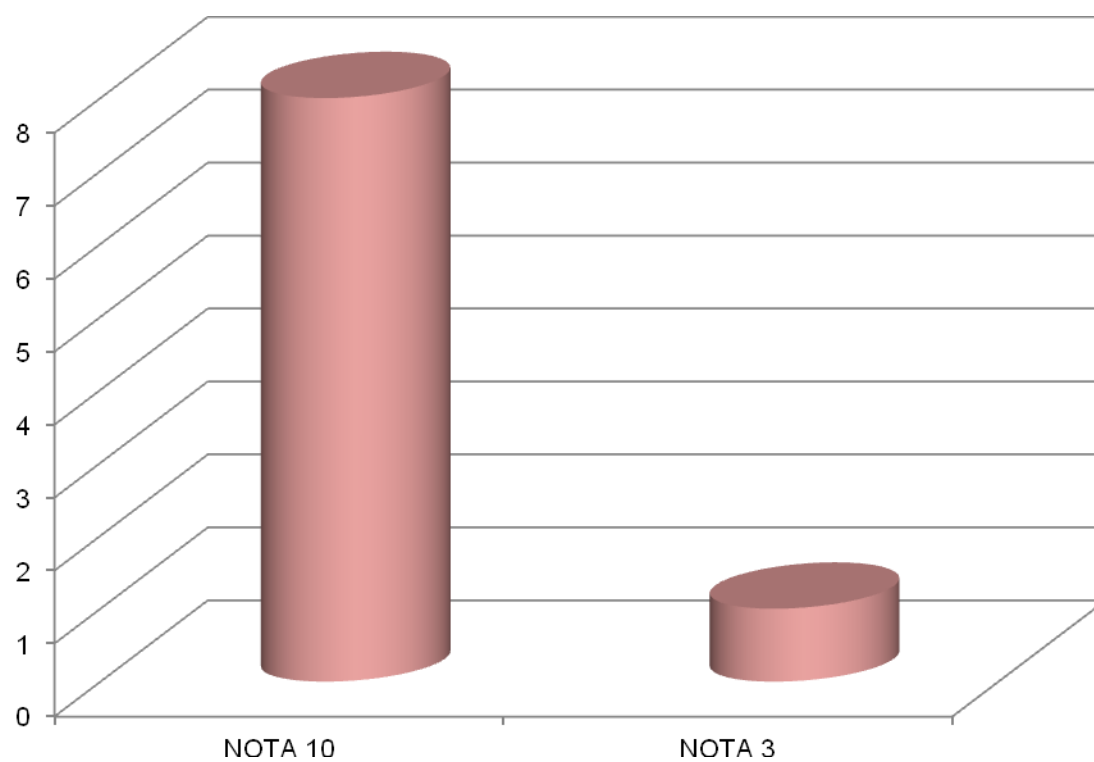


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

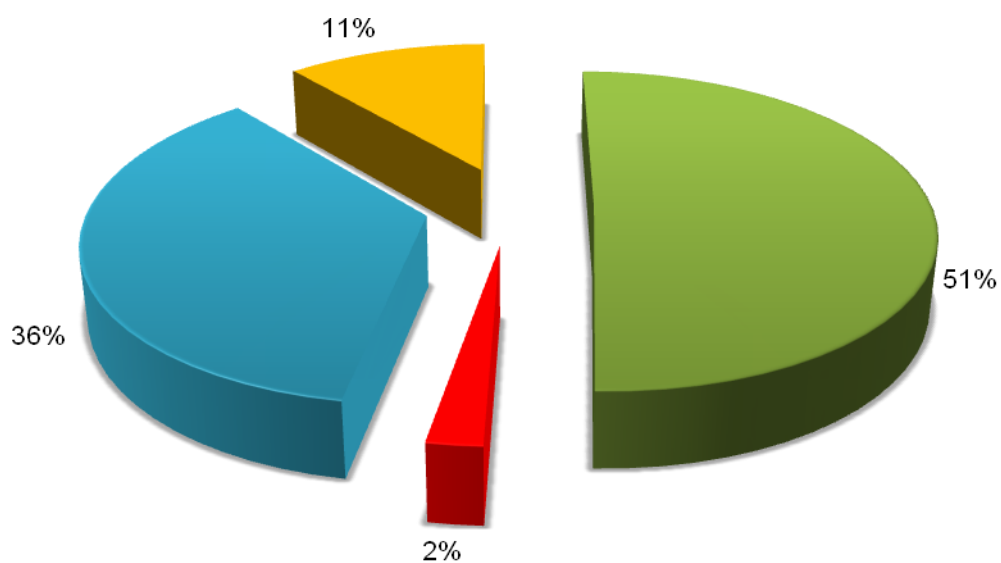
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA

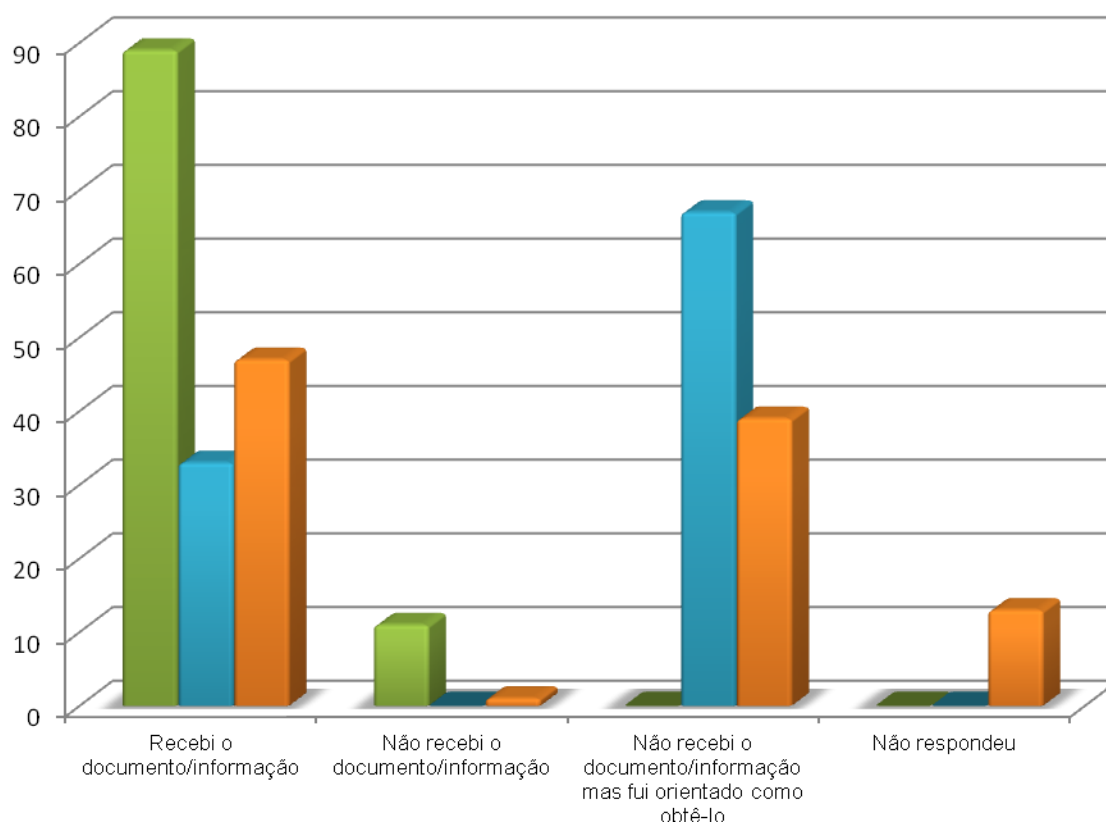


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



- Recebi o documento/informação
- Não recebi o documento/informação
- Não recebi o documento/informação mas fui orientado como obtê-lo
- Não respondeu

■ Distância ■ DF ■ Rio



Prezado usuário,

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

PARTICIPE CONOSCO DESTES ESFORÇOS PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudado

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

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

Sim

Não

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

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

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

Sim

Não

CONTINUA NO VERSO

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

UNIDADE REGIONAL NO 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	Arquitetura, História	Sim	Recomendação de pesquisadores. Já conhecia, sigo a paina no Facebook	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não consegui obter as informações desejadas	Sim	Acredito que o atendimento esteja ótimo, o servidor online é um pouco lento. Seria muito bom se fosse possível fazer o download dos pdfs para consulta posterior. A base de dados poderia ser ampliada e integrada com o material disponível na se do Rio de Janeiro.
2	Pós	História, Psicopedagogia	Sim	Indicação	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Sim	Ótimo atendimento, apenas seria mais interessante um computador mais atual.
3	Pós	História	Não	Indicação de amigos	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Nutrição	Sim	Conheci e gostei muito	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq eu não tinha as informações necessárias	Sim	-
2	Superior	Marketing	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Não	O lugar é maravilhoso, só de saber que estou num local onde é guardada toda história, o passado de cada pessoa é lindo! Parabéns pelo ótimo trabalho.
3	Pós	Administração	Sim	Site busca	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	-	-	-	Sim	-
4	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não					

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
5	Superior	Engenharia química	Sim	Site	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	Não	Ótimo atendimento! Recomendarei.
6	Superior	Jornalismo	Sim	Sempre soube	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
7	Pós	Ciências sociais	Sim	Através de Ernesto Germano Parés	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Sim	-
8	Pós	Direito	Sim	Informações acadêmicas	Pesquisa acadêmica, Outros (biografia)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	Não	Sim	-
9	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Net	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	Orientação	-	-	Ótimo
10	Pós	Engenharia, Administração	-	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Não	Sim	Regular	-	-	Sim	-
11	Pós	Arquitetura	Sim	Através de referências pessoais	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
12	Superior	Jornalismo	Sim	Vida	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
13	Pós	Direito	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Sim	-	Não	-
14	Superior	Serviço social	Sim	Reportagem no jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq dei entrada no pedido hoje	Sim	-
15	Superior	Engenharia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	Serviço de excelente qualidade!
16	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informação cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq faltou dados para pesquisa	Não	-
17	Superior	-	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não	-	-
18	Superior	Jornalismo	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	Ótimo	Sim	Não pq não tinha elementos	Não	-
19	Pós	Engenharia	Sim	Advogado	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	NÃO	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
20	Superior	Marketing	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq faltaram informações no nascimento/óbito	Sim	Serviço da mais alta qualidade, executado com profissionalismo. Muito satisfeito!
21	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
22	Superior	Direito	Sim	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Inventários	Não	-	-	-	-	-
23	Pós	Psicanálise	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq em pesquisa	Sim	Excelente atendimento.
24	Superior	Nutrição	Sim	Meu pai	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq agendado para próxima semana	Não	-
25	Superior	Economia	Sim	Parente	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq pesquisa SPMAF e navios	-	Atendimento ótimo.
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq é necessário aguardar a pesquisa	Não	Ótimo atendimento, nada a sugerir. Atendentes muito simpáticas e prestativas.
27	Superior	Biologia	Sim	Procura de documentos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento bom, atenciosos e prestativos em informar com todos os cuidados para o nosso atendimento. [ass]
28	Superior	Direito	Não	Pesquisa	Registro civil	Ótimo	Bom	-	-	-	-	-	Não	-	A pesquisa não foi iniciada pela não disposição da base de dados dos órgãos competentes, registro civil de pessoas naturais.
29	Superior	Ciências contábeis	Sim	Indicação	Registro de imóveis	Bom	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq vou consultar ainda	Não	-
30	Pós	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq não foi encontrado o que procurava	Sim	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
31	Superior	Direito	Sim	Informações	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foi localizada	Não	-
32	Superior	-	Não	Inscrição no AN	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Atendido pela servidora Andrea com muita presteza, eficiência e cortesia, de modo a conseguir o pretendido documento. Rio, 13/dezembro/2017. [ass]
33	Pós	Direito	Sim	Dicas de amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda não achei o navio	Não	-
34	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regul ar	Sim	Sim	Sim	Gostaria de agradecer os funcionários do Arquivo Nacional pelo atendimento especialmente a funcionária Tassia que me indicou tudo que eu precisava para localizar o documento que eu estava a procurar. Att, [ass]
35	Pós	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil, Outros (genealogia de família)	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regul ar	Orientação	Sim	Sim	Sugestão de ampliar a pesquisa de entrada de estrangeiros indexada.
36	Superior	Direito	Sim	Informações de terceiros	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	Quero deixar registrada minha satisfação quanto ao atendimento na portaria, bem assim no setor pela funcionária Andrea, que foi excelente. Meu muito obrigado. [ass]
37	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
38	Pós	-	Sim	Ouvi falar	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq preciso pesquisar no site	Sim	-
39	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	-
40	Superior	Pedagogia	Sim	Orientação da Prefeitura	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Bom	Orientação	Não	-	-
41	Superior	Pedagogia	Sim	Amigos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Pessoa que me atendeu foi muito solícita e me deu todos

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															caminhos necessários para buscar minha pesquisa.
42	Superior	Física	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
43	Superior	Educação física	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
44	Superior	Administração	Sim	Site	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq vai p/ pesquisa	Sim	Nada a comentar.
45	Pós	-	Sim	Indicação terceiros	Registro de imóveis	Bom	Bom	-	Computador	Não	-	-	-	Sim	Ótimo atendimento.
46	Superior	Informática	Sim	Google	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não solicitei	Sim	-
47	Pós	-	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
48	Pós	Engenharia	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Atendimento muito bom. Rio, 20/12/2017. [ass.]
49	Pós	Psicologia	Não	Internet e amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O trabalho nesta instituição é excelente, em poucos lugares no Brasil e fora do país encontramos tanta excelência, competência no atendimento e resolução. Deve ter maiores investimentos na segurança pois é patrimônio nacional, no atendimento.
50	Pós	História	Sim	Site e pesquisadores	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Não	O atendimento dos funcionários do AN foi satisfatório. Do balcão de atendimento até o setor de leitura e comercialização de revistas/livros fui bem acolhido. Tudo bem prático e agradável. Obrigado.
51	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Professor de História	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	-	Não	-
52	Superior	-	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Sim	Sim	Sim	-
53	Superior	História	Sim	Google	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
54	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não era da cidade do Rio	Não	-
55	Pós	Turismo	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	-
56	Superior	Economia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi encontrada a informação	Sim	-
57	Superior	Artes cênicas	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	-	Sim	Ainda não obtive o resultado das minhas pesquisas, pois ainda está no prazo.
58	Superior	Administração	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq ainda será feita a pesquisa	Sim	Excelente atendimento Cleide (funcionária) prestou um excelente serviço.
59	Superior	História	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
60	Superior	Letras	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	-
61	Pós	Letras	Sim	Passava na calçada em frente	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Parabéns ao atendimento prestado por Claudia da Rocha Santos (balcão), Cleide (sala de consulta), pois foram muitíssimo educadas, atenciosas e objetivas na condução dos serviços prestados. Voltarei e indicarei o Arquivo Nacional.
62	Pós	-	Sim	Moro perto	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não	Não	-
63	Superior	Arquitetura	Não	Pela pesquisa que faço parte	Registro de imóveis, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não	Sim	Fazer microfilmagem da parte do judiciário e disponibilizar todos online.
64	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Ruim	Sim	-	Sim	-
65	Superior	História	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Regular	Sim	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
66	Pós	História, Geologia	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regul ar	Computador	Sim	Regul ar	-	-	-	-
67	Superior	Administração	Sim	Palestra	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
68	Pós	-	Sim	Site	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	-	A funcionária da recepção interna foi muito paciente e nos orientou muito bem naquilo que necessito. Nome da funcionária Elba.
69	Superior	Administração	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Sim	Ótimo	Sim	-	-	-
70	Superior	-	Sim	Internet	Outros: processo segurança nacional	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq não era o caso	Não	-
71	Pós	Engenharia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Não	Não pq marcado para 27/02/201 8	Sim	Gostei bastante do atendimento do Sr. Bruno. Foi bastante profissional e sério na sua pesquisa. Saio do Arquivo Nacional muito satisfeito pelo serviço prestado.
72	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Sim	-	Sim	Não	Sim	-
73	Superior	Comunicação social	Sim	Amigos e trabalho	Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Diante do bom atendimento, não tenho do que me queixar.
74	Pós	Educação	Não	Disciplina do Mestrado	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
75	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Bom	Ruim	Não	Não	-	Orientação	-	-	-
76	Superior	Administração	Sim	Museu da Imigração SP	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq falta de info da pessoa pesquisad a	Não	-
77	Pós	-	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-

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	Ensino médio			Sim	Pesquisas na internet.	Estrangeiros, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Ainda nao recebi, mais esta tudo certo a certidao vai ser postada.	Um dos melhores atendimentos que já tive no Brasil, toda equipe esta de parabéns.	10
2	Ensino médio			Sim	Através de pesquisas sobre genealogia	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não	Ainda não, pois recebi o e-mail confirmação hoje, mas acredito que irei receber	Minha resposta demorou um pouco para vir, mas sempre que mandei um e-mail para saber o andamento do trabalho, sempre obtive resposta. Sei que estão passando por dificuldades financeiras tbm, em função da falta de repasses de verbas e funcionários.	10
3	Ensino médio			Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Não solicitei	Site e atendimento muito bom para pesquisas	10
4	Ensino médio			Sim	Pela internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não	Ainda estou aguardando a busca.		10
5	Pós-graduação	Administração	Planejamento Estratégico e Gestão de Negócios	Sim	Internet	Estrangeiros, Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
6	Nível superior		Direito	Sim		Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Atendimento excelente!	10
7	Pós-graduação	Direito	Sociologia Política	Não	Em busca pelo material que guarda.	Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		O trabalho dedicado pelos funcionários do Arquivo Nacional no meu caso foi de abnegação e ajuda sincera pelo qual sou muito grato. Esse tipo de atendimento é a prova da conduta dos funcionários mesmo quando são absurdamente desrespeitados pelos recentes e contínuos cortes de verba.	10
8	Pós-graduação		Doutorado em Educação a Distância e e-Learning	Não		Estrangeiros, Registro civil	Ruim	Regular	Regular	Não	Não	Razão desconexa pois forneci todos os dados e, aparentemente, pelo teor da resposta, o técnico nem se deu ao trabalho de pesquisar nada!	Sei que o AN está passando por problemas de natureza orçamental e de recursos humanos, além do grande aumento da demanda, porém, mais de 150 dias para a obtenção de imagens digitais de um Prontuário de Registro de Estrangeiro parece-me excessivo. Acredito que, neste momento de crise institucional, seria válido pensar em interromper temporariamente as visitas acadêmicas e de estudo da parte de outros organismos, escolas etc., de maneira a não desviar funcionários das suas funções, e seriamente considerarem a criação de um tipo de 'força-tarefa' para auxiliar os técnicos a reduzirem para os (anteriormente já absurdos) 90 dias de demora no atendimento!	3
9	Pós-graduação		Engenharia Civil, Elétrica e Saneamento Básico.	Não		Estrangeiros, Outros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Muito bom as informações disponíveis. As vezes elas não estão corretas pois escreviam os nomes ou sobrenomes de modo errado durante a imigração. Vocês poderiam aceitar as informações de familiares com documentos comprovando os erros e corrigirem as informações que dispõem ao público.	10