

**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**

**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 janeiro de 2018.

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

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em:

<https://goo.gl/qVm8hH>

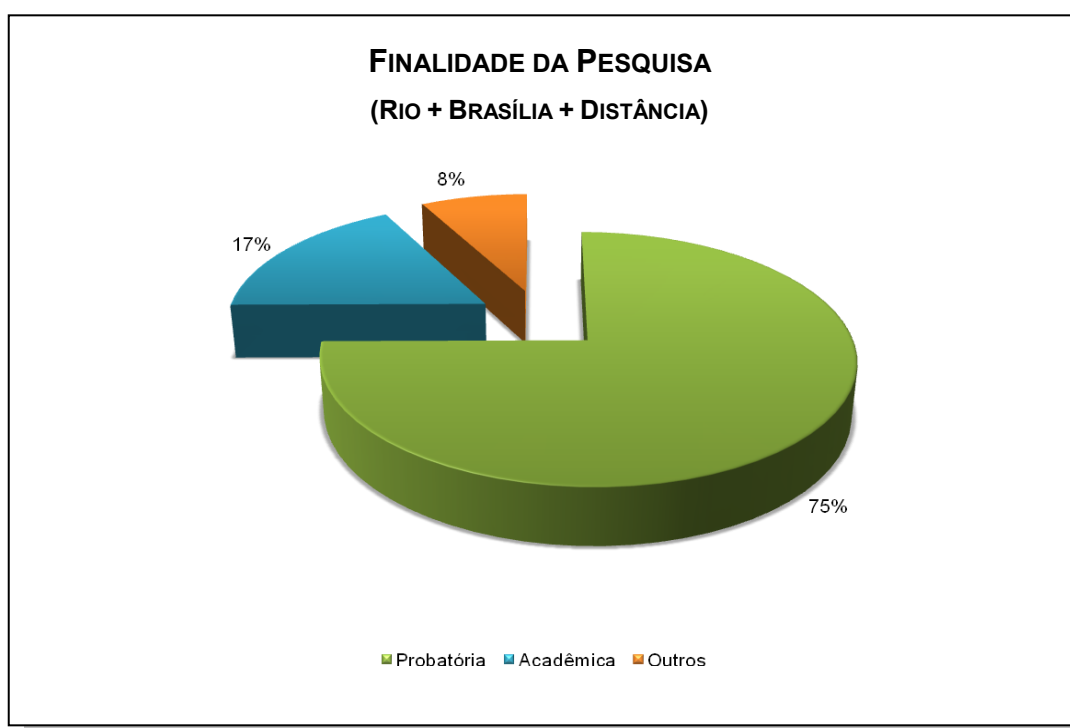
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 31 de janeiro de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 166 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 11 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 22 respostas.

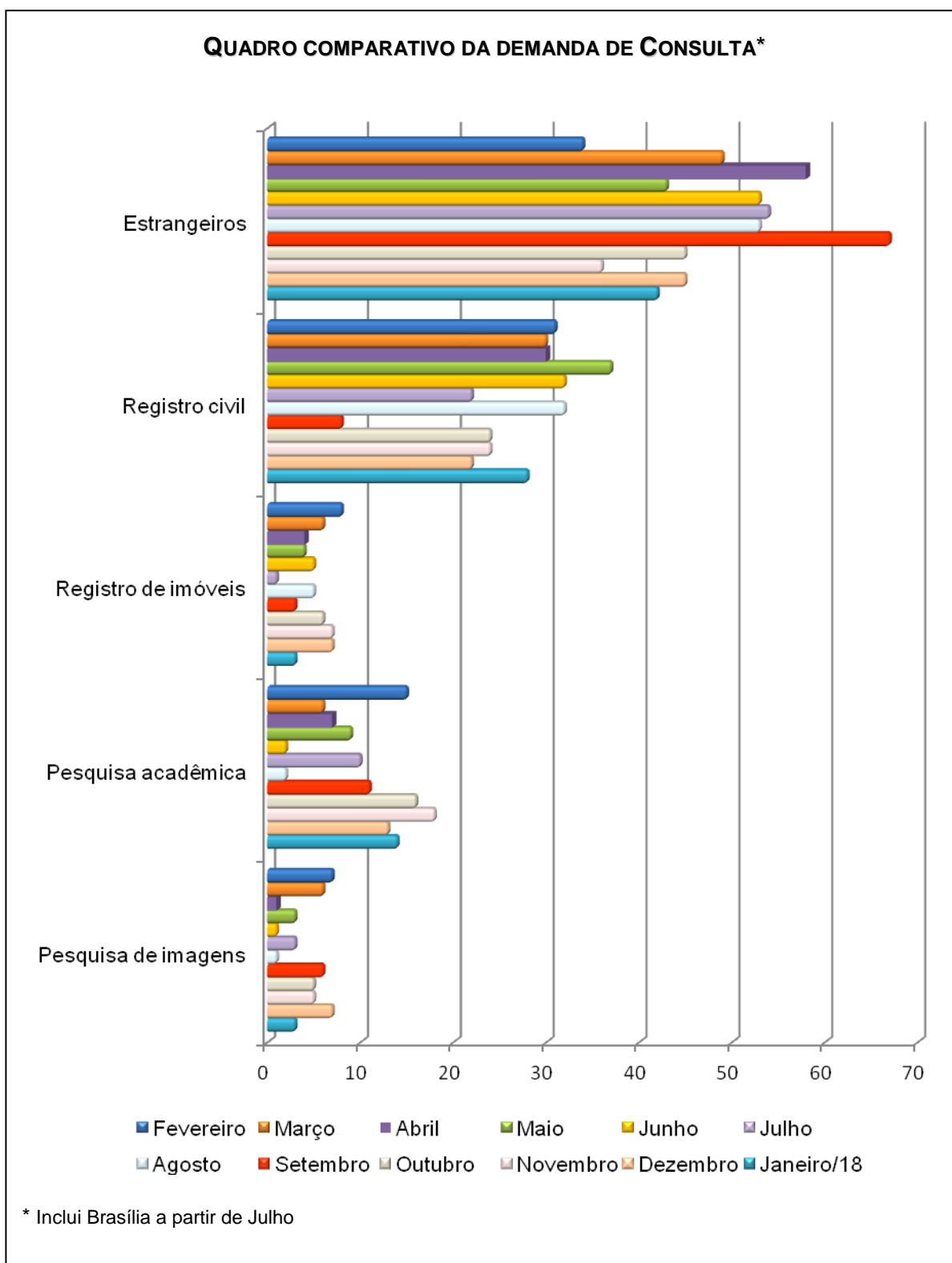
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 74% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 91%. No atendimento a distância, 64% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em janeiro, 39% tem pós-graduação, 37% tem nível superior, 20% ensino médio, 2% ensino fundamental e 1% não tem estudo; no Distrito Federal, 73% tem pós-graduação e 27% nível superior. No atendimento a distância, 45% tem nível superior, 36% pós-graduação, 14% ensino médio e 5% ensino fundamental.
- Em janeiro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito, seguida de História e de Engenharia; em Brasília a maioria dos respondentes era da área de Direito, seguida de História. No atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Direito e de Administração.
- No Rio, a pesquisa probatória representa 78% da finalidade da consulta presencial, em Brasília a pesquisa acadêmica representa 62% da finalidade de consulta. Na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 81% da finalidade de pesquisa. No resultado final, a demanda no Distrito Federal diminuiu a incidência da pesquisa probatória, mas esta ainda é a grande demanda de consulta no Arquivo Nacional.



- No atendimento presencial do Rio, 6,7% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento presencial do DF, 18,2% indicou mais de um tema e, no atendimento a distância, 40,9% 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 (41 e 60%), seguida da

pesquisa sobre Registro Civil (31 e 22%). No atendimento presencial no DF, a maior incidência é na Pesquisa acadêmica (46%), seguida da Pesquisa de estrangeiros (16%).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 43% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 35% bons, 8% regulares, 2% ruins e 12% não respondeu. Em Brasília, 55% dos respondentes consideraram ótimos os instrumentos de pesquisa disponíveis, 32% os considerou bons e 18% os considerou regulares. No atendimento a distância, 45% considerou ótimos os instrumentos, 32% bons, 18% regulares e 5% não respondeu.

- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 50% dos usuários do Rio de Janeiro declarou não ter preferência, 41% preferem instrumentos no computador, 4% inventários impressos e 5% não respondeu. No Distrito Federal, 55% não tem preferência, 36% preferem instrumentos no computador e 9% inventários impressos.
- 64% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 18% as consideraram boas, 14% regulares e 4% não respondeu.
- 41% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 32% atribuiu nota 9, 9% nota 7, 9% nota 5, 4% nota 4. Um respondente não atribuiu nota.
- 80% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; em Brasília todos o consideram ótimo. O atendimento no Balcão é ótimo para 78% dos usuários da Sede e para 100% dos usuários de Brasília.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 31% respondeu que recebeu o documento/informação, 33% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 7% não recebeu o documento/informação; 29% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 46% recebeu o documento/informação, 67% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 18% não respondeu. No atendimento a distância, 41% recebeu o documento/informação, 18% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 27% não recebeu o documento/informação; 14% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 73% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 63% são positivas. Dentre as sugestões/críticas, aparece a necessidade de se ampliar a digitalização do acervo e sua consequente disponibilização online, a inexistência de atendimento prioritário, a dificuldade com o SIAN e com a base de dados do Judiciário e a precariedade do sistema de refrigeração da Sala de Leitura.
- 37% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica, das quais 72% positivas. Dentre as críticas/sugestões aparece a diferença entre instrumentos e procedimentos entre Rio e Brasília
- 59% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 46% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a demora na resposta e a necessidade de aumento da digitalização.
- No atendimento presencial do Rio, 43% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 27% não faz diferença e 30% não respondeu. Em Brasília, 73% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 27% não faz diferença.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Não tem atendimento prioritário
- Estou aguardando a cópia autenticada.
- Fiquei muito bem impressionado como o que vi e ouvi. Parabéns a sra. Aurinete pelo atendimento prestado.
- Não consegui o documento por ainda não ter chegado ao Arquivo, por ser de 1947.
- Não pedi pesquisa só estava acompanhando.
- Excelente atendimento, ambiente agradável, muita educação e paciência por parte do atendente.
- Os dados disponíveis para consulta no site são pouco esclarecedores. Talvez um organograma facilite a compreensão de como a documentação se encontra distribuída.
- O atendimento muito bom.
- Ótimo e atencioso atendimento.
- O atendimento foi bom mas seria melhor o acesso ilimitado aos arquivos sem a necessidade de agendamentos.
- Eu não sei porque da demora de 60 dias. Do atendimento dos funcionários, são ótimos, atenciosos, pacientes e muito objetivos e firmes na informação. Obrigado...
- O sistema SIAN é difícil para o pesquisador. Tive dificuldades para acessar do computador de casa e não conseguir fazer o levantamento pretendido. Facilitaria muito um sistema menos complexo e menos pesado, de modo que eu viesse ao AN já com a localização e notação dos documentos que necessito analisar.
- Fui muito bem atendida toda vez que precisei.
- A busca eletrônica no acervo do Judiciário é péssima, especialmente ao se procurar por Inventários. Frequentemente encontram-se um número X no fundo do Judiciário enquanto no site do “Fontes para a história luso-brasileira” encontram-se outro número X de inventários. Esta última base é a melhor para a consulta, mas infelizmente parece incompleta.
- Tentei pesquisar no portal mas é difícil. Que todo acervo esteja digitalizado e que a navegação pelo site seja mais fácil.
- Recepção: atendimento ótimo pelas funcionárias Débora e Aline. Encaminhado ao funcionário Victor Mauricio, a fim de pesquisa sobre uma convenção de prédio. Voltar no dia 23.01.18 para resultado. Já estivemos várias vezes aqui e o atendimento sempre foi ótimo. Parabéns aos funcionários.
- O atendimento foi ótimo, pena que não pude resolver o meu problema.
- Excelente.

- Agradeço a orientação. Obrigado.
- Infelizmente saí sem respostas do Arquivo Nacional por não dispor de todas as informações necessárias porém fui indicado os caminhos corretos para obter tais informações e espero conseguir o que desejo na próxima visita.
- Sou grata pelo atendimento dos funcionários. São atenciosos e nos deixam tranquilos para “1ª vez no Arquivo”.
- Atendimento foi bom.
- Poderia abranger a quantidade de registros civis antigos de circunscrições diversas.
- Tive excelente atendimento desde o início ao final, não obtive sucesso naquilo que precisava mas fui bem orientado pela funcionária de como conseguiria. Att, [ass]
- Os funcionários são bem cooperativos e também atenciosos.
- O atendimento é maravilhoso, recomendo para todos que querem visitar.
- Informo-vos que verdadeiramente estou muitíssimo satisfeito em todos os parâmetros. A atenção a mim oferecida é da melhor qualidade, qualidade essa que conheço muito bem como morador e cidadão naturalizado em Suíça, sei muito bem distinguir e apreciar. Desejo a toda a equipe um lindo dia e sempre com a meta: “um bom atendimento e servir essa tão sofrida população brasileira”. [e-mail] Atenciosamente [ass]
- Atendimento bom de acordo com as ferramentas que os funcionários tem. Após a digitalização e informatização acredito que fique melhor. Sistema de senha. Um balcão para o primeiro atendimento e primeiras orientações.
- Atendimento excelente!
- Meus agradecimentos para a atendente Andréia. [ass]
- Parabéns pelo serviço prestado aos usuários!
- O ar-condicionado da Sala de Leitura não está dando vazão ao tamanho do ambiente. Está muito calor, péssimas condições para trabalhar.
- Ar-condicionado não dá conta.
- Excelente atendimento na Recepção e pela Sala de Consulta através da funcionária Mariana
- Excelente! Profissionais educados, conhecedores dos procedimentos. Ambiente agradável e calmo. Parabéns! Sugestão para o site: a busca disponível no SIAN (Pesquisa digital 2.0) poderia dispor de legenda para os fundos e “Ajuda” de diferentes formas de busca (ex.: uso de aspas, ponto e vírgula etc.)
- Muito bom, tudo no prazo, certíssimo.
- Presteza e clareza nas informações dadas.

- Disponibilizar todo o acervo digitalizado para consulta via Internet. Oferecer algoritmo de busca de palavras por OCR (reconhecimento ótico de caracteres), a exemplo da hemeroteca brasileira da BN. (Nota: desculpem se já existe)
- O atendimento foi bom. Aguardando ainda algumas informações para continuar a pesquisa.
- Excelente atendimento. Eficiente e objetivo.
- Agradeço o atendimento super educado do funcionário Vitor pelo interesse. [ass]
- Excelente atendimento, fui muito bem instruída a respeito de minha necessidade.
- Da Recepção ao Atendimento fui muito bem atendido, quem dera todos os órgãos públicos atendessem assim. Obrigado!
- Excelente atendimento. Os funcionários Flávia e Claudio foram extremamente solícitos e atenciosos. Data 23/01/2018
- Ótimo atendimento!! [ass]
- Excelente atendimento desde a Recepção até a mesa de pesquisa. Surpreendeu todas as minhas expectativas.
- Melhorar o acesso da página da Internet, para uma pesquisa mais fácil.
- Atenciosos e educados.
- Fiquei muito satisfeita e esperançosa que em todos os locais públicos onde buscamos orientações seja como este! Muito obrigada a todos! [ass]
- Em relação à pesquisa no SIAN, os arquivos poderiam ser disponibilizados por ano.
- Funcionários atenciosíssimos. Gostaria de ter tido a oportunidade de uma visita guiada. O prédio é belíssimo!
- Muito bom, parabéns. [dados pessoais]
- Satisfatório, porém com banco de dados ainda desatualizado.
- Ótimo atendimento!
- Funcionários muito atenciosos.
- O atendimento foi bem desenvolvido e atingiu as expectativas da pesquisa.
- Obrigado pelo atendimento.
- Até agora excelente.
- Os funcionários são ótimos profissionais mas acho que deveriam disponibilizar as certidões online.
- Atendimento excelente.
- Não tenho o que comentar, só tenho a parabenizar pela eficiência das buscas e o atendimento dos funcionários. Obrigado. [ass]

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Disponibilizar acesso ao acervo por completo, via plataforma online ou inclusão no próprio SIAN.
- Restrição aos instrumentos de pesquisa por falta de dados ainda não informatizados.
- Pessoal muito gentil e prestativo.
- A divisão entre o banco de dados ente o AN de Brasília e RJ não faz sentido e dificulta a pesquisa acadêmica não ter acesso a documentos da CNV e imagens em movimento, audiovisual, e um grave problema nos dias de hoje. O sistema não permitir o acesso ao banco audiovisual também é um problema. Ressalto a atenção dos funcionários
- O atendimento foi fantástico, os servidores estão de parabéns.
- Atendimento excelente.
- Apenas agradeço pela atenção, obtive pouco material contudo já é de grande valor para a pesquisa.
- Muito satisfeito com a gentileza e competência da equipe.

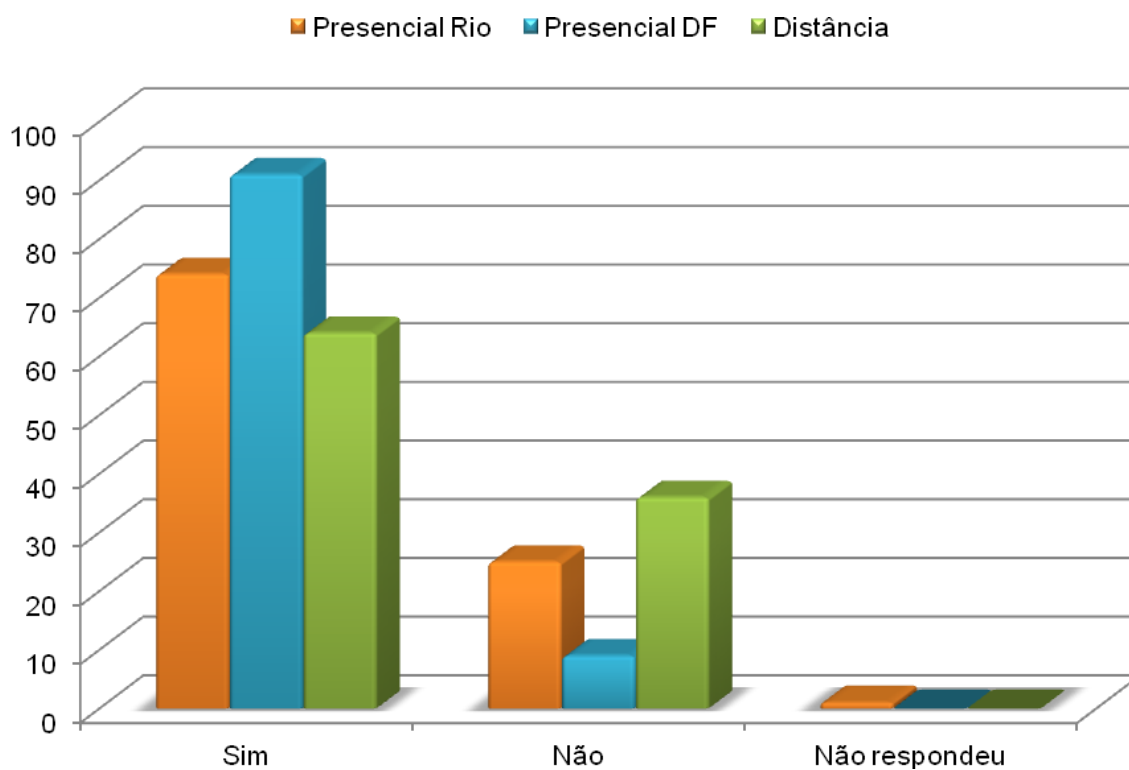
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Só achei que os emails foram respondidos com muita demora. Mas, apesar disso, foram bem eficientes com as respostas.
- A minha eterna gratidão à equipe de atendimento à distância do Arquivo Nacional. Fui atendida de forma humanizada, com respeito e dedicação, tanto por telefone quanto por e mail. Os prazos foram superados e estou muito satisfeita. Recomendo aos amigos que estão no mesmo processo de cidadania como eu, pois hoje eu conheço a competência dessa equipe.
- Desejo sucesso a cada um de vcs e um 2018 cheio de alegrias!
- Alguns arquivos de publicação do AN estão digitalizados no Google, com textos completos e com OCR. Mas no site do AN não estão disponibilizados.
- Por que o próprio site do AN não os contém também? Exemplo?
<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&id=POApAQAAMAAJ&dq=%E2%80%8BPublica%C3%A7%C3%B5es+do+Arquivo+Nacional%2C+Volumes+71-72&focus=searchwithinvolume&q=tassara>¹

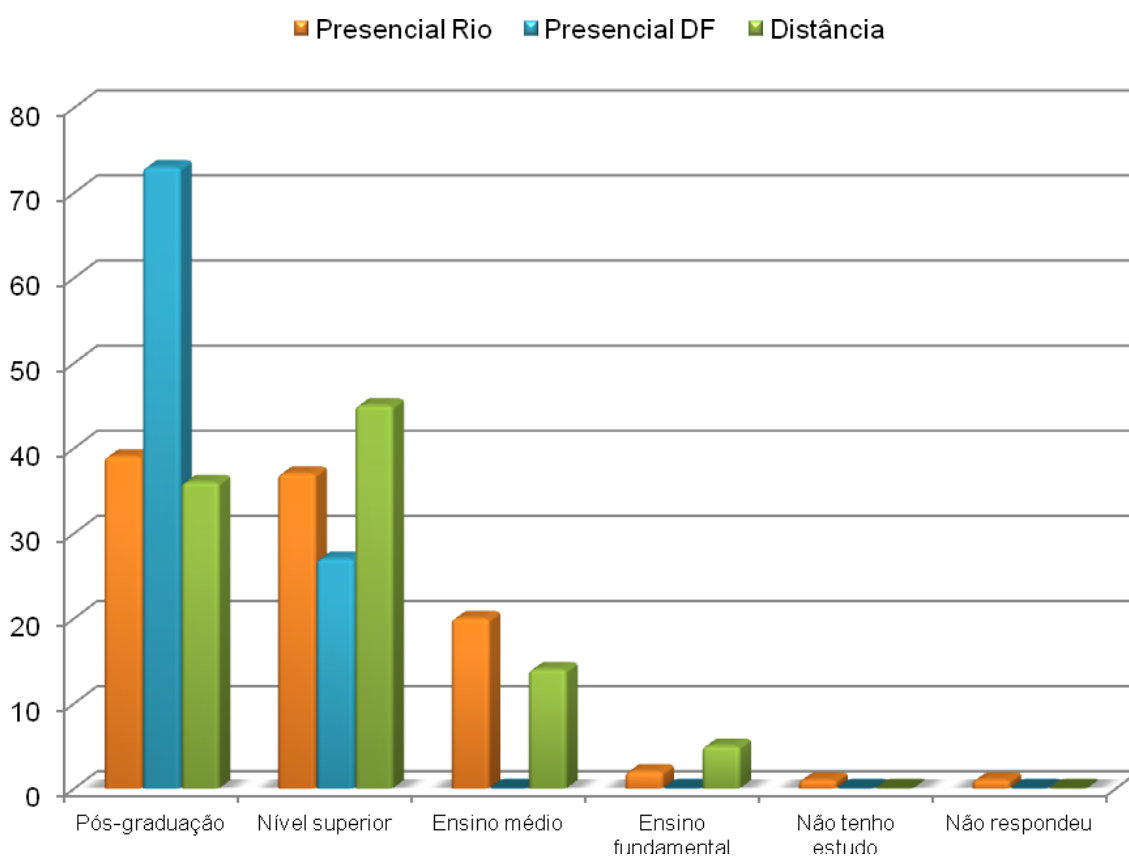
¹ Nota NEU: Publicações do Arquivo Nacional, Volumes 71-72

- Poderiam tentar cruzar as mais variadas informações como por exemplo de nomes e sobrenomes, pois na grande maioria tivemos mudanças significativas dos nomes que no meu ver dificulta a pesquisa
- As pessoas que atendem ao telefone penso de devem ter um pouco de paciência e esperar para ouvir o que a outra pessoa tem a dizer, mesmo que pareça obvio, e as informações precisam ser unicas, isto é ou preenche ficha e manda pelo correio ou solicita por email?
- Até o momento, estou satisfeito com o atendimento. Espero ter resultado positivo sobre a minha solicitação. Deram uma informação de que em alguns casos há uma espera aproximada de 150 dias. Gostaria que no meu caso, o prazo fosse bem reduzido!
- Agradecimentos e votos de que haja maior apoio governamental ao nobre trabalho realizado pelos dedicados funcionários. O Arquivo é a nossa História!
- Acho que o acervo digitalizado e disponível no site deveria ter uma forma de acesso mais clara e fácil.
- Apesar de não ter conseguido a informação que desejava, os profissionais se dispuseram em fazer uma vasta pesquisa no intuito de detectar qualquer vestígio sobre a pessoa em que buscava informações. Parabenizo a todos os funcionários, pois sei das dificuldades que tem passado e mesmo assim buscam atender o mais prontamente possível a todas as solicitações.
- É um ótimo atendimento com respostas razoavelmente rápidas.
- Poderia ter WhatsApp para tirar as duvidas
- Atendimento excelente com resolução rápida.
- Há vários arquivos difíceis de acessar tb é difícil de entender as etapas que precisamos seguir para acessar

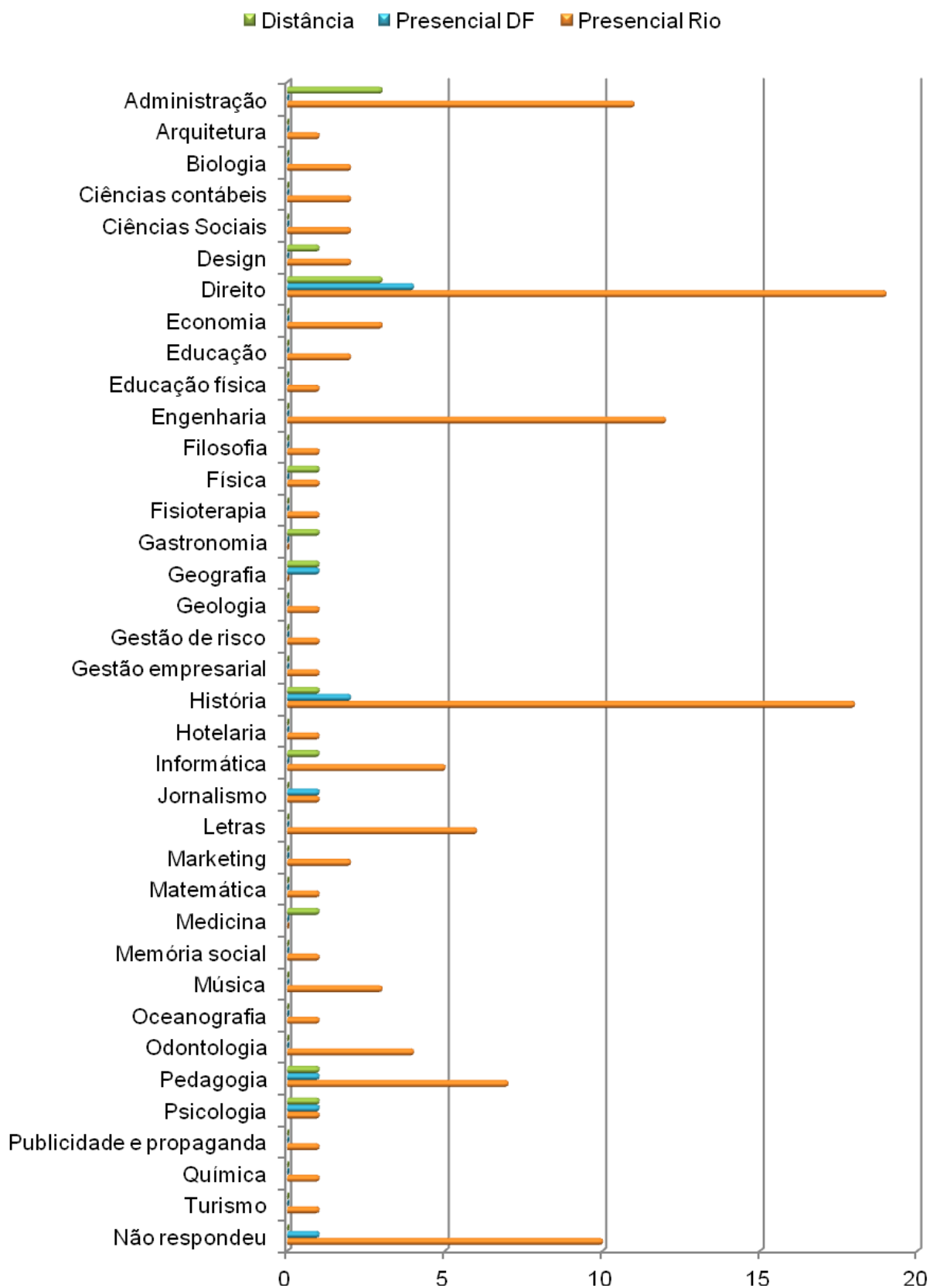
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



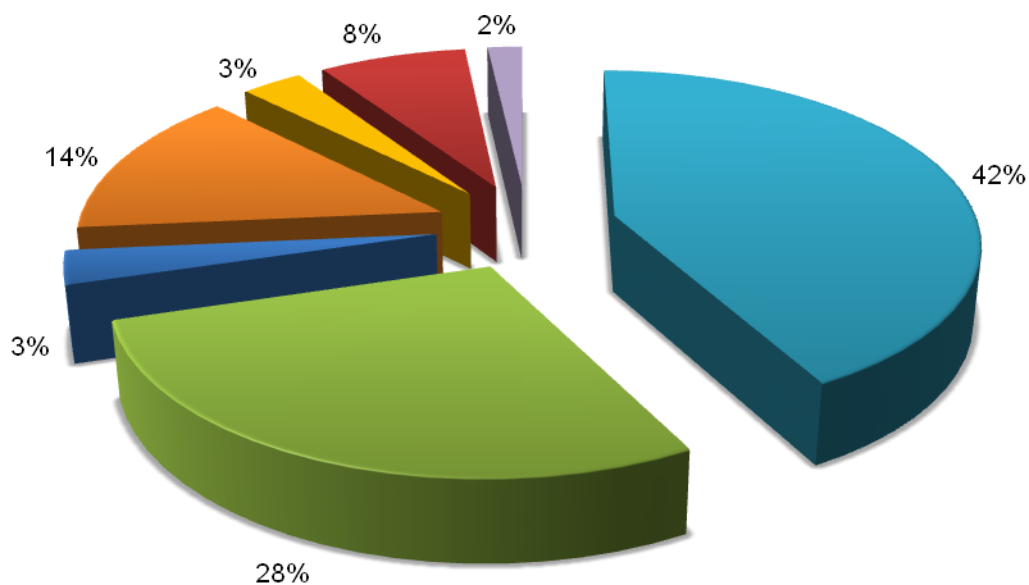
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

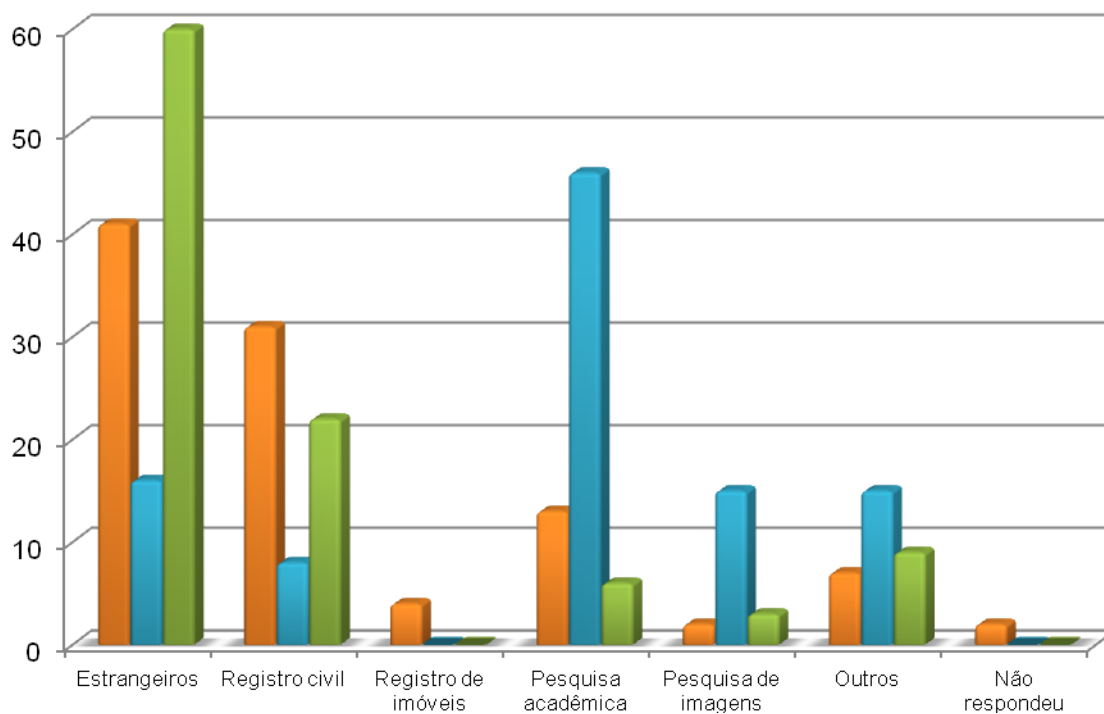


TEMA DE PESQUISA

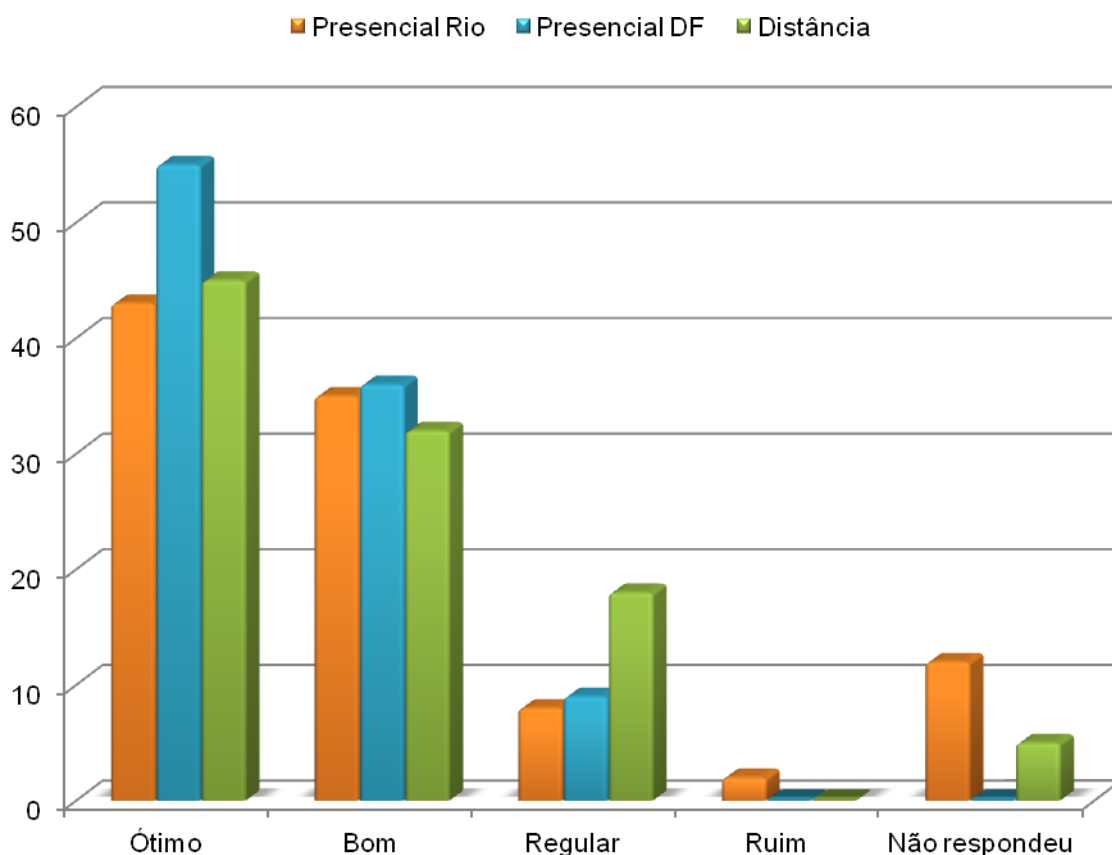


- Estrangeiros
- Registro civil
- Registro de imóveis
- Pesquisa acadêmica
- Pesquisa de imagens
- Outros
- Não respondeu

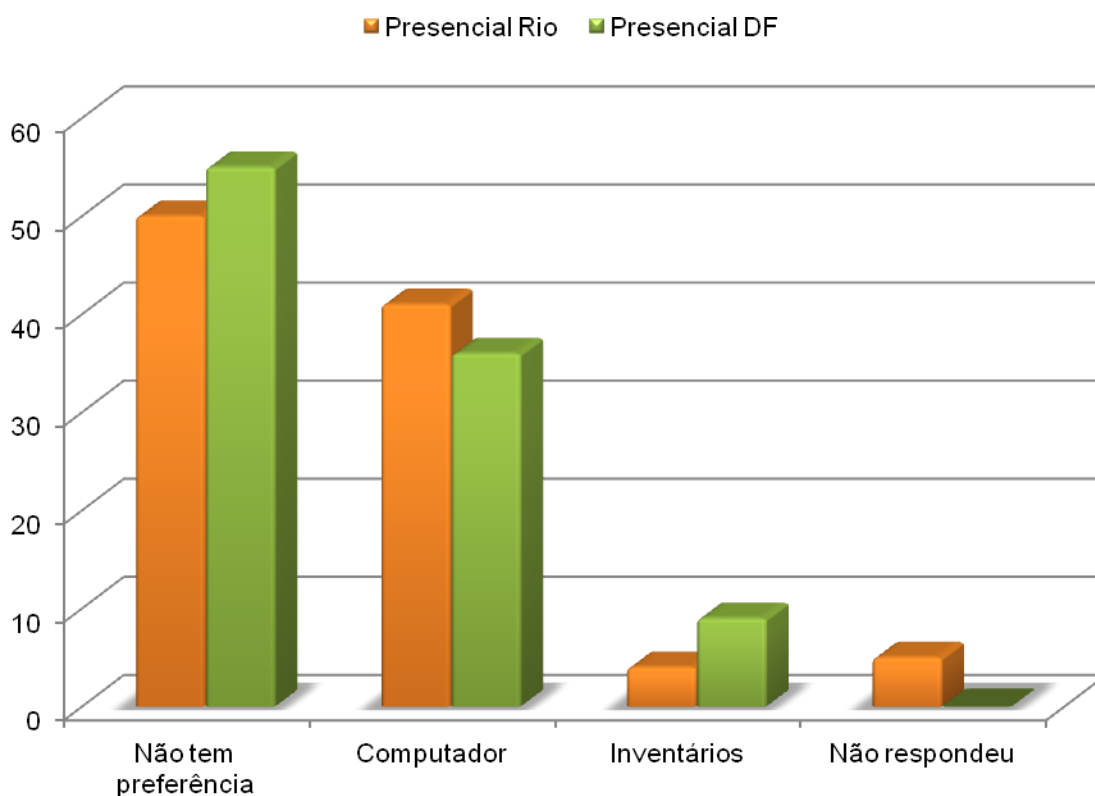
- Presencial Rio
- Presencial DF
- Distância



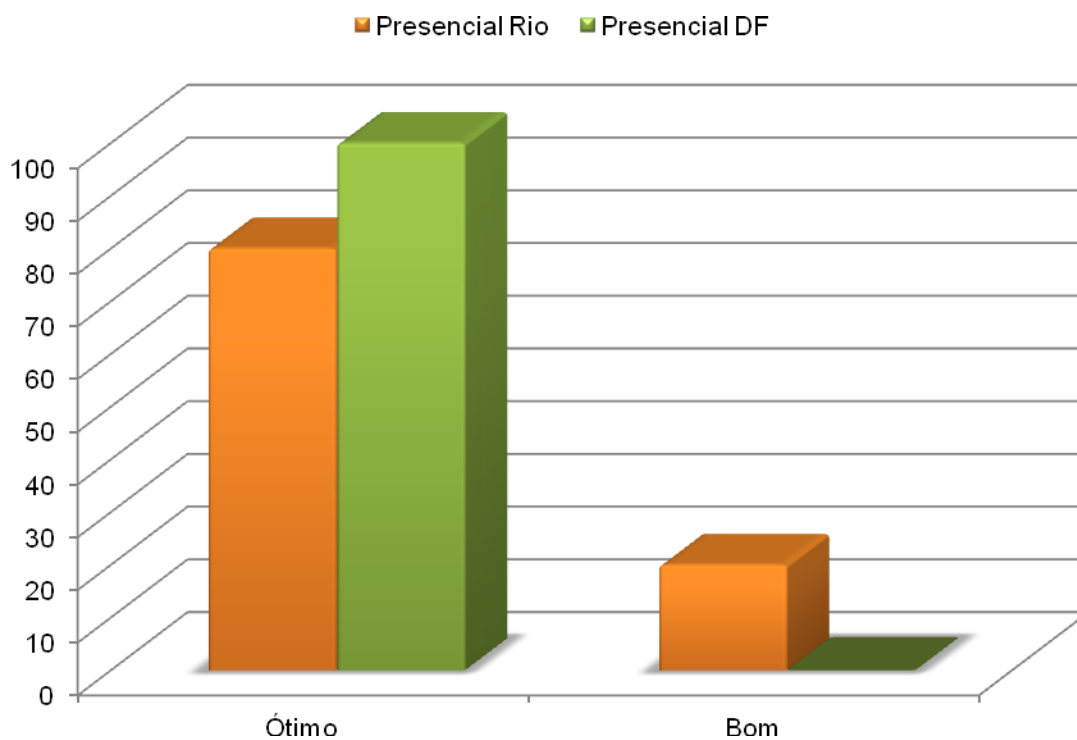
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



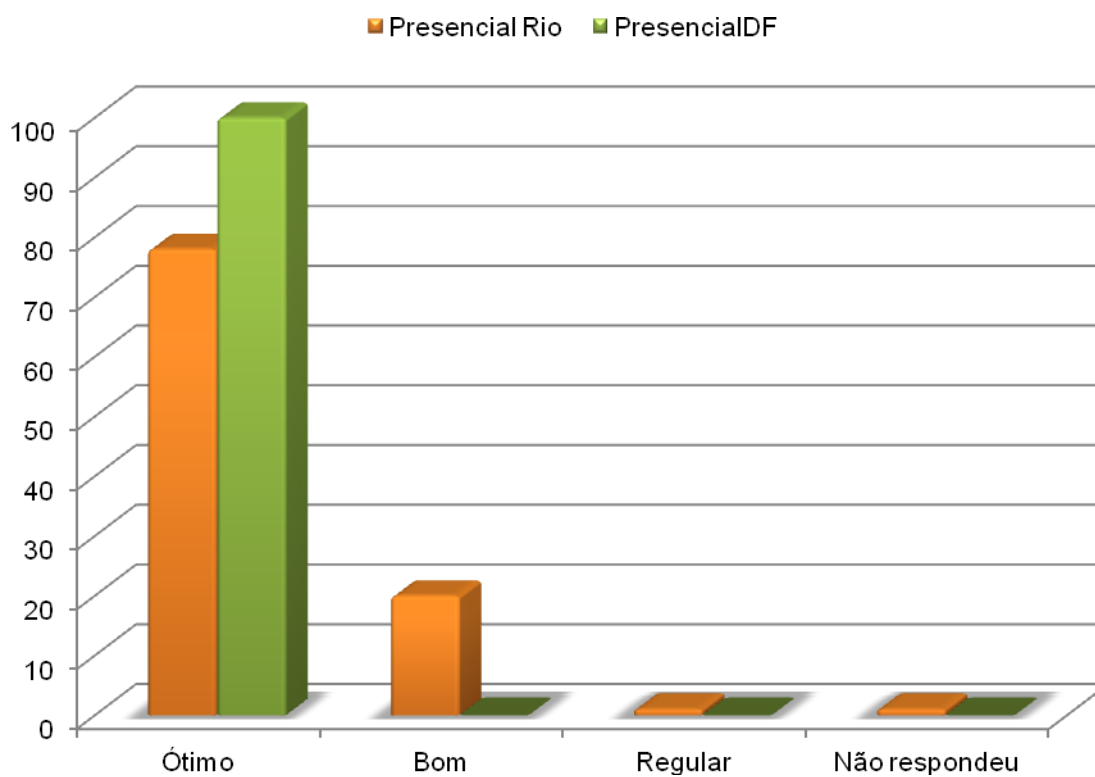
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

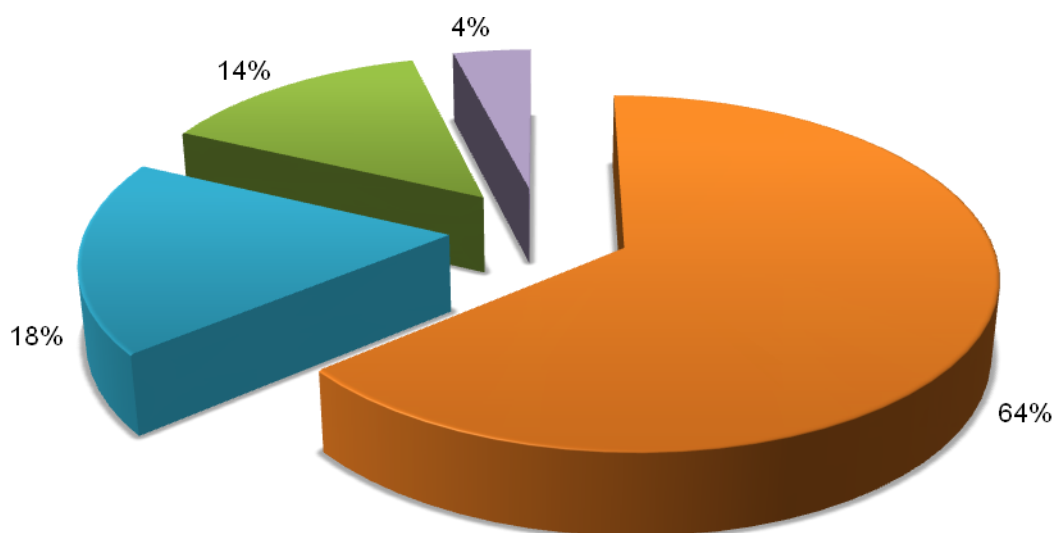


ATENDIMENTO NO BALCÃO



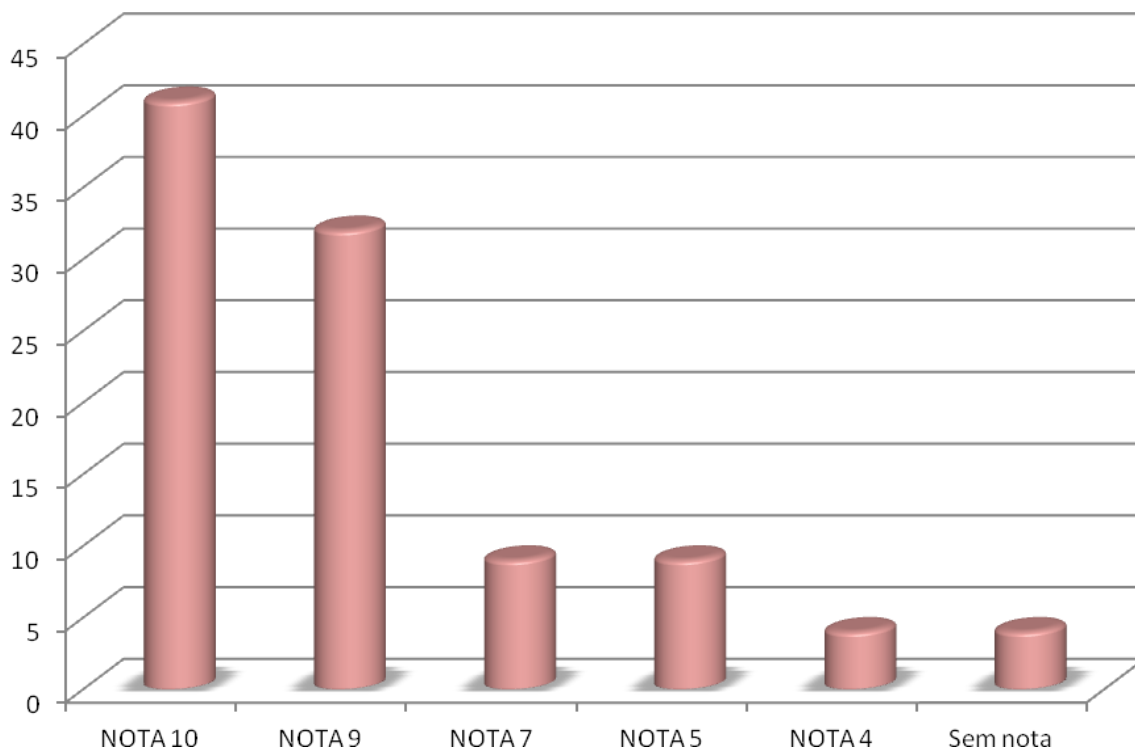
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

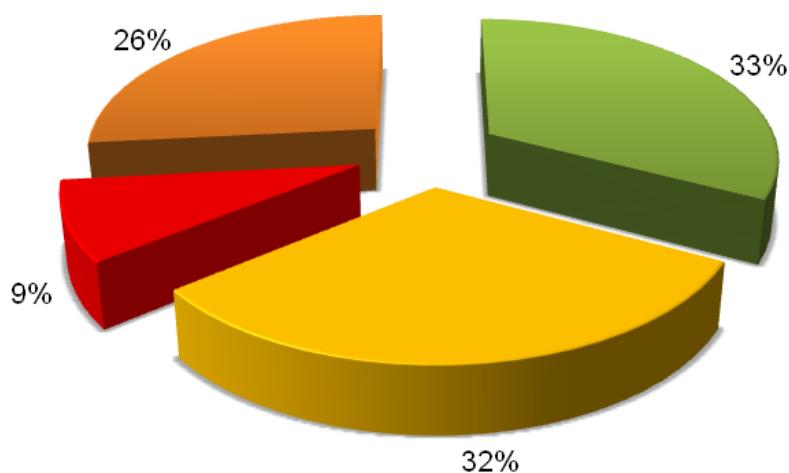


Ótimo Bom Regular Não respondeu

NOTA

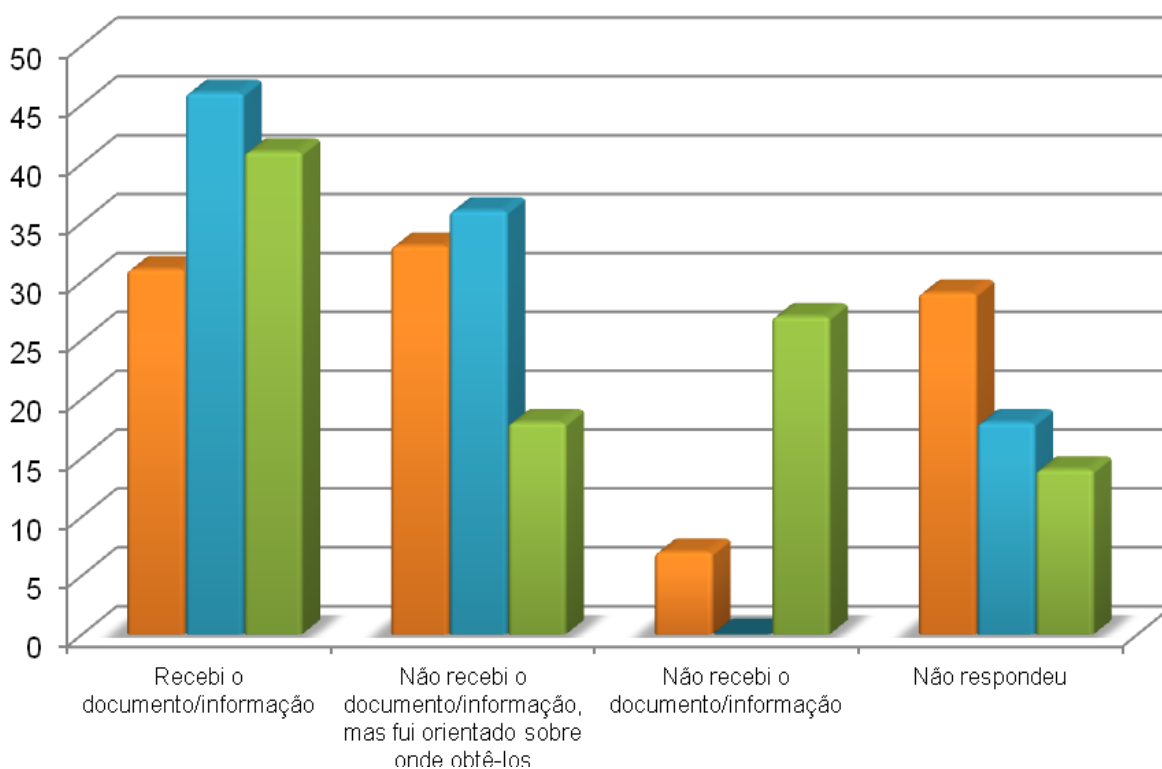


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



- Recebi o documento/informação
- Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre onde obtê-los
- Não recebi 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 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 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	Direito	Sim	Indicação	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	Disponibilizar acesso ao acervo por completo, via plataforma online ou inclusão no próprio SIAN.
2	Superior	Pedagogia	Sim	Sites	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq ainda vai haver pesquisa	Sim	Restrição aos instrumentos de pesquisa por falta de dados ainda não informatizados.
3	Pós	Psicanálise	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq vai ser feita a pesquisa	Não	Pessoal muito gentil e prestativo.
4	Pós	Jornalismo	Não	Visita	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	A divisão entre o banco de dados ente o AN de Brasília e RJ não faz sentido e dificulta a pesquisa acadêmica não ter acesso a documentos da CNV e imagens em movimento, audiovisual, e um grave problema nos dias de hoje. O sistema não permitir o acesso ao banco audiovisual também é um problema. Ressalto a atenção dos funcionários
5	Pós	Direito	Sim	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	-	-	Sim	-
6	Pós	Direito	Sim	Arquivo do Planalto	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	-
7	Superior	Direito	Sim	Indicação	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Sim	Não	O atendimento foi fantástico, os servidores estão de parabéns.
8	Pós	História	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq vou aguardar por e-mail	Sim	-
9	Pós	História	Sim	Grupos de estudo UFC	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	Atendimento excelente.
10	Superior	Geografia	Sim	Pesquisa	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Apenas agradeço pela atenção, obtive pouco material contudo já é de grande valor para a pesquisa.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
11	Pós	-	Sim	Colegas pesquisadores	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Muito satisfeito com a gentileza e competência da equipe.

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	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq estarei pesquisando	Não	-
2	Superior	Administração	Sim	Necessidade	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq necessário pesquisa	Sim	Não tem atendimento prioritário
3	Superior	Química	Sim	É de conhecimento os órgãos públicos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq ainda não foi localizada	Não	-
4	Pós	Biologia	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Estou aguardando a cópia autenticada.
5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	-	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	Sim	Sim	Não	-
6	Pós	Educação	Sim	Site	Outros: história da educação	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Pós	Engenharia	Sim	Já ouvi falar por várias pessoas	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq vai ser entregue em 60 dias	Sim	Fiquei muito bem impressionado como o que vi e ouvi. Parabéns a sra. Aurinete pelo atendimento prestado.
8	Superior	Economia	Sim	Pesquisas	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	-	Orientação	Não	Não	Não consegui o documento por ainda não ter chegado ao Arquivo, por ser de 1947.
9	Superior	Atuária	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não	Não	Não pedi pesquisa só estava acompanhando.
10	Superior	Letras	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq será feita pesquisa	Não	Excelente atendimento, ambiente agradável, muita educação e paciência por parte do atendente.

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
11	Pós	Filosofia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
12	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Noticiário televisivo	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq será feita pesquisa	Sim	-
13	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisa	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	-	-	-	-	-
14	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Regul ar	Computador	Não	-	-	-	Não	-
15	Pós	História	Sim	Site	Estrangeiros, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	Os dados disponíveis para consulta no site são pouco esclarecedores. Talvez um organograma facilite a compreensão de como a documentação se encontra distribuída.
16	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pessoas conhecidas	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Sim	O atendimento muito bom.
17	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Não	-	Não	-
18	Superior	Engenharia	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Bom	-	-	Não	-
19	Pós	Engenharia	Sim	Já conhecia há muitos anos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regul ar	Computador	Sim	Regul ar	Sim	-	Sim	-
20	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	Não pq precisara m de 60 dias para pesquisa	Não	-
21	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Excelente	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-	-
22	Pós	Oceanografia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	-	-	-	-	-
23	Pós	História	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Ótimo e atencioso atendimento.
24	Pós	Letras	Sim	Por ouvir falar dele	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	-	-	-	-	-
25	Pós	Informática	Não	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	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
26	Superior	História	Sim	Universidade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Não	Sim	-	-	-	-	-
27	Superior	Administração	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Sim	-
28	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
29	Pós	Turismo	Sim	Museu da Imigração SP	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-	-
30	Superior	Direito	Sim	Cartórios	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-	-
31	Pós	Ciências Sociais	Sim	Evento	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	Bom	Sim	-	Sim	O atendimento foi bom mas seria melhor o acesso ilimitado aos arquivos sem a necessidade de agendamentos.
32	Superior	Direito	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Universidade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	-	-	-	-	-
34	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
35	Superior	-	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
36	Pós	Odontologia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
37	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Eu não sei porque da demora de 60 dias. Do atendimento dos funcionários, são ótimos, atenciosos, pacientes e muito objetivos e firmes na informação. Obrigado...
38	Pós	História	Sim	Meio acadêmico	Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
39	Pós	História	Não	Pesquisa desde a graduação	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Sim	O sistema SIAN é difícil para o pesquisador. Tive dificuldades para acessar do computador de casa e não conseguir fazer o levantamento pretendido. Facilitaria muito um sistema menos complexo e menos pesado, de modo que eu

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
															viesses ao AN já com a localização e notação dos documentos que necessito analisar.
40	Superior	Direito	Não	Grupo no Facebook de busca de certidões	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda não foi digitalizada	Não	-
41	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Google	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq estou aguardando a pesquisa	Não	-
42	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	-	-
43	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Fui muito bem atendida toda vez que precisei.
44	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Ruim	Não	Sim	Ruim	Sim	-	Sim	A busca eletrônica no acervo do Judiciário é péssima, especialmente ao se procurar por Inventários. Frequentemente encontram-se um número X no fundo do Judiciário enquanto no site do "Fontes para a história luso-brasileira" encontram-se outro número X de inventários. Esta última base é a melhor para a consulta, mas infelizmente parece incompleta.
45	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil, Outros: pesquisa genealógica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Não	-	-
46	Superior	Administração	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Não pq não foi encontrada ainda	Não	-
47	Superior	Pedagogia	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	Não pq o ano da certidão não está disponível (1926)	-	-

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
48	Pós	Direito e Moda	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	-	-	Sim	Não	Tentei pesquisar no portal mas é difícil. Que todo acervo esteja digitalizado e que a navegação pelo site seja mais fácil.
49	Superior	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Não	Recepção: atendimento ótimo pelas funcionárias Débora e Aline. Encaminhado ao funcionário Victor Mauricio, a fim de pesquisa sobre uma convenção de prédio. Voltar no dia 23.01.18 para resultado. Já estivemos várias vezes aqui e o atendimento sempre foi ótimo. Parabéns aos funcionários.
50	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Não	Não pq o que vim resolver não pertence a cidade do RJ	Sim	O atendimento foi ótimo, pena que não pude resolver o meu problema.
51	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Bom	-	Computador	Não	-	-	-	-	-
52	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
53	Pós	Economia	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
54	Pós	Letras	Sim	É a primeira vez que venho pesquisar mas conheço desde a infância.	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq não necessitei do serviço	Sim	Excelente.
55	Pós	Letras	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
56	Pós	Engenharia	Sim	Site	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq pesquisei na Cúria	Não	Agradeço a orientação. Obrigado.
57	Pós	Gestão empresarial	Sim	Site	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq informação o não encontrada	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
58	Superior	Música	Sim	Estudei no centro da cidade e sempre passava por aqui (e achava o prédio belíssimo)	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Orientação	Não pq voltarei em 13/3/18 para recebê-los	Não	-
59	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Colegas	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não tinha as informações necessárias	Sim	Infelizmente saí sem respostas do Arquivo Nacional por não dispor de todas as informações necessárias porém fui indicado os caminhos corretos para obter tais informações e espero conseguir o que desejo na próxima visita.
60	Pós	Engenharia	Não	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	-	Sim	-
61	Superior	Psicologia	Sim	Escola	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq precisa aguardar prazo	-	-
62	Superior	Matemática	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq é necessária uma pesquisa aos documentos	Sim	-
63	-	-	-	-	Registro civil	Bom	Bom	-	Inventários	Sim	-	-	-	-	-
64	Pós	História	Não	-	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Ruim	Sim	Sim	Sim	-
65	Superior	História	Sim	Bibliografia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não pq não solicitei	Sim	Sou grata pelo atendimento dos funcionários. São atenciosos e nos deixam tranquilos para "1ª vez no Arquivo".
66	Pós	Memória social	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	-	Sim	-
67	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq vou aguardar a solicitação	-	Atendimento foi bom.

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
68	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	Sim	-	-	-	-	-
69	Pós	História	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	-	-	-	-	-
70	Pós	Odontologia	Sim	Família	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
71	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	-
72	Pós	Educação	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
73	Superior	Administração	Sim	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq não foi localizada	Sim	Poderia abranger a quantidade de registros civis antigos de circunscrições diversas.
74	Pós	Administração	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-	-
75	Pós	Direito	Não	Internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
76	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	Tive excelente atendimento desde o início ao final, não obtive sucesso naquilo que precisava mas fui bem orientado pela funcionária de como conseguiria. Att, [ass]
77	Pós	Informática	Sim	Leitura	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	-	Sim	-
78	Superior	Pedagogia	Sim	Amiga	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Os funcionários são bem cooperativos e também atenciosos.
79	Superior	História	Sim	Amiga	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Sim	Sim	Sim	O atendimento é maravilhoso, recomendo para todos que querem visitar.
80	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Funabem	Outros: prontuário de ex-aluno	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Informo-vos que verdadeiramente estou muitíssimo satisfeito em todos os parâmetros. A atenção a mim oferecida é da melhor qualidade, qualidade essa que conheço muito bem como morador e cidadão naturalizado em Suíça, sei muito bem distinguir e apreciar. Desejo a toda a

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
															equipe um lindo dia e sempre com a meta: "um bom atendimento e servir essa tão sofrida população brasileira". [e-mail] Atenciosamente [ass]
81	Pós	História	Sim	Universidade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
82	Pós	Administração	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
83	Superior	-	Sim	Orientação do escrivão	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	Atendimento bom de acordo com as ferramentas que os funcionários tem. Após a digitalização e informatização acredito que fique melhor. Sistema de senha. Um balcão para o primeiro atendimento e primeiras orientações.
84	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Atendimento excelente!
85	Superior	Pedagogia	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
86	Superior	-	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Não	-
87	Pós	Economia	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	Meus agradecimentos para a atendente Andréia. [ass]
88	Superior	Administração	Não	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	
89	Pós	-	Não	Indicação	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
90	Superior	Engenharia	Não	-	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq estou aguardando	Não	-
91	Pós	Odontologia	Sim	Indicação parente	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Não	Parabéns pelo serviço prestado aos usuários!
92	Superior	Ciências sociais	Não	-	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	-	-
93	Superior	Administração	Não	Internet	Outros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
94	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	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	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
95	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	O ar-condicionado da Sala de Leitura não está dando vazão ao tamanho do ambiente. Está muito calor, péssimas condições para trabalhar.
96	Superior	Informática	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Ar-condicionado não dá conta.
97	Superior	Engenharia	Sim	Telefone	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Excelente atendimento na Recepção e pela Sala de Consulta através da funcionária Mariana
98	Pós	Informática	Sim	Pelo pai	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq ainda em fase de busca	Não	Excelente! Profissionais educados, conhecedores dos procedimentos. Ambiente agradável e calmo. Parabéns! Sugestão para o site: a busca disponível no SIAN (Pesquisa digital 2.0) poderia dispor de legenda para os fundos e "Ajuda" de diferentes formas de busca (ex.: uso de aspas, ponto e vírgula etc.)
99	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Amigo	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	Muito bom, tudo no prazo, certíssimo.
100	Superior	Música	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
101	Pós	Engenharia	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq solicitei neste momento	Sim	Presteza e clareza nas informações dadas.
102	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Ótimo	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	-	Sim	Sim	-
103	Pós	Engenharia	Não	-	Outros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	Disponibilizar todo o acervo digitalizado para consulta via Internet. Oferecer algoritmo de busca de palavras por OCR (reconhecimento ótico de caracteres), a exemplo da hemeroteca brasileira da BN. (Nota: desculpem se já existe)
104	Pós	Doutorado	Não	-	Outros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq não solicitei	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
105	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Regular	-	-	Não	-
106	Não tenho estudo	Não se aplica	Sim	Defensoria pública	-	Bom	Ótimo	Bom	-	-	-	-	-	-	-
107	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não	Sim	O atendimento foi bom. Aguardando ainda algumas informações para continuar a pesquisa.
108	Pós	Marketing	Sim	Web	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	Não	-
109	Superior	Direito	Sim	Terceiros	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq não disponível	Sim	-
110	Pós	Gestão de risco	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq será feita a busca	Não	-
111	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Excelente atendimento. Eficiente e objetivo.
112	Pós	Geologia	Sim	Importância histórica da instituição	Registro civil	Ótimo	-	-	-	-	Ótimo	Sim	Sim	-	Agradeço o atendimento super educado do funcionário Vitor pelo interesse. [ass]
113	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq não tenho as info. Necessárias	Sim	Excelente atendimento, fui muito bem instruída a respeito de minha necessidade.
114	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Sim	-	-
115	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq tenho que buscá-lo	-	Da Recepção ao Atendimento fui muito bem atendido, quem dera todos os órgãos públicos atendessem assim. Obrigado!
116	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Orientação	Não pq é necessário pesquisa manual (formulário)	Sim	-
117	Superior	Ciências biológicas	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
118	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	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
119	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-
120	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não	Não	-
121	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Terceiros	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	-	-	-	-	-	-
122	Superior	Pedagogia	Não	Família	Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
123	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	-	-
124	Superior	Pedagogia	Sim	Orientadora	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	Excelente atendimento. Os funcionários Flávia e Claudio foram extremamente solícitos e atenciosos. Data 23/01/2018
125	Superior	Administração	Sim	Terceiros	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não	Não	Ótimo atendimento!! [ass]
126	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Não	Excelente atendimento desde a Recepção até a mesa de pesquisa. Surpreendeu todas as minhas expectativas.
127	Superior	Educação física	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não	Sim	-
128	Pós	Direito	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
129	Superior	Letras	Sim	Já conhecia, sou do Rio de Janeiro	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq preciso pesquisar mais	Sim	-
130	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Conheço por ser moradora do Rio de Janeiro	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Sim	Sim	Sim	Melhorar o acesso da página da Internet, para uma pesquisa mais fácil.
131	Superior	Marketing	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq falta document os para realizar a solicitação	Não	Atenciosos e educados.
132	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Sim	-
133	Pós	Design	Sim	Passando de ônibus	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	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
134	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Já conhecia. Brincava quando menina no Campo de Santana	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não foi possível encontrá-la	Não	Fiquei muito satisfeita e esperançosa que em todos os locais públicos onde buscamos orientações seja como este! Muito obrigada a todos! [ass]
135	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	Não pq a pessoa que procuro nasceu antes de 29.	Sim	-
136	Superior	Arquitetura	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	Não pq a pessoa que procuro nasceu antes de 29.	Sim	-
137	Superior	Fisioterapia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Em relação à pesquisa no SIAN, os arquivos poderiam ser disponibilizados por ano.
138	Superior	Desenho	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	-	-
139	Superior	Pedagogia	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq não se encontrava no arquivo	Não	-
140	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq há prazo em curso para recebimento	Sim	Funcionários atenciosíssimos. Gostaria de ter tido a oportunidade de uma visita guiada. O prédio é belíssimo!
141	Pós	Odontologia	Sim	Televisão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
142	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Sim	-
143	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Não	Muito bom, parabéns. [dados pessoais]
144	Superior	Engenharia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não constava do arquivo	Sim	Satisfatório, porém com banco de dados ainda desatualizado.

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
145	Pós	Administração	Não	Orientador de projeto	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq não solicitei	Sim	-
146	Pós	Direito	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	Ótimo atendimento!
147	Pós	Direito	Sim	Site	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
148	Superior	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Sim	Sim	Funcionários muito atenciosos.
149	Pós	Letras	Não	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Não pq está em processamento	Sim	O atendimento foi bem desenvolvido e atingiu as expectativas da pesquisa.
150	Ensino médio	Não se aplica	Não	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
151	Pós	-	Sim	Conhecia há muito tempo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	Orientação	Não pq não havia o registro procurado	-	-
152	Não tenho estudo	Não se aplica	Sim	[...]	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Não	-	-	-	-	-
153	Pós	Informática	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Não	Não	Não	Obrigado pelo atendimento.
154	Superior	Ciências contábeis	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq não foi digitalizado	Sim	-
155	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq solicitei para entrega posterior	Sim	Até agora excelente.
156	Pós	História	Sim	Site, pesquisas	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	-	-	-	-	-
157	Superior	História	Sim	Faculdade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq foi a primeira pesquisa	Sim	-
158	Pós	Física	Sim	Amiga	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Não	-	Sim	-
159	Superior	Publicidade e propaganda	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Não	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
160	Pós	História	Sim	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não	Sim	-
161	Superior	Hotelaria	Sim	Site	Estrangeiros	Bom	Regular	Bom	Computador	Sim	Bom	-	-	-	-
162	Ensino médio	Não se aplica	Não	Cúria	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	Os funcionários são ótimos profissionais mas acho que deveriam disponibilizar as certidões online.
163	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq não solicitei	Não	Atendimento excelente.
164	Pós	Engenharia	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
165	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	-	Bom	Sim	Sim	Sim	Não tenho o que comentar, só tenho a parabenizar pela eficiência das buscas e o atendimento dos funcionários. Obrigado. [ass]
166	Superior	Música	Sim	Internet	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	-	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Pós-graduação		Doutoranda em História	Sim	Cheguei por meio de uma pesquisa no Projeto Memórias Reveladas	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Não solicitei certidão.	Só achei que os emails foram respondidos com muita demora. Mas, apesar disso, foram bem eficientes com as respostas.	9
2	Pós-graduação	Enfermagem	Enfermagem em Terapia Intensiva	Sim	Através de grupos de Cidadania nas redes sociais.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		A minha eterna gratidão à equipe de atendimento à distância do Arquivo Nacional. Fui atendida de forma humanizada, com respeito e dedicação, tanto por telefone quanto por e mail. Os prazos foram superados e estou muito satisfeita. Recomendo aos amigos que estão no mesmo processo de cidadania como eu, pois hoje eu conheço a competência dessa equipe. Desejo sucesso a cada um de vcs e um 2018 cheio de alegrias!	10
3	Ensino médio			Sim	Pesquisas online	Estrangeiros	Ótimo							9
4	Pós-graduação	Engenharia Civil	Estruturas de engenharia civil	Não	Google	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Não	Deve ser solicitado por e-mail.	Alguns arquivos de publicação do AN estão digitalizados no Google, com textos completos e com OCR. Mas no site do AN não estão disponibilizados. Por que o próprio site do AN não os contém também? Exemplo? https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&id=POApAQAAAJ&dq=%E2%80%8BPublica%C3%A7%C3%B5es+do+Arquivo+Nacional%2C+Volumes+71-72&focus=searchwithinvolume&q=tassara Nota NEU: Publicações do Arquivo Nacional, Volumes 71-72	10
5	Nível superior	redes de computadores		Sim	Através do museu de imigração do estado de São Paulo	Estrangeiros, Outros	Ótimo	Bom						10
6	Ensino médio	T		Sim	Pela Internet	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom		Não		solicité información y me me enviaron el link de este cuestionario y me comunicaron que debí enviar todos mis datos incluidos mi dirección	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
												postal para que me puedan dar una respuesta (vía internet...) por eso lo estoy completandolo		
7	Ensino fundamental	Adm ênfase em ComEx		Sim	Web	Estrangeiros	Bom	Regular	Bom	Não	Não	em pesquisa	Poderiam tentar cruzar as mais variadas informações como por exemplo de nomes e sobrenomes, pois na grande maioria tivemos mudanças significativas dos nomes que no meu ver dificulta a pesquisa	7
8	Pós-graduação		direito	Sim	Por necessidade de documentos	Estrangeiros, Registro civil	Regular	Regular	Regular	Não	Não	eu enviei a copia do registro de estrangeiro, pedindo todo o prontuário da estrangeira, eles me disseram que nao tem como ja que precisam do numero do registro, primeiro me pediram o endereço e CPF para cadastro, depois pediram para preencher uma ficha... enfim, o numero que foi dito que não havia, esta no documento e bastava le-lo para encontrar, fiquei muito decepcionada, a pessoa que me atendeu ao telefone foi rude e nao me deu tempo de explicar o que eu não 9havia entendido.	As pessoas que atendem ao telefone penso de devem ter um pouco de paciência e esperar para ouvir o que a outra pessoa tem a dizer, mesmo que pareça obvio, e as informações precisam ser unicas, isto é ou preenche ficha e manda pelo correio ou solicita por email?	4
9	Nível superior	Direito		Sim	Indicação	Estrangeiros		Regular						
10	Pós-graduação		Especialista em Gestão Pública	Sim	Nessa mesma dúvida, consultei o Depto. de Estrangeiros, na Secretaria Nacional de Justiça - Ministério da Justiça - Brasília/DF. - Processos de Naturalização e	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Não	Em razão de alta demanda, terei que aguardar a pesquisa no Acervo Nacional.	Até o momento, estou satisfeito com o atendimento. Espero ter resultado positivo sobre a minha solicitação. Deram uma informação de que em alguns casos há uma espera aproximada de 150 dias. Gostaria que no meu caso, o prazo fosse bem reduzido!	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
					Nacionalidade e - Responsável Sra. Giselle Dornelles. - Aquele Depto. indicou-me o Arquivo Nacional.									
11	Nível superior	Pedagogia		Não	Através do Memorial do Imigrante SP	Estrangeiros, Outros	Regular	Bom	Bom	Sim	Não	Não possuem o registro solicitado	Agradecimentos e votos de que haja maior apoio governamental ao nobre trabalho realizado pelos dedicados funcionários. O Arquivo é a nossa História!	9
12	Nível superior	Educação Física		Não		Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Regular	Regular	Não	Não	Não foi encontrado o documento.	Acho que o acervo digitalizado e disponível no site deveria ter uma forma de acesso mais clara e fácil.	10
13	Pós-graduação	Licenciatura em Física	Ensino de Ciências (modalidade Física)	Sim	Pela internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
14	Nível superior	Administração		Sim	Pelo Google	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não	Não foi encontrada		9
15	Nível superior	Design de Produtos		Não		Estrangeiros, Outros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	Pelas informações recebidas não encontraram nenhuma referência sobre o meu antepassados	Apesar de não ter conseguido a informação que desejava, os profissionais se dispuseram em fazer uma vasta pesquisa no intuito de detectar qualquer vestígio sobre a pessoa em que buscava informações. Parabenizo a todos os funcionários, pois sei das dificuldades que tem passado e mesmo assim buscam atender o mais prontamente possível a todas as solicitações.	9
16	Nível superior	Professora de ginastica		Sim	Pela internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
17	Pós-graduação	Direito	mestrado em direito político e econômico e pós graduado em direito tributário	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	precisa pagar o custo com correio para receber a certidão	É um ótimo atendimento com respostas razoavelmente rápidas.	9
18	Ensino médio			Sim	Pesquisando sobre certidão antigas	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Não	não obtive resposta	Poderia ter WhatsApp para tirar as duvidas	9
19	Nível superior	Medicina.		Sim	Por orientação do cartório.	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Atendimento excelente com resolução rápida.	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
20	Pós-graduação	Psicologia	Mestrado	Não	Via internet	Estrangeiros, Registro civil	Regular	Bom	Bom	Sim	Sim			7
21	Nível superior	Gastronomia		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Não	fui orientado sobre aonde obtê-los.		10
22	Nível superior	Bacharel geografia e filosofia		Não		Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Eu não consegui acessar o formulário que me enviaram como modelo e o qual é condição para ser atendido para receber a certidão de desembarque de estrangeiros	Há vários arquivos difíceis de acessar tb é difícil de entender as etapas que precisamos seguir para acessar	5