

**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**

**JULHO 2017**

Rio de Janeiro  
2017

## APRESENTAÇÃO

---

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

Com o objetivo de desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, foi aperfeiçoado questionário distribuído em 2016, de forma a avaliar questões pertinentes ao perfil do usuário, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria.

Este relatório apresenta as informações obtidas com a aplicação deste questionário, distribuído para os usuários da Sala de Consultas do prédio-sede do Arquivo Nacional, no Rio de Janeiro, e na unidade regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, assim como aquelas obtidas com o preenchimento do formulário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em julho de 2017.

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

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

## SOBRE A PESQUISA

---

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 06 a 31 de julho de 2017. Foram recebidos 112 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede.

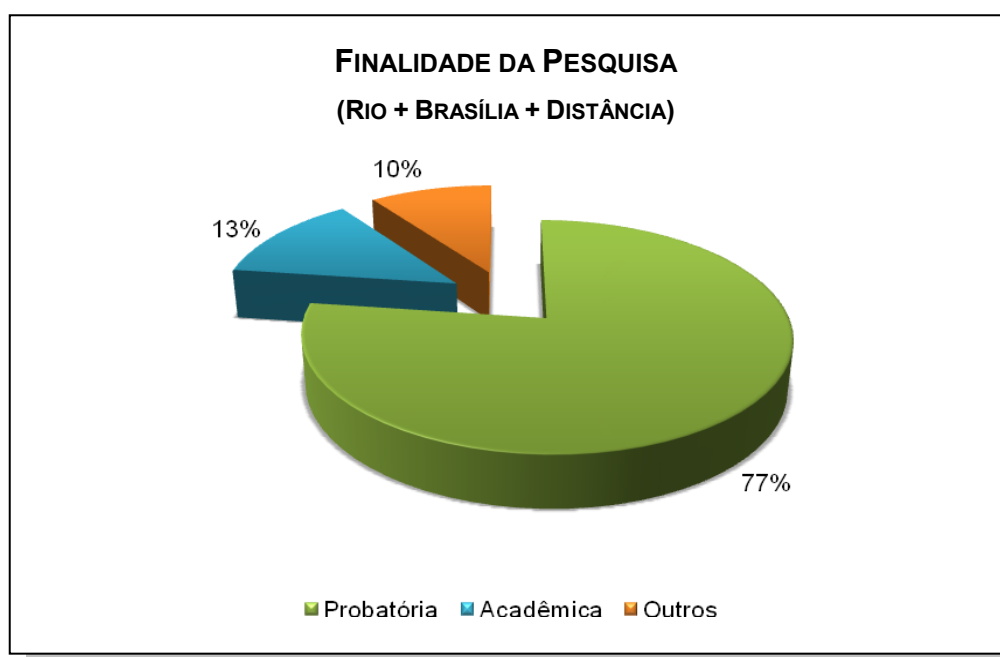
Neste mês de Julho foi iniciada a distribuição de questionários no atendimento presencial da Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, com o retorno de 15 usuários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 24 respostas.

## RESUMO DOS RESULTADOS

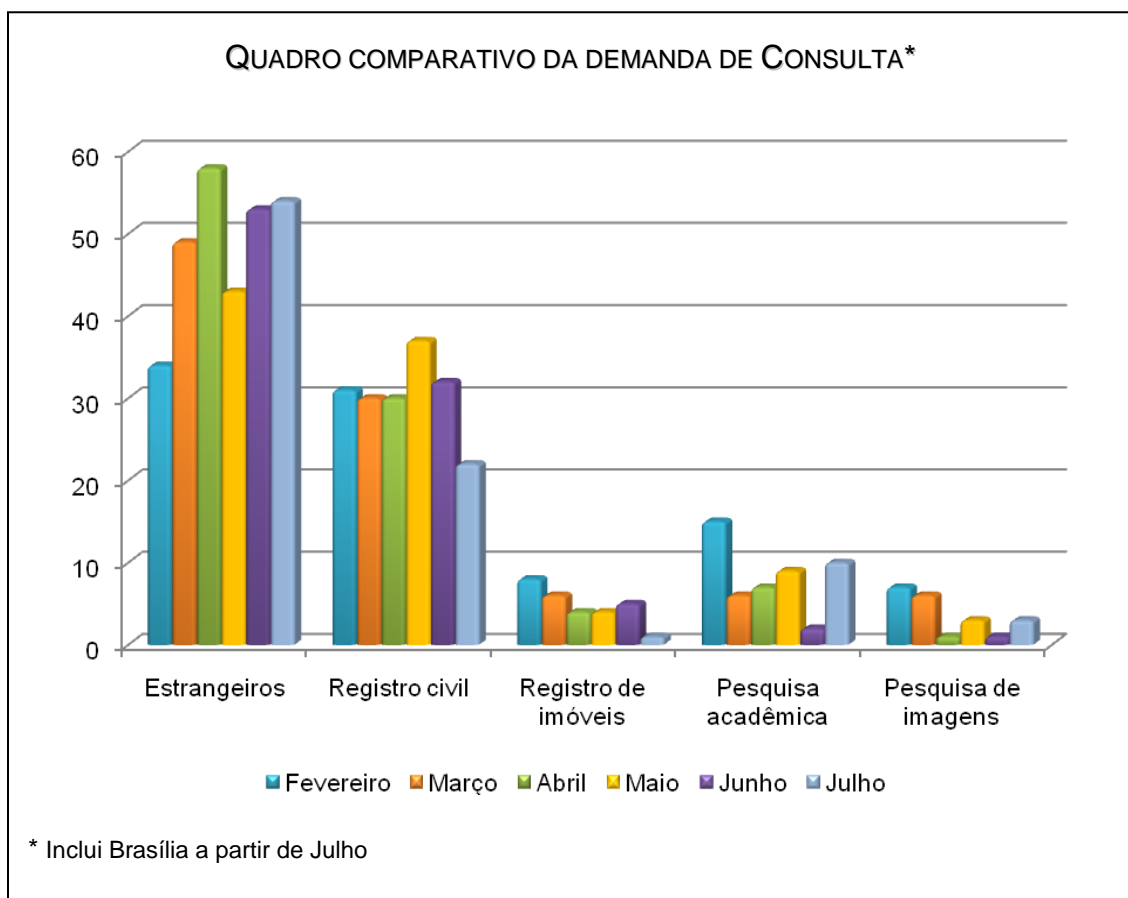
---

- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em julho, 45% tem nível superior, 33% pós-graduação, 18% ensino médio e 4% ensino fundamental; no Distrito Federal, 80% tem pós-graduação e 20% nível superior. No atendimento a distância, 38% tem pós-graduação, 33% nível superior e 29% ensino médio.
- No mês de julho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Engenharia, seguida das áreas de Administração e de Direito; em Brasília mais da metade dos respondentes era da área de História (53%). No atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de História e Direito.
- Na sede, 92% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 53%. No atendimento a distância, 63% pesquisava pela primeira vez.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 49% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 34% bons, 14% não respondeu, e 3% os considerou regulares. Em Brasília, 67% dos respondentes consideraram ótimos os instrumentos de pesquisa disponíveis, 13% os considerou regulares, 13% não respondeu e 7% os considerou bons. No atendimento a distância, 42% considerou ótimos os instrumentos, 33% bons, 17% regulares e 8% ruins.
- A pesquisa probatória representa 86,78% da finalidade da consulta presencial na Sede, 7% no Distrito Federal e 73% da consulta a distância.



- No atendimento presencial do Rio, 8% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; em Brasília não houve duplicidade e no atendimento a distância, 4,16% 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 (59 e 58%), seguida da pesquisa sobre Registro Civil (26 e 15%). No atendimento presencial no DF, a maior incidência é na Pesquisa Acadêmica (60%) contra apenas 7% de pesquisa sobre Estrangeiros.

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



- 63% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 29% as consideraram boas e 8% regular.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 45% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 26% respondeu que recebeu o documento/informação, e 13% não recebeu o documento/informação; 16% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 80% recebeu o documento/informação e 13% não recebeu; 7% não respondeu. No atendimento a distância, 75% recebeu o documento/informação, 9% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 8% não recebeu o documento/informação; 8% não respondeu
- No atendimento presencial, tanto do Rio quanto de Brasília, 51% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 30% não faz diferença e 19% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 48,21% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 89% são positivas. Dentre as críticas, aparece a dificuldade de acesso online ao acervo digital.

- 53% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica. Destas, 62,5% eram positivas. Dentre as críticas aparece a cobrança das reproduções e a dificuldade de pesquisa no SIAN.
- 67% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 75% eram elogios. Dentre as críticas, destaca-se o fato da GRU só poder ser paga no Banco do Brasil e o valor cobrado pelas reproduções.
- 42% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 33% nota 9, 17% nota 8, 4% nota 7 e 4% nota 5. As demais notas não receberam indicações.

## **OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE**

---

- Fui bem orientada pelo funcionário do guichê. Solícito, me indicou várias possibilidades de consulta. Vou retornar com mais dados, nomes e datas.
- Vou aguardar após pegar documento pretendido.
- Bom
- Vocês são excelentes, não sei como agradecer todos vocês não merece isso, obrigado a todos. [ass] Rio, 07/07/2017
- Excelente.
- Poderiam permitir o acesso de pesquisa de estrangeiros via internet. Deveriam digitalizar todo o banco de dados para acesso online.
- Atendimento de 1º mundo.
- O atendimento perfeito. Sendo assim agradecido pela oportunidade e conhecimento deste espaço.
- Excelente atendimento recebido. Parabéns a todos pelo profissionalismo, educação e civilidade. [rubrica]
- Sem comentários.
- Atendimento excelente. É uma pena que com a crise o Arquivo Nacional esteja tão atingido. É a memória da nossa cidade, do nosso estado e do nosso país. Que o governo, as instituições privadas e a população olhem com carinho o excelente trabalho que é desenvolvido aqui – uma instituição séria, um patrimônio de todos os brasileiros.
- A srta. Tassia manteve diálogo ótimo, explicitando tudo para obtenção dos documentos faltantes. Muito obrigada. [ass]
- Excelente atendimento. Fui muito bem orientada e saio agradecida e encantada com tudo o que vi. Parabéns! a Tássia não encontrou os registros, porque não havia, mas me orientou perfeitamente de como buscar essas informações. Muito feliz pelo atendimento.
- Muito bom. [ass]
- Wi-fi ajuda a obter informações junto com o funcionário; a internet poderia ser compartilhada no momento do atendimento. Obs.: o atendimento está tão bem feito que não há nada a sugerir!
- Gostaria de registrar o excelente atendimento pela sra. Denymar, que me orientou a realizar uma pesquisa mais eficaz.
- Excelente atendimento. Raridade no serviço público.
- Todos os funcionários são muito atenciosos. Obrigado pelo atendimento.
- Adorei o atendimento, funcionários super educados e prestativos. Voltarei mais vezes.
- Todos muito bem educados e atenciosos.
- Gostei =)
- Muito bom
- Atendimento com cortesia.

- Pesquisei fotografias que já estão digitalizadas, porém não consegui vê-las no acervo digital em minha casa.
- Esse mecanismo de pré-visualização seria ótimo, pois me salvaria uma viagem para ver tais imagens, se me interessam ou não, para então solicitá-las.
- Sem muitos comentários. Foi muito bom.
- 1ª vez que venho e de fato confesso que fiquei maravilhado com tudo, se falar do atendimento, sem palavras nota 1000.
- Parabéns pelas funcionárias.
- Se falar da Tássia sem palavras menina super gentil e muitíssima educada.
- Parabéns pela escolha desta funcionária.
- Adorei o atendimento. Rápido e eficaz. Funcionários educados e bem dispostos a ajudar.
- Achei tudo ótimo, mas acredito que irá melhorar quando estiver digitalizado, no sistema.
- Muito bom. Gostei.
- Atendimento organizado e atendimento perfeito.
- Ambiente agradável.
- Fui muito bem atendida pelo consultor Bruno. [ass]
- Muito obrigado pela atenção.
- Bom.
- O atendimento é um espetáculo. As recepcionistas são muito simpáticas.
- Fiquei encantada com o atendimento e serviços disponíveis. Embora não tenha conseguido localizar o que procurava, fui muito bem atendida e a orientada.
- Parabéns ao Governo Brasileiro, ao Ministério da Justiça e a todos os atenciosos funcionários.
- Vou divulgar a excelência dos serviços e atendimento.
- Atendimento de excelência.
- Excelente atendimento, desde a recepção até ao pesquisador. Parabéns!!
- Atendimento excelente!
- Ótimo atendimento.
- Fiquei feliz em saber que ainda podemos contar com os recursos do Arquivo Nacional.
- Localizei o cartório onde está a certidão de nascimento que procuro e lá tenho de ir para emitir de inteiro teor. Fico feliz com o atendimento e solução da minha busca, todos simpáticos, educados e prestativos! : )
- Procurei pelo meu avô. Deixei documentos para pesquisa interna e em 30 dias voltarei para buscá-la, se tudo der certo. Consegui o documento (registro de nascimento de meu pai). Muito bom. Muito bem atendido.
- Os funcionários são ótimos no atendimento e bem preparados.
- O sistema SIAN deveria melhorar os critérios da pesquisa.
- Fiquei surpreso em estar no Brasil e em uma repartição pública, e ter um atendimento de 1º mundo, parabéns a toda equipe que formam o Arquivo Nacional.
- O Governo deveria aprender com vocês.
- Como sugestão poderíamos ter disponível os documentos scaneados. Isso facilitaria muito.
- A atenção foi a melhor possível, tanto profissional quanto humana.
- Ótimo atendimento.
- Excelente atendimento desde a recepção à calma e eficiência da funcionária Cleide.
- Muito boa.
- Rio, 26/07/2017 [ass]
- Alto nível do atendimento (Denymar)
- Alto nível de atendimento da funcionária Denymar.

- Sem comentários. Fui bem atendido.
- O acervo e o atendimento são excelentes e é um serviço de grande valia para todos que necessitam de pesquisar sobre o passado de imigrantes de nosso país. Parabéns!
- Como forma de diminuir o aperto financeiro da instituição poderia ser cobrada dos usuários taxa por serviços.
- É uma pesquisa difícil mas o atendimento está bom.
- O atendimento está bom mas a pesquisa é difícil.

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

---

- Ótimo atendimento, com o corpo burocrático acessível e rápido nas informações. Orientação eficaz ao pesquisador que visita pela primeira vez o arquivo.
- O atendimento do AN é excelente e lamento que no Brasil não exista políticas públicas efetivas e duradouras e que os arquivos públicos tenham que ficar submetidos às flutuações dos governos.
- Deveria haver a disponibilização do banco de dados via internet.
- As cópias solicitadas devem ser mais rápidas.
- O atendimento de todos os funcionários foi excepcional, desde o atendimento inicial até a busca por informações/ documentação.
- Pesquisei em documentos em pdf no computador. Me interessei por alguns, mas eu me esqueci tenho que pagar. Não entendi porque não posso colocar no meu pen drive. O AN é uma instituição pública, porque precisa cobrar. Eu sou pesquisadora que vou fazer um estudo para a sociedade, para o país. Estudo em uma instituição pública, faço pesquisa com muita dificuldade porque não recebo ajuda do Gov. E nem as instituições ajudam.
- Se bem que algumas como o Arquivo Público não cobram, colocam no pen drive o que queremos. O Senado libera documentos sem custo. Obrigada! [ass]
- Ótima experiência!
- Tive dificuldade em realizar pesquisas no SIAN, mas ainda assim acredito ter encontrado registro de entrada do estrangeiro português (avô) no site.
- O atendimento foi muito bom, competente e muito satisfatório.

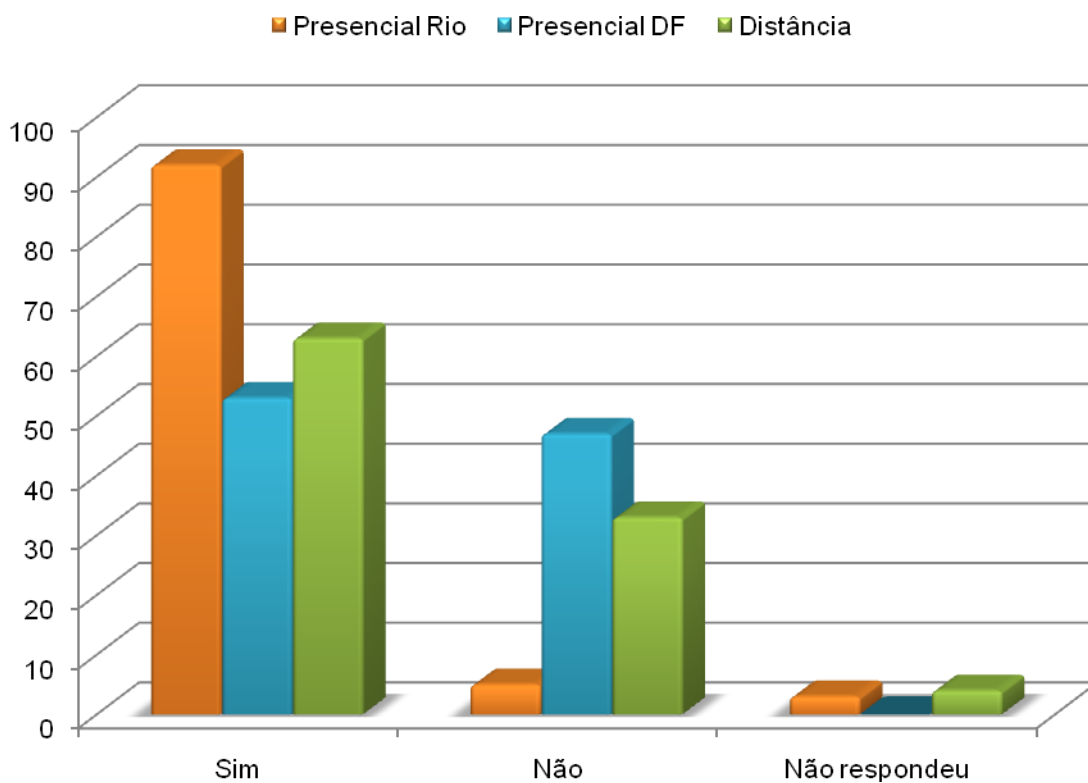
## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

---

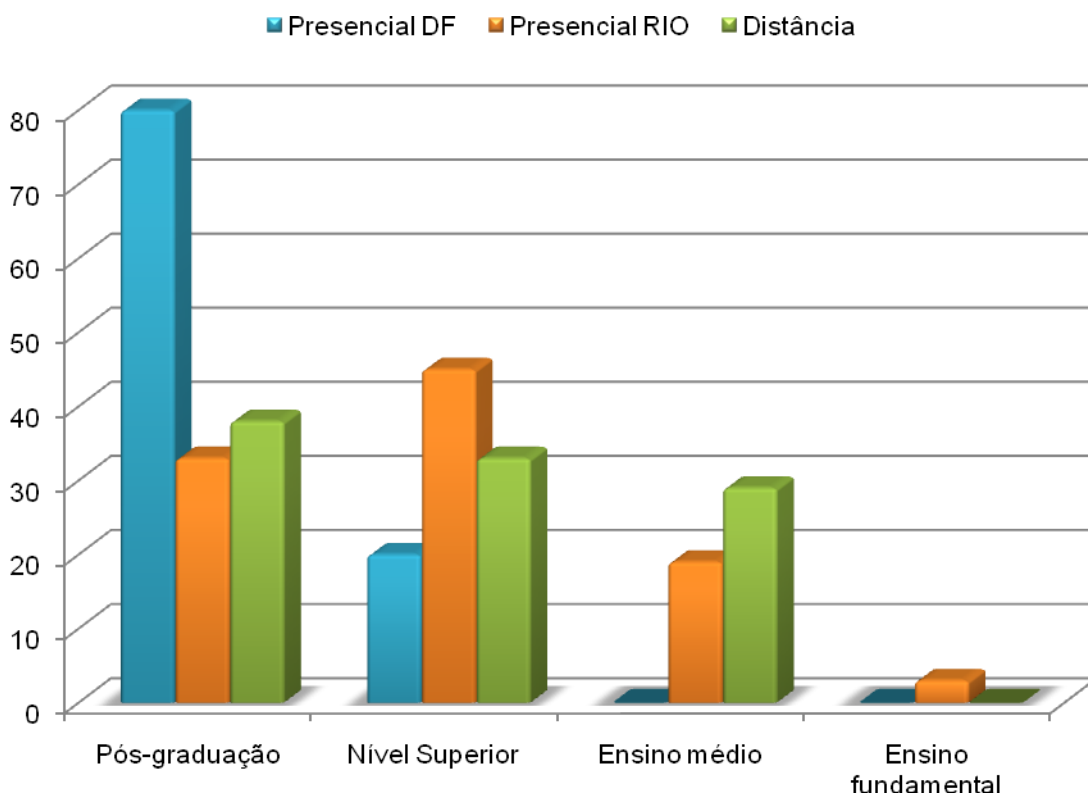
- No primeiro contato por e-mail fiz alguns questionamentos, mas recebi uma resposta padrão e genérica. Apenas na segunda tentativa de contato com o Arquivo Nacional é que pude obter uma resposta mais específica, mas ainda assim não foi muito esclarecedora. No fim das contas, obtive parte da informação que eu procurava, mas acredito que poderiam melhorar o atendimento à distância. Especialmente para pessoas que estão acessando o Arquivo Nacional pela primeira vez e que não têm muita clareza sobre os procedimentos e como solicitar as informações. Obrigado.
- excelente trabalho
- Como disse na resposta anterior, a exigência de pagamento da taxa de envio exclusivamente pelo BB dificulta para o usuário. Minha sugestão é ampliar as possibilidades para o pagamento, incluindo o bankline.
- Muito bom, mas não tem o material que preciso
- Foram ágeis e acrescentaram sobre documentos anexos que poderiam Está junto e eu nem tinha pensado neste detalhe . Parabéns e obrigada
- Todos as vezes que liguei fui muito bem atendida
- o atendimento foi bom, fui prontamente atendida
- Agradeço pelos serviços prestados, ainda mais pela forma objetiva e profissional com que foi efetuado.
- Muito bom! Só existe a questão do tempo mesmo. Muita demora, mas aguardo esperançoso as melhorias! :) Parabéns pelo excelente trabalho! Vocês vitalizam o nosso senso de identidade familiar!
- Fiquei satisfeita
- Em outra solicitação de documentação o valor para o acesso foi de 375 mil, impossibilitando o acesso dos pesquisadores aos documentos. Sei que não se refere diretamente ao atendimento, porém, acredito que possam averiguar uma forma mais acessível da documentação do arquivo.
- Pessoal bastante atencioso e solícito. Parabéns pelo serviço prestado, pretendo ir pessoalmente ao Rio de Janeiro para continuar minhas pesquisas.
- Todas as vezes (e foram muitas) as vezes em que mantive contato com o arquivo nacional, quer por telefone ou e-mail, a qualidade do atendimento e a cortesia sempre foram ótimos.
- Poderiam fazer uma pesquisa mais minuciosa
- ótimo atendimento via telefone e email. O SIAN não é bom
- Na pesquisa, deveria ter opções de "Não aplicável", nesses casos eu avaliei como ótimo.



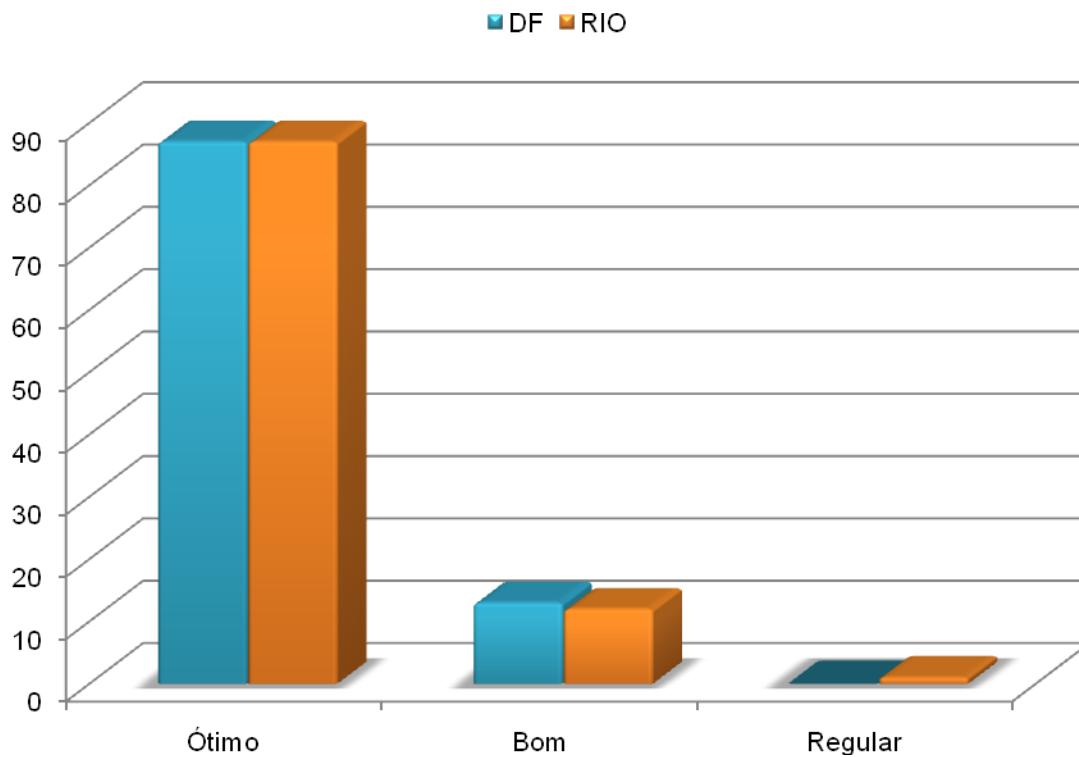
### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



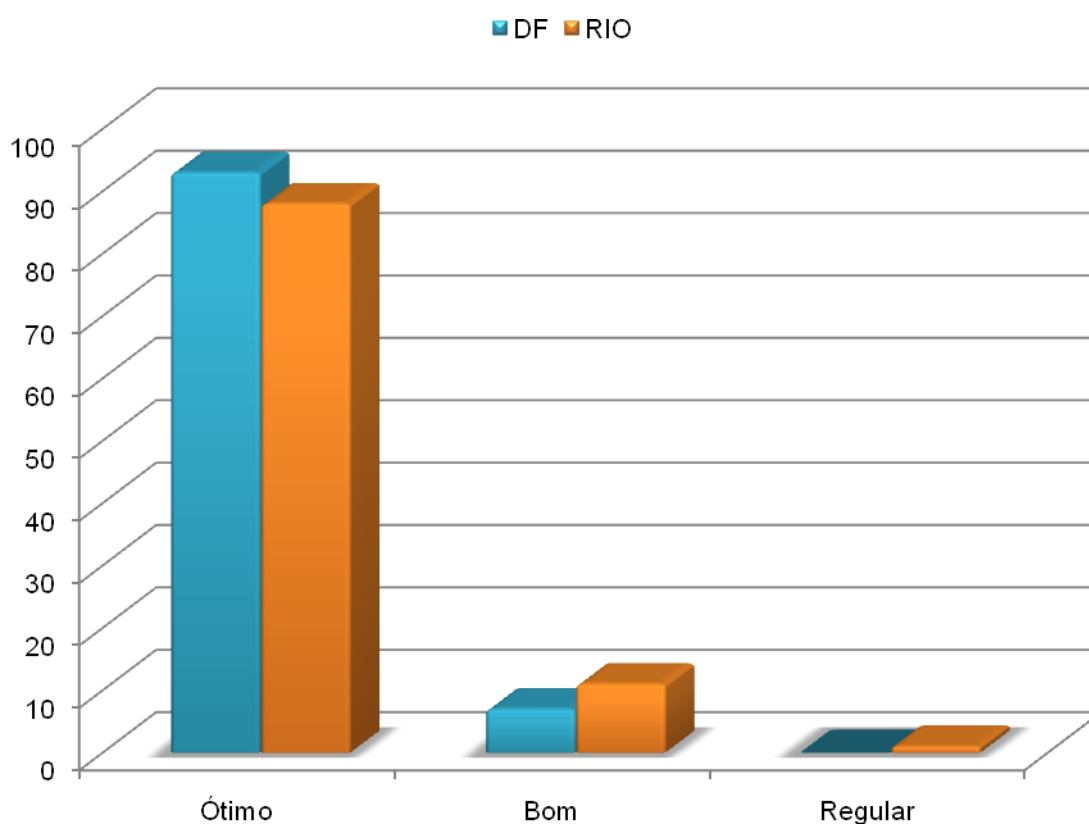
### ESCOLARIDADE



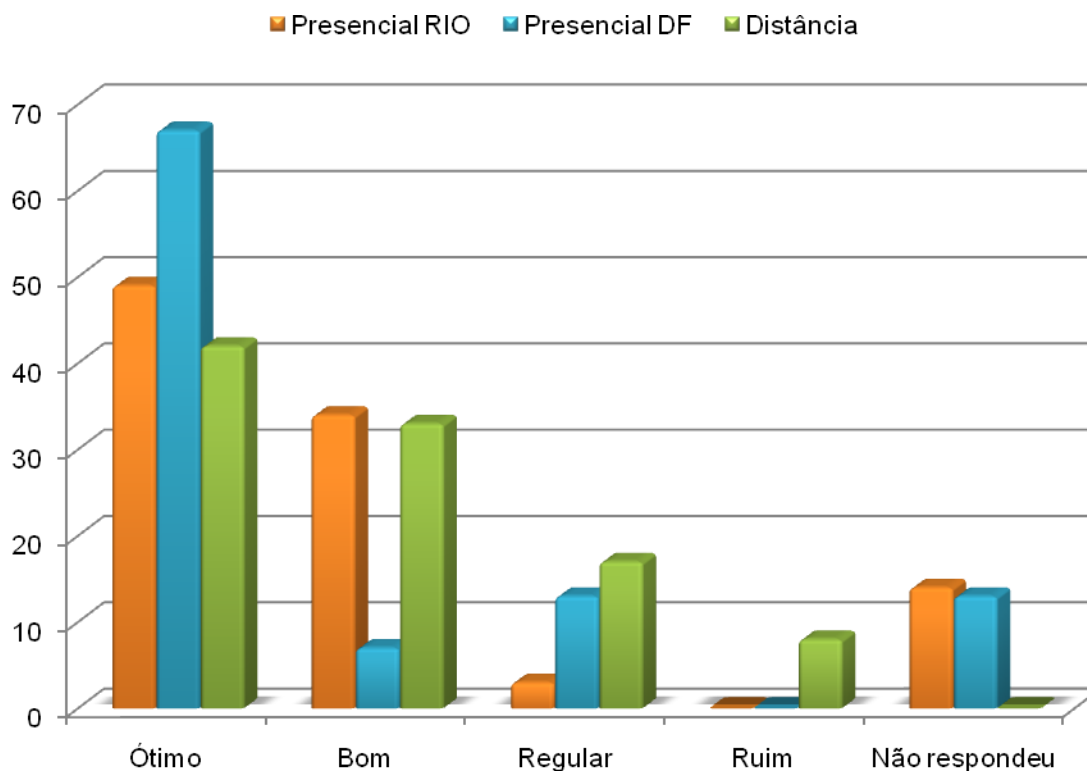
### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



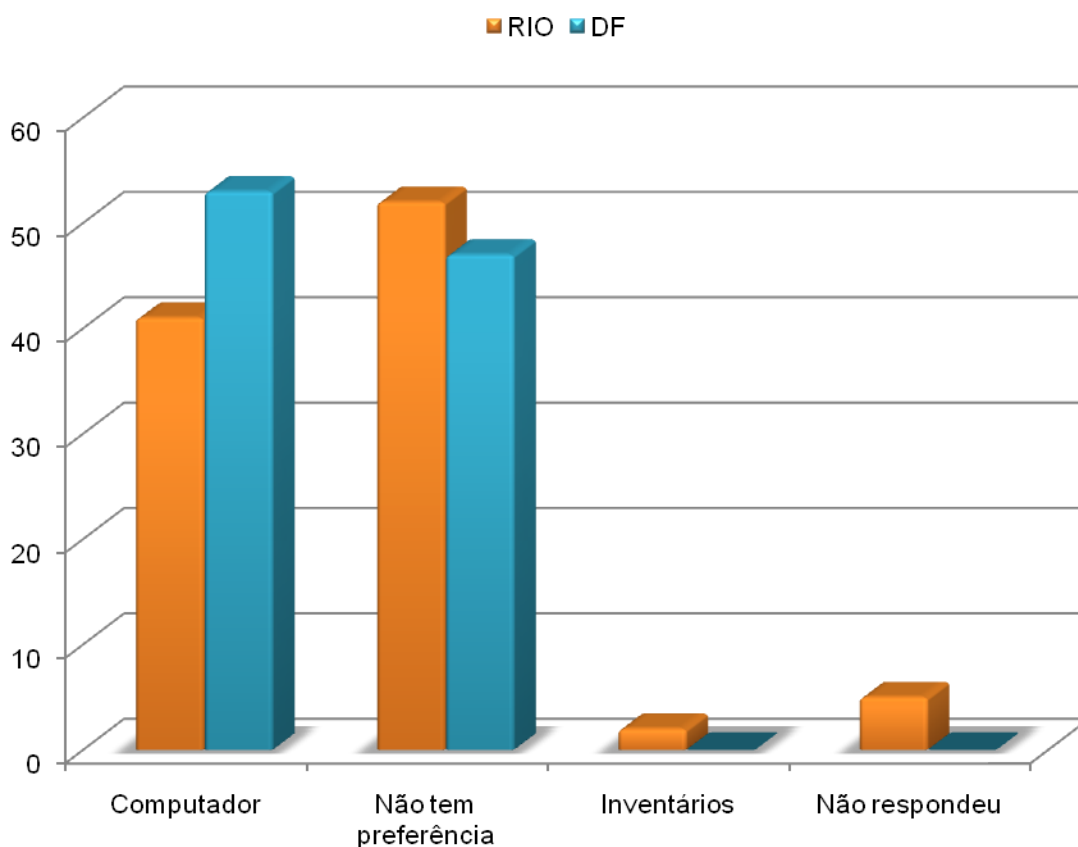
### ATENDIMENTO NO BALCÃO



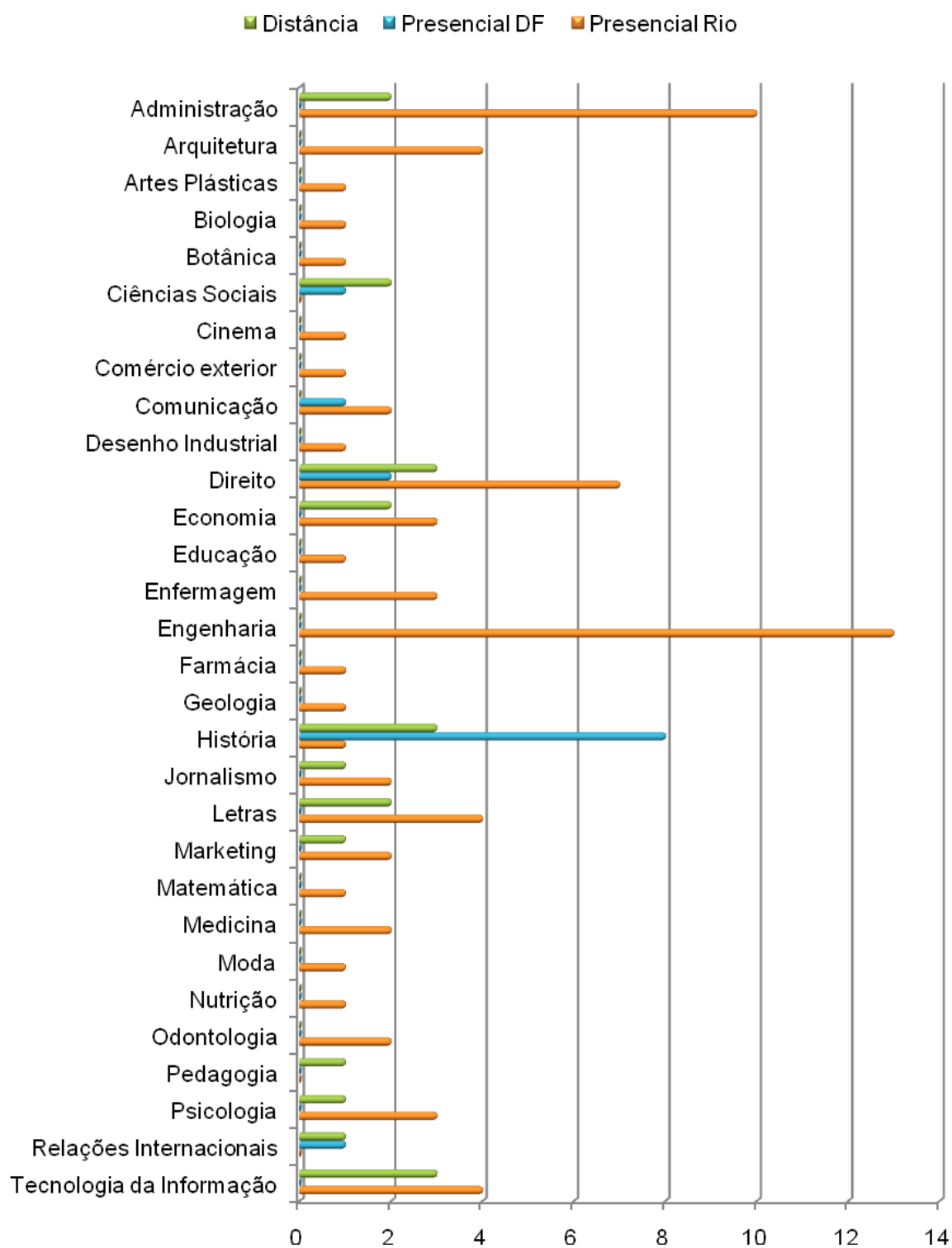
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



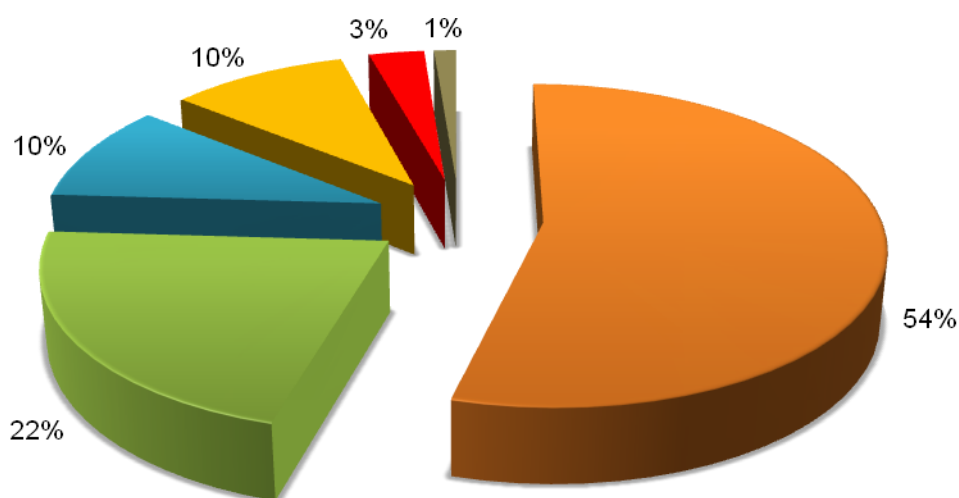
### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



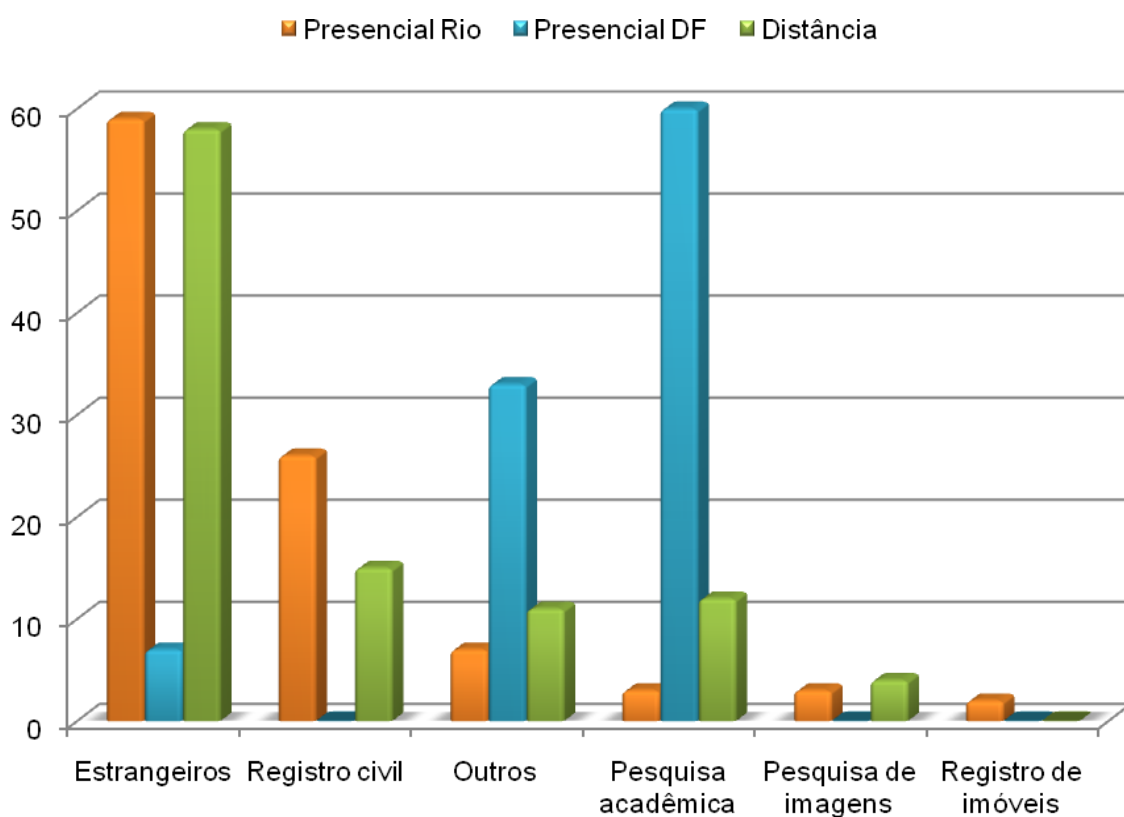
## FORMAÇÃO



TEMA DE PESQUISA

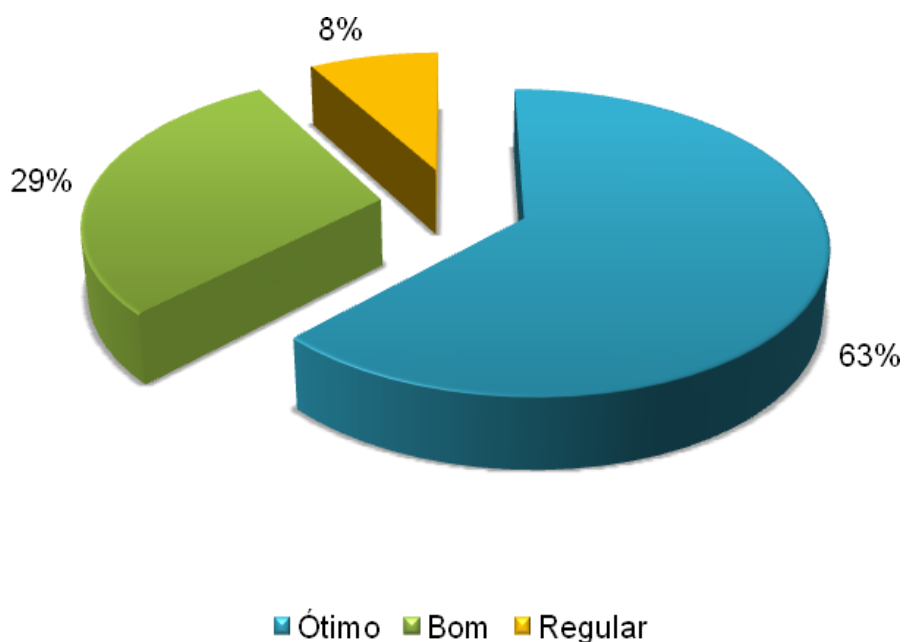


- Estrangeiros
- Registro civil
- Outros
- Pesquisa acadêmica
- Pesquisa de imagens
- Registro de imóveis

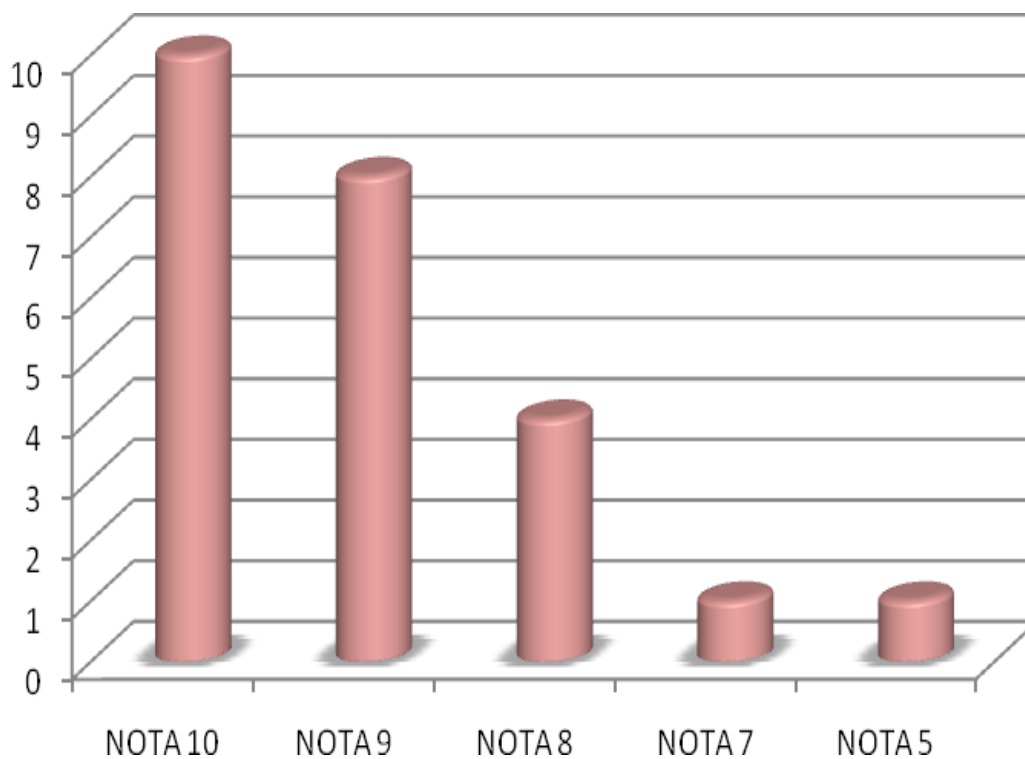


### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

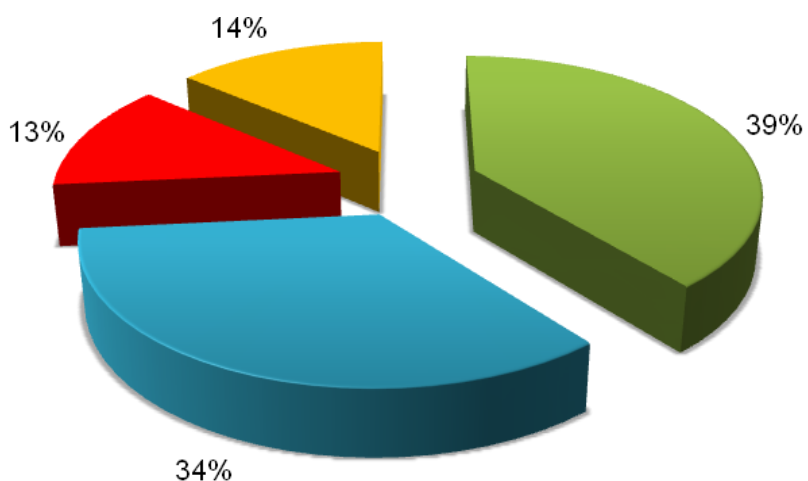
#### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



#### NOTA

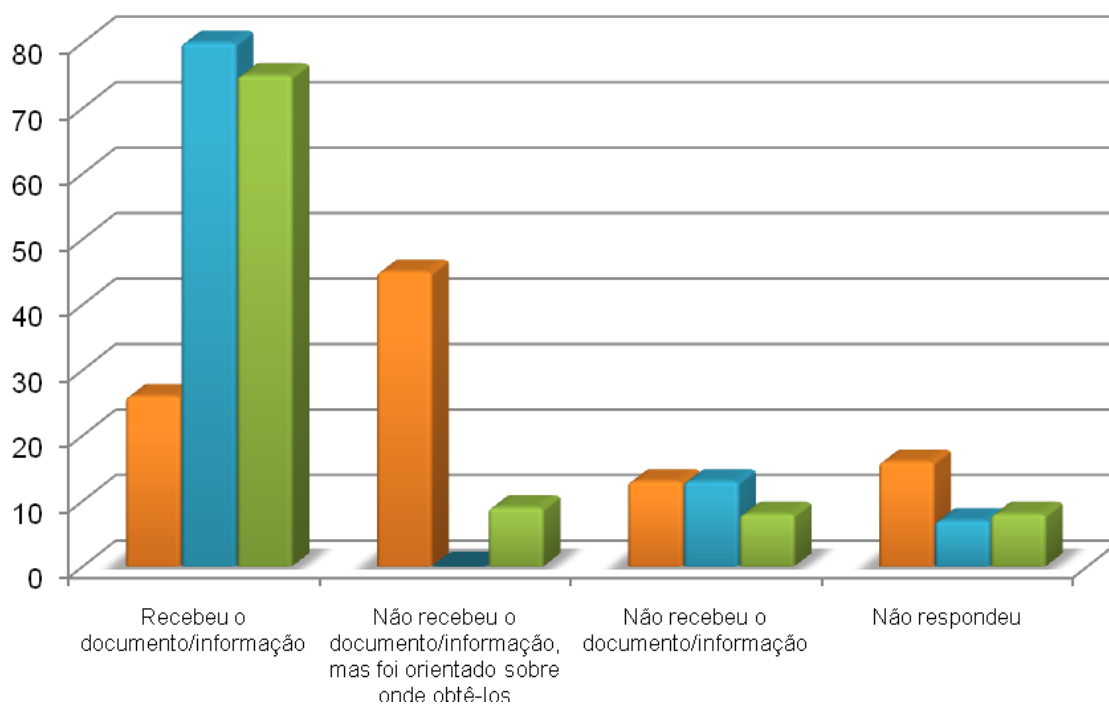


### SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



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

■ Presencial RIO ■ Presencial DF ■ Distância



Prezado usuário,

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

**PARTICIPE CONOSCO DESTA ESFORÇO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.**

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

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

Sim

Não

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

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

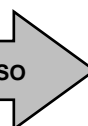
Não tenho preferência.

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

Sim

Não

**CONTINUA NO VERSO**







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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	-	Sim	Internet e pesquisadores	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq ainda não consegui dados mais precisos	-	Fui bem orientada pelo funcionário do guichê. Solícito, me indicou várias possibilidades de consulta. Vou retornar com mais dados, nomes e datas.
2	Superior	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não ficou pronto	Sim	-
3	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Outros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	Não	Vou aguardar após pegar documento pretendido.
4	Pós	Gestão de risco e meio ambiente	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	Não	-
5	Pós	Educação	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	-	Não	Sim	-	Orientação	Não pq não apresentei dados suficientes	Sim	-
6	Superior	Jornalismo	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foi encontrado	Sim	-
7	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pessoas que já estiveram aqui	Outros: pesquisa andamento processo	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Ruim	Não	Não pq não é o local	-	-
8	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não	Não	Bom
9	Superior	Administração	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq tenho que pesquisar mais	Sim	-
10	Superior	Direito	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
11	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Informação	Outros: empresa	Bom	Bom	-	-	-	Bom	-	-	Não	-
12	Superior	Psicologia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq localidade fora da cidade do RJ	SIM	-
13	Pós	-	-	Não	Outros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq agendada pesquisa	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
14	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Embaixada da Itália	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	-	Ótimo	Sim	Sim	Não	Vocês são excelentes, não sei como agradecer todos vocês <u>não merece</u> isso, obrigado a todos. [ass] Rio, 07/07/2017
15	Superior	-	Sim	TV	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	Não pq agendada para 30 dias	-	Excelente.
16	Superior	Engenharia civil	Sim	Amigo	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq dei entrada	Sim	Poderiam permitir o acesso de pesquisa de estrangeiros via internet. Deveriam digitalizar todo o banco de dados para acesso online.
17	Superior	Escola naval	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Sim	Não pq só daqui a 30 dias	não	-
18	Superior	Economia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Retornarei	Não	Atendimento de 1º mundo.
19	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Vim acompanhando e foi muito bom	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	O atendimento perfeito. Sendo assim agradecido pela oportunidade e conhecimento deste espaço.
20	Pós	Medicina	Sim	Informação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq não foi ainda encontrado	Sim	Excelente atendimento recebido. Parabéns a todos pelo profissionalismo, educação e civildade. [rubrica]
21	Superior	Engenharia civil	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	-	Ótimo	Orientação	-	-	-
22	Superior	Enfermagem	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	-	-
23	Pós	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Sim	Não	Sem comentários.
24	Pós	Letras	Sim	Já conhecia sua finalidade, mas nunca estive aqui para pesquisar	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Atendimento excelente. É uma pena que com a crise o Arquivo Nacional esteja tão atingido. É a memória da nossa cidade, do nosso estado e do nosso país. Que o governo, as instituições privadas e a população

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															olhem com carinho o excelente trabalho que é desenvolvido aqui – uma instituição séria, um patrimônio de todos os brasileiros.
25	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
26	Superior	Comunicação	Sim	Faz parte de nossa história	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq falta documentação	Sim	A srta. Tassia manteve diálogo ótimo, explicitando tudo para obtenção dos documentos faltantes. Muito obrigada. [ass]
27	Pós	Comércio exterior	Sim	Reportagem	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foram encontrados registros	Não	Excelente atendimento. Fui muito bem orientada e saio agradecida e encantada com tudo o que vi. Parabéns! a Tássia não encontrou os registros, porque não havia, mas me orientou perfeitamente de como buscar essas informações. Muito feliz pelo atendimento.
28	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foi encontrada	Não	-
29	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Não	-
30	Pós	-	Não	Site e cursos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	-	-
31	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq estou a espera	Não	Muito bom. [ass]
32	Pós	Psicologia	Sim	Arquivo da Cidade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Wi-fi ajuda a obter informações junto com o funcionário; a internet poderia ser compartilhada no momento do atendimento. Obs.: o atendimento está tão bem feito que não há

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															nada a sugerir!
33	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não tinha dados suficientes	Sim	Gostaria de registrar o excelente atendimento pela sra. Denymar, que me orientou a realizar uma pesquisa mais eficaz.
34	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	Excelente atendimento. Raridade no serviço público.
35	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisas	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	Ótimo	Orientação	Sim	Sim	Todos os funcionários são muito atenciosos. Obrigado pelo atendimento.
36	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
37	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
38	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Outros: FCBIA	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Não	Não pq prazo	Não	-
39	Pós	Gerenciamento de projetos	Sim	Necessidade da esposa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
40	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq dependia de pesquisa	Sim	-
41	Pós	História	Sim	Formação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi possível o acesso	Sim	-
42	Superior	Engenharia	Sim	Amigo e internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq precisava de mais dados da minha parte	Sim	Adorei o atendimento, funcionários super educados e prestativos. Voltarei mais vezes.
43	Pós	Direito	Sim	Parente	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq faltaram dados necessários	Não	Todos muito bem educados e atenciosos.
44	Superior	Tecnólogo	Sim	Amigo	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq a pesquisar	Não	Gostei = )
45	Médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiro	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Não	Orientação	Não pq esperando informações	-	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
46	Superior	TI (Redes)	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq esperando	-	-
47	Pós	Literatura	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq estou esperando	Não	-
48	Médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Não	Muito bom
49	Superior	Economia	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq aguardando	Não	Atendimento com cortesia.
50	Pós	Moda	Sim	Pesquisas prévias, em livros	Pesquisa de imagem, pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não pq preciso selecionar melhor antes de solicitar	Sim	Pesquisei fotografias que já estão digitalizadas, porém não consegui vê-las no acervo digital em minha casa. Esse mecanismo de pré-visualização seria ótimo, pois me salvaria uma viagem para ver tais imagens, se me interessam ou não, para então solicitá-las.
51	Médio	Não se aplica	Sim	Pesquisas prévias	Pesquisa de imagem, pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não	Sim	-
52	Médio	Não se aplica	-	-	Histórico de Ex Alunos FUNABEM	Bom	Ótimo	Ótimo	-	Não	Ótimo	Sim	Não pq só 30 dias depois	Sim	Sem muitos comentários. Foi muito bom.
53	Médio	Não se aplica	Sim	Leituras e informações verbais	Histórico de Ex Alunos FUNABEM	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Sim	Sim	1ª vez que venho e de fato confesso que fiquei maravilhado com tudo, se falar do atendimento, sem palavras nota 1000. Parabéns pelas funcionárias. Se falar da Tássia sem palavras menina super gentil e muitíssima educada. Parabéns pela escolha desta funcionária.
54	Superior	Desenho Industrial	Sim	Advogado	Registro de imóveis	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
55	Pós	Gestão da Administração Pública	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
56	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
57	Superior	-	Sim	Internet, processo de cidadania	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não	Sim	-
58	Médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	-	-
59	Médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	-	-
60	Pós	Matemática	Sim	Internet, artigos	Pesquisa Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq agendei para retorno	Sim	-
61	Superior	Odontologia	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	Adorei o atendimento. Rápido e eficaz. Funcionários educados e bem dispostos a ajudar.
62	Superior	Jornalismo	Sim	Já conhecia	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	Achei tudo ótimo, mas acredito que irá melhorar quando estiver digitalizado, no sistema.
63	Superior	Administração	Sim	Informações	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	Muito bom. Gostei.
64	Superior	Direito	Sim	Consulado Português	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	-	Atendimento organizado e atendimento perfeito. Ambiente agradável.
65	Superior	Administração	Sim	-	Registro Civil	Bom	Bom	-	-	-	-	Orientação	-	Sim	-
66	Pós	Medicina	Sim	Parente	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Fui muito bem atendida pelo consultor Bruno. [ass]
67	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Não pq não existe informação no sistema	Não	Muito obrigado pela atenção.
68	Pós	Psicologia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq preciso aguardar o prazo	Sim	-
69	Fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq aguardo	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
													prazo de entrega		
70	Superior	Comunicação	Sim	Despachante	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-	-
71	Pós	Engenharia	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Sim	Não pq ainda está em processo	Não	-
72	Pós	Botânica	Sim	Consulado Italiano	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não tinha como fornecer	Sim	-
73	Médio	Não se aplica	Sim	Consulado Italiano	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não	Sim	-
74	Médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Sim	Bom.
75	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	Não pq vai continuar	Não	O atendimento é um espetáculo. As recepcionistas são muito simpáticas.
76	Superior	Direito	Sim	Já conhecia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não pq será feito pesquisa	Sim	Fiquei encantada com o atendimento e serviços disponíveis. Embora não tenha conseguido localizar o que procurava, fui muito bem atendida e a orientada. Parabéns ao Governo Brasileiro, ao Ministério da Justiça e a todos os atenciosos funcionários. Vou divulgar a excelência dos serviços e atendimento.
77	Superior	Arquitetura	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Ótimo	Sim	Sim	-	-
78	Superior	Administração	Sim	No local	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	-	Sim	-	Atendimento de excelência.
79	Pós	Biologia	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Sim	Sim	Excelente atendimento, desde a recepção até ao pesquisador. Parabéns!!
80	Pós	Enfermagem	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq não está digitalizada	Não	Atendimento excelente!



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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
81	Pós	Tecnologia da Informação	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq documento em digitalização	Sim	Ótimo atendimento.
82	Superior	Letras	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq é outra localidade o meu objetivo	Sim	Fiquei feliz em saber que ainda podemos contar com os recursos do Arquivo Nacional.
83	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
84	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
85	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não	Não	-
86	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não	Não	-
87	Superior	Cinema	Sim	Indicação	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Não	Não pq ainda estavam disponibilizando, mas não era um documento necessário.	Não	Localizei o cartório onde está a certidão de nascimento que procuro e lá tenho de ir para emitir de inteiro teor. Fico feliz com o atendimento e solução da minha busca, todos simpáticos, educados e prestativos! : )
88	Pós	Letras	Sim	Jornal	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi encontrado o documento procurado	Sim	-
89	Superior	Geologia	Sim	Pesquisas	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-	Procurei pelo meu avô. Deixei documentos para pesquisa interna e em 30 dias voltarei para buscá-la, se tudo der certo. Consegui o documento (registro de nascimento de meu pai). Muito bom. Muito bem atendido.
90	Superior	Economia	Sim	Indicação	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regular	Orientação	Não pq não achei	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
91	Superior	Engenharia	Sim	Cartório, internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Sim	Sim	Sim	-
92	Médio	Não se aplica	Sim	Panfleto informativo	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	-	Sim	Regular	Não	Não	Não	-
93	Superior	Nutrição	Sim	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	Não pq não foi encontrado	Sim	-
94	Pós	Tecnologia da Informação	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	Os funcionários são ótimos no atendimento e bem preparados. O sistema SIAN deveria melhorar os critérios da pesquisa.
95	Superior	Marketing	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq ainda não encontrada	Sim	Fiquei surpreso em estar no Brasil e em uma repartição pública, e ter um atendimento de 1º mundo, parabéns a toda equipe que formam o Arquivo Nacional. O Governo deveria aprender com vocês. Como sugestão poderíamos ter disponível os documentos scaneados. Isso facilitaria muito.
96	Superior	Arquitetura	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	-
97	Superior	Direito	-	Televisão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ruim	Não	Não pq tem que haver pesquisa	-	-
98	Superior	Artes Plásticas	Sim	Igreja Mormom (Tijuca)	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq irá ser pesquisado	Não	A atenção foi a melhor possível, tanto profissional quanto humana.
99	Pós	Engenharia, Administração	Sim	Cartório	Registro Civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Não	Não pq não foi localizado	Não	-
100	Superior	Enfermagem	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq só tem certidão a partir de 29	Sim	Ótimo atendimento.
101	Pós	-	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	Excelente atendimento desde a recepção à

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															calma e eficiência da funcionária Cleide. Muito boa. Rio, 26/07/2017 [ass]
102	Superior	Arquitetura	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	-	Sim	-
103	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	Bom	Não	Não pq faltaram informações	Sim	-
104	Superior	Arquitetura	Sim	Amigo	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	Não pq em pesquisa	Não	-
105	Pós	Farmácia	Não	Parente	Estrangeiros, Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	-	Alto nível do atendimento (Denymar)
106	Pós	Marketing	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não pq folha em branco	Sim	Alto nível de atendimento da funcionária Denymar.
107	Superior	Engenharia	Sim	Jornal	Estrangeiros, Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq será checada	Sim	Sem comentários. Fui bem atendido.
108	Superior	-	Sim	Amigo	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	O acervo e o atendimento são excelentes e é um serviço de grande valia para todos que necessitam de pesquisar sobre o passado de imigrantes de nosso país. Parabéns!
109	Médio	Não se aplica	Sim	Televisão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Não	-
110	Pós	Odontologia	Sim	Televisão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	Como forma de diminuir o aperto financeiro da instituição poderia ser cobrada dos usuários taxa por serviços.
111	Pós	-	Sim	Já conhecia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	Não pq foi feita apesquisa mas não foi encontrado e vão enviar o que encontrarem por e-mail	Não	É uma pesquisa difícil mas o atendimento está bom.

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

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃ O	PRIMEI RA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN-CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
112	Superior	-	Sim	Já conhecia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	Não	O atendimento está bom mas a pesquisa é difícil.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	História	Sim	Trabalhos acadêmicos	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não	-	-
2	Pós	História	Sim	Internet, indicação	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Ótimo atendimento, com o corpo burocrático acessível e rápido nas informações. Orientação eficaz ao pesquisador que visita pela primeira vez o arquivo.
3	Pós	História	Sim	Indicação	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
4	Pós	-	Não	Já conhecia	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento do AN é excelente e lamento que no Brasil não exista políticas públicas efetivas e duradouras e que os arquivos públicos tenham que ficar submetidos às flutuações dos governos.
5	Pós	-	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Sim	Sim	Deveria haver a disponibilização do banco de dados via internet. As cópias solicitadas devem ser mais rápidas.
6	Pós	História	Sim	Internet	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento de todos os funcionários foi excepcional, desde o atendimento inicial até a busca por informações/documentação.
7	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Ótimo	-	-	-	Pesquisei em documentos em pdf no computador. Me interessei por alguns, mas eu me esqueci tenho que pagar. Não entendi porque não posso colocar no meu pen drive. O AN é uma instituição pública, porque precisa cobrar. Eu sou pesquisadora que vou fazer um estudo

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															para a sociedade, para o país. Estudo em uma instituição pública, faço pesquisa com muita dificuldade porque não recebo ajuda do Gov. E nem as instituições ajudam. Se bem que algumas como o Arquivo Público não cobram, colocam no pen drive o que queremos. O Senado libera documentos sem custo. Obrigada! [ass]
8	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq acabei de solicitar	Sim	-
9	Pós	Ciências Sociais	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
10	Pós	História	Sim	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
11	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Ótima experiência!
12	Superior	Direito	Sim	Imprensa, indicação, internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	Tive dificuldade em realizar pesquisas no SIAN, mas ainda assim acredito ter encontrado registro de entrada do estrangeiro português (avô) no site.
13	Superior	Comunicação	Não	Pesquisa para Anistia	Outros: Anistia	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento foi muito bom, competente e muito satisfatório.
14	Superior	Relações Internacionais	Sim	Indicação	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Não	-	Sim	-
15	Pós	Direito	Não	-	Outros: Ditadura Militar	Bom	Bom	Ótimo	Computador	Não	-	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	Nível superior	Psicologia		Não		Outros	Bom	Bom	Regular		Não	Me enviaram um e-mail mas sem link		8
2		Ciências Econômicas	Relações Internacionais	Não	Por intermédio de uma juíza do Estado do Rio de Janeiro	Registro civil	Bom	Regular		Sim	Sim			8
3	Pós	Direito	Doutorando em Direito e Ciências Sociais	Não		Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Sim			8
4	Pós		ciências sociais	Sim	indicação de amigos	Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Sim	Sim		No primeiro contato por e-mail fiz alguns questionamentos, mas recebi uma resposta padrão e genérica. Apenas na segunda tentativa de contato com o Arquivo Nacional é que pude obter uma resposta mais específica, mas ainda assim não foi muito esclarecedora. No fim das contas, obtive parte da informação que eu procurava, mas acredito que poderiam melhorar o atendimento à distância. Especialmente para pessoas que estão acessando o Arquivo Nacional pela primeira vez e que não têm muita clareza sobre os procedimentos e como solicitar as informações. Obrigado.	7
5	Ensino médio			Sim	grupos do facebook	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não	Ainda irei efetuar o pagamento da GRU		10
6	Nível superior	idiomas franceses		Sim	atraves do site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim		esta em andamento	excelente trabalho	9
7	Pós	Letras	Gestão de EAD	Não		Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Ainda irei fazer o pagamento da taxa de remessa, entretanto a exigência de pagamento exclusivamente no Banco do Brasil, dificulta para o usuário. Minha sugestão é a possibilidade de pagamento via bankline.	Como disse na resposta anterior, a exigência de pagamento da taxa de envio exclusivamente pelo BB dificulta para o usuário. Minha sugestão é ampliar as possibilidades para o pagamento, incluindo o bankline.	9
8	Nível superior	Análise de sistemas		Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Não	Não	Não encontrado registro.	Muito bom, mas não tem o material que preciso	8
9	Ensino médio			Sim	Sugestões de amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim	Ainda vou receber	Foram ágeis e acrescentaram sobre documentos anexos que poderiam Estar junto e eu nem tinha pensado neste detalhe . Parabéns e obrigada	10
10	Ensino médio			Sim	Pela internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim		Todos as vezes que liguei fui muito bem atendida	10
11	Nível	Economia		Sim	Pesquisando	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação.	Não	Fui orientado onde	o atendimento foi bom, fui prontamente atendida	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
	superior											conseguir		
12	Ensino médio			Sim	Pesquisa internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Agradeço pelos serviços prestados, ainda mais pela forma objetiva e profissional com que foi efetuado.	10
13	Pós	História	Doutorado em História	Sim	WEB	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
14	Pós		Administração Pública	Não		Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim			9
15	Ensino médio			Sim	Soube sobre ele nas redes sociais.	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Orientação.	Sim		Muito bom! Só existe a questão do tempo mesmo. Muita demora, mas aguardo esperançoso as melhorias! :) Parabéns pelo excelente trabalho! Vocês vitalizam o nosso senso de identidade familiar!	9
16	Pós	Pedagogia	Deficiência Auditiva	Sim	Internet	Outros	Bom	Regular	Bom	Sim	Sim		Fiquei satisfeita	9
17	Nível superior	História		Não		Pesquisa acadêmica	Bom	Ruim	Regular	Sim	Sim		Em outra solicitação de documentação o valor para o acesso foi de 375 mil, impossibilitando o acesso dos pesquisadores aos documentos. Sei que não se refere diretamente ao atendimento, porém, acredito que possam averiguar uma forma mais acessível da documentação do arquivo.	9
18	Pós		Mestrado em Direito	Não	arigos na internet	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim		Pessoal bastante atencioso e solícito. Parabéns pelo serviço prestado, pretendo ir pessoalmente ao Rio de Janeiro para continuar minhas pesquisas.	9
19	Ensino médio			Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Paguei a taxa hoje e vou aguardar o envio.	Todas as vezes (e foram muitas) as vezes em que mantive contato com o arquivo nacional, quer por telefone ou e-mail, a qualidade do atendimento e a cortesia sempre foram ótimos.	10
20	Nível superior	Formandos para professor				Registro civil	Regular	Ruim	Ruim	Não	Não	Não encontrada	Poderiam fazer uma pesquisa mais minuciosa	5
21	Nível superior	jornalismo		Sim	internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Sim		otimo atendimento via telefone e email. O SIAN não é bom	10
22	Nível superior	Publicidade e Propaganda		Sim	Encontrei uma referência em um fórum de discussão sobre cidadania portuguesa.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Ainda estão dando procedência no meu pedido.	Na pesquisa, deveria ter opções de "Não aplicável", nesses casos eu avaliei como ótimo.	10
23	Pós	Sistemas de informacao	Desenvolvimento de aplicacoes java	Sim	Pesquisa no google	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim			10



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

Nº	ESCOLARI- DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
24	Ensino médio			Sim	Na internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom		Não	Não foi encontrado registro		9