

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



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
2018

Rio de Janeiro
2018

APRESENTAÇÃO

Em consonância com o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e em integração com o Portal de Serviços do Governo Federal, no âmbito da Plataforma de Cidadania Digital – que dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais pelos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional –, a Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Núcleo de Estudos de Usuário da Coordenação de Consultas ao Acervo - COCAC, dá continuidade à publicação mensal do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento.

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

Este relatório apresenta as informações obtidas com a aplicação do referido questionário, distribuído para os usuários da Sala de Consultas do prédio-sede do Arquivo Nacional, no Rio de Janeiro, e na unidade regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, assim como aquelas obtidas com o preenchimento do formulário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em julho 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 Gráficos¹ 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/3RriEu>

SOBRE A PESQUISA

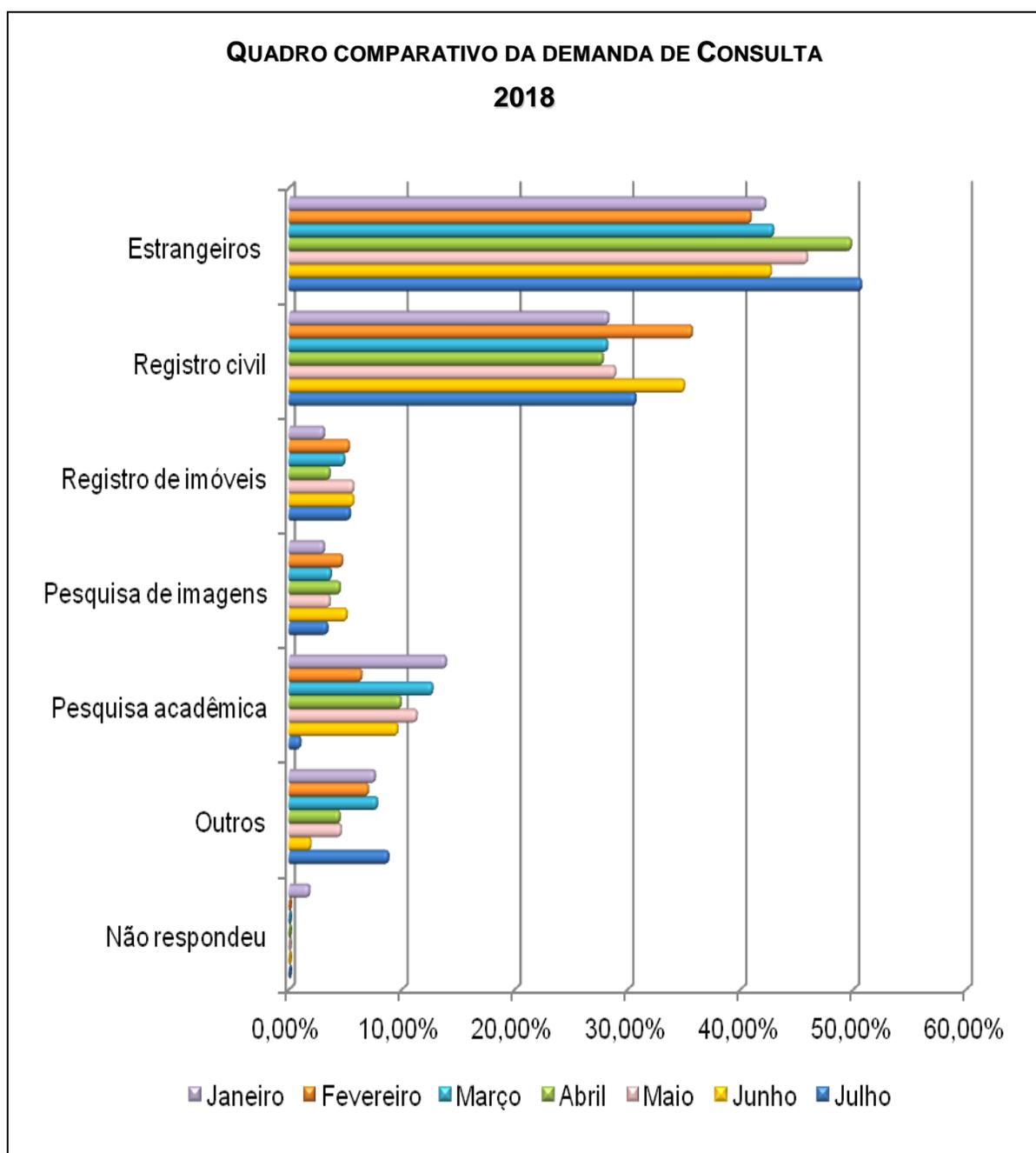
O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 02 a 31 de julho de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 144 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 03 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 38 respostas.

¹ Para efeito deste relatório, não serão comparados os dados obtidos com a pesquisa realizada na COREG, pela dificuldade de se estabelecer percentuais comparativos para três respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 89% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; no atendimento a distância, 89% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, os três respondentes pesquisavam no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em junho, 52% tem nível superior, 31% tem pós-graduação, 12% ensino médio, 3% ensino fundamental e 2% não respondeu; no atendimento a distância, 34% tem pós-graduação, 37% nível superior, 21% ensino médio, 5% ensino fundamental e 3% não tem escolaridade. Em Brasília, os três respondentes tinham pós-graduação.
- Em julho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (19%), seguida de Administração (9%); no atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Direito (22%) e de Administração (18%). Dos três respondentes do Distrito Federal, um era de Direito, outro de História e o terceiro não respondeu.
- No mês de julho, o questionário da pesquisa passou por aperfeiçoamentos de forma a tornar os resultados mais precisos. Uma das alterações é a introdução do campo **Objetivo da Pesquisa** que deixa mais claro se a pesquisa tem finalidade probatória ou acadêmica. Esta maior precisão buscada já teve alguns indicativos no primeiro mês.
- No caso dos questionários de Brasília, por exemplo, dois respondentes indicaram como Tema de Pesquisa o Regime militar, mas um deles tinha objetivo probatório (defesa de direitos) e o outro acadêmico.
- No atendimento presencial do Rio, uma pesquisa com o tema Estrangeiros tinha objetivo acadêmico e uma pesquisa sobre o Regime militar tinha objetivo de defesa de direitos (probatório). No atendimento a distância, uma pesquisa sobre Registro civil tinha objetivo editorial.
- No Rio, a pesquisa probatória representa 87% do objetivo da consulta presencial; na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 94% da finalidade de pesquisa. Em Brasília, com a mudança dos campos do formulário, foi possível perceber que 67% do objetivo da pesquisa era probatório, reforçando esta finalidade como a principal demanda do usuário do Arquivo Nacional.
- No atendimento presencial do Rio, 15% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 7,9% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Estrangeiros (45,7%) e a pesquisa de Registro Civil (34,6%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (75%), seguida do Registro Civil (17,5%).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 46% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 30% bons, 8% regulares, 2% ruins e 14% não respondeu; no atendimento a distância, 45% considerou ótimos os instrumentos, 42% bons, 5% regulares e 8% não respondeu. Em Brasília, os três respondentes os consideraram ótimos.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 56% dos usuários do Rio de Janeiro declaram não ter preferência, 35% prefere instrumentos no computador, 3% prefere inventários impressos e 6% não respondeu. No Distrito Federal, dos três respondentes, dois preferem computador e um inventários.
- 80% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 78% dos usuários da Sede. Em Brasília, os três respondentes consideraram ótimo o atendimento prestado no balcão e na recepção.

- 60% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 34% as consideraram boas, 3% regulares e 3% não respondeu.
- 42% dos usuários a distância atribuí nota ao atendimento recebido. Destes, 44% deu nota 10, 12% nota 9, 25% nota 8, 6% nota 6 e 13% nota 5.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 37% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 28% respondeu que recebeu o documento/informação, 9% não recebeu o documento/informação; 26% não respondeu.
- No atendimento presencial no DF, dos três respondentes, dois responderam que receberam o documento/informação e o outro que não recebeu.
- No atendimento a distância, 34% recebeu o documento/informação, 29% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 32% não recebeu o documento/informação; 5% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 32,63% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 75% são positivas. As demais observações se referem ao tempo de espera e ao estado preocupante dos banheiros, computadores e dedetização. Dois dos três respondentes de Brasília deixaram opinião, sugestão ou crítica, todos elogios.
- 66% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 68% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a dificuldade na pesquisa online e sugestões sobre ampliação da digitalização.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Atendimento profissional e humanizado.
- Parabéns pela qualidade do atendimento dos funcionários.
- Todos muito bem treinados e solícitos. Grata. 04/07/2018
- Sugiro que haja uma base de dados disponível no sítio eletrônico do Arquivo Nacional, ainda que haja necessidade de se obter o documento físico no local.
- Atendente Denymar excelente. [ass.]
- Apenas para aprimoramento. Gostaria voltar para ver Exposição Escravo, porém fui picado por pernilongos, sugiro dedetizar. Em tempo: possuía vacina pernilongos atualizada. [ass.] 09/07/2018
- Ótimo. Faz com que queiramos sempre voltar.
- Nada a declarar.
- Fui muito bem atendido.
- Encontrando gradualmente o que preciso. Até agora ótimo trabalho, obrigado. 10/07/2018
- Tudo ótimo, ótimo atendimento no geral. Obrigada. 10/07/2018
- Excelente atendimento, funcionários cordiais, ambiente agradável. Tenham ótima semana!
- Fui muito bem atendido pela funcionária Denymar. Gostei também do horário de abertura. [ass.]
- Achei o atendimento excelente. Agradeço a atenção dispensada e profissionalismo qualificado ao qual fui submetida.
- Melhores condições das máquinas de computador para auxiliar no atendimento para o usuário.
Revisão do sistema utilizado na Plataforma do SIAN. Em resumo: não é de Deus!
Concurso público para provimento de recursos humanos para o setor de consulta presencial e online.
[ass.] Cuiabá MT
- Demorou 1:30h para eu poder pegar o protocolo depois da pesquisa.
- Obs.: a higiene dos banheiros está preocupante.

- Bom atendimento. 11/07/2018
- Caso a pessoa more fora do país e solicite online, deva ser autorizado, se a pessoa estiver visitando a cidade do Rio de Janeiro, a retirada de certidões pessoalmente, uma vez que o Arquivo Nacional é um órgão único.
- O arquivo de fichários está muito confuso e degradado, merecendo revisão, atualização e reforma.
- Muito bom!
- Fui muito bem atendido pela recepção e também pela funcionária que faz atendimento para a pesquisa,
- Fui bem atendida na recepção até na pessoa que atendeu.
- Ótima orientação.
- Vocês estão de parabéns. O atendimento é ótimo, liguei e fui muito bem orientada e quando cheguei a mesma atenção obtive da recepcionista, e a atendente Mariana, muito atenciosa e dedicada na função, resolveu o meu problema. Os outros órgãos deveriam aprender a atender o público alvo como vocês. Sou muito grata. [ass.]
- Atendimento no todo excelente.
- Funcionários bem educados.
- O atendimento foi muito (ótimo) e rápido.
- Os computadores precisam ser mais atuais.
- Ótimo lugar para pesquisar. Bom atendimento.
- Ótimo atendimento tanto por telefone quanto pelos funcionários do Arquivo.
- Ótimo atendimento!
- Recebi boas orientações de como seguir na procura dos documentos relacionados ao meu avô.
- Ótimos serviços.
- Muito bom.
- Por enquanto sem comentários. [ass.] 24/07/2018
- Perda de tempo.

- Sem sugestão, feliz ter conhecido o Arquivo Nacional. [ass.]
- Local cheio da história do nosso Brasil. Muito bonito! Funcionários solícitos e bem preparados. Parabéns!
- Melhorar a base de dados de pesquisa sobre entrada de estrangeiros. Apresenta muitos itens que não sabemos, muitas vezes, o que dificulta ou impede a obtenção da informação. Obrigada! 26/07/2018
- Ótimo atendimento! Servidores solícitos, atenciosos e pacientes. 24/07/2018
- O atendimento foi ótimo. O funcionário muito atencioso. 26/07/2018
- Ao final do processo de pesquisa, expedição de certidão, tive a felicidade de ser atendido pela servidora Edith, que se empenhou por solucionar informações desconhecidas para que o consulente não tivesse prejuízo no atendimento. Fruto empenho dela (a que pude nomear) e com certeza de outros, foi-me entregue o documento resultante da consulta, evitando dessa forma a postergação de direitos de senhora octogenária. Parabéns à Dna. Edith e outros servidores do Arquivo Nacional. [ass.] 26/07/2018
- Excelente atendimento, pessoal.
- Muito satisfeito com a atenção, boa vontade e tentativa em resolver o problema e dúvidas, obtidos por mim, tanto na recepção quanto dos funcionários no local.
- O atendimento ao público de uma maneira geral é com muita cordialidade e eficiência por parte de todos. [ass.]
- Gostaria de deixar meu elogio ao atendimento. Funcionária muito solícita, educada e de boa vontade. Sra Cleide, muito obrigada! Que Deus lhe dê em dobro. 30/07/2018

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Atendimento impecável dos servidores.
- Bom atendimento. Gostei do acesso ao acervo, da praticidade. Poderia sugerir a ampliação do acesso para a pesquisa online. 04/07/2018

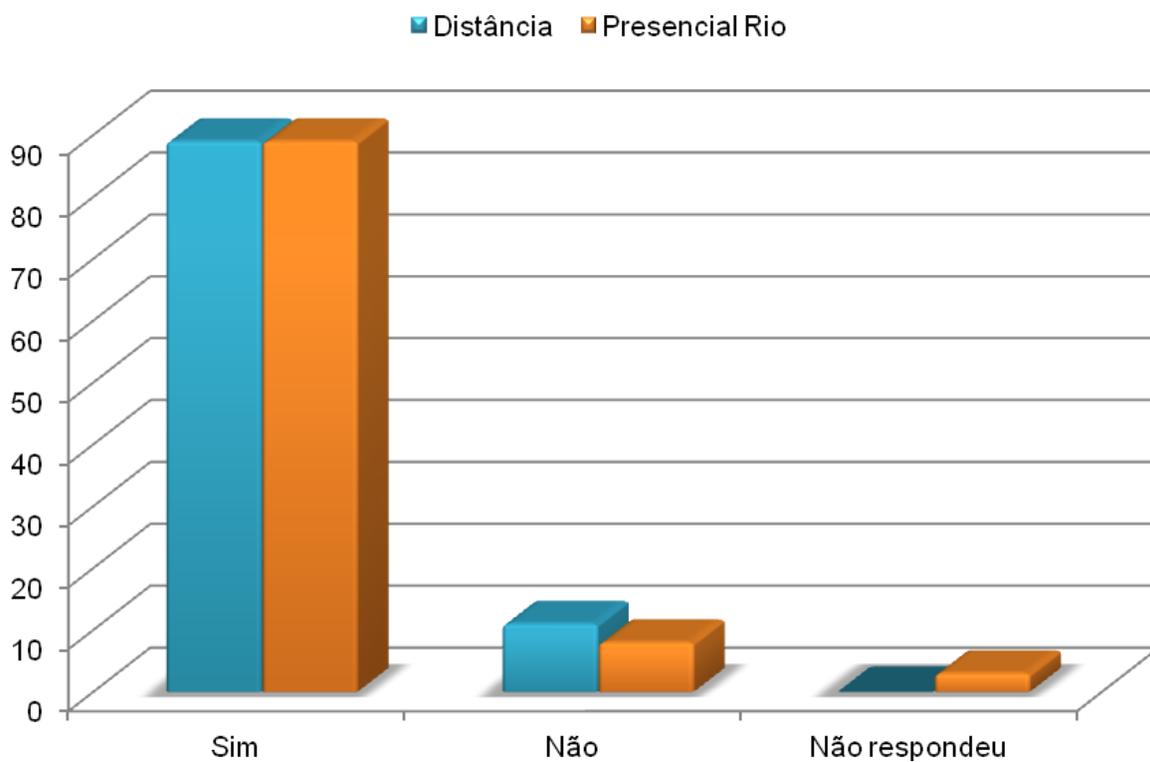
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Muito bom.
- Achei a explicação sobre como encontrar as informações que eu precisava um pouco confusas, porém acredito que o que confundiu mais foi não saber exatamente como procurar pelo arquivo e a maneira como ele está catalogado. Mas acredito também que talvez apenas para leigos em busca de documentação e arquivos que isso seja realmente um problema.
- Nem todos os documentos foram digitalizados. Se a grande maioria fosse digitalizada reduziria a necessidade do atendimento por e-mail deixando o serviço que já é bom, melhor.
- Atendimento muito eficiente com profissionais prestativos dispostos a ajudar.
- Apesar das dificuldades que o Arquivo Nacional vem enfrentando ele sempre procura nos dar uma resposta aos nossos questionamentos.
- Achei claro e objetivo.
- Admiro muito o trabalho da equipe sempre prestativa.
- Bem claro e detalhado.
- Não creio que meu e-mail foi bem entendido. Já fiz toda a pesquisa sugerida na resposta que recebi. Perguntei ao SIAN sobre os registros de chegada do vapor "Cittá de Roma" em Novembro de 1888 no porto do Rio, com base num artigo publicado na Gazeta Paranaense de 22/11/1888 e no registro de meus ascendentes (Gaetano Bissoli e família) na hospedaria em Minas em 4/12/1888 que vieram neste navio. Nos arquivos do SIAN há somente os registros de 1890 deste vapor?
- bom portal mas quando procura esta difícil pois o arquivo ate acha mas quando tenta abrir a base de dados não é intuitiva,esta muito difícil,deveria se possível ter opção de download dos arquivos para poder procurar mais facilmente
- Avaliei de forma que considero o atendimento, mas ressalto que tudo foi via fone e internet. Assim a questão 6 e 7 me pareceu confusa.
- Achei impecável o atendimento ,enviei email e vocês lógi[...]responderam pois faltou dados.Sinto confiante que vocês vão me ajudar.
- Excelente atendimento. Entendo todas as dificuldades envolvidas no processo, mas aguardo que o prazo de pesquisa informado (150 dias) seja abreviado ao máximo possível. Recentemente tive que corrigir uma informação quanto ao nome do Vapor em

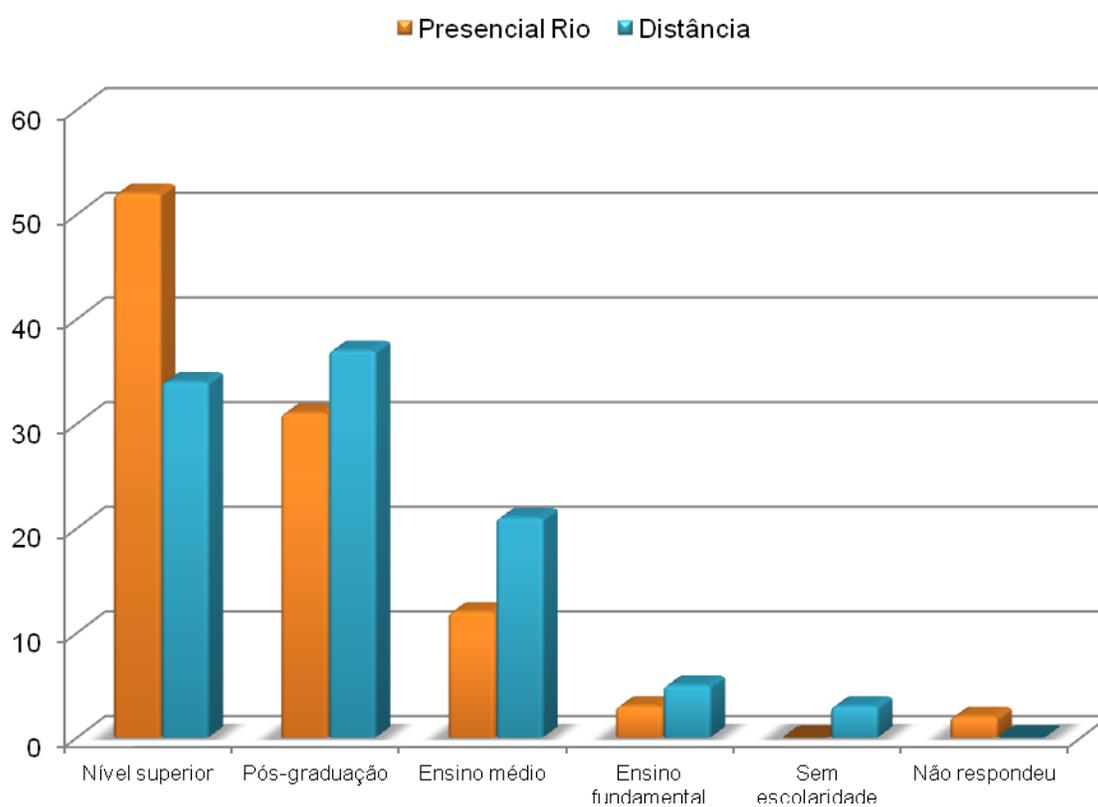
que meu avô veio ao Brasil ao invés de ZEELANDIA, foi no vapor DESEADO. Espero que essa informação tenha sido recebida.

- Parabêniso o atendimento da Sra. Aline Cardoso
- Atendimento eficiente e de qualidade
- Gostei do serviço.
- Achei bem difícil a pesquisa tanto é que não consegui encontrar. Somente outra pessoa encontrou e me repassou
- Atenção e orientação correta. Fazem o possível para atender quem pesquisa.
- Parabêniso pela eficiência e rapidez nas informações.
- Não tenho
- Estão sendo muito atenciosos
- Faz apenas três semanas que estou pesquisando sobre meus ancestrais e estou aprendendo a lidar com o SIAN, mas obtive a total clareza de como funciona através da resposta por e-mail do arquivo nacional agradeço por enquanto toda ajuda.
- Faz apenas três semanas que estou pesquisando sobre meus ancestrais e estou aprendendo a lidar com o SIAN, mas obtive a total clareza de como funciona através da resposta por e-mail do arquivo nacional agradeço por enquanto toda ajuda.
- Um bom início para minhas intenções
- Demorado.

PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

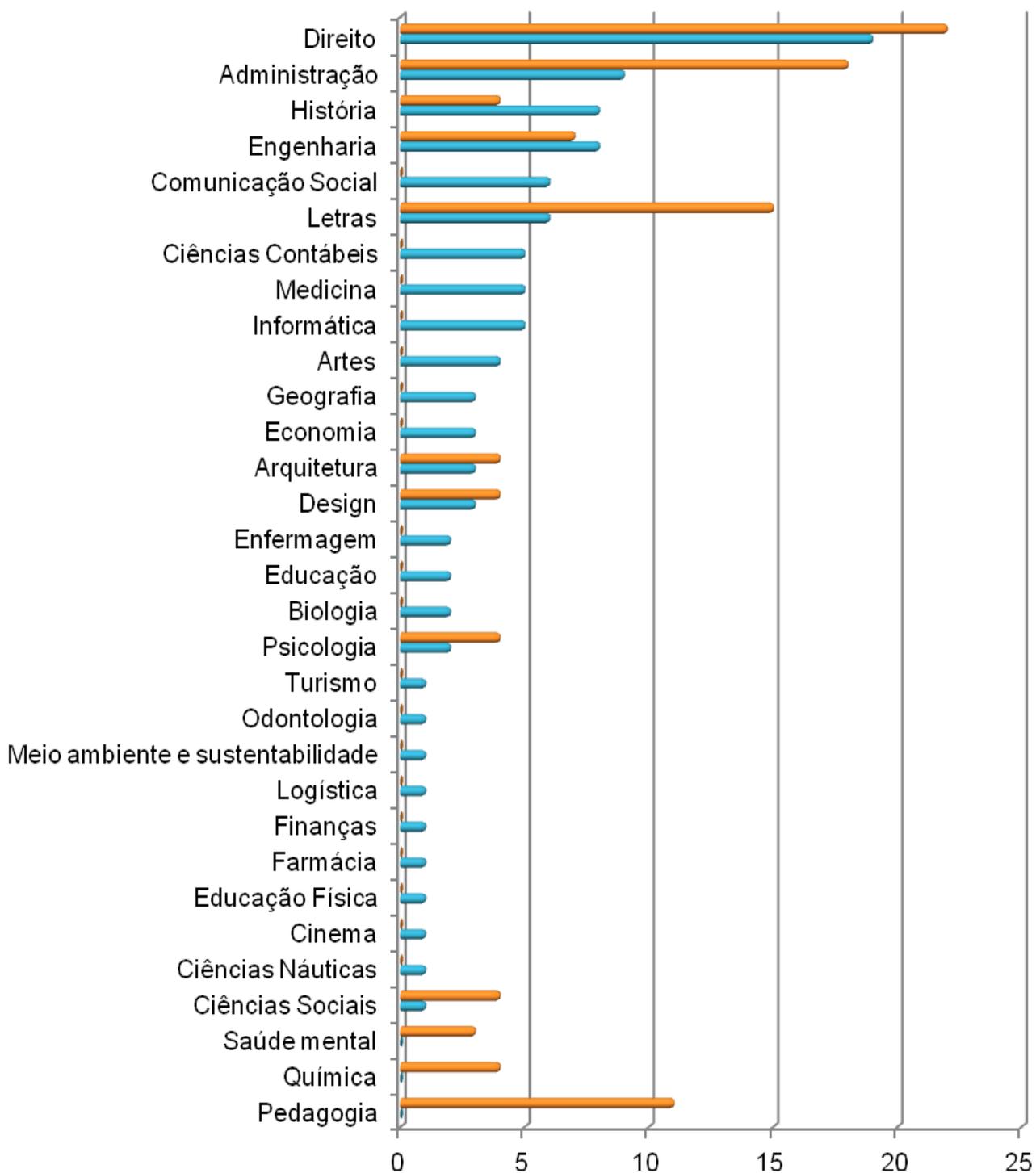


ESCOLARIDADE

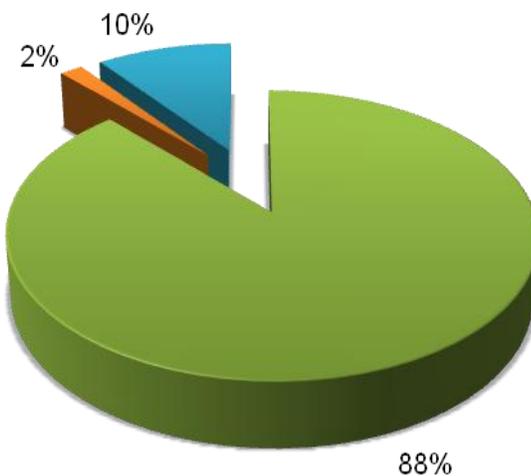


FORMAÇÃO

■ Distância ■ Presencial Rio

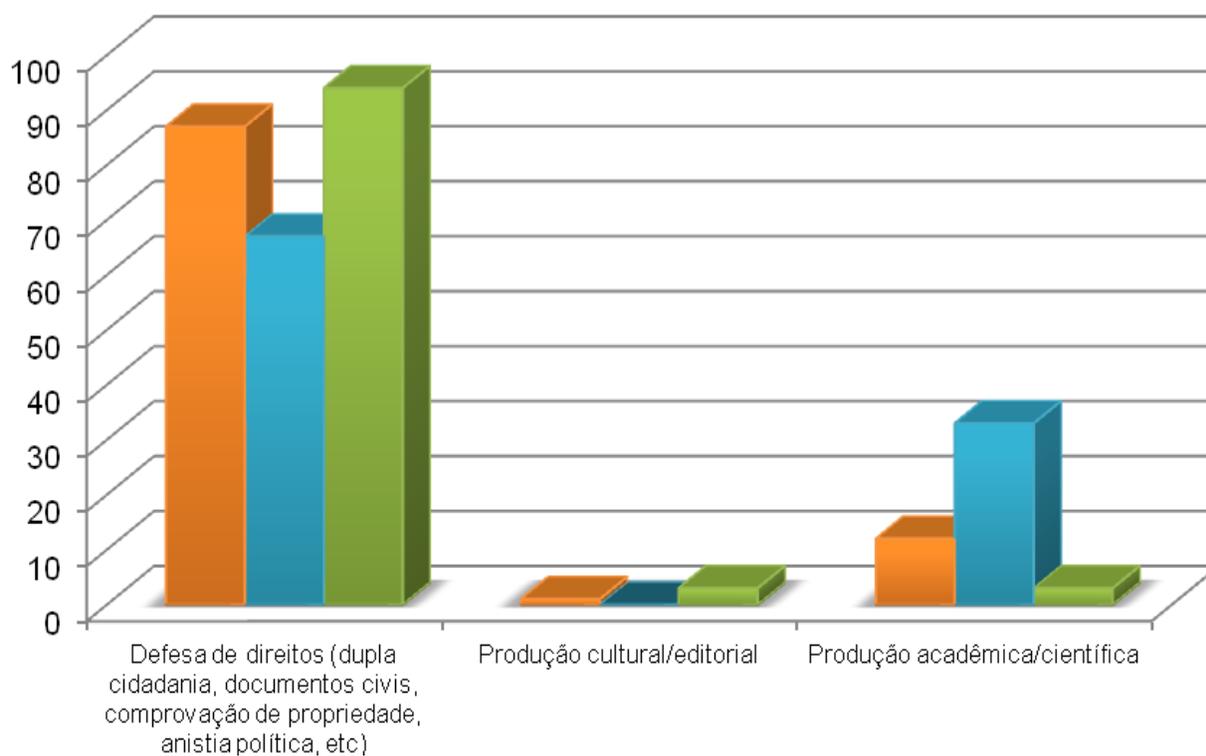


OBJETIVO DA PESQUISA

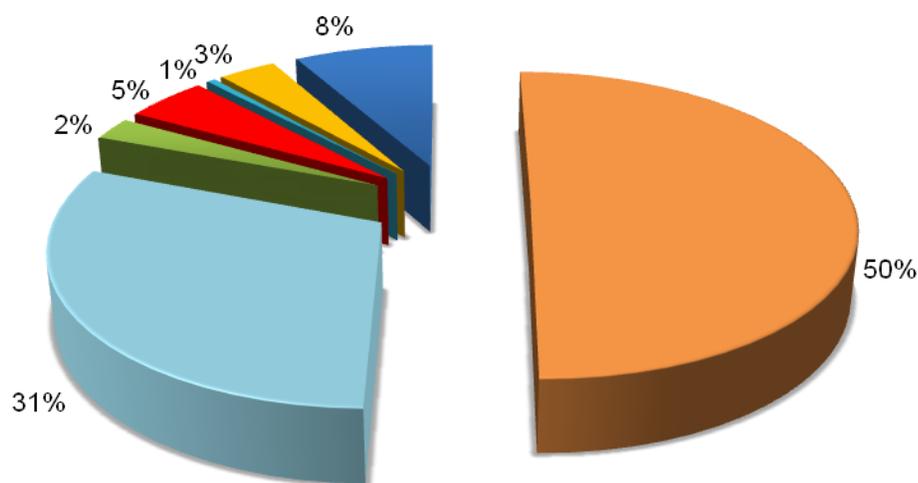


- Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)
- Produção cultural/editorial
- Produção acadêmica/científica

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

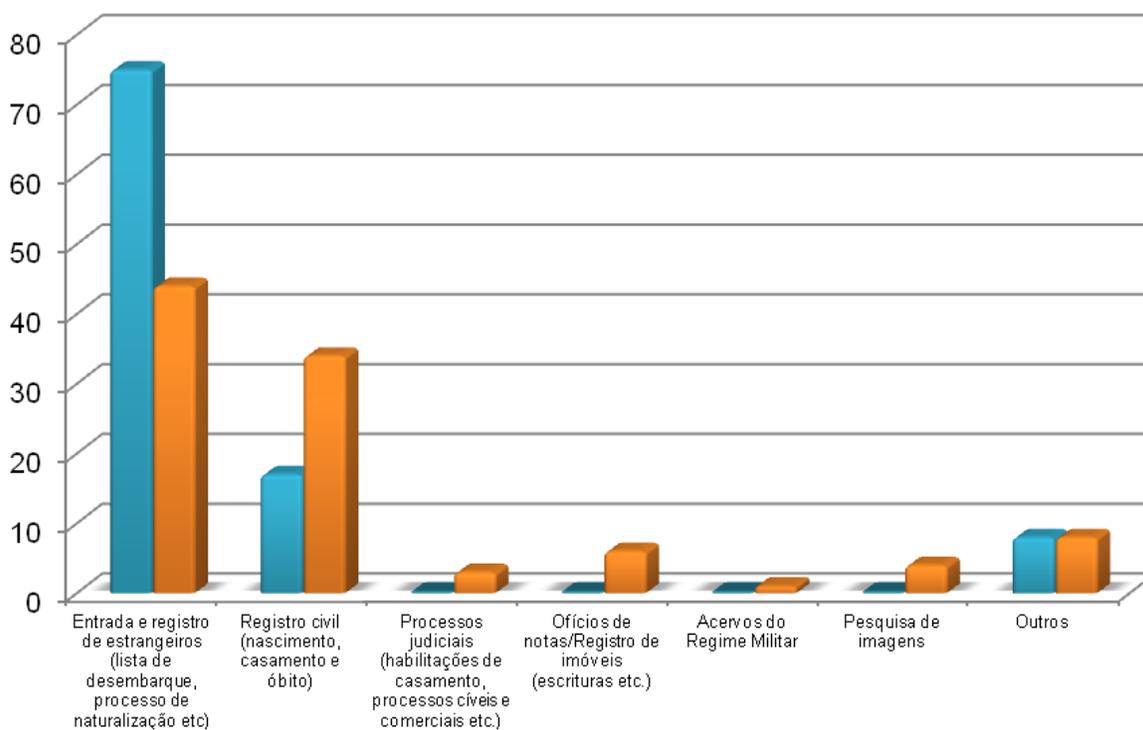


TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + DISTÂNCIA)

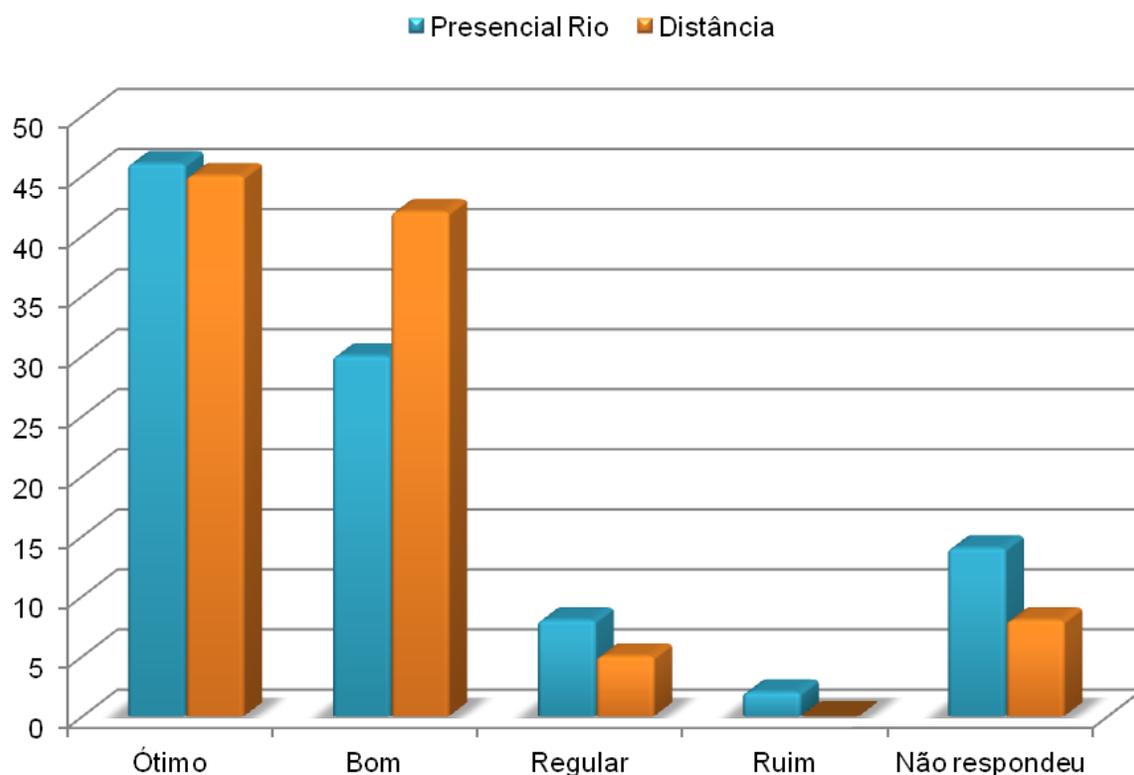


- Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc.)
- Registro civil (nascimento, casamento e óbito)
- Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)
- Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)
- Acervos do Regime Militar
- Pesquisa de imagens
- Outros

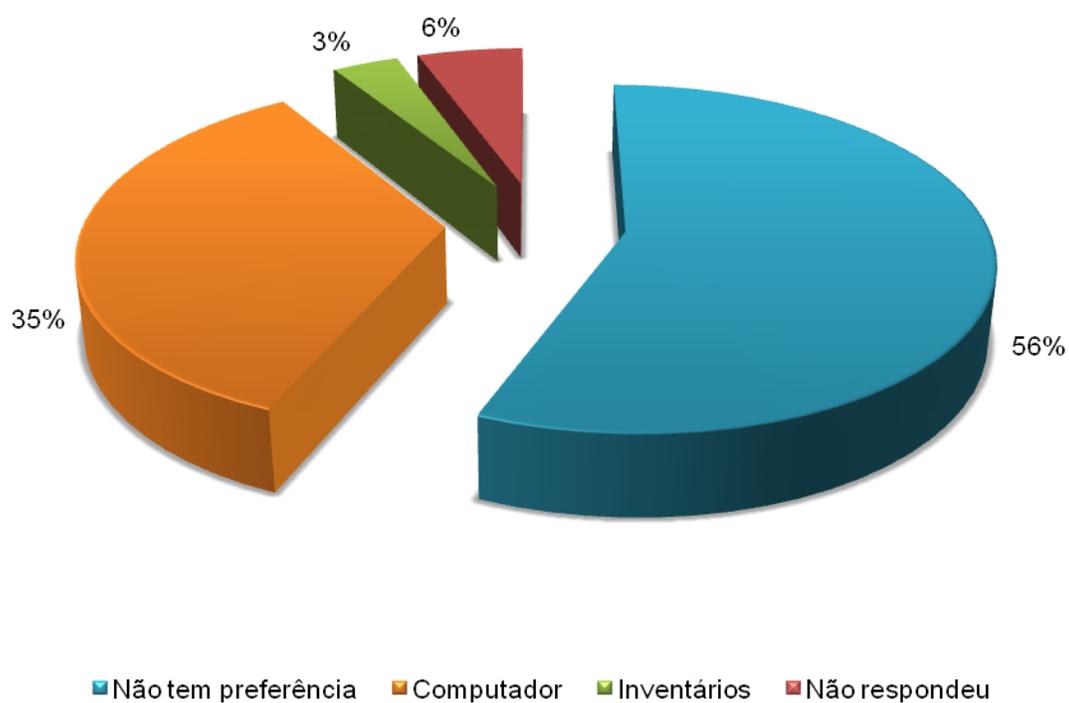
■ Distância ■ Presencial Rio



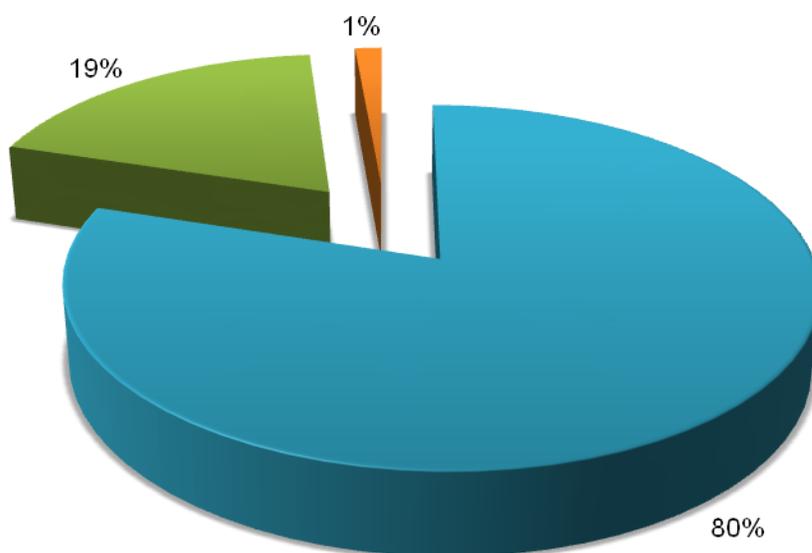
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA (PRESENCIAL RIO)

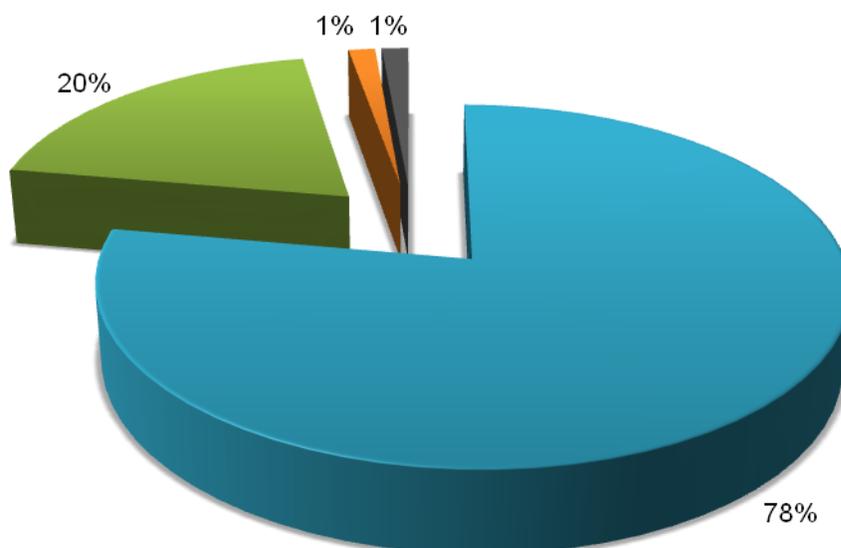


ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO (PRESENCIAL RIO)



■ Ótimo ■ Bom ■ Não respondeu

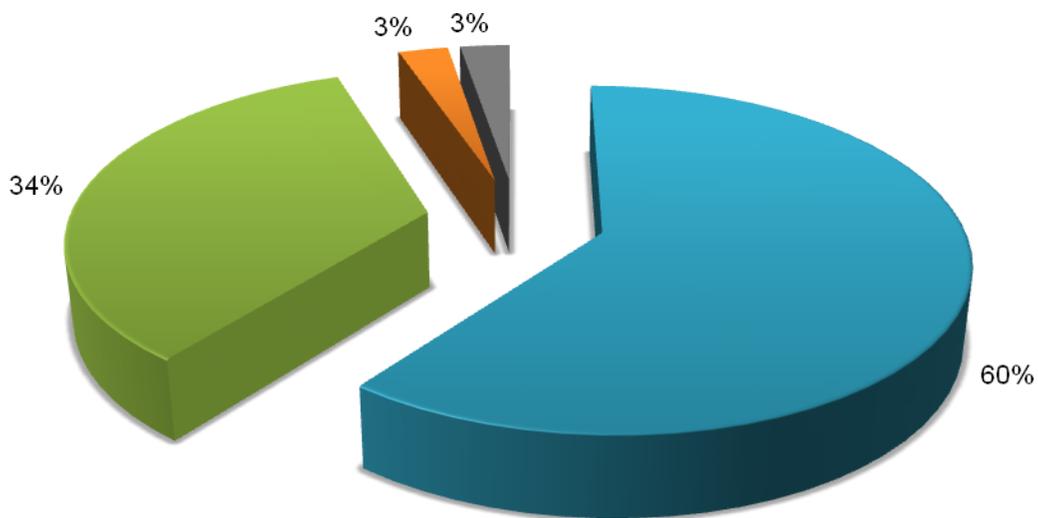
ATENDIMENTO NO BALCÃO (PRESENCIAL RIO)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Não respondeu

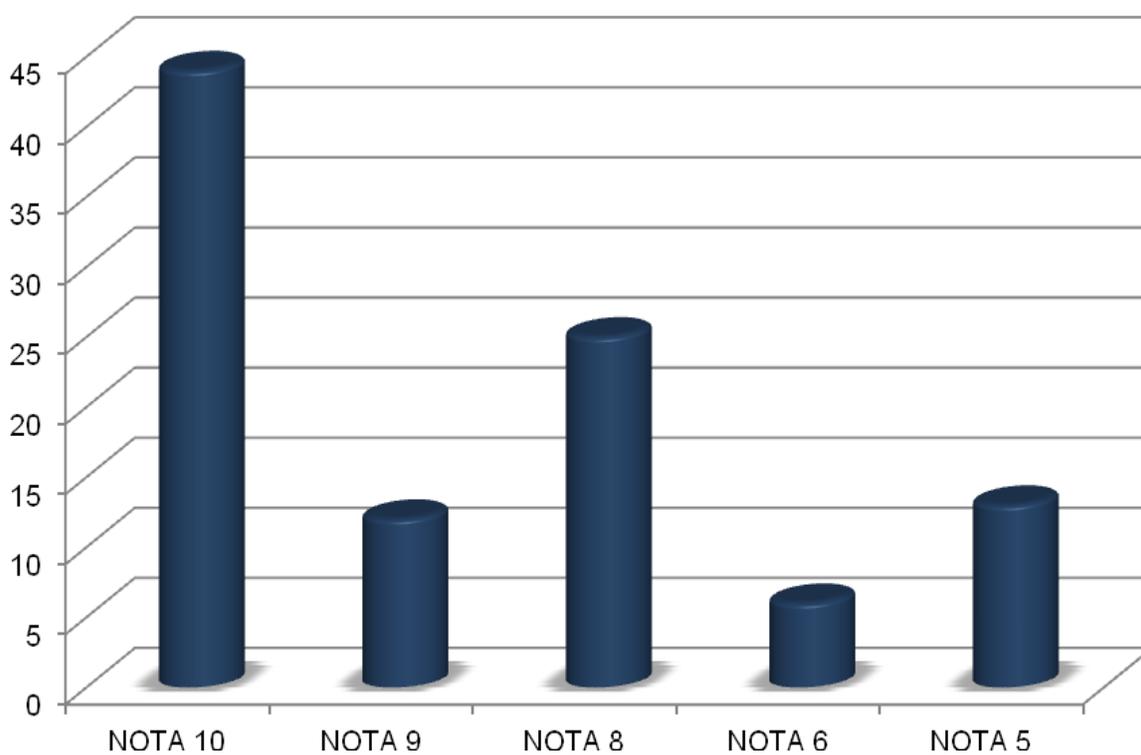
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



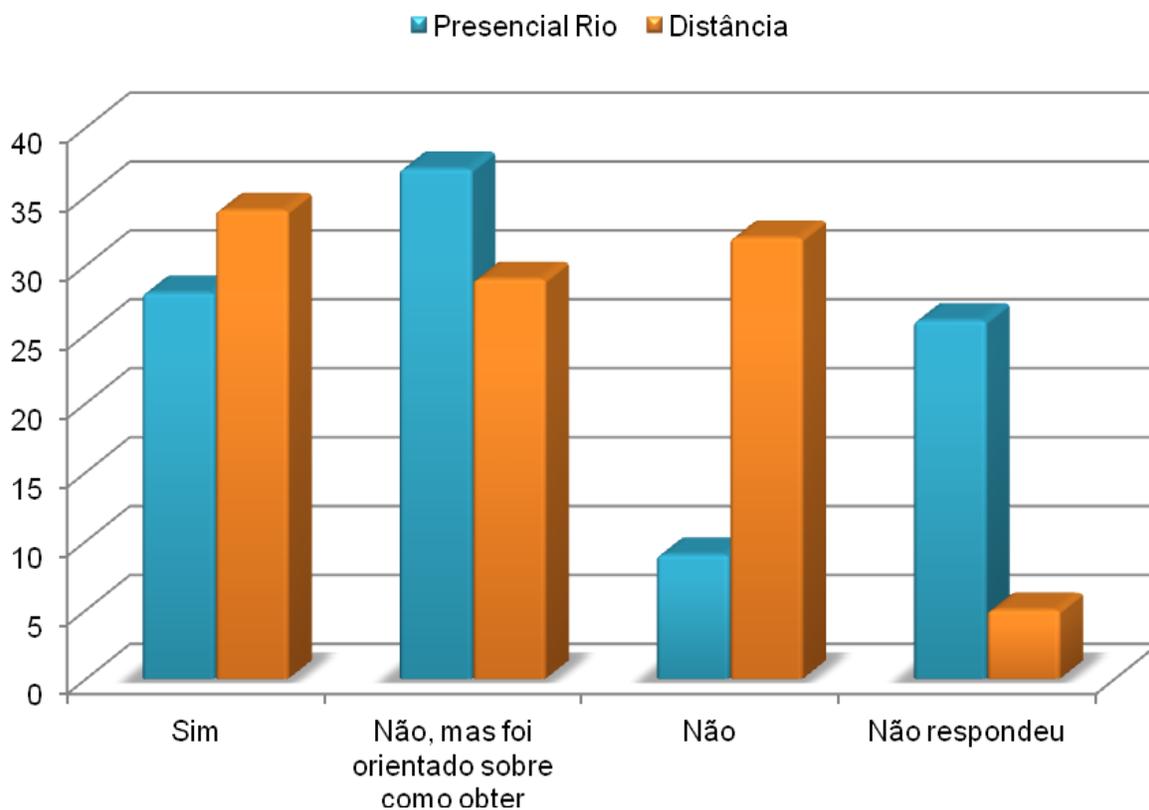
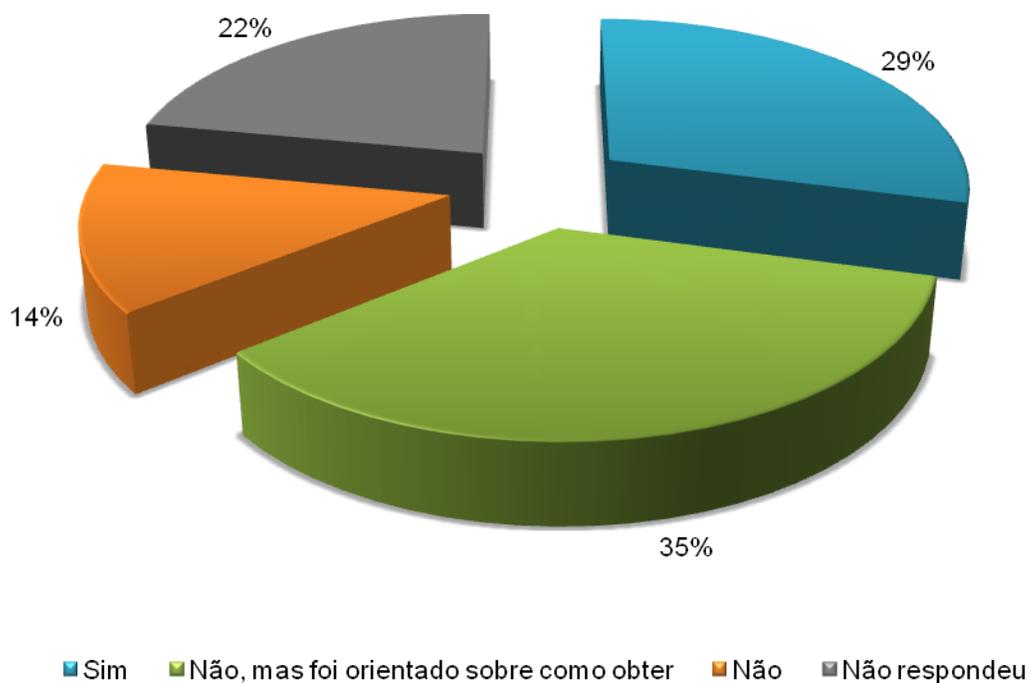
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Não respondeu

NOTA



SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

Presencial Rio + Distância



Prezado usuário,

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 com a finalidade de avaliar questões pertinentes ao seu perfil, 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.

PARTICIPE CONOSCO DESTES ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.

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

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

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros:

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

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia digital em mídia	
2	Pós	-	Sim	-	Direitos	Ofícios de notas/ Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	Atendimento impecável dos servidores.
3	Pós	História	Sim	Indicação	Acadêmica	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Não solicitei	Bom atendimento. Gostei do acesso ao acervo, da praticidade. Poderia sugerir a ampliação do acesso para a pesquisa online. 04/07/2018

SEDE RJ

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Direito	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
2	Pós	-	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Atendimento profissional e humanizado.
3	Pós	Sociologia	Sim	-	Acadêmica	Outros: movimentos pelos direitos da mulher	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	-
4	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Registro de imóveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Superior	Engenharia Civil	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Certidão probatória	-
6	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Superior	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Parabéns pela qualidade do atendimento dos funcionários. 26/06/2018
8	Superior	Artes	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	-	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
9	Superior	Direito	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	04/07/2018
10	Superior	Medicina	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	Todos muito bem treinados e solícitos. Grata. 04/07/2018
11	Superior	Ciências Contábeis	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	04/07/2018
12	Pós	Direito	Sim	Todo país tem	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	-	-	-	-	Sugiro que haja uma base de dados disponível no sítio eletrônico do Arquivo Nacional, ainda que haja necessidade de se obter o documento físico no local.
13	Superior	Direito	Sim	Próximo ao trabalho	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	Cópia em papel	-
14	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Cultural/edit orial	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Atendente Denymar excelente. 29/06/2018. [ass.]
15	Superior	Educação Física	Sim	Pesquisa de arquivos públicos na cidade do Rio de Janeiro		Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	-	-	-
16	Superior	Administração	Sim	Consulado	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
17	Superior	Direito	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	04/07/2218
18	Superior	Jornalismo	-	Trabalhei alguns anos no prédio ao lado (Rádio MEC)	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
19	Superior	Administração	Sim	Internet	-	Estrangeiros/ Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	-
20	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	Ótimo	-	-	-
21	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	-	-
22	Superior	História	Sim	-	Acadêmica	Processos judiciais	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	-
23	Superior	Tecnologia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	09/04/2018

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
24	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	Apenas para aprimoramento. Gostaria voltar para ver Exposição Escravo, porém fui picado por pernilongos, sugiro dedetizar. Em tempo: possua vacina pernilongos atualizada. [ass.] 09/07/2018
25	Pós	Gestão	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Certidão probatória	-
26	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Não	Não solicitei	Ótimo. Faz com que queiramos sempre voltar.
27	Pós	Tecnologia da Informação	Sim	Internet	Direitos	Outros: veracidade/ validade de certificados de ex-aluno Funabem	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	Não solicitei	-
28	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	-	-
29	Superior	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
30	Superior	Tecnologia da Informação	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia digital em nuvem	Nada a declarar.
31	Ensino médio	Não se aplica	Não	Pesquisa feita pela empresa que trabalhei	Direitos	Outros	Ótimo	Bom	-	Não	Não	Bom	Não	-	-
32	Pós	-	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Não	-	-	-	-
33	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
34	Superior	Direito	Sim	Indicação		Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Orientação		-
35	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	-
36	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	Cópia digital em mídia	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
37	Superior	Engenharia Civil	Sim	-	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	-	-	-
38	Superior	Jornalismo	Sim	Atividade profissional	-	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	-
39	Pós	História	Sim	Universidade	Acadêmica	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	Fui muito bem atendido.
40	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
41	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-
42	Superior	Tecnologia da Informação	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	Encontrando gradualmente o que preciso. Até agora ótimo trabalho, obrigado. 10/07/2018
43	Pós	Controladoria	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Tudo ótimo, ótimo atendimento no geral. Obrigada. 10/07/2018
44	Superior	Tecnologia da Informação	Sim	Cartório	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Excelente atendimento, funcionários cordiais, ambiente agradável. Tenham ótima semana!
45	Pós	-	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
46	Superior	Medicina	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	-
47	Superior	Arquitetura	Sim	Não lembro	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Não	-	-
48	Superior	Contador	Sim	Polícia Federal	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	-	-
49	Pós	Economia	Sim	Indicação	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Fui muito bem atendido pela funcionária Denymar. Gostei também do horário de abertura. [ass.]
50	Pós	Engenharia Química	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
51	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	-	-
52	Pós	Medicina	Sim	Livros	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-
53	Superior	Design Interiores	Sim	Indicação	-	Registro civil	Bom	Bom	Ruim	Não	Não	Bom	Não	-	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
54	Pós	Psicologia	Sim	Internet	-	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-
55	Pós	Enfermagem	Sim	Cartório	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Achei o atendimento excelente. Agradeço a atenção dispensada e profissionalismo qualificado ao qual fui submetida.
56	Pós	História	Sim	Internet	-	Outros: Couto Magalhães - Guerra do Paraguay	Bom	Ótimo	Regular	Não	Sim	Ruim	Sim	-	Melhores condições das máquinas de computador para auxiliar no atendimento para o usuário. Revisão do sistema utilizado na Plataforma do SIAN. Em resumo: não é de Deus! Concurso público para provimento de recursos humanos para o setor de consulta presencial e online. [ass.] Cuiabá MT
57	Pós	Arquitetura	Sim	Consulado	-	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	Demorou 1:30h para eu poder pegar o protocolo depois da pesquisa.
58	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	12/07/2018
59	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	-	-
60	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	12/07/2018
61	Superior	Farmácia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	Cópia em papel	-
62	Superior	-	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Computador	-	Bom	-	-	Obs.: a higiene dos banheiros está preocupante.
63	Pós	Educação	Sim	Internet	Acadêmica	Outros: Federação Brasileira pelo Progresso Feminino e Maria Lacerda de Moura	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	Bom atendimento. 11/07/2018
64	Pós	Meio ambiente e sustentabilidade	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Caso a pessoa more fora do país e solicite online, deva ser autorizado, se a pessoa estiver visitando a cidade do Rio de Janeiro, a retirada de certidões pessoalmente, uma vez que o Arquivo Nacional é um órgão único.

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
65	Pós	Medicina	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	-	Bom	-	-	-
66	Pós	História	Sim	Instituição pública e de grande referência acadêmica		Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Sim		O arquivo de fichários está muito confuso e degradado, merecendo revisão, atualização e reforma.
67	Superior	Direito	Sim	Próximo à faculdade	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Orientação	-	Muito bom!
68	Superior	História	Sim	Instituto Histórico e Geográfico de Niterói	-	Estrangeiros/ Registro civil/ Registro de imóveis	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	-	-	-
69	Pós	Gênero, sexualidade e Direitos Humanos	Sim	Cartório	-	Registro civil	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	-	-
70	Ensino médio	Sim	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	-
71	Superior	Engenharia	Sim	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	-
72	Superior	Ciências Contábeis/ Administração de Empresas	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Fui muito bem atendido pela recepção e também pela funcionária que faz atendimento para a pesquisa,
73	Superior	Geografia	Sim	Sempre soube da existência	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	-
74	Fundamental	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	Ótimo	-	-	Fui bem atendida na recepção até na pessoa que atendeu.
75	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Ótima orientação.
76	Superior	Tecnologia da Informação	Sim	Internet	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
77	Superior	Contabilidade	Sim	Cartório	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	-	-
78	Ensino médio	Administração	Sim	Rede social	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Vocês estão de parabéns. O atendimento é ótimo, liguei e fui muito bem orientada e quando cheguei a mesma atenção obtive da recepcionista, e a atendente Mariana, muito atenciosa e dedicada na função, resolveu o meu

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
															problema. Os outros órgãos deveriam aprender a atender o público alvo como vocês. Sou muito grata. [ass.]
79	Superior	História	Sim	Intuição/exposição	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Atendimento no todo excelente.
80	Superior	Economia	Sim	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
81	Superior	Radialismo	Sim	Internet	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	-
82	Pós	-	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	-
83	Fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-
84	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	-	Funcionários bem educados.
85	Pós	Comunicação Social	Não	-	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
86	Superior	Publicidade e Propaganda	Sim	Necessidade e de encontrar documentação	-	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	-	Regular	Sim	-	-
87	Superior	Publicidade e Propaganda	Sim	Museu do Imigrante - SP	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Agendada	-
88	Superior	Engenharia	Sim	Indicação	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	O atendimento foi muito (ótimo) e rápido.
89	Superior	Direito	Não	Faculdade	-	Outros: processo judicial	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Agendada	-
90	Superior	Engenharia Elétrica	Sim	Internet	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
91	Superior	Direito	Sim	Internet	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Orientação	-	Os computadores precisam ser mais atuais.
92	Pós	Letras	Sim	Biblioteca Nacional	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-
93	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	-	Ótimo lugar para pesquisar. Bom atendimento.

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
94	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-
95	Superior	Psicologia	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Não	-	-
96	Superior	História	Sim	Pela sua importância	-	Outros: registros policiais do início do Séc. XX	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
97	Superior	Educação artística	Sim	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Ótimo atendimento tanto por telefone quanto pelos funcionários do Arquivo.
98	Superior	Turismo	Sim	Internet	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia	Ótimo atendimento!
99	Pós	Letras	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	-	-
100	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
101	Pós	Engenharia química	Sim	Academia	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	Recebi boas orientações de como seguir na procura dos documentos relacionados ao meu avô.
102	Pós	Direito	Sim	Indicação	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	-	-
103	Pós	Biologia	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	Orientação	Agendada	-
104	Superior	Direito	Sim	Já conheço há muito tempo	-	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Inventários	-	Regular	Orientação	Cópia digital	-
105	Superior	Direito	Sim	Internet	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	-	Não	Agendada	-
106	Superior	Letras	Sim	Indicação	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	-	-	Orientação	Agendada	-
107	Superior	Publicidade e Propaganda	Sim	Indicação	-	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	-	-	Orientação	Busca	-
108	Pós	Letras	Sim	Indicação	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Não solicitei	Ótimos serviços.
109	Superior	Medicina	Sim	Biblioteca Nacional	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	-	Bom	Orientação	Não encontrado	Muito bom.

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
110	Pós	Odontologia	Sim	Advogado	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	-	-
111	Superior	Logística	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-
112	Superior	Direito	Sim	Internet	-	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	Bom	-	Agendada	Por enquanto sem comentários. [ass.] 24/07/2018
113	Pós	Letras	Sim	Internet	-	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Ruim	Inventários	-	Regular	Não	Não recebi	Perda de tempo.
114	Superior	-	Sim	Internet	-	Registro civil	Bom	Ótimo	-	Não	-	Bom	Sim	-	-
115	Superior	Ciências Náuticas	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	25/07/2018
116	Superior	Direito	Sim	Ao lado da FND	Acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	-
117	Superior	Administração	Sim	Museu do Imigrante - SP	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	-
118	Superior	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Ofício de Notas/ Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Sem sugestão, feliz ter conhecido o Arquivo Nacional. [ass.]
119	Pós	Artes Técnicas	Sim	-	Acadêmica	-	Ótimo	Bom	Bom	Não	-	-	-	-	-
120	Pós	Letras	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Não	Cópia digital em nuvem	Local cheio da história do nosso Brasil. Muito bonito! Funcionários solícitos e bem preparados. Parabéns!
121	Fundamental	Não se aplica	Não	Estrangeiros	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	-
122	Pós	Engenharia de Produção	Sim	Faz tanto tempo que conheço que nem sei como	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não	Sim	Ruim	Não	-	Melhorar a base de dados de pesquisa sobre entrada de estrangeiros. Apresenta muitos itens que não sabemos, muitas vezes, o que dificulta ou impede a obtenção da informação. Obrigada! 26/07/2018
123	Pós	Design	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Sim	Cópia em papel	-
124	Superior	Geografia	Sim	Já conhecia, me apresentei no evento de	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento! Servidores solícitos, atenciosos e pacientes. 24/07/2018

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
				comemoração dos 130 anos da Abolição											
125	Superior	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	-	-	-
126	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Por passar por perto	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Não	-	-
127	Superior	-	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	-
128	Pós	Educação Infantil	Sim	Indicação	Direitos	-	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	Cópia em papel	O atendimento foi ótimo. O funcionário muito atencioso. 26/07/2018
129	Pós	Administração	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
130	Pós	História	Sim	Pós-graduação	Acadêmica	Outros: povo banto, nações africanas	Bom	Bom	-	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-
131	Superior	Direito	Sim	Por necessidade de localizar documento	Direitos	Estrangeiros/ Processos judiciais/ Ofício de notas/ Registro de imóveis/ Outros: processamento de inventário	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Certidão probatória	Ao final do processo de pesquisa, expedição de certidão, tive a felicidade de ser atendido pela servidora Edith, que se empenhou por solucionar informações desconstruídas para que o consultante não tivesse prejuízo no atendimento. Fruto empenho dela (a que pude nomear) e com certeza de outros, foi-me entregue o documento resultante da consulta, evitando dessa forma a postergação de direitos de senhora octogenária. Parabéns à Dna. Edith e outros servidores do Arquivo Nacional. [ass.] 26/07/2018
132	Ensino médio	-	Sim	Informações	Direitos	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
133	Superior	Design Interiores	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Excelente atendimento, pessoal.
134	Superior	Geografia	Sim	Orientadora	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	27/07/2018
135	Pós	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Orientação	Certidão probatória	27/07/2018

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
136	Pós	Finanças	Sim	Imprensa	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	30/07/2018
137	Superior	Cinema	Sim	Indicação	Cultural/edit orial	Outros: transplantes	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	-
138	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
139	Superior	História	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Muito satisfeito com a atenção, boa vontade e tentativa em resolver o problema e dúvidas, obtidos por mim, tanto na recepção quanto dos funcionários no local.
140	Pós	Ciência animal	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	30/07/2018
141	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	30/07/2018
142	Pós	Enfermagem	Não	Informação eletrônica	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	O atendimento ao público de uma maneira geral é com muita cordialidade e eficiência por parte de todos. [ass.]
143	Pós	Medicina	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	30/07/2018
144	Superior	Letras	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Gostaria de deixar meu elogio ao atendimento. Funcionária muito solícita, educada e de boa vontade. Sra Cleide, muito obrigada! Que Deus lhe dê em dobro. 30/07/2018

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Ensino médio			Sim	Delegacia do Imigrante de SP		Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	Ainda não localizado. Precisei dar mais informações sobre minha pessoa	Muito bom	10
2	Não tenho estudo	Tecnólogo em Gastronomia		Sim	Através de outros meios de pesquisa sobre imigrantes		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Aguardando resposta de comprovação de pagamento	Achei a explicação sobre como encontrar as informações que eu precisava um pouco confusas, porém acredito que o que confundiu mais foi não saber exatamente como procurar pelo arquivo e a maneira como ele está catalogado. Mas acredito também que talvez apenas para leigos em busca de documentação e arquivos que isso seja realmente um problema.	10
3	Pós-graduação		MBA em Gestão de Empreendimentos	Sim	Em pesquisa na internet		Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Orientação	Sim			8
4	Pós-graduação		Gestão de projetos	Sim	Recomendação de parente		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Faltaram as informações minhas para cadastro	Nem todos os documentos foram digitalizados. Se a grande maioria fosse digitalizada reduziria a necessidade do atendimento por e-mail deixando o serviço que já é bom, melhor.	8
5	Pós-graduação	Engenharia Industrial Mecânica	Mestrado em Engenharia de Materiais	Sim	Através do Site do MJ		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Atendimento muito eficiente com profissionais prestativos dispostos a ajudar.	9
6	Ensino médio			Sim	Pela internet		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
7	Nível superior	Design de Produtos		Não			Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Orientação	Não	Não existe o documento solicitado	Apesar das dificuldades que o Arquivo Nacional vem enfrentando ele sempre procura nos dar uma resposta aos nossos questionamentos.	8
8	Pós-graduação	Licenciatura em Letras-Português-Inglês	Latu-Sensu	Sim	Sugestão dada por pessoas do grupo de genealogia de Florianópolis, na pessoa de minha tia		Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Orientação	Não	Falta de dados sobre minha identificação como CPF, endereço.	Achei claro e objetivo.	9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					Bartira Nürnberg										
9	Nível superior	Estética e cosmética		Não			Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Admiro muito o trabalho da equipe sempre prestativa.	10
10	Nível superior	Letras e Pedagogia		Sim	Através de orientação no Museu o Imigrante - SP	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom							
11	Nível superior	Administração de Empresas - pública e privada		Sim	Buscando sites sobre imigrantes		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação			Bem claro e detalhado.	10
12	Nível superior	Engenharia Eletrônica		Sim	Busca na Internet		Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Não	Não		Não creio que meu e-mail foi bem entendido. Já fiz toda a pesquisa sugerida na resposta que recebi. Perguntei ao SIAN sobre os registros de chegada do vapor "Cittá de Roma" em Novembro de 1888 no porto do Rio, com base num artigo publicado na Gazeta Paranaense de 22/11/1888 e no registro de meus ascendentes (Gaetano Bissoli e família) na hospedaria em Minas em 4/12/1888 que vieram neste navio. Nos arquivos do SIAN há somente os registros de 1890 deste vapor ?	5
13	Ensino médio			Sim	Indicação	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Não solicitei serviço		
14	Nível superior	Administração		Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Regular		Orientação	Não	Não solicitei serviço	bom portal mas quando procura esta difícil pois o arquivo ate acha mas quando tenta abrir a base de dados nao e intuitiva,esta muito difícil,deveria se possivel ter opção de download dos arquivos para poder procurar mais facilmente	
15	Pós-graduação	Direito	Direito - Licitações e Contratos	Sim	Pela internet e orientações de pessoas que já tiveram que recorrer a ele	Defesa de direitos	Estrangeiros		Ótimo	Bom	Sim			Avaliei de forma que considero o atendimento, mas ressalto que tudo foi via fone e internet. Assim a questão 6 e 7 me pareceu confusa.	
16	Nível superior	Pedagogia		Sim	Indicação de amiga	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom		Não	Não solicitei serviço			
17	Pós-graduação		Ciências Sociais	Sim	Estava como referência consultada em um dos	Produção acadêmica/científica	Teatro negro na Década de 20 - Teatro de	Ótimo	Ótimo	Ótimo	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 ?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					livros da bibliografia da minha pesquisa		Revista								
18	Nível superior	Pedagogia		Sim	Pesquisando	Produção cultural/editorial	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço		Achei impecável o atendimento ,enviei email e vocês lógi responderam pois faltou dados.. Sinto confiante que vocês vão me ajudar.	
19	Pós-graduação		Gestão de Negócios	Sim	Museu do Imigrante de SP		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Recebi resposta pedindo para esperar a pesquisa.	Excelente atendimento. Entendo todas as dificuldades envolvidas no processo, mas aguardo que o prazo de pesquisa informado (150 dias) seja abreviado ao máximo possível. Recentemente tive que corrigir uma informação quanto ao nome do Vapor em que meu avô veio ao Brasil ao invés de ZEELANDIA, foi no vapor DESEADO. Espero que essa informação tenha sido recebida.	10
20	Nível superior	Direito		Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel		Parabenizo o atendimento da Sra. Aline cardoso	
21	Pós-graduação	Química e Pedagogia	Fisico-Química	Sim	Via Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Atendimento eficiente e de qualidade	
22	Nível superior	ARQUITETURA E URBANISMO		Sim	INTERNET	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			
23	Pós-graduação	DIREITO	DIREITO AMBIENTAL	Não		Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Cópia em papel			
24	Pós-graduação	Direito	Educação Superior	Sim	site	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo		Orientação	Não solicitei serviço		Gostei do serviço.	
25	Pós-graduação		Licenciatura em História	Sim	Pela internet depois via contato telefônico	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Orientação	Cópia em papel		Achei bem difícil a pesquisa tanto é que não consegui encontrar. Somente outra pessoa encontrou e me repassou	
26	Nível superior	Direito		Sim	internet	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Não	Cópia digital em "nuvem"		Atenção e orientação correta. Fazem o possível para atender quem pesquisa.	
27	Ensino médio			Sim	Anistia Política		Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Sim		Parabenizo pela eficiência e rapidez nas informações.	10
28	Pós-graduação		direito	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			
29	Ensino fundamenta			Sim	Fórum	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo		Bom	Sim				

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
30	Nível superior	Letras		Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			
31	Pós-graduação		Saúde Mental	Sim	Um amigo viu meu nome e me informou		Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Não consigo encontrar o que quero	não tenho	5
32	Ensino médio			Sim	Indicação		Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não		Estão sendo muito atenciosos	8
33	Ensino médio			Sim	Através de pesquisas em site	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Orientação	Cópia digital em mídia		Faz apenas três semanas que estou pesquisando sobre meus ancestrais e estou aprendendo a lidar com o Sian, mas obtive a Total clareza de como funciona através da resposta por e-mail do arquivo nacional agradeço por enquanto toda ajuda.	
34	Ensino médio			Sim	Através de pesquisas em site	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Orientação	Cópia digital em mídia		Faz apenas três semanas que estou pesquisando sobre meus ancestrais e estou aprendendo a lidar com o Sian, mas obtive a Total clareza de como funciona através da resposta por e-mail do arquivo nacional agradeço por enquanto toda ajuda.	
35	Pós-graduação	Psicologia	Psicologia Hospitalarr	Sim	Indicação do Museu do Imigrante SP	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom						
36	Ensino fundamenta I			Sim		Defesa de direitos		Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Cópia em papel		Um bom início para minhas intenções	
37	Nível superior	Letras Português/ Inglês		Sim	Grupos de Facebook sobre cidadania europeia	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom		Regular	Não	Não solicitei serviço			
38	Ensino médio			Sim	Indicação		Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	Sem contato ainda	Demorado	6