

**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**

JUNHO 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, assim como aquelas obtidas com o preenchimento do formulário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em maio de 2017.

Após o Resumo dos resultados obtidos com a pesquisa no atendimento presencial e a distância, 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

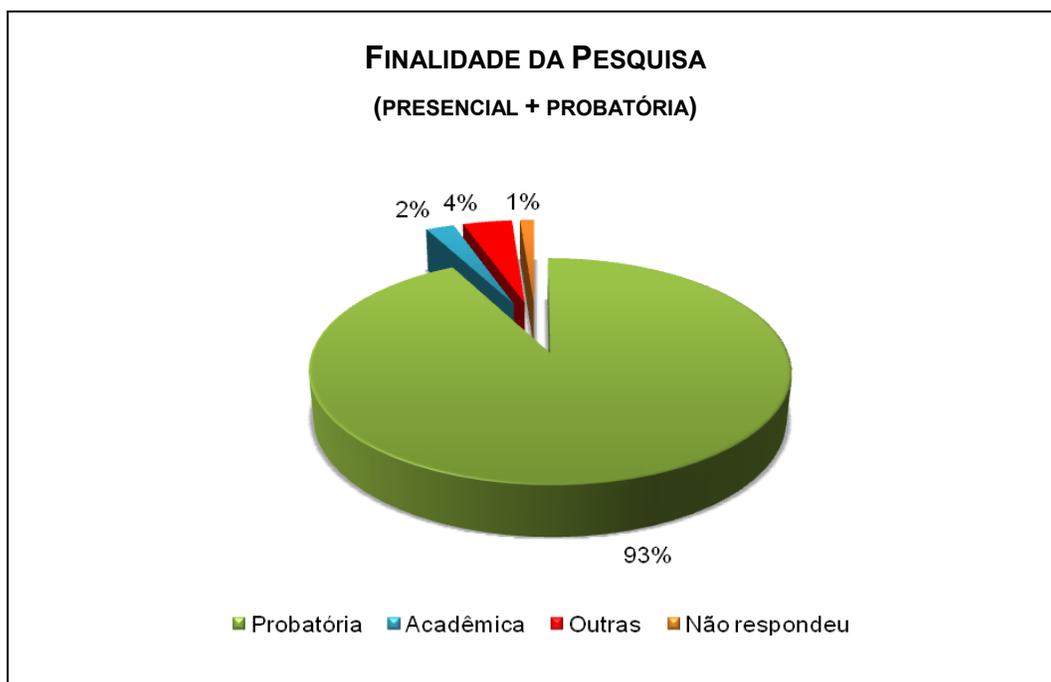
O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 05 a 30 de junho de 2017. Foram recebidos 145 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 16 respostas.

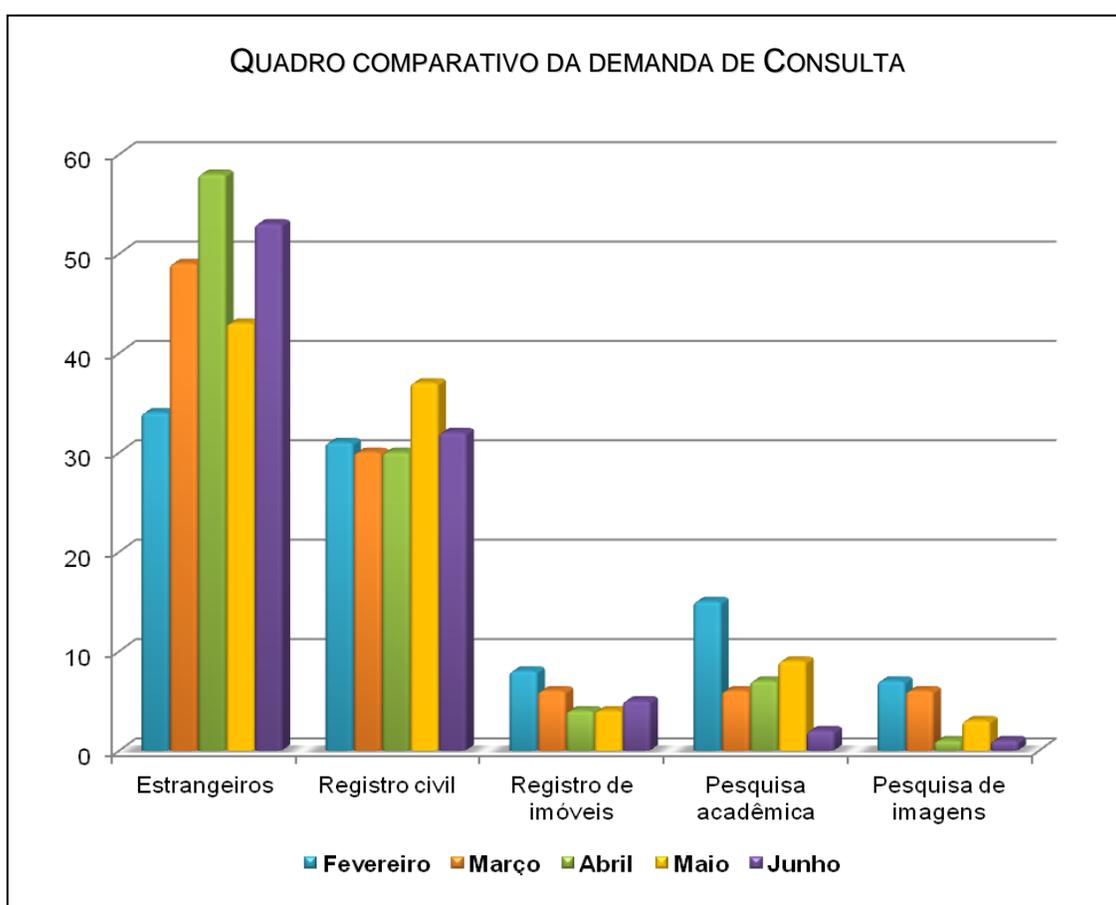
RESUMO DOS RESULTADOS

- Dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em junho, 51% tem nível superior, 26% pós-graduação, 17% ensino médio e 6% ensino fundamental. No atendimento a distância, 69% tem nível superior, 19% ensino médio e 12% pós-graduação.
- No mês de junho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais foi na área de Direito, seguida da área de Administração. No atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Engenharia.
- 87% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. No atendimento a distância, 87% pesquisava pela primeira vez.

- A pesquisa probatória representa 93% da finalidade da consulta presencial e 83% da consulta a distância.



- No atendimento presencial, 8,97% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 6,25%.
- Dentre os temas, 53% dos respondentes, tanto do atendimento presencial quanto a distância, indicou Entrada e registro de estrangeiros, 32% Registro civil (nascimento, casamento e óbito), e 5% Registro de imóveis. A pesquisa acadêmica era o objetivo de 2% dos usuários e a pesquisa de imagens de 1%; 1% não respondeu.
- 75% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 19% as consideraram boas e 6% ruim.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 48% dos usuários presenciais os consideraram ótimos, 29% bons, 16% não respondeu, 5% regular e 2% os considerou ruins. No atendimento a distância, 44% dos respondentes considerou bons os instrumentos, 37% ótimos e 19% regulares.
- No atendimento presencial, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 46% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 23% respondeu que recebeu o documento/informação, e 11% não recebeu o documento/informação; 20% não respondeu. No atendimento a distância, 81% recebeu o documento/informação, 13% não recebeu o documento/informação e 6% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 47,59% dos usuários do atendimento presencial deixou suas observações; destas, 91,3% são positivas. Dentre as críticas, aparece a lentidão dos computadores da Sala de Consultas e a pesquisa pelo SIAN, além de sugestões de integração com órgãos internacionais e informatização da reqdoc.
- No atendimento presencial, 52% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 29% não faz diferença e 19% não respondeu.
- 50% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 92,75% eram elogios. Dentre as sugestões, destaca-se a demora na resposta e o fato da GRU só poder ser paga no Banco do Brasil.
- 62% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 13% nota 7, 13% nota 4, 6% nota 9 e 6% nota 8. As demais notas não receberam indicações.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

- Foi rápido, eficiente, gostei muito, parabéns
- SIAN: Muito difícil navegar sem saber qual catálogo precisa.
- Muito bom, mas infelizmente não é o local que possa me fornecer dados.
- Muito bom atendimento apesar de não ter conseguido.
- Um ótimo atendimento. O prazo da busca achei longo demais. Porém, entendo que existe muitas informações no banco de dados de vocês.
- Muito bom.
- Conexão wi-fi para todos seria muito bom ajudando na espera.
- Ótimo atendimento.
- O atendimento no AN é bom, mas nunca consegui orientações pelo telefone, pois apenas chamou e ninguém atendeu.
- Atendimento perfeito. Parabéns.
- Parabéns a todos os funcionários pelo atendimento prestado.
- Excelente procedimento profissional.
- Serviço excelente e de muita qualidade informativa, o Arquivo Nacional está de parabéns.
- BOM! ÓTIMO! UHULLL
- Tudo conforme.

- Todos extremamente atenciosos e esclarecedores. Continuem assim.
- Muito bom. Gostei muito do Arquivo Nacional.
- Vim ao Arquivo Nacional acompanhar uma amiga. Fiquei surpreendida com a beleza do prédio e com a organização e logística do vosso trabalho. Parabéns!
- Sendo atendido pelo sr. Díbulo
- Agradeço ao atendimento excepcional pela senhora Denymar que foi muito atenciosa e prestativa.
- Agradeço ao atendimento ótimo pela senhora Denymar. Muito atenciosa e prestativa.
- Os funcionários que me atenderam foram muito atenciosos.
- Foi boa a recepção!
- OK✓
- O atendimento foi ótimo.
- Sempre devemos melhorar. Obrigado!
- O atendimento está condizente; 2. Em meu entendimento tal "Arquivo" precisava sobre questões "nacionais" e não tão somente sobre metrópole, Rio de Janeiro; 3. Que tal Arquivo pudesse ajudar os brasileiros não tão somente na dupla cidadania mas... [rubrica]
- Atendimento muito bom.
- Atendimento muito cordial de todos os funcionários
- Saudações à educação e à presteza dos funcionários.
- Tentativa de pesquisa sem sucesso pela internet mas consegui pelo atendimento presencial a funcionária Flávia foi muito prestativa e eficiente. Parabéns!!! Obs: Ainda consegui uma cópia autenticada gratuitamente.
- Nada a opor: ótimo.
- Ótimo local e funcionários muito prestativos. Só elogio.
- Todos muito atenciosos. Recepção: Sra. Crismale e Tássia. Enfim, todos muito atenciosos. Grata [rubrica] Nota: me surpreendeu o atendimento ao público, para ser um órgão público. Normalmente demorado e não atenciosos.
- Ótimo atendimento em todos os setores. Infelizmente não consegui o que procurava por, eu mesma, não ter todas as informações necessárias para a busca. O sr. Bruno foi extremamente atencioso. [ass] 20/06/2017
- Soube do Arquivo Nacional através da mídia e tive a grata satisfação conhecer as instalações e os funcionários, pessoas com excelente disposição para os trabalhos propostos. Em resumo: tive uma excelente impressão de tudo e de todos. [ass] Em especial meus parabéns e agradecimentos as sras. Crislane e Tássia. [rubrica]
- O atendimento recebido foi muito atencioso e cordial. Realizei uma pesquisa e estou aguardando uma posição.
- Atendimento plenamente satisfatório (esclarecedor, com indicação objetiva)
- Funcionários super atenciosos.
- Muito bem atendido com rapidez e eficiência. Parabéns. Descobri mais uma coisa que funciona em nosso país.
- O sistema de buscas é bastante falho ainda. Mesmo usando os comandos com "AND". "~1", maiúsculas e minúsculas alternadamente, a busca tem que ser feita quase que individualmente dentro de um tema ou "recorte espacial" mais amplo, já que palavras e nomes, por exemplo, acabam sendo omitidos, mesmo quando buscamos com base nos mesmos.
- Fui muito bem atendido pelo sr. Bruno que me orientou após uma pesquisa a procurar a Biblioteca Nacional, onde provavelmente encontrarei sobre o que pesquiso ou seja a revista O Cruzeiro. [rubrica] Rio, 21/06/2017
- Ótimo
- Boa vontade, ótimo atendimento, porém, ainda faltando conteúdo=dados. Obrigada de qualquer forma.
- Muito bem atendida mas infelizmente não consegui o meu objetivo no Arquivo Nacional.

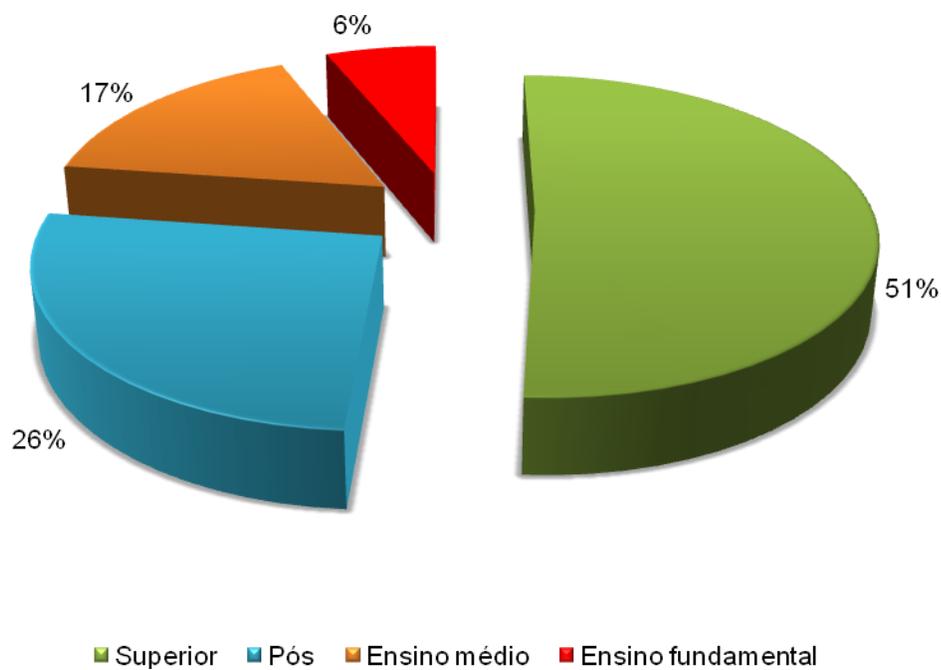
- Pessoas amáveis e pacientes, deu me a informação que precisava . A atendente Elsa é muito atenciosa.
- Informatização para emissão da guia de requisição de documento. Eu agendei uma pesquisa de registro civil de nascimento em 20 livros e a funcionária precisou escreve meu nome (e dados) repetidamente em 20 guias! Estamos em 2017. Ela poderia ter uma interface simples (sisteminha) que replicasse os dados comuns entre as tuias e só mandasse imprimir.
- Pessoas simpáticas e muito atenciosas.
- Ótimo atendimento. Rio, 26/06/2017 [ass]
- Ótimo atendimento.
- Estão de parabéns!
- Os funcionários demonstraram conhecimento de suas atribuições dispensando aos solicitantes um atendimento cordial e receptivo. 26/06/17 [ass]. Em tempo: os funcionários utilizam as ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente e tornar a pesquisa efetiva e eficaz. [ass]
- Parabéns. Muito bom tudo.
- Gostaria que o sistema fosse informatizado e online, com busca dos registros em tempo real. Desta forma seriam drasticamente encurtados os prazos aos usuários.
- Como primeira visita a esta repartição as impressões até o momento foram as melhores.
- Fui atendido pelo sr. Victor no guichê nº 6. Pedi para pesquisar sobre a entrada dos meus bisavós que desembarcaram em Sta. Catarina quando imigraram para o Brasil. Ele me encaminhou a um terminal de consultas que não era capaz de processar a informação solicitada. Segundo o sr. Victor seria melhor fazer a pesquisa em cãs pois os computadores disponíveis para a consulta no local (AN) seriam muito antiquados e lentos para o processamento das informações. Que tal compara computadores compatíveis com a consulta a ser feita? De que adianta uma sala com terminais obsoletos? Não acredito, mas espero que melhorem.
- Gostaria que os arquivos referentes a entrada de estrangeiros entre 1956 e 1961 estivessem digitalizados. Existe previsão? [e-mail]
- Os funcionários são muito atenciosos, educados e bem informados. Fiquei muito satisfeita com o serviço prestado, excelente.
- O atendimento do Arquivo nº10 mas falta integração com outros órgãos internacionais outros registros. Obs: Tombo.pt, CEPSE, www.familysearch.org. Muito obrigado pela atenção. [ass]
- Excelente trabalho, nota 10.
- Gostei de conhecer o Arquivo Nacional, pois vi a oportunidade de conseguir descobrir os documentos de identificação do meu bisavô.
- Fui muito bem orientada pelo funcionário Bruno, quanto a procedimentos de pesquisa tanto por site, quanto em cartórios para tentar obter dados complementares para atingir meu objetivo, que é localizar certidão do meu avô. 28/06/2017 [rubrica]
- Estou satisfeito sendo a primeira consulta.
- Parabéns. [rubrica] 28/06/17
- Ótimo atendimento por parte de todos os servidores!
- Funcionários atenciosos.
- O atendimento foi excelente. Seria muito bom que o documento que estou procurando já estivesse digitalizado.
- Atendimento ótimo, um pouco demorado para atendimento interno (sala espera) mas de um todo muito bom.
- Excelente empenho orientação, cuidado e profundo conhecimento sobre a função desempenhada. Gostaria de ressaltar o excelente atendimento da funcionária Cleide.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

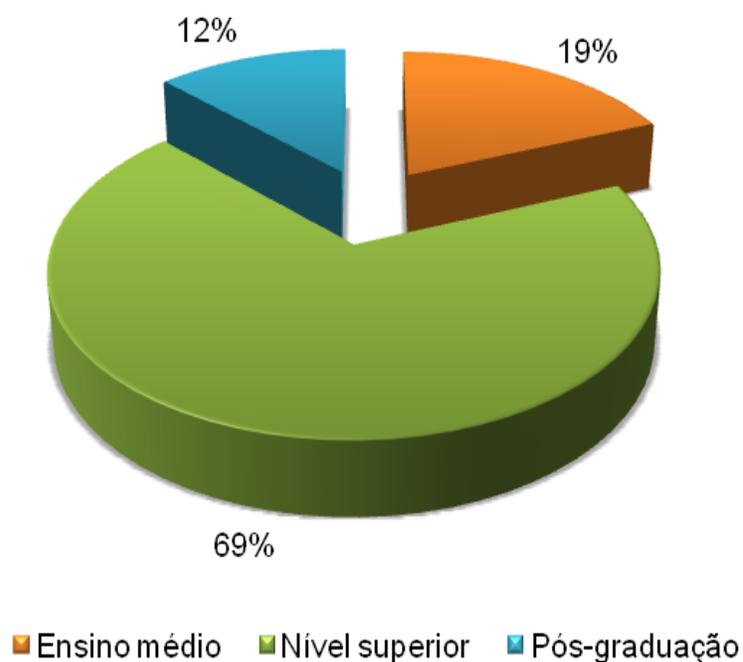
- Apenas o boleto deveria estar disponível para pagamento em qualquer banco. Com relação ao serviço, só posso elogiar o atendimento e o trabalho fantástico que é realizado por esta equipe.
- 1 ano para receber a resposta. Era melhor nem mais receber a resposta. Um ano é um tempo absurdamente gigantesco. Deveria haver uma melhora nisso.
- Tenho esperança de receber as informações solicitadas.
- Ótimo, só não consegui encontrar sozinha no site, e não sei porque.
- Achei o serviço muito organizado, pontuando as etapas e nos dando os elementos para que fizéssemos a pesquisa e pudéssemos fazer a solicitação do passageiro desejado. Muito eficiente. Vocês estão de parabéns!
- Acredito q os arquivos devam oferecer alternativas quando não pode atender o pedido
- Embora, ainda não tenham conseguido me ajudar, continuarei tentando. Fiquei muito contente de achá-los e este atendimento à distância é muito eficiente e rápido, coisas que não estamos acostumados aqui. Quero cumprimentar a todos(as) que compõem a Equipe de Atendimento a Distância. Tentei uma vez o serviço de Imigração do Rio, mas NUNCA me responderam. Minha sugestão é que coloquem sites de Portugal que possam ajudar em nossas consultas. Dizem que lá são muito organizados com relação à quem imigrou. Tem teses de mestrado sobre a imigração portuguesa para o Brasil (1940 para trás).
Obrigada, [ass]
- EXCELENTE

ESCOLARIDADE

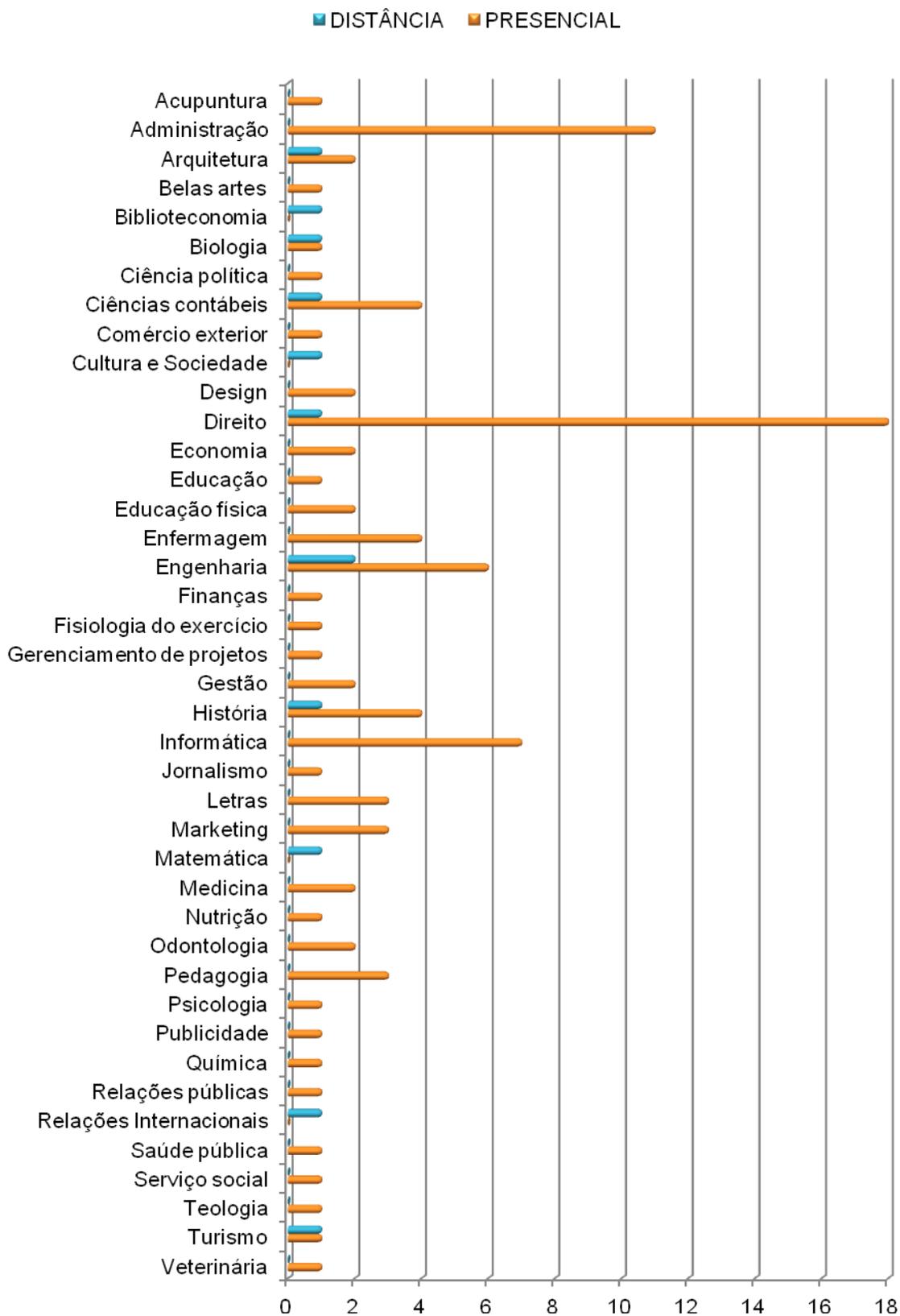
ATENDIMENTO PRESENCIAL



ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

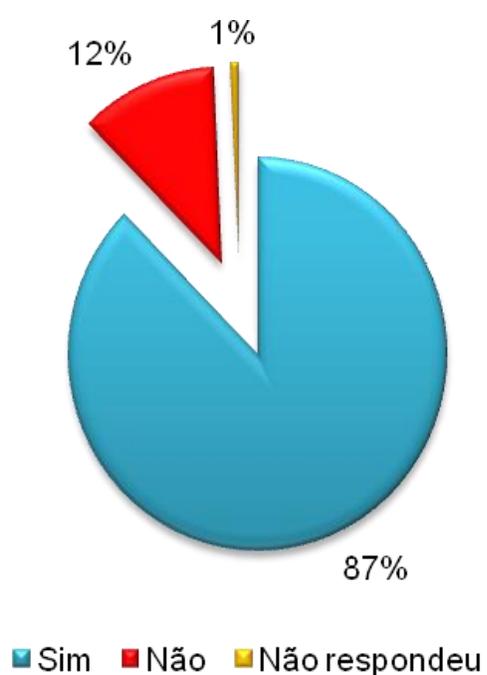


FORMAÇÃO



PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

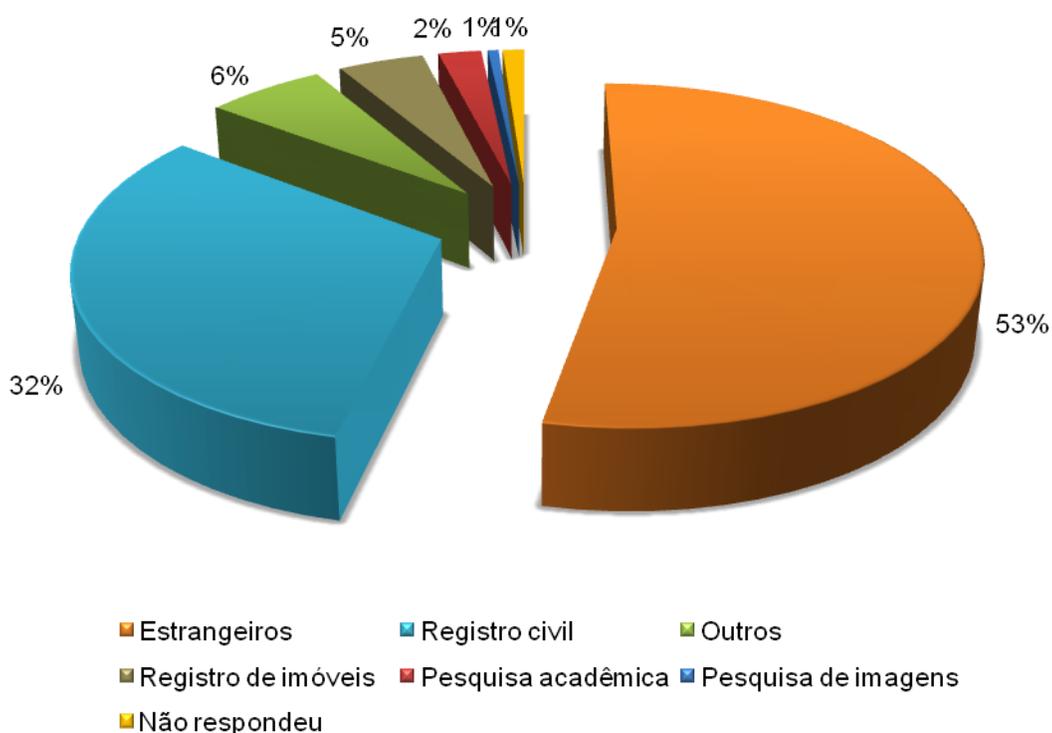
ATENDIMENTO PRESENCIAL



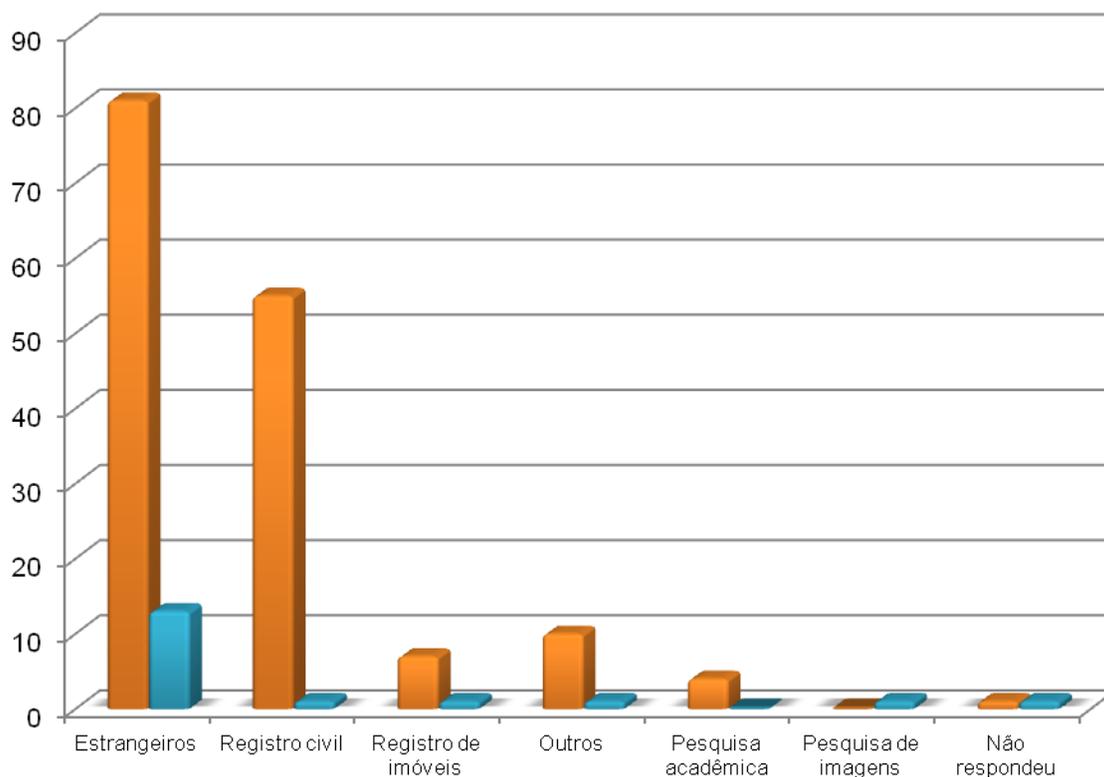
ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



TEMA DE PESQUISA

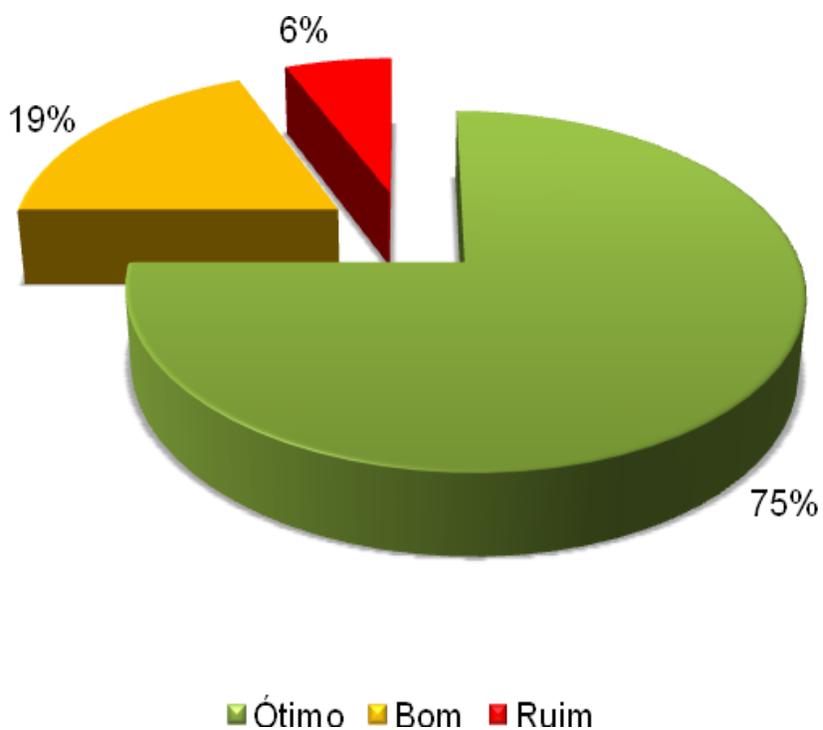


Presencial Distância

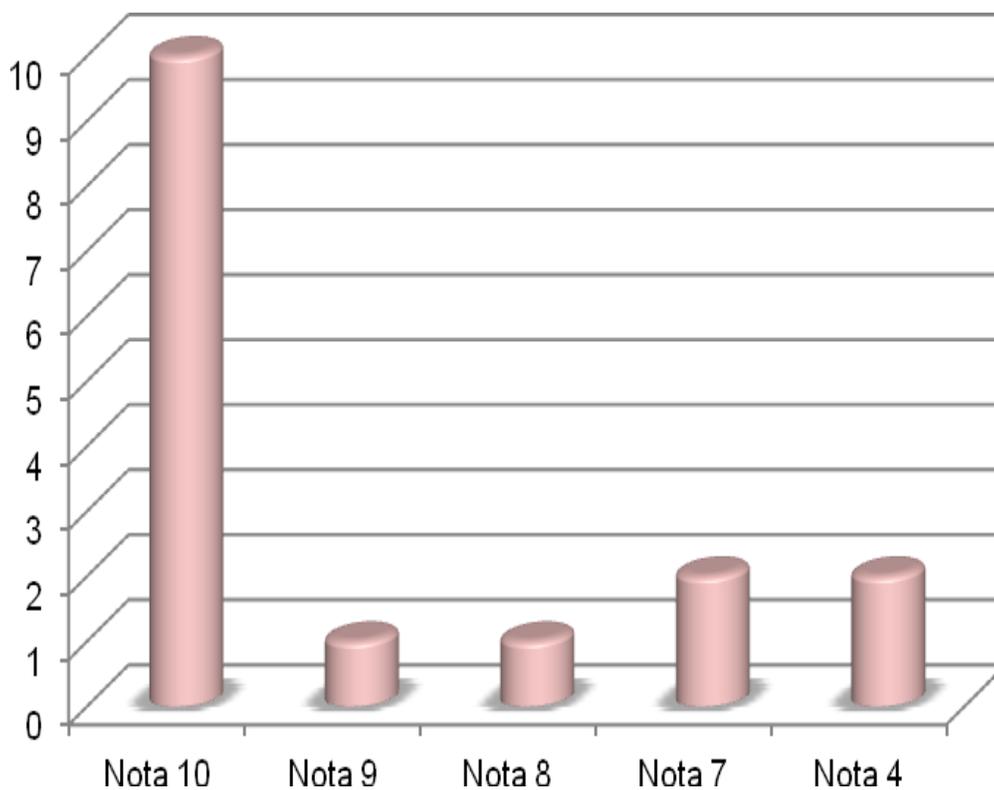


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

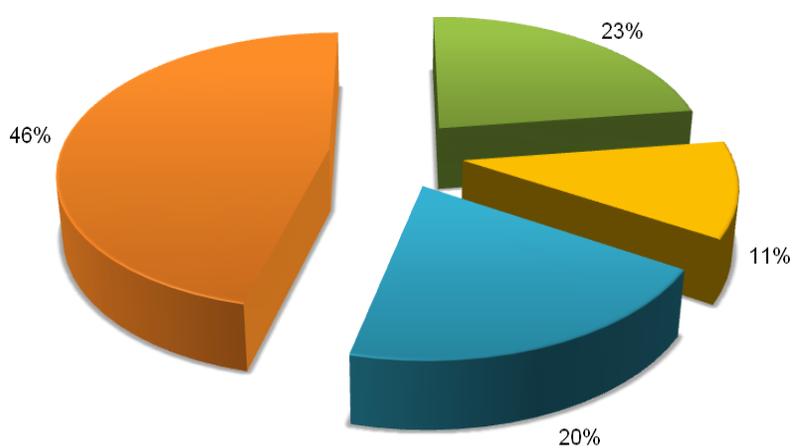


NOTA



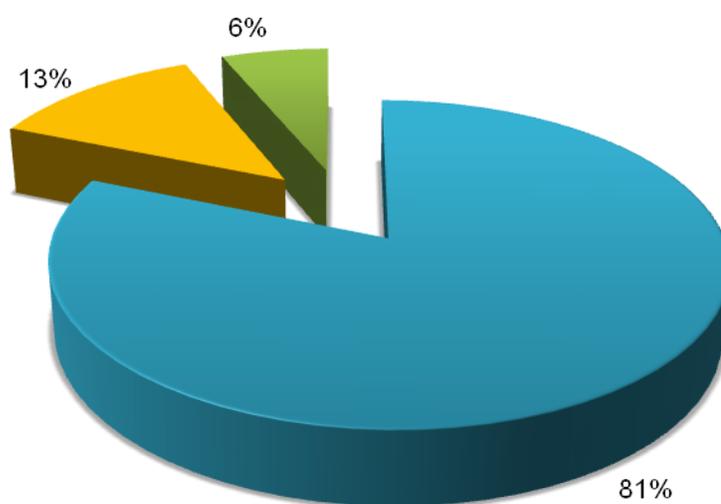
SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

ATENDIMENTO PRESENCIAL



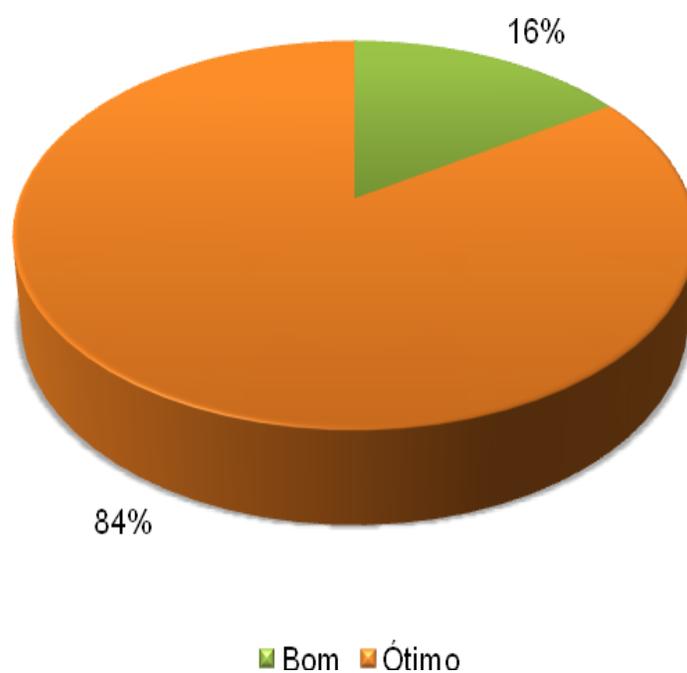
- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não respondeu
- Não recebeu o documento/informação, mas fui orientado sobre onde obtê-los

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

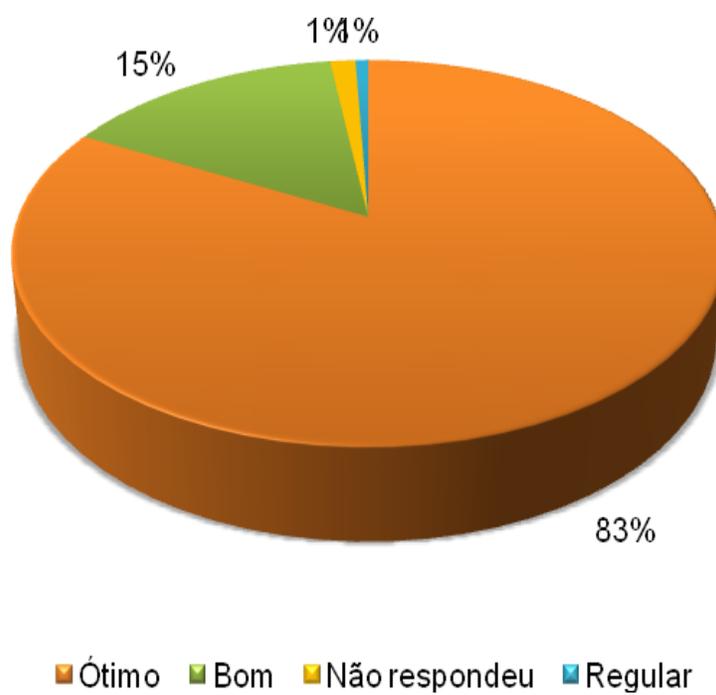


- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas fui orientado sobre onde obtê-los

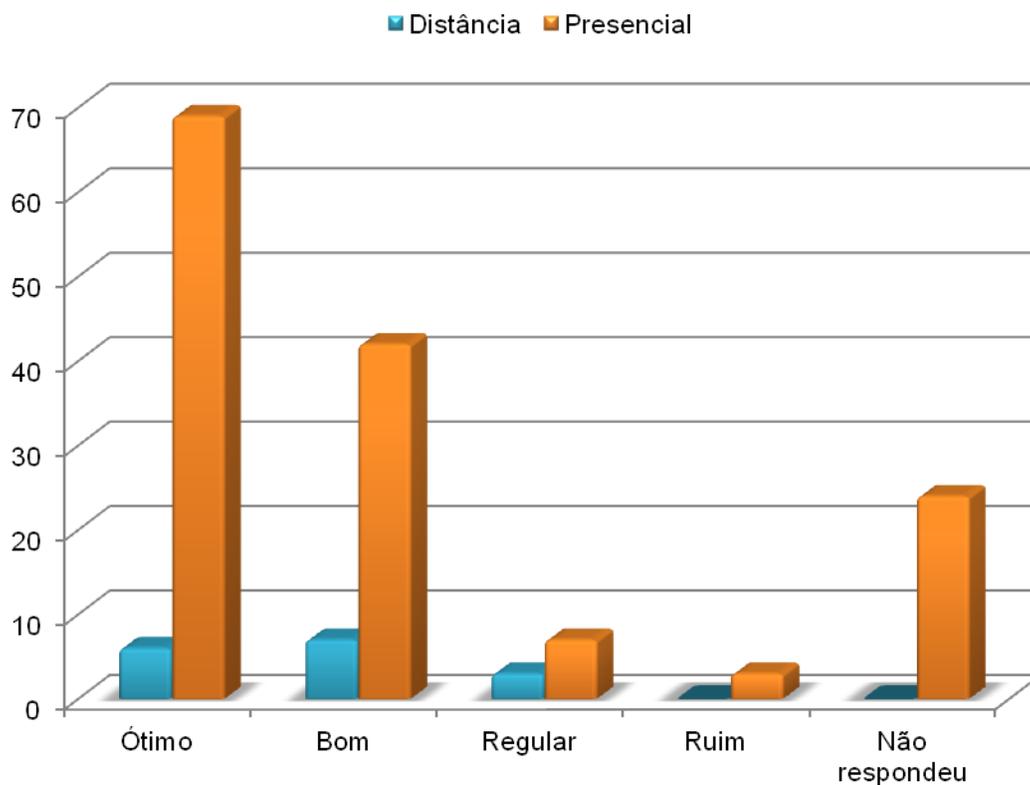
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



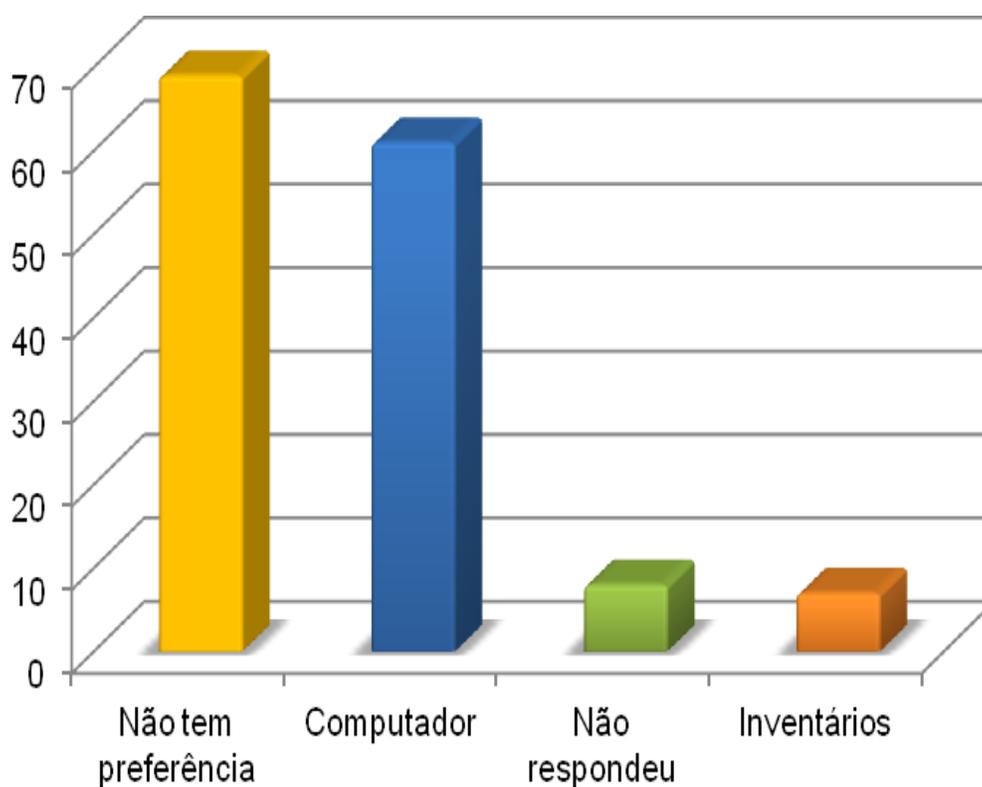
ATENDIMENTO NO BALCÃO



AValiação dos Instrumentos de Pesquisa Disponíveis



PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



Prezado usuário,

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

PARTICIPE CONOSCO DESTE ESFORÇO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

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

Sim

Não

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

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

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

Sim

Não

CONTINUA NO VERSO

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
1	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq esperar 30 dias	Não	Foi rápido, eficiente, gostei muito, parabéns
2	Pós	-	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ruim	Sim	-	Não	SIAN: Muito difícil navegar sem saber qual catálogo precisa.
3	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq está em processo de digitalização	Não	-
4	Superior	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não pq não é aqui	Sim	Muito bom, mas infelizmente não é o local que possa me fornecer dados.
5	Superior	Pedagogia	Sim	Irmã	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	Sim	Sim	Muito bom atendimento apesar de não ter conseguido.
6	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
7	Pós	Medicina	Não	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Não	Sim	Sim	-
8	Superior	Publicidade	Sim	Advogado	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq prazo	Sim	-
9	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não pq tem prazo	Sim	-
10	Superior	Química	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	-
11	Pós	-	Sim	Amigo e internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	Um ótimo atendimento. O prazo da busca achei longo demais. Porém, entendo que existe muitas informações no banco de dados de vocês.
12	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não tem arquivo	Sim	Muito bom.
13	Superior	Ciências contábeis	Sim	Ótimo	Outros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	Não	-
14	Superior	Análise de sistemas	Sim	Google	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Sim	Bom	Não	Não pq não localizei ainda	Não	-
15	Pós	Letras	Sim	Internet e indicação	Outros	Bom	Bom	Ruim	Não	Não	-	-	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMA-ÇÃO	PRIMEI-RA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN-CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
16	Superior	Direito	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
17	Pós	Informática	Sim	Jornal O Globo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq tem que esperar um mês	Sim	Conexão wi-fi para todos seria muito bom ajudando na espera.
18	Superior	Direito	Sim	Jornal O Globo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Sim	Ótimo	Orientação	Ainda vai ser pesquisado	Sim	Ótimo atendimento.
19	Superior	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
20	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não pq pesquisar no livro de registro	Sim	-
21	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não pq vou pesquisar nos livros	Sim	-
22	Pós	História	Sim	Passagem	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	-	-
23	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Passagem	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	-	-
24	Pós	Design	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq ainda não chegou	Sim	O atendimento no AN é bom, mas nunca consegui orientações pelo telefone, pois apenas chamou e ninguém atendeu.
25	Pós	Ciência política	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	Atendimento perfeito. Parabéns.
26	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Parabéns a todos os funcionários pelo atendimento prestado.
27	Superior	Educação física	Não	Indicação acadêmica e cartórios	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	-	Não	Excelente procedimento profissional.
28	Pós	Marketing	Sim	Livro e site	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq em pesquisa	Sim	-
29	Pós	Marketing	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Serviço excelente e de muita qualidade informativa, o Arquivo Nacional está de parabéns.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
30	Pós	Enfermagem	Sim	Mídia	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Falta de dados	Sim	-
31	Pós	História	Sim	Universidade	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não pq não solicitei	Sim	-
32	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Sim	Sim	-	BOM! ÓTIMO! UHULLL
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq falta informações	Sim	Tudo conforme.
34	Superior	-	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq ainda em pesquisa	Sim	-
35	Superior	Engenharia	Sim	Advogado	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não pq preciso procurar nos livros	Sim	Todos extremamente atenciosos e esclarecedores. Continuem assim.
36	Superior	Ciências contábeis	Sim	TV e internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq está em análise	Não	Muito bom. Gostei muito do Arquivo Nacional.
37	Pós	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Sim	Não pq aguardo resultado da pesquisa	Sim	Vim ao Arquivo Nacional acompanhar uma amiga. Fiquei surpreendida com a beleza do prédio e com a organização e logística do vosso trabalho. Parabéns!
38	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Escritório onde trabalho	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Sendo atendido pelo sr. Díbulo
39	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Agradeço ao atendimento excepcional pela senhora Denymar que foi muito atenciosa e prestativa.
40	Pós	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Sim	Agradeço ao atendimento ótimo pela senhora Denymar. Muito atenciosa e prestativa.
41	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda não consultei	Sim	-
42	Superior	Administração	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	Os funcionários que me atenderam foram muito atenciosos.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
43	Pós	Fisiologia do exercício	Sim	Amiga	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	Sim	-
44	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq faltou informação de minha parte	Não	Foi boa a recepção!
45	Superior	-	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	Terei que pesquisar em Vitória-ES	-	OK✓
46	Superior	Odontologia	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	-	-	-	Sim	-
47	Superior	Enfermagem	Sim	Esse órgão já é conhecido em todo país	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
48	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Google	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	O atendimento foi ótimo.
49	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	Parentes	Outros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ótimo	-	Não pq o doc se encontra no Ministério da Fazenda	-	-
50	Superior	Engenharia	Não	Parente	Outros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ótimo	-	Não pq o doc se encontra no Ministério da Fazenda	-	-
51	Superior	Educação física	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq recebi o protocolo	Não	-
52	Superior	Biologia	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
53	Superior	Letras	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
54	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-	-
55	Pós	Administração	Sim	Recomendação	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Não	Não pq busca marcada	-	-
56	Superior	Arquitetura	Sim	Faculdade e passeio turístico	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não pude continuar a pesquisa	Sim	Sempre devemos melhorar. Obrigado!

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
57	Pós	Gestão	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Sim	-
58	Superior	Direito	Sim	Sempre soube	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Não pq aguardar o prazo de 30 dias	Sim	-
59	Pós	Medicina	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
60	Pós	Marketing	Não	Sempre soube da existência	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq aguardando ficar pronto	Não	-
61	Superior	Administração	Sim	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	Não pq não foi localizado	Sim	-
62	Superior	Jornalismo	Sim	Consulado	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq precisava de mais dados pra obtê-los	Não	-
63	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
64	Pós	Gerenciamento de projetos	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda não concluí a pesquisa	Sim	-
65	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Jornal	Outros: pesquisa genealógica	Ótimo	Ótimo	Bom	-	-	-	-	-	-	-
66	Superior	Design gráfico	Sim	Consulado	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não encontrada	Sim	-
67	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
68	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq documentação inconsistente	Não	1. O atendimento está condizente; 2. Em meu entendimento tal "Arquivo" precisava sobre questões "nacionais" e não tão somente sobre metrópole, Rio de Janeiro; 3. Que tal Arquivo pudesse ajudar os brasileiros não tão somente na dupla cidadania mas...

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
															[rubrica]
69	Superior	Teologia	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-	Atendimento muito bom.
70	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pa não solicitei certidão	Sim	-
71	Pós	Gestão pública	Sim	Parentes	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	-	Atendimento muito cordial de todos os funcionários
72	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq vou aguardar pesquisa	Sim	-
73	Pós	História	Sim	Bibliografia, internet, professores	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não pa ainda não findou o prazo	Não	Saudações à educação e à presteza dos funcionários.
74	Superior	-	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	-	-
75	Superior	Relações públicas	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Não	Não pq não consegui acesso p/ site	Sim	Tentativa de pesquisa sem sucesso pela internet mas consegui pelo atendimento presencial a funcionária Flávia foi muito prestativa e eficiente. Parabéns!!! Obs: Ainda consegui uma cópia autenticada gratuitamente.
76	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amiga	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	Sim	Não pq agendadada	-	-
77	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
78	Ensino médio	Não se aplica	Não	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Nada a opor: ótimo.
79	Superior	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq falta inf. detalhadas	Não	-
80	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Ótimo local e funcionários muito prestativos. Só elogio.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
81	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Não	-
82	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq depende de pesquisa	Sim	Todos muito atenciosos. Recepção: Sra. Crismale e Tássia. Enfim, todos muito atenciosos. Grata [rubrica] Nota: me surpreendeu o atendimento ao público, para ser um órgão público. Normalmente demorado e não atenciosos.
83	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos e internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq nada foi encontrado	Não	Ótimo atendimento em todos os setores. Infelizmente não consegui o que procurava por, eu mesma, não ter todas as informações necessárias para a busca. O sr. Bruno foi extremamente atencioso. [ass] 20/06/2017
84	Superior	Direito	Sim	Mídia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq depende de pesquisa	Não	Soube do Arquivo Nacional através da mídia e tive a grata satisfação conhecer as instalações e os funcionários, pessoas com excelente disposição para os trabalhos propostos. Em resumo: tive uma excelente impressão de tudo e de todos. [ass] Em especial meus parabéns e agradecimentos as sras. Crislane e Tássia. [rubrica]
85	Pós	Direito	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq solicitei a busca	Sim	O atendimento recebido foi muito atencioso e cordial. Realizei uma pesquisa e estou

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

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMA-ÇÃO	PRIMEI-RA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN-CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
															aguardando uma posição.
86	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	Não	-
87	Superior	Veterinária	Sim	Escolas, informativos, internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	Não	-
88	Superior	Economia	Sim	Escolas, informativos, internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não	Não	-
89	Superior	Ciências contábeis	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq a Pretoria ainda não digitalizou o arquivo	Sim	-
90	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Sim	-
91	Superior	Enfermagem	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Não	-	Sim	-
92	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Prefeitura	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Não	-
93	Superior	-	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	Atendimento plenamente satisfatório (esclarecedor, com indicação objetiva)
94	Superior	Pedagogia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq não estava digitalizada	Sim	Funcionários super atenciosos.
95	Superior	Nutrição	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não	-	-
96	Superior	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Não	Muito bem atendido com rapidez e eficiência. Parabéns. Descobri mais uma coisa que funciona em nosso país.
97	Superior	Serviço social	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ruim	Não	Não	Sim	-
98	Pós	Comércio exterior	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq falta informações familiares	Sim	-
99	Pós	História	Sim	Já conhecia, mas não havia pesquisado	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	-	Não pq ainda não solicitei	Sim	O sistema de buscas é bastante falho ainda. Mesmo usando os

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

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMA-ÇÃO	PRIMEI-RA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN-CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
															comandos com "AND". "~1", maiúsculas e minúsculas alternadamente, a busca tem que ser feita quase que individualmente dentro de um tema ou "recorte espacial" mais amplo, já que palavras e nomes, por exemplo, acabam sendo omitidos, mesmo quando buscamos com base nos mesmos.
100	Superior	-	Sim	Estudos	Outros: Revista O Cruzeiro	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	Ótimo	Orientação	Não pq o meu objetivo encontra-se na Biblioteca Nacional	Não	Fui muito bem atendido pelo sr. Bruno que me orientou após uma pesquisa a procurar a Biblioteca Nacional, onde provavelmente encontrarei sobre o que pesquiso ou seja a revista O Cruzeiro. [rubrica] Rio, 21/06/2017
101	Superior	Turismo	Sim	-	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não pq data não consta mais	Sim	Ótimo
102	Pós	Psicologia	Sim	Primo	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq não estão cadastrados (ainda)	Sim	Boa vontade, ótimo atendimento, porém, ainda faltando conteúdo=dados. Obrigada de qualquer forma.
103	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Não	-	Orientação	Ainda não	Sim	-
104	Superior	Direito	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não possui no Arquivo	Não	Muito bem atendida mas infelizmente não consegui o meu objetivo no Arquivo Nacional.
105	Superior	Administração	Sim	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Sim	Não	Pessoas amáveis e pacientes, deu me a informação que precisava . A atendente Elsa é muito atenciosa.
106	Superior	Administração	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMA-ÇÃO	PRIMEI-RA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN-CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
107	Superior	Informática	Sim	Internet e amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq agendei a busca	Não	Informatização para emissão da guia de requisição de documento. Eu agendei uma pesquisa de registro civil de nascimento em 20 livros e a funcionária precisou escrever meu nome (e dados) repetidamente em 20 guias! Estamos em 2017. Ela poderia ter uma interface simples (systeminha) que replicasse os dados comuns entre as tuias e só mandasse imprimir.
108	Pós	Acupuntura	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	-	Sim	Pessoas simpáticas e muito atenciosas.
109	Superior	Odontologia	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Sim	Não pq tinha compromiss o e não pude esperar	Sim	-
110	Superior	-	Sim	Amigos	Outros	Ótimo	-	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	Ainda não dei entrada	Não	Ótimo atendimento. Rio, 26/06/2017 [ass]
111	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	Nossa maravilhoso muita utilidade	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	-	Não	Ótimo atendimento.
112	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não se encontrava aqui	Não	Estão de parabéns!
113	Superior	Informática	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	-	-	-	-
114	Superior	-	Não	Trabalhando no centro do Rio	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
115	Superior	Informática	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
116	Superior	Letras	Sim	Advogado	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Não	-	-	-	-	-
117	Superior	Pedagogia	Sim	Advogado	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
118	Pós	Administração	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Não	Os funcionários demonstraram conhecimento de suas atribuições dispensando aos solicitantes um atendimento cordial e receptivo. 26/06/17 [ass]. Em tempo: os funcionários utilizam as ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente e tornar a pesquisa efetiva e eficaz. [ass]
119	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	Parabéns. Muito bom tudo.
120	Superior	Informática	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	-	Não pq prazo de 30 dias para entrega	Sim	Gostaria que o sistema fosse informatizado e online, com busca dos registros em tempo real. Desta forma seriam drasticamente encurtados os prazos aos usuários.
121	Superior	Informática	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
122	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Bom	Bom	-	-	-	Regular	Não	Não	-	-
123	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Não	Como primeira visita a esta repartição as impressões até o momento foram as melhores.
124	Superior	Belas artes	Sim	Portal institucional	Estrangeiros	Bom	Regular	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Orientação	Não pq ainda aguardo a retirada	-	Fui atendido pelo sr. Victor no guichê nº 6. Pedi para pesquisar sobre a entrada dos meus bisavós que desembarcaram em Sta. Catarina quando imigraram para o Brasil. Ele me encaminhou a um terminal de consultas que não era capaz de processar a informação solicitada. Segundo o sr. Victor

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
															seria melhor fazer a pesquisa em cãs pois os computadores disponíveis para a consulta no local (AN) seriam muito antiquados e lentos para o processamento das informações. Que tal compara computadores compatíveis com a consulta a ser feita? De que adianta uma sala com terminais obsoletos? Não acredito, mas espero que melhorem.
125	Superior	Administração	Não	Outros	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	-	Sim	-
126	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-
127	Pós	Finanças	Não	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não existe	Não	-
128	Pós	Educação	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não está organizada	Não	Gostaria que os arquivos referentes a entrada de estrangeiros entre 1956 e 1961 estivessem digitalizados. Existe previsão? [e-mail]
129	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Os funcionários são muito atenciosos, educados e bem informados. Fiquei muito satisfeito com o serviço prestado, excelente.
130	Superior	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	-	Ruim	Computador	-	-	Não	Não	-	O atendimento do Arquivo nº10 mas falta integração com outros órgãos internacionais outros registros. Obs: Tombo.pt, CEPSE, www.familysearch.org . Muito obrigado pela atenção. [ass]

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
131	Superior	Enfermagem	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não pq não foi encontrado	Não	Excelente trabalho, nota 10.
132	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Reportagem da TV	Outros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não estava disponível	Sim	Gostei de conhecer o Arquivo Nacional, pois vi a oportunidade de conseguir descobrir os documentos de identificação do meu bisavô.
133	Pós	Saúde pública	Sim	Coral Vital Brazil	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	Não pq não foi possível, por falta de dados do pesquisado	-	Fui muito bem orientada pelo funcionário Bruno, quanto a procedimentos de pesquisa tanto por site, quanto em cartórios para tentar obter dados complementares para atingir meu objetivo, que é localizar certidão do meu avô. 28/06/2017 [rubrica]
134	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq aguardando	Sim	Estou satisfeito sendo a primeira consulta.
135	Superior	Economia e Administração	Sim	Reportagens na TV e jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Sim	Parabéns. [rubrica] 28/06/17
136	Superior	-	Sim	Televisão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
137	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	Não	Não	-
138	Pós	Engenharia mecânica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq está em processo de digitalização	Sim	Ótimo atendimento por parte de todos os servidores!
139	Pós	Arquitetura e urbanismo	Sim	Pesquisa	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
140	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq buscar em 30 dias	Não	Funcionários atenciosos.
141	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Biblioteca	Outros: esoterismo	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não	Não	-
142	Superior	Ciências contábeis	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq é necessário realizar	Sim	O atendimento foi excelente. Seria muito bom que o documento

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGES-TÕES
													pesquisa		que estou procurando já estivesse digitalizado.
143	Superior	-	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não consta na base de dados	Não	Atendimento ótimo, um pouco demorado para atendimento interno (sala espera) mas de um todo muito bom.
144	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	-	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
145	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq aguardo digitalização	Sim	Excelente empenho orientação, cuidado e profundo conhecimento sobre a função desempenhada. Gostaria de ressaltar o excelente atendimento da funcionária Cleide.

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Nível superior	Engenharia Química		Sim	Através de blogs sobre cidadania portuguesa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Estou providenciando o pagamento da taxa. O fato de o pagamento ser permitido apenas no Banco do Brasil dificulta muito.	Apenas o boleto deveria estar disponível para pagamento em qualquer banco. Com relação ao serviço, só posso elogiar o atendimento e o trabalho fantástico que é realizado por esta equipe.	10
2	Pós-graduação			Sim		Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não		1 ano para receber a resposta. Era melhor nem mais receber a resposta. Um ano é um tempo absurdamente gigantesco. Deveria haver uma melhora nisso.	4
3	Ensino médio			Sim	Arquivo do ES	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Estou aguardando a carta, com algum dado do imigrante que foi solicitado.	Tenho esperança de receber as informações solicitadas.	8
4	Ensino médio			Sim	Instituição Tradicional Brasileira	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
5	Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Não		Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Sim			7
6	Nível superior	Engenharia Elétrica		Sim	Facebook - grupos de ajuda a obtenção de cidadania italiana	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
7	Nível superior	Direito		Sim		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim				10
8	Nível superior	Relações Internacionais		Sim	Facebook	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Sim		Ótimo, só não consegui encontrar sozinha no site, e não sei porque.	9
9	Nível superior	Biblioteconomia		Sim	Pesquisando na Internet e contatando o Museu do Imigrante	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Achei o serviço muito organizado, pontuando as etapas e nos dando os elementos para que fizéssemos a pesquisa e pudéssemos fazer a solicitação do passageiro desejado. Muito eficiente. Vocês estão de parabéns!	10
10	Ensino médio			Sim	Através de indicações de buscas para Cidadania	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não			7
11	Pós-graduação		Cultura e Sociedade	Sim	Sempre soube da existência	Outros	Ruim	Regular	Regular	Sim	Não	Arquivo não digitalizado	Acredito q os arquivos devam oferecer alternativas quando não pode atender o pedido	4
12	Nível superior	Matemática (FFCLRio Claro- atual UNESP)	-----	Sim	Consultando na internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação.	Não	Não encontraram dados sobre meu avô na pesquisa de naturalização, pois a filiação dele não tenho e penso que dificulta.	Embora, ainda não tenham conseguido me ajudar, continuarei tentando. Fiquei muito contente de achá-los e este atendimento à distância é muito eficiente e rápido, coisas que não estamos acostumados aqui. Quero cumprimentar a todos(as) que compõem a Equipe de Atendimento a Distância. Tentei uma vez o serviço de Imigração do Rio, mas NUNCA me responderam.	10

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													Minha sugestão é que coloquem sites de Portugal que possam ajudar em nossas consultas. Dizem que lá são muito organizados com relação à quem imigrou. Tem teses de mestrado sobre a imigração portuguesa para o Brasil (1940 para trás). Obrigada, Tania Tavares de Mattos Ancelevicz	
13	Nível superior	TURISMO C/ ENFASE EM HOTELARIA		Sim	PESQUISAS NO GOOGLE	Registro de imóveis	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		EXCELENTE	10
14	Nível superior	História		Não	O Arquivo Nacional sempre foi referência para pesquisa acadêmica sobre História do Brasil, trabalhos de grande importância na área da Ciências Sociais se utilizaram das fontes disponíveis no Arquivo Nacional	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Na verdade, eu solicitei uma foto		10
15	Nível superior	Ciências Contábeis		Sim	pelo google	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
16	Nível superior	Biologia e Ciências biológicas		Sim	Indicação da policia federal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	falta pagar a GRU e entregas o comprovante		10