

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

JUNHO
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 junho 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/gVm8hH>

SOBRE A PESQUISA

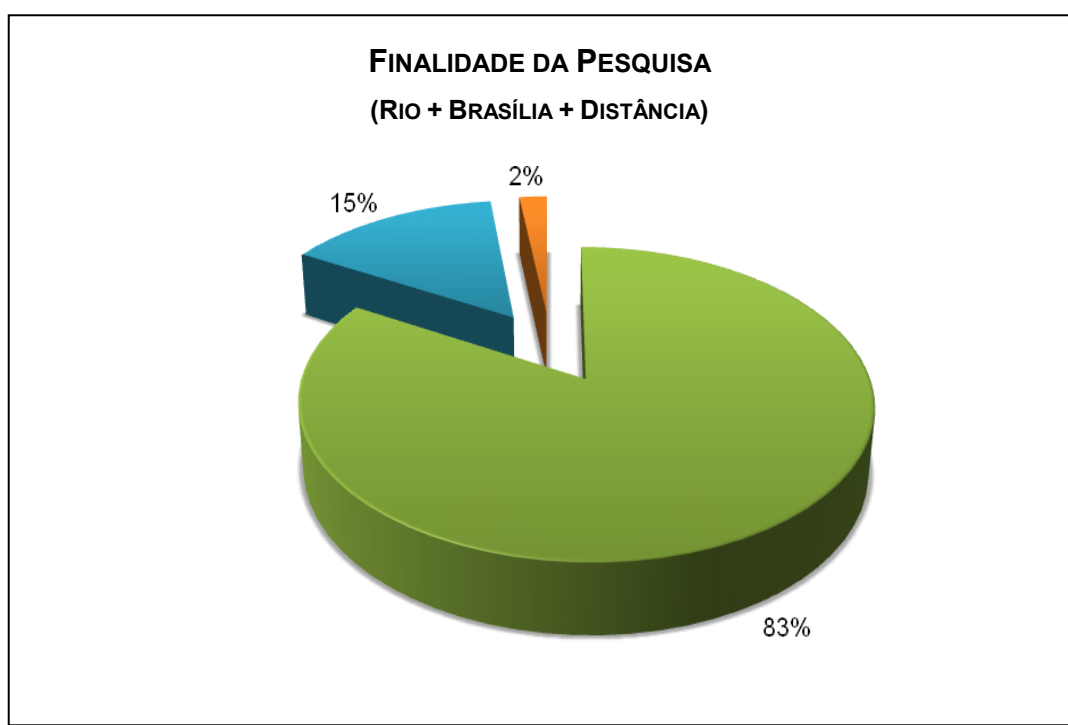
O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 04 a 29 de junho de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 111 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 02 questionários.

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 duas respostas.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 19 respostas.

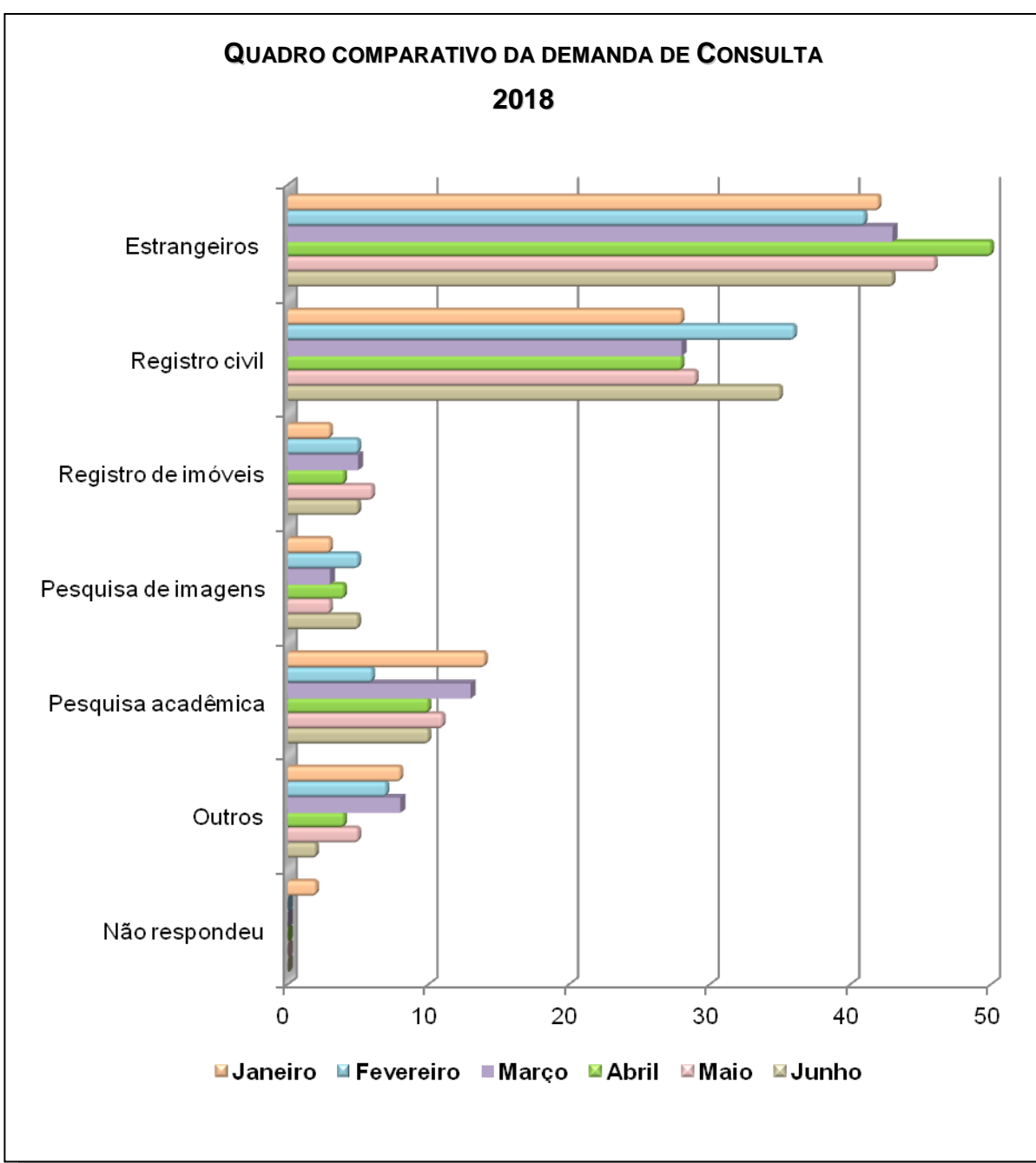
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 81% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; no atendimento a distância, 63% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, os dois respondentes já tinham pesquisado no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em junho, 47% tem nível superior, 34% tem pós-graduação, 16% ensino médio e 3% ensino fundamental; no atendimento a distância, 53% tem pós-graduação, 37% nível superior e 10% ensino médio. Em Brasília, os dois respondentes tinham pós-graduação.
- Em junho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (29%), seguida de Administração e de História (12% cada); no atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Direito e de Administração (21% cada). Os dois respondentes do Distrito Federal não declararam sua área de formação.
- No Rio, a pesquisa probatória representa 83,5% da finalidade da consulta presencial; na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 90,9% da finalidade de pesquisa. Em Brasília, os dois respondentes tinham por objetivo a pesquisa acadêmica.
- No atendimento presencial do Rio, 18% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 5,26% indicou mais



de um tema.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foram a pesquisa de Estrangeiros e a pesquisa de Registro Civil (38,1% cada). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (72,7%), seguida do Registro Civil (18,2%). No atendimento presencial no DF, os dois respondentes tinham por objetivo a pesquisa acadêmica.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 42% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 38% bons, 7% regulares, 4% ruins, 1% muito ruins e 8% não respondeu; no atendimento a distância, 42% considerou ótimos os instrumentos, 27% bons, 26% regulares e 5% não respondeu. Em Brasília, um dos dois respondentes considerou bom os instrumentos de pesquisa e o outro os considerou ótimos.



- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 46% dos usuários do Rio de Janeiro declaram não ter preferência, 41%

prefere instrumentos no computador, 9% prefere inventários impressos e 4% não respondeu. No Distrito Federal, os dois respondentes não tinham preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa.

- 79% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 79% dos usuários da Sede. Em Brasília, os dois respondentes consideraram ótimo o atendimento prestado no balcão e na recepção.
- 79% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 11% as consideraram boas e 10% regulares.
- 53% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 27% atribuiu nota 9, 5% nota 8, 5% nota 6, 5% nota 5, e 5% não respondeu.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 50% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 23% respondeu que recebeu o documento/informação, 3% não recebeu o documento/informação; 24% não respondeu.
- No atendimento presencial no DF, um dos dois respondentes respondeu que recebeu o documento/informação e o outro que não recebeu.
- No atendimento a distância, 68% recebeu o documento/informação, 16% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 16% não recebeu o documento/informação.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 29,73% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 76% são positivas. As demais observações se referem aos prazos de atendimento, tempo de espera, quadro de pessoal reduzido e dificuldades com a pesquisa online. Os respondentes de Brasília não deixaram opinião, sugestão ou crítica.
- 68,42% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 85% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a dificuldade na pesquisa online.
- No atendimento presencial do Rio, 39% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 30% não faz diferença e 31% não respondeu. Em Brasília, a conexão wi-fi não faz diferença para os dois usuários que responderam à pesquisa.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Poucos atendentes no balcão. O atendimento é detalhado. Precisa de atenção. O que faz com que o tempo de espera seja muito alto. Em contrapartida, o atendimento é excelente. Os atendentes são muito atenciosos e pacientes. Parabéns pelo atendimento. Não somente o que me atendeu, pois fiquei prestando atenção aos outros atendimentos enquanto aguardava. Nota 10.
- Achei extremamente importante o serviço oferecido pelo Arquivo Nacional. Além de contar com ótimos profissionais competentes e atenciosos, o que torna tudo muito mais tranquilo e eficaz.
- Excelente atendimento, os funcionários são educados, pacientes e prestativos. Agradeço a funcionária Cleide pelas orientações e ajuda. Nota 10!
- Ótimo atendimento. Vamos aguardar a pesquisa solicitada. Muito obrigado.
- Ótimo atendimento.
- Fui super bem atendido por todos os funcionários inclusive Vitor.
- Excelente o atendimento, muito eficaz. Fui tratado com o máximo de respeito possível e a funcionária Flávia me ajudou de todas as maneiras possíveis para me dar a informação a qual necessitava. Além disso, a vigilante Denise foi muito bem em sua função seguindo as regras do local. Todas as duas foram muito atenciosas. 07-06-2018.
- Funcionárias educadas e dispostas a ajudar.
- Bom, funcionários atenciosos e com paciência com pessoas sem muito conhecimento.
- Foi bom.
- Serviço público de excelência, pena não acontecer em outros órgãos públicos.
- Atendimento perfeito e funcionários atenciosos e super qualificados. Gostei muito.
- Atendimento ótimo. Sem comentários maiores.
- Eu sei que é trabalhoso, mas a base de dados de navios estrangeiros deveria ter uma melhor ferramenta de busca online, ao invés de ter apenas o documento digitalizado.
- Fui muito bem atendida pela pessoa. Menina paciente e interessada em ajudar. Obrigada a todos.
- Portal do SIAN poderia ter uma interface mais intuitiva, que facilitasse a pesquisa.

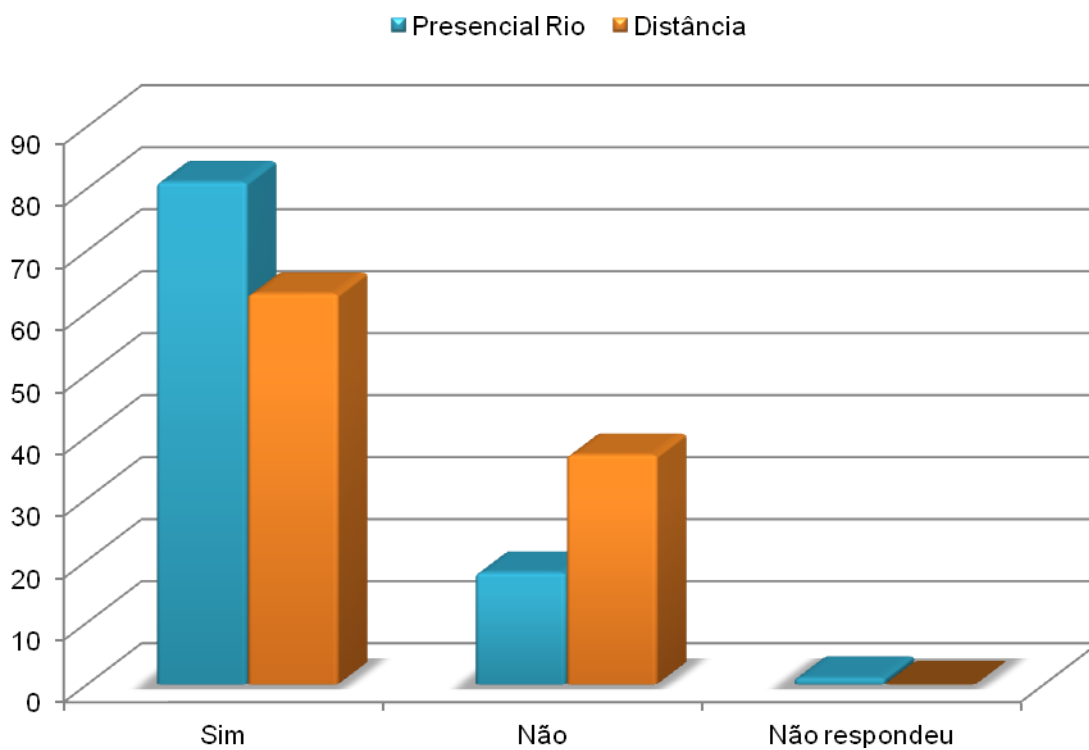
- Atendimento ótimo.
- A equipe do balcão de referência foi excelente, especialmente a sra. Andrea e o sr. Rodrigo, que viabilizaram o sucesso da minha pesquisa. Ambos profissionais realizaram orientação fundamental para a localização e identificação de fundos manuscritos, microfilmes e pdfs. Mesmo que eu já possuísse experiência no Arquivo, Andrea e Rodrigo foram responsáveis pelo sucesso dessa minha sessão no Arquivo. Isso é ainda mais relevante pelo fato de eu ser um historiador baseado nos E.U.A. e ter trazido estudantes para realizar pesquisa no AN, eu ressalto a alta qualidade dos serviços prestados. [ass] [qualificação]
- Dispensa comentários. Muito bom!
- Deveria desenvolver uma página mais amigável, com tutorial de pesquisas. Abrir as dependências para visitação.
- O SIAN poderia ser mais específico e utilizar de mais palavras para o recurso de busca, assim facilitaria melhor a pesquisa.
- Funcionários sobrecarregados, muitas pessoas na fila e poucas pessoas no atendimento. Valorosa a forma que fui atendida com tanta atenção a despeito da sobrecarga de serviços.
- Três horas de espera é um ABSURDO! Um desrespeito com o público. Apenas duas funcionárias para atender é um desrespeito sem tamanho com o público.
- Foi bom, obrigado e fiquem com Deus.
- Achei tudo muito bom. Mas o meu caso não era aqui, fui orientada, e vou correr atrás. [ass]
- O atendimento prestado por todos os colaboradores foi de excelência.
- O atendimento foi o diferencial.
- Os dados e informações deveriam ser mais abrangentes.
- Sem comentário.
- O atendimento maravilhoso com base em paciência e atenção aos clientes.
- Excelente o atendimento, digno do cidadão. A Cleide me atendeu muito bem, me ensinou a pesquisar no computador, mas disse que caso não consiga fazer a pesquisa pelo computador, poderei voltar quantas vezes for necessário. Obrigada. [ass]
- Fui muito bem atendida pela funcionária da vigilância e também pelo rapaz do atendimento. O que costuma ser muito raro no serviço público. [ass]

- Ampliação da digitalização dos documentos.

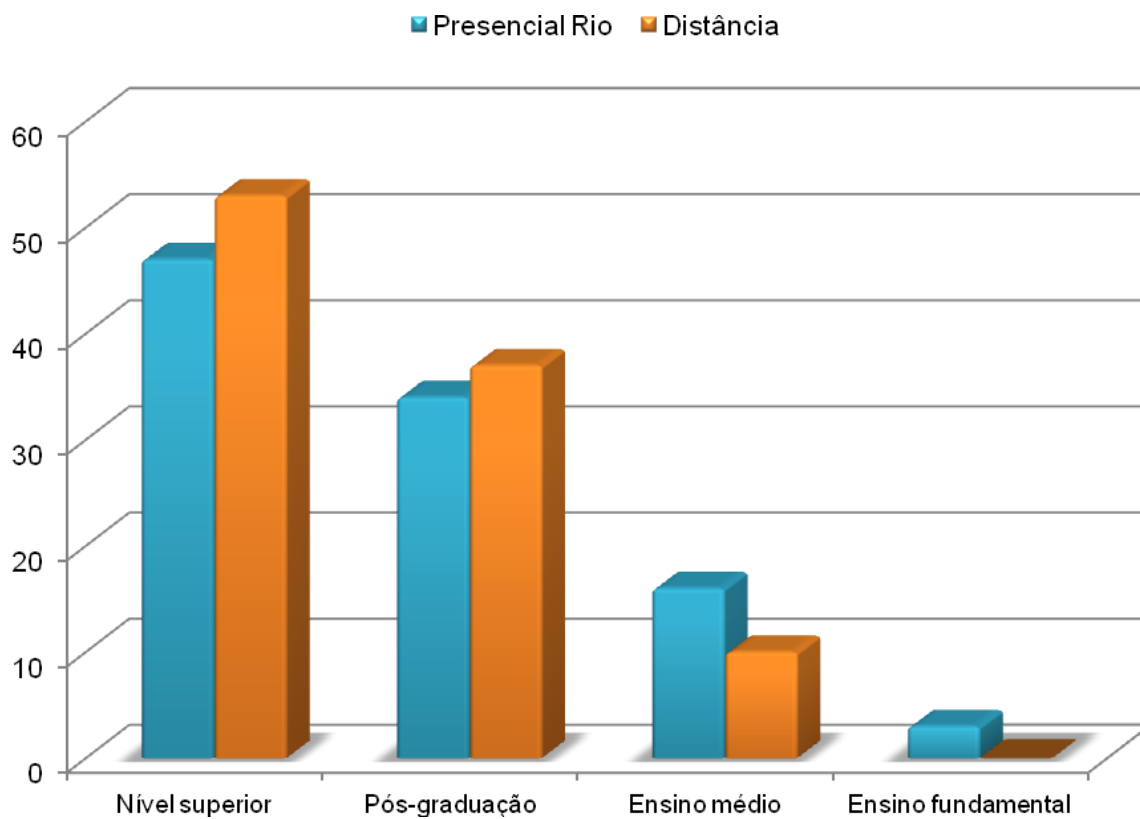
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Muito prestativo
- O atendimento muito bom, a consulta no site que é muito complicada não facilita nem estimula.
- Ótimo e breve atendimento !
- Muito bom e muito profissional. Só posso agradecer todas as gentilezas.
- Atendimento célere. Louvável.
- As atendentes foram sempre perstativas e atenciosas. Superou minha expectativa. Ainda estou na busca dos documentos do meu avô e bisavô. Consegui da minha avó.
- Ótimo! Sempre que preciso sou bem atendido!
- Achei a carteira de estrangeiro, mas não estou conseguindo tirar a cópia.
- Não consegui receber ajuda por telefone, e estou tentando por e-mail.
- Um bom atendimento e explicações tanto por telefone quanto por email .
- Ótimo.
- Até o momento satisfatório.
- Atendimento de excelência. Muito satisfeita!

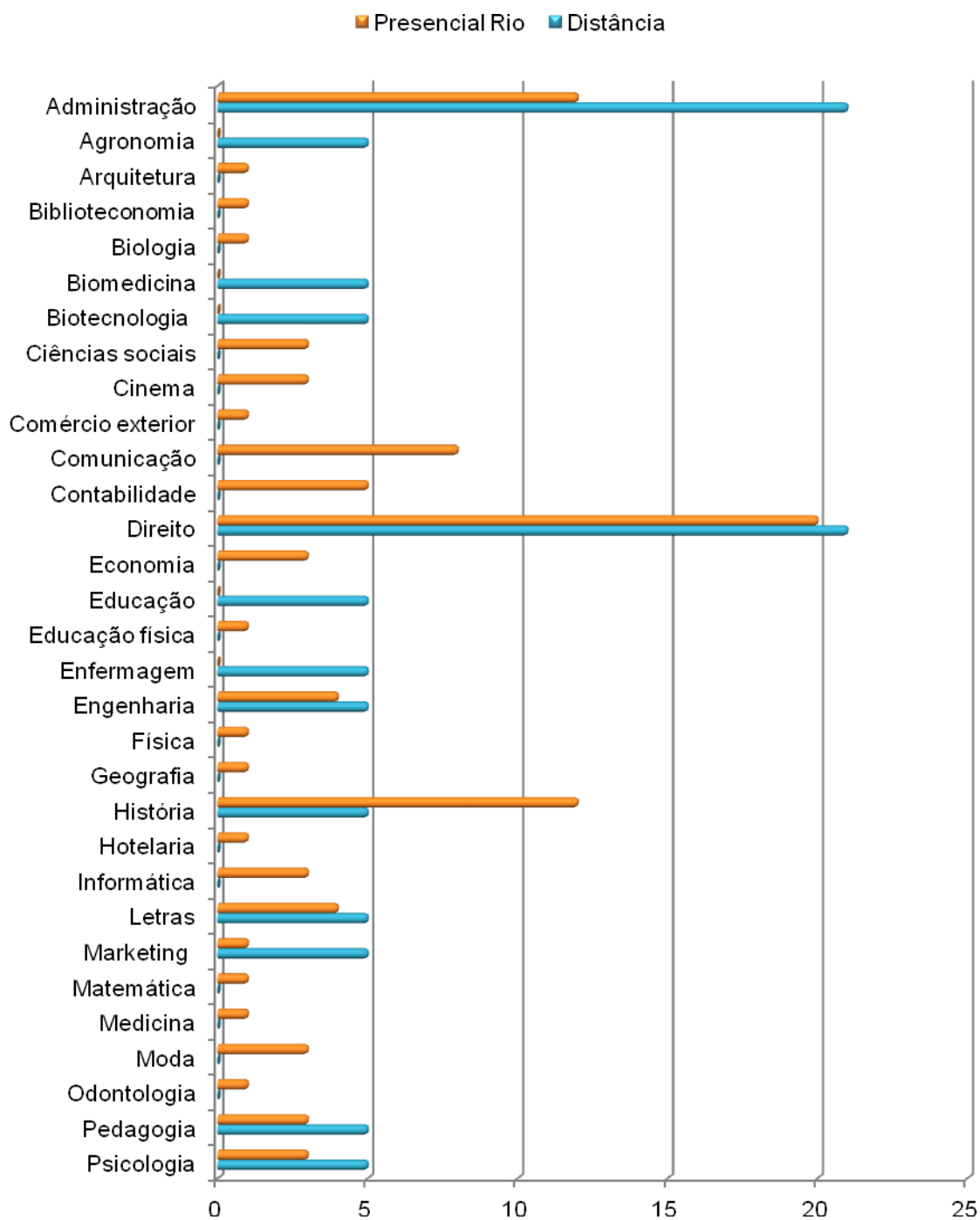
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



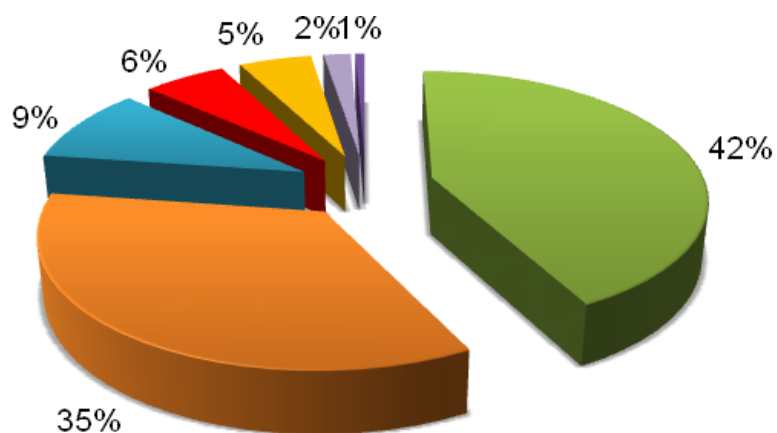
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

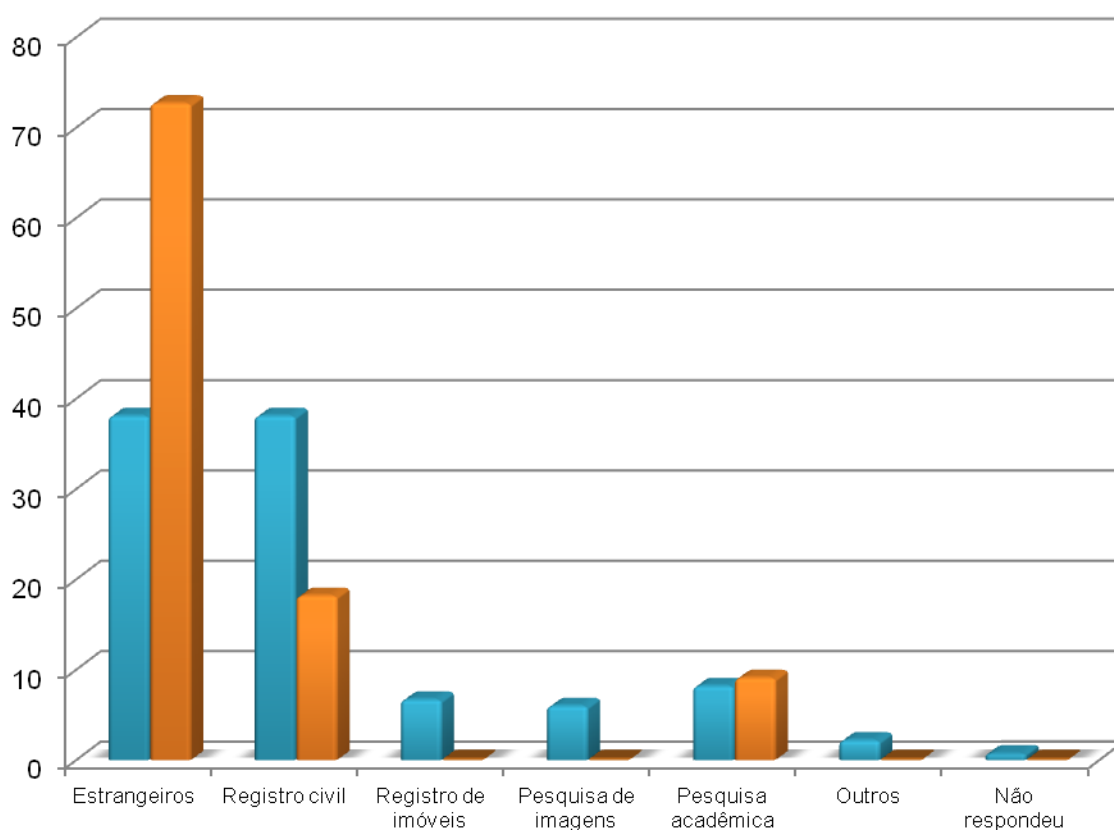


TEMA DE PESQUISA

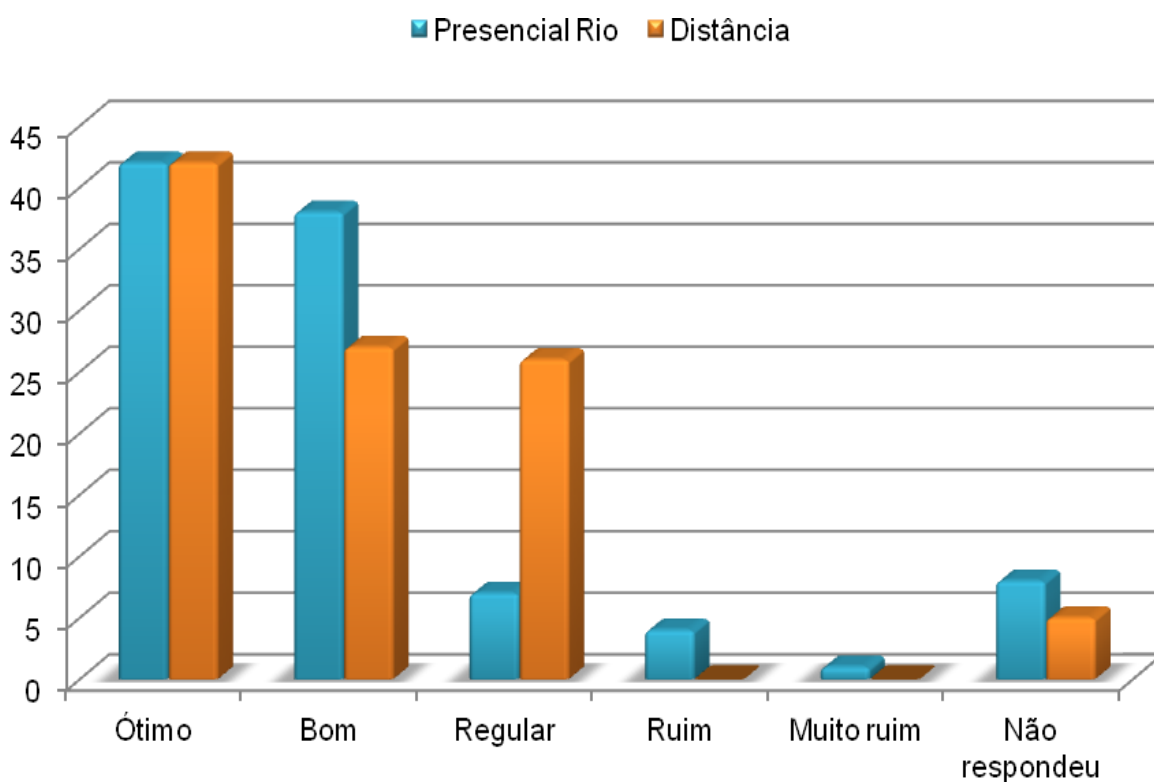


- Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.),
- Registro civil (nascimento, casamento e óbito)
- Pesquisa acadêmica
- Registro de imóveis
- Pesquisa de imagens
- Outros
- Não respondeu

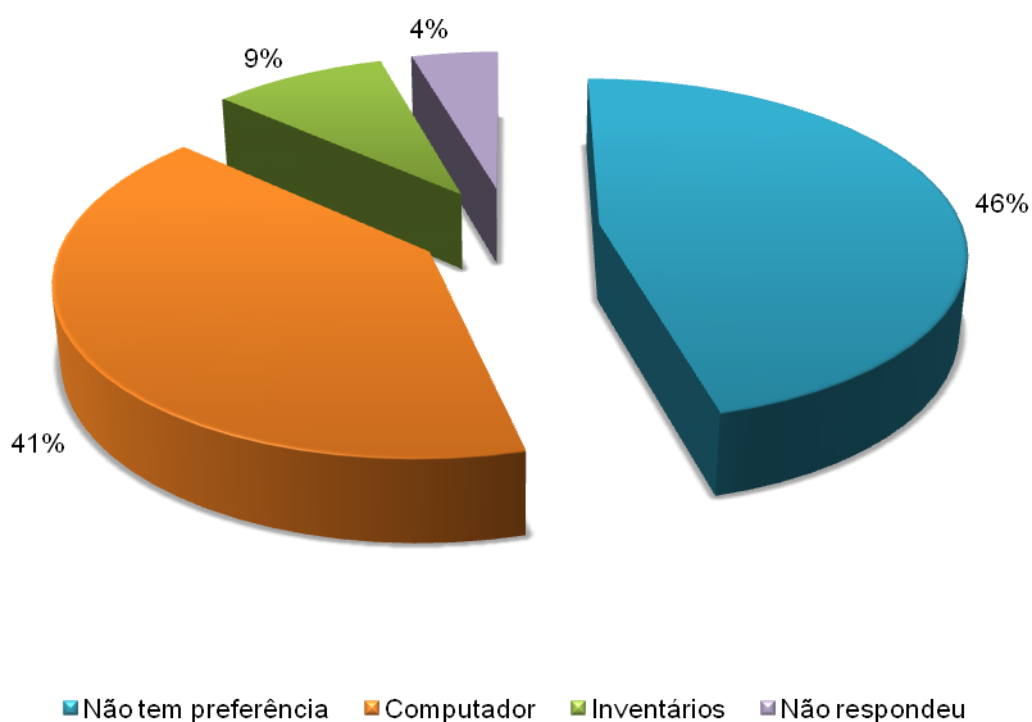
■ Presencial Rio ■ Distância



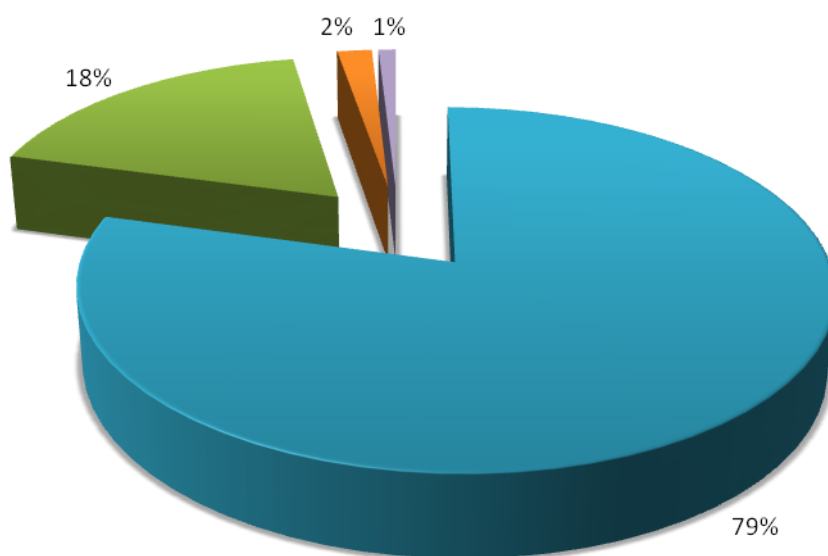
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



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

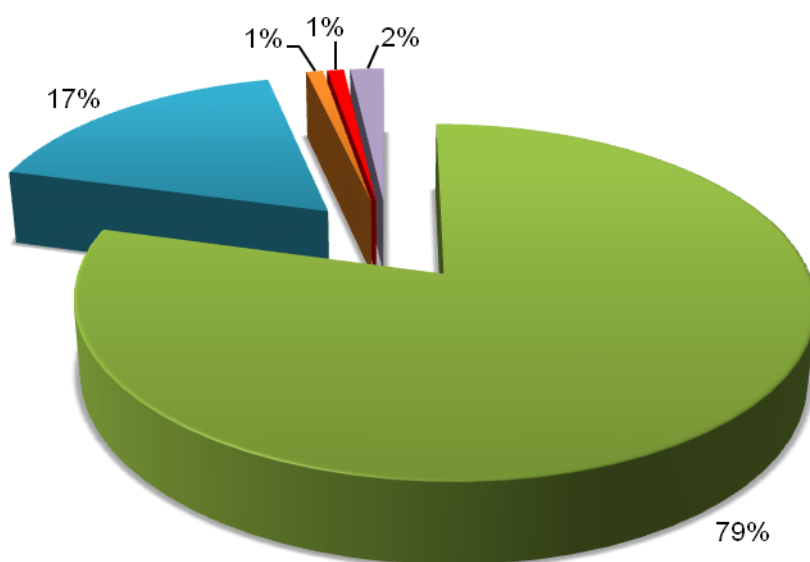


ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO (PRESENCIAL RIO)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Não respondeu

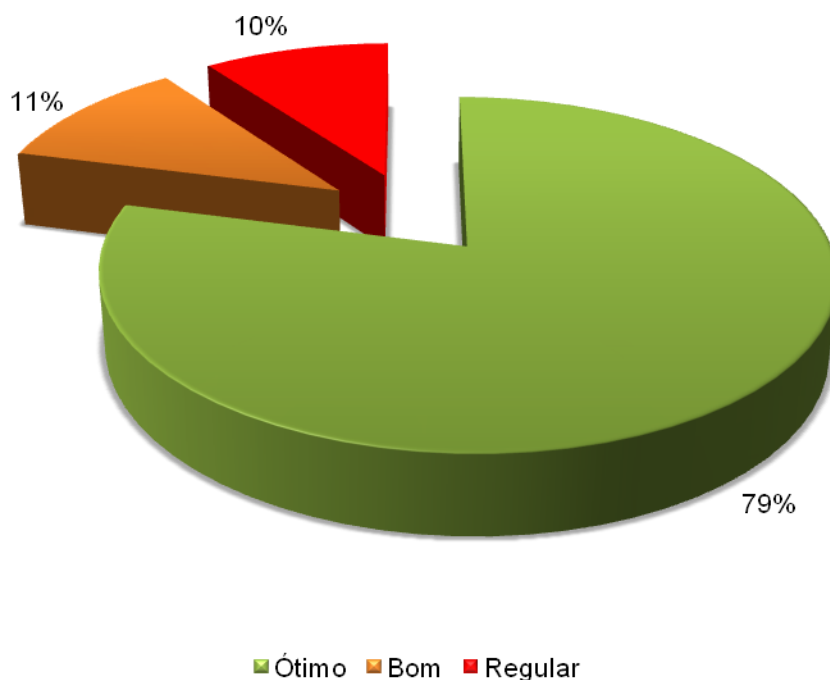
ATENDIMENTO NO BALCÃO (PRESENCIAL RIO)



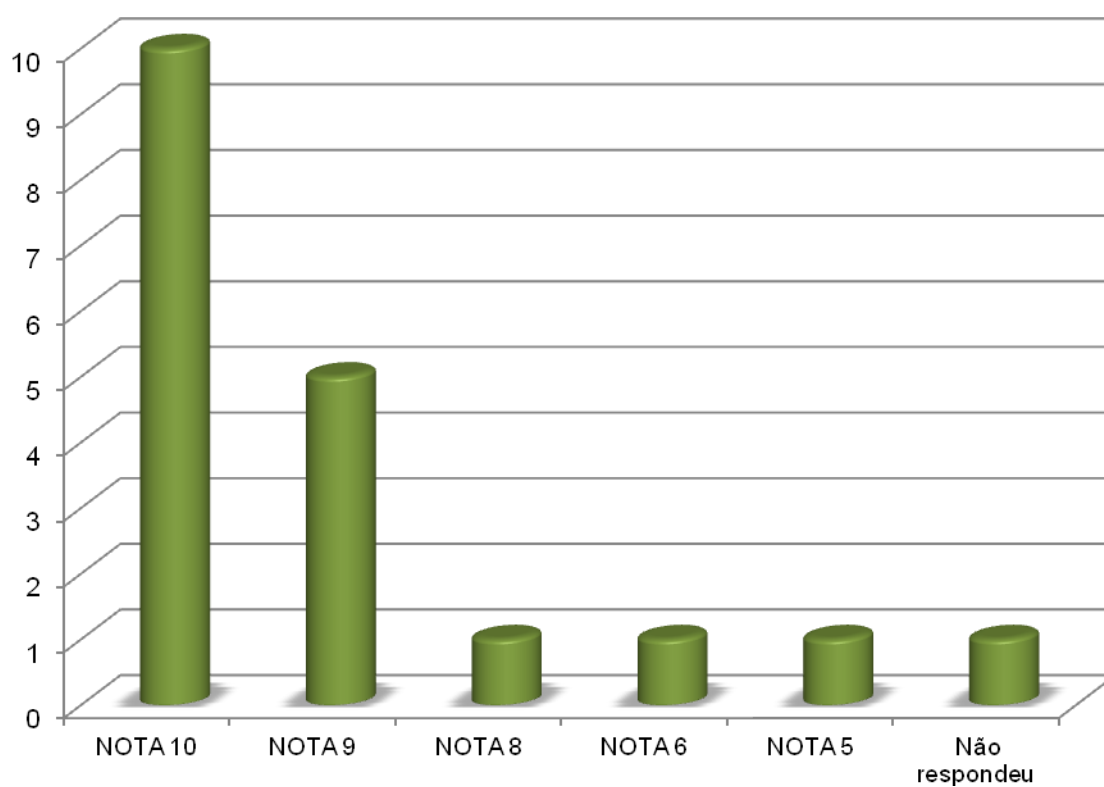
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Não respondeu

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

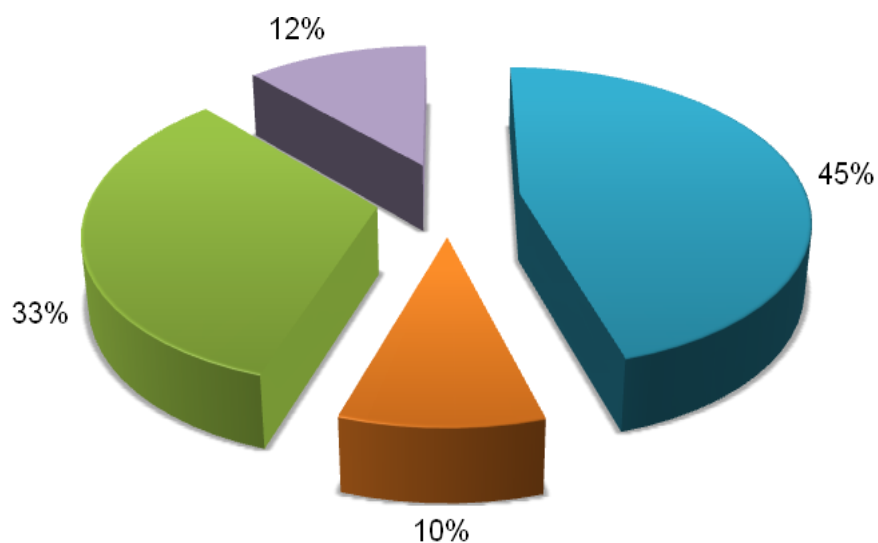


NOTA



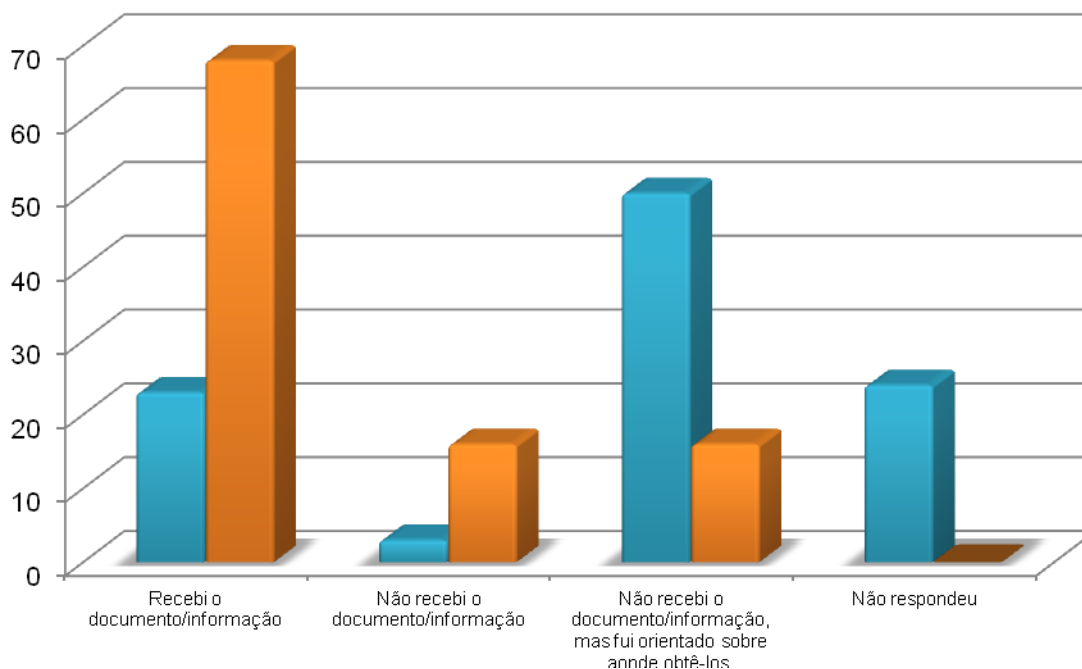
SUCESO NA PESQUISA REALIZADA

Presencial Rio + Distância



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

■ Presencial Rio ■ Distância



Prezado usuário,

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

PARTICIPE CONOSCO DESTA ESFORÇO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

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

Sim

Não

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

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

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

Sim

Não

CONTINUA NO VERSO

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

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	-	Não	Como pesquisador a acadêmica	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ruim	Sim	-	Não	-
2	Pós	-	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	-	-	Sim	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Letras	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não	Não	-
2	Pós	Marketing	Sim	Sites de genealogia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não solicitei	Sim	Poucos atendentes no balcão. O atendimento é detalhado. Precisa de atenção. O que faz com que o tempo de espera seja muito alto. Em contrapartida, o atendimento é excelente. Os atendentes são muito atenciosos e pacientes. Parabéns pelo atendimento. Não somente o que me atendeu, pois fiquei prestando atenção aos outros atendimentos enquanto aguardava. Nota 10.
3	Superior	-	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Não pq era de 1924 a pesquisa	-	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
4	Superior	-	Sim	Referência para pesquisa histórica em obras de restauro	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-
5	Pós	Gestão de negócios	Sim	Consulado de Portugal	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não encontramos	Sim	-
6	Superior	Direito	Sim	Google	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Orientação	-	Não	-
7	Superior	Direito	Sim	Arquivo do Exército	Estrangeiros , Registro civil, Outros: Guarda Nacional	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	Sim	-
8	Superior	Pedagogia	Sim	Pesquisas	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
9	Superior	Administração	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Achei extremamente importante o serviço oferecido pelo Arquivo Nacional. Além de contar com ótimos profissionais competentes e atenciosos, o que torna tudo muito mais tranquilo e eficaz.
10	Pós	-	Sim	Arquivo Geral Cidade RJ	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não pq recebi as orientações de como proceder	Sim	-
11	Superior	História	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	-	-	Sim	-
12	Pós	História	Sim	Graduação	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
13	Pós	Ciências biológicas	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq não foi	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
													encontrada		
14	Pós	Gerência de projetos	Sim	Internet	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Não	-
15	Superior	Design de moda	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq aguardo busca	Não	Excelente atendimento, os funcionários são educados, pacientes e prestativos. Agradeço a funcionária Cleide pelas orientações e ajuda. Nota 10!
16	Superior	Direito	Sim	Delegacia especializada a estrangeiro São Paulo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	-	Não	Ótimo atendimento. Vamos aguardar a pesquisa solicitada. Muito obrigado.
17	Pós	Direito	Não	Estudando	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não está disponível	Sim	Ótimo atendimento.
18	Superior	História	Não	Amigos, pesquisa, site	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	Não	-
19	Superior	Moda	Sim	Irmão	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	-	Fui super bem atendido por todos os funcionários inclusive Vítor.
20	Superior	Hotelaria	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	Excelente o atendimento, muito eficaz. Fui tratado com o máximo de respeito possível e a funcionária Flávia me ajudou de todas as maneiras possíveis para me dar a informação a qual necessitava. Além disso, a vigilante Denise foi muito bem em sua função seguindo as regras do local. Todas as duas foram muito atenciosas. 07-06-2018.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
21	Pós	Controladora e finanças	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Funcionárias educadas e dispostas a ajudar.
22	Superior	Informática	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq agendado	-	-
23	Superior	Engenharia de produção	Sim	Internet	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não foi encontrado	Sim	-
24	Superior	Biblioteconomia	Sim	Faculdade	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq tem que esperar 2 meses	Sim	-
25	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Não	-
26	Superior	Direito	Sim	Google	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Não pq faltou informações por minha parte	Sim	Bom, funcionários atenciosos e com paciência com pessoas sem muito conhecimento.
27	Pós	Engenharia	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	-	Não pq não estava disponível no acervo fotográfico	-	-
28	Superior	Gestão de RH	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
29	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros , Registro civil, Registro de imóveis, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ruim	Regular	Não	Sim	Regular	-	-	-	-
30	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Estrangeiros , Registro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq vou	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./SUGESTÕES
					civil								retornar		
31	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Terceiros	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não pq não acharam	Não	Foi bom.
32	Pós	Direito	Sim	Escola	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	-	-	-	-	-
33	Superior	Direito	Sim	Mídia	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Serviço público de excelência, pena não acontecer em outros órgãos públicos.
34	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Mídia	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	-	Atendimento perfeito e funcionários atenciosos e super qualificados. Gostei muito.
35	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não é do estado do RJ	Não	-
36	Pós	-	Sim	Ministério da Justiça	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não pq foi agendado	-	-
37	Superior	Programação visual	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Sim	Sim	-
38	Pós	Direito	Não	-	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	-	-
39	Superior	Educação física	Sim	Passando pela rua	Outros: Prontuário IPqM	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	-	Não	Atendimento ótimo. Sem comentários maiores.
40	Superior	Direito	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Não	-	Orientação	-	-	-
41	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não solicitei	Sim	-
42	Superior	Comunicação	Sim	Escola	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	Sim	Eu sei que é trabalhoso, mas a base de dados de navios estrangeiros deveria ter uma melhor ferramenta de busca

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															online, ao invés de ter apenas o documento digitalizado.
43	Superior	Direito	Sim	Indicação	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
44	Ensino fundame ntal	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	-	Não	Fui muito bem atendida pela pessoa. Menina paciente e interessada em ajudar. Obrigada a todos.
45	Pós	Matemática	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq agendei próxima visita	Sim	-
46	Pós	Comunicaçã o visual	Não	-	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Muito ruim	-	Sim e tb é péssimo	-	-	-	-	-
47	Pós	Cinema	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regul ar	Orientação	-	-	-
48	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	-	Orientação	Não pq aguardar 60 dias	Não	-
49	Pós	Engenharia	Sim	Consulado Alemanha	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
50	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
51	Pós	Medicina	-	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	Não	-
52	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq há prazo para buscar	Não	-
53	Superior	-	Sim	Site	Estrangeiros , Registro civil	Regular	Bom	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
54	Pós	Contabilidade	Sim	-	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
55	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regul ar	Orientação	-	Sim	Portal do SIAN poderia ter uma interface mais intuitiva, que facilitasse a

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															pesquisa.
56	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	-	Não pq início da busca	Sim	-
57	Superior	História	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Atendimento ótimo.
58	Superior	Economia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-
59	Superior	Geografia	Sim	Televisão	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	-	-	-	-	-
60	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Familiares	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Orientação	-	Não	-
61	Pós	-	Não	Pesquisa	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Sim	A equipe do balcão de referência foi excelente, especialmente a sra. Andrea e o sr. Rodrigo, que viabilizaram o sucesso da minha pesquisa. Ambos profissionais realizaram orientação fundamental para a localização e identificação de fundos manuscritos, microfilmes e pdfs. Mesmo que eu já possuísse experiência no Arquivo, Andrea e Rodrigo foram responsáveis pelo sucesso dessa minha sessão no Arquivo. Isso é ainda mais relevante pelo fato de eu ser um historiador baseado nos E.U.A. e ter trazido estudantes para realizar pesquisa no AN, eu ressalto a alta qualidade dos serviços prestados.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															[ass] [qualificação]
62	Superior	Ciências contábeis	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Inventários	Sim	-	-	-	-	-
63	Pós	Contabilidade	Sim	Unirio	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq registro anterior a 1929	Sim	-
64	Superior	Administração	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não	Sim	-
65	Superior	Biologia	Sim	Mãe	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Dispensa comentários. Muito bom!
66	Superior	-	Sim	Cidadania	Registro civil	Bom	Ótimo	Ruim	Computador	Sim	-	-	-	-	-
67	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda preciso pesquisar pelo SIAN	Sim	Deveria desenvolver uma página mais amigável, com tutorial de pesquisas. Abrir as dependências para visitação.
68	Pós	História	Sim	Professor	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	-	-
69	Pós	Administração	Sim	Advogada	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	-	-	-
70	Superior	História	Sim	Amigos	Outros: ditadura	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não pq fiz a busca pelo portal online	Sim	O SIAN poderia ser mais específico e utilizar de mais palavras para o recurso de busca, assim facilitaria melhor a pesquisa.
71	Pós	Economia	Não	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq foi agendado	Não	Funcionários sobrecarregados, muitas pessoas na fila e poucas pessoas no atendimento. Valoriza a forma que fui atendida com tanta atenção a despeito da sobrecarga de serviços.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
86	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Sim	Sim	-
87	Superior	Direito	Sim	Parente	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq foi agendado	Sim	-
88	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	-	Sim	-
89	Superior	Propaganda e Marketing	Sim	Amigo	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não	Não	-
90	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Irmã	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	-	Achei tudo muito bom. Mas o meu caso não era aqui, fui orientada, e vou correr atrás. [ass]
91	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq aguardando pesquisa	Não	O atendimento prestado por todos os colaboradores foi de excelência.
92	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	O atendimento foi o diferencial.
93	Superior	Comunicação social	Sim	Indicação	Registro de imóveis	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não consta	Sim	Os dados e informações deveriam ser mais abrangentes.
94	Pós	-	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq o livro não está digitalizado	Sim	-
95	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Não	Não pq não há registro	Não	Sem comentário.
96	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não pq ainda não foi achada	Sim	O atendimento maravilhoso com base em paciência e atenção aos clientes.
97	Superior	História	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	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./SUGESTÕES
98	Pós	Políticas públicas	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não pq carece de prazo para efetivação da pesquisa	Não	-
99	Superior	Psicologia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Não	Não pq não foi dado	-	-
100	Superior	Letras	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não	Não	-
101	Pós	Psicologia	Sim	Catedral metropolitana	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	-	Não	-
102	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	Excelente o atendimento, digno do cidadão. A Cleide me atendeu muito bem, me ensinou a pesquisar no computador, mas disse que caso não consiga fazer a pesquisa pelo computador, poderei voltar quantas vezes for necessário. Obrigada. [ass]
103	Superior	Pedagogia	Não	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
104	Superior	Letras	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	-	-	-	-	-
105	Pós	Roteiro	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq agora com o pedido	Sim	-
106	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq estou esperando a pesquisa	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
107	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Não	-	-	Fui muito bem atendida pela funcionária da vigilância e também pelo rapaz do atendimento. O que costuma ser muito raro no serviço público. [ass]
108	Ensino médio	Não se aplica	Não	Necessidade	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-
109	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
110	Pós	História	Sim	Professores	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Não	-
111	Pós	História	Sim	Referências	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	Ampliação da digitalização dos documentos.

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Superior	Técnico em Administração de Empresas		Sim	Por pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não	Não recebimento da certidão de desembarque		10
2	Pós	Biomedicina	Análises Clínicas	Sim	Internet	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não			
3	Superior	Agrônoma		Sim	Site de buscas	Estrangeiros	Bom	Regular	Ruim	Não recebi o documento/informação	Não	Vai demorar 150 dias, pelo falo de cortes de funcionários		6
4	Superior	Administração		Sim	Buscando Google para minha dupla cidadania	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Não	Acabei de solicitar com meus dados completos	Muito prestativo	10
5	Superior	Administração		Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Não foi encontrado o registro em Brasília	O atendimento muito bom, a consulta no site que é muito complicada não facilita nem estimula	10
6	Pós	Marketing	Negócios da moda	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Ótimo e breve atendimento!	10
7	Superior	Direito		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			10
8	Superior	Engenharia Química		Não		Pesquisa acadêmica	Ótimo			Recebi o documento/informação	Sim		Muito bom e muito profissional. Só posso agradecer todas as gentilezas	9
9	Pós	Direito	Direito ambiental	Não	Sim	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			10
10	Superior	História		Sim	Por meio do site www.cnv.gov	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não		Atendimento célere. Louvável.	10
11	Pós	Bacharelado em enfermagem	Mestrado em Linguística e ensino	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Recebi o documento/informação	Sim		As atendentes foram sempre prestativas e atenciosas. Superou minha expectativa. Ainda estou na busca dos documentos do meu avô e bisavô. Consegui da minha avó.	9
12	Superior	Administração		Não	Não	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não recebi o documento/informação	Não	Cabe esclarecer que o Registro de Estrangeiros	Ótimo! Sempre que preciso sou bem atendido!	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
										formação		(RE, RNE, carteira de identidade para estrangeiros modelo 19) foi originado pelo decreto-lei nº 3010, de agosto de 1938, passando a existir efetivamente a partir de 1939, sendo que, os imigrantes com sessenta anos ou mais não precisavam se registrar.		
13	Ensino médio			Sim	Buscando na internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/in formação	Sim	Recebi cópia da carteira	achei a carteira de estrangeiro mas não estou conseguindo tirar a cópia	10
14	Pós		Direito imobiliário	Sim	por meio de um processo judicial	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/in formação	Sim			9
15	Superior	Biotecnologia		Sim	Pela internet, através de buscas	Estrangeiros, Registro civil	Regular	Regular	Regular	Não recebi o documento/in formação	Não	Não tive resposta	Não consegui receber ajuda por telefone, e estou tentando por e-mail	5
16	Pós	Psicologia	Mestrado em educação	Sim	Atraves de pesquisas	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/in formação	Não	Recebi o email avisando sobre o envio do documento	Um bom atendimento e explicações tanto por telefone quanto por email	9
17	Ensino médio			Não	Amigos que me indicaram	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não recebi o documento/in formação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Ainda não deu o prazo estipulado	Otimo	9
18	Pós	direito	Direito imobiliário	Sim	pesquisa na internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/in formação	Não	Enviei o pedido por e-mail no dia 07/06/2018, e até o presente momento não recebi nenhuma confirmação ou então previsão de envio da certidão.	Até o momento satisfatório	8
19	Superior	Pedagogia		Não	Internet	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/in formação	Não	Os livros não estão digitalizados/disponíveis	Atendimento de excelência. Muito satisfeita!	10