

**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**

**MAIO 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 28 de abril a 02 de junho de 2017. Foram recebidos 114 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas.

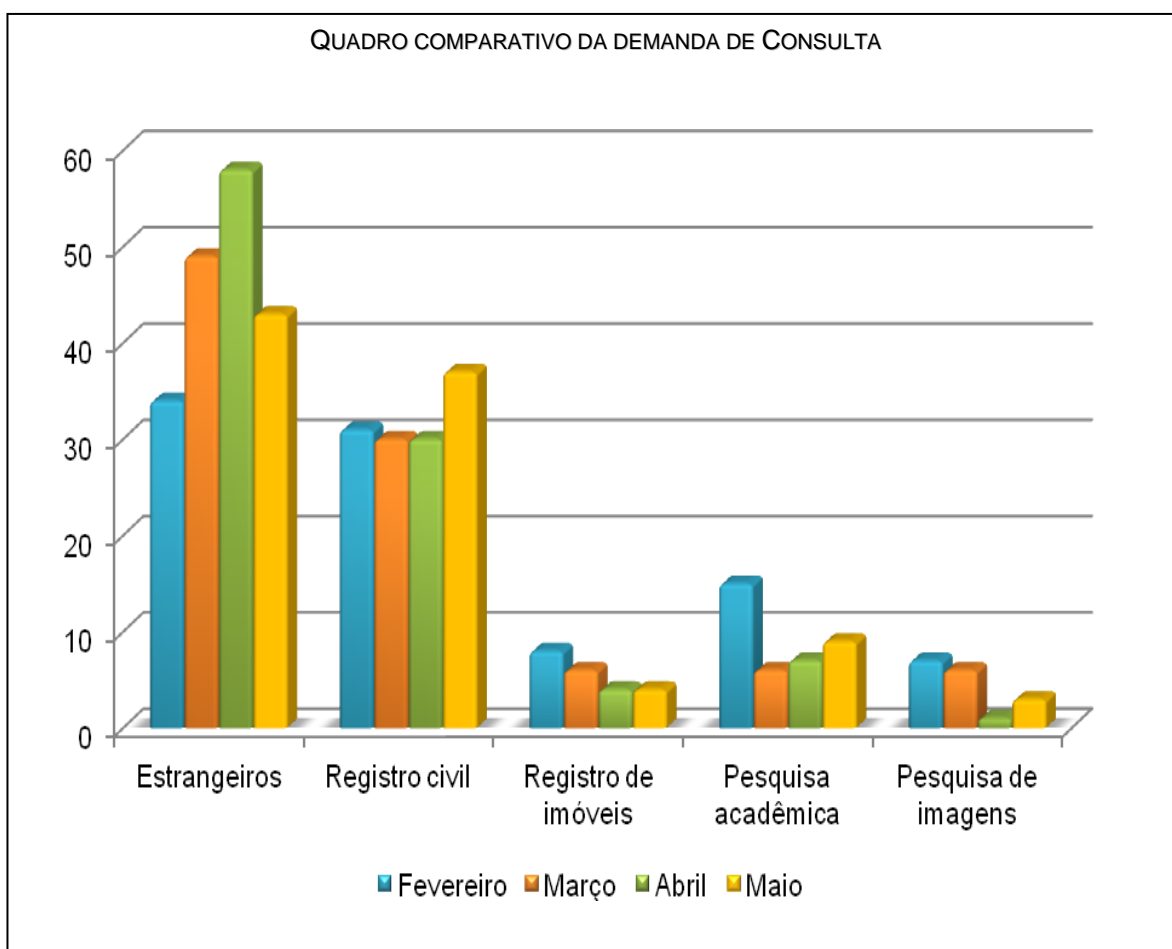
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 21 respostas.

## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- Dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em maio, 39% tem nível superior, 28% pós-graduação, 25% ensino médio e 5% ensino fundamental. No atendimento a distância, 38% tem pós graduação, 38% ensino médio e 24% nível superior.
- No mês de maio, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários foi na área de Direito, seguida da área de História.
- 88% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. No atendimento a distância, 57% pesquisava pela primeira vez.

- A pesquisa probatória representa 85% da finalidade da consulta presencial e 84% da consulta a distância.
- No atendimento presencial, 8,77% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 28,57%.
- Dentre os temas, 43% dos respondentes, tanto do atendimento presencial quanto a distância, indicou Entrada e registro de estrangeiros, 37% Registro civil (nascimento, casamento e óbito), e 4% Registro de imóveis. A pesquisa acadêmica era o objetivo de 9% dos usuários e a pesquisa de imagens de 3%; 1% não respondeu.
- No mês de maio, a pesquisa de estrangeiros (39%) foi menor em relação à pesquisa de registro civil (41%) no atendimento presencial. No atendimento a distância, se manteve a dianteira da pesquisa de estrangeiros (58%) sobre a de registro civil (19%).



- 50% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 41% as consideraram boas, 4% as julgaram regulares e 5% ruim.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 45% dos usuários presenciais os consideraram ótimos, 29% bons, 12% não respondeu, 11% regular e 3% os considerou ruins.
- No atendimento presencial, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 51% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 21% respondeu que recebeu o documento/informação, e 10% não recebeu o documento/informação; 18% não respondeu. No atendimento a distância, 86% recebeu o documento/informação, 9% não recebeu o documento/informação e 5% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 40,35% dos usuários do atendimento presencial deixou suas

observações; destas, 91,3% são positivas. Dentre as críticas, aparece a morosidade do SIAN e da conexão de pesquisa e a necessidade de senhas para o atendimento (já em implantação).

- 61.9% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 69,23% eram elogios. Dentre as sugestões, destaca-se a demora na resposta, a falta de pessoal e a qualidade das transcrições recebidas.
- 38% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 19% nota 9, 19% nota 8 e 9,5% nota 7; 14,5% atribuíram notas menores que 6.

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

---

- Mude o SIAN e a base de servidores. Além de ultrapassados, ficam lentos os computadores com mais de 4 usuários na Sala.
- Fui muito bem atendido e orientado por todos porém o que me frustrou em pesquisa foi saber que mudaram a forma que buscava pois em minha pesquisa. Só tenho o nome do meu bisavô; ainda não possuo os nomes de meu tataravô, o que me decepcionou. Tirando isso quanto aos demais atendimentos só tenho agradecer a todos.
- Colocar internet mais rápida para usuário.
- Tudo eficiente.
- Parabéns pela atenção demonstrada ao contribuinte. Este atendimento deveria ser o padrão de toda repartição pública.
- Bom atendimento, boa cortesia, apesar de não obter o requerido.
- Prezados, o Arquivo Nacional precisa representar seu tamanho e importância se atualizando. O sistema de agendamento, pesquisa etc. está há muito ultrapassado. Não há porque esta fila para agendamento; tudo manual? em tempos ágeis uma plataforma mais democrática como a da Torre do Tombo poderia ser exemplo simples. Fazer consulta, trazer os itens a serem pesquisados escritos para agendar, aguardar no mínimo uma semana para ser chamado. Não é à toa que as pesquisas atrasam e nós pesquisadores nos sentimos sem estímulo diante de um sistema tão defasado. Sem mais. [ass.]
- Um dos melhores atendimentos de arquivo e acervo que tive. Um acervo completo e, para minha pesquisa, digitalizado. Atendimento ágil e cordial.
- Ter um local para deixar o cel carregando; - Ter livros índice (facilitam a pesquisa); O resto é excelente. Todos os funcionários, da Portaria à Pesquisa, são ótimos. [ass] [cel]
- Fui muito bem atendido, farei novas consultas para ver se consigo localizar a certidão que estou procurando.
- Atendido por Tássia – atendimento profissional e bastante esclarecedor
- Torna-se indispensável o atendimento com uso de senha!
- O Arquivo Nacional é uma instituição pública muito importante. Fui muito bem atendido por todos. Espero na pesquisa que será realizada eu consiga obter as informações que necessito, para dar início ao processo de cidadania portuguesa. Grato. [ass] [cel]
- As opções foram restringidas quando se espera ampliação.
- Sem palavras. [ass]
- O que vim pesquisar tem que ser “garimpado” seria uma longa pesquisa e o tempo não se dispõe de tanto tempo, mas os funcionários me atenderam maravilhosamente; porém os documentos são muito antigos e sem tradução.
- Muito bom o atendimento. Obrigado.
- Muito bom.
- Muito bom.

- Seria interessante disponibilizar diariamente visita guiada aos visitantes, sem prévio agendamento mesmo que limitada a nº adequado a capacidade operacional do AN.
- Excelente atendimento em função do preparo, educação e atenção de todos.
- Ótimo atendimento.
- Sugestão: continuar ampliando e atualizando a base de dados.
- Os funcionários são extremamente educados e treinados. Estão de parabéns!
- Achei excelente o Arquivo dispor dos dados – entrada de estrangeiros no BR.
- O atendimento dentro de uma avaliação de qualidade de serviços excelente. [ass]
- Fui muito bem recebida e orientada sobre o assunto que vim pesquisar. [ass]
- Ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento
- Gostaria que tivesse boxes com computadores para fazer uma busca online do servidor para busca de documentos. Caso eu encontrasse aí sim faria o requerimento para obtenção de cópia do mesmo. A digitalização é muito importante e um sistema de busca seria mais ágil. SDS
- Em relação ao atendimento não vejo necessidade de mudanças pois o mesmo é bastante satisfatório.
- Foi o melhor possível, aguardando resposta para minha solicitação.
- Sem problemas. Atendimento muito bom. Aguardando resultado da pesquisa.
- Gostei muito do atendimento, desde o balcão até a procura. Todos que me atenderam foram muito educados e pacientes. Ótimo atendimento.
- Não esperava este atendimento, pois tudo parecia muito distante e de repente houve um clarão e a luz iluminou o meu viver. O não esperado não passa de uma surpresa Divina. Onde tudo está para ser. Estou vendo o quanto é preciso Deus na minha vida e de todos os meus. Vejo o brilho do Espírito Santo em cada passo a passo desta epopeia de travessia de viver. Passo a amar mais ainda meu País, o Brasil de todos nós. Amo mais ainda o viver e ter nascido no meu país Brasil. Quanto ao Arquivo Nacional, é tudo surpreendente. É a porta que está aberta ao entrar e ao sair. Deus nos abençoe e a nossa Nação Brasileira. É tudo surpresa surpreendentemente o que Jesus Cristo reserva para os seus. [ass] Rio, 30/05/2017
- O questionário precisa ser revisado, por exemplo, a questão 6 eu não consigo responder, pois somente hoje estou iniciando o processo de pesquisa. A propósito, o atendimento (Bruno) foi ótimo, conforme já respondi nesse questionário. Acho que a questão 10 responde à questão 6. Ou talvez eu não tenha compreendido. Grato. [ass]
- Meus sinceros elogios à funcionária Tássia. Muito educada e atenciosa, assim como o pessoal da recepção.
- Atendimento muito bom.
- Gostaria de ter acesso aos arquivos impressos ou listagens de estrangeiros, porque o prazo de 30 dias é muito longo. Obrigada.
- Pessoal muito bom em todos os setores.
- Fui muito bem atendido pela funcionária Tássia e deixo registrado a esta pessoa meus votos de congratulação e agradecimento.
- Atendimento eficiente, gentil e rápido. Sem mais. [rubrica]
- Gostei do local, somente não recebi a informação, por ter que aguardar pesquisa.
- Gostaria de parabenizar o atendimento desde a recepção até o guichê. Atendente Tássia muito gentil. A organização é muito boa. Gostei muito.
- Eu fiquei muito satisfeita com o atendimento, eu não imaginava que eu pudesse obter as informações por aqui, acho que deveria ser mais divulgado.
- O Arquivo Nacional é um órgão secular, sempre prestando bons serviços aos brasileiros. [rubrica]

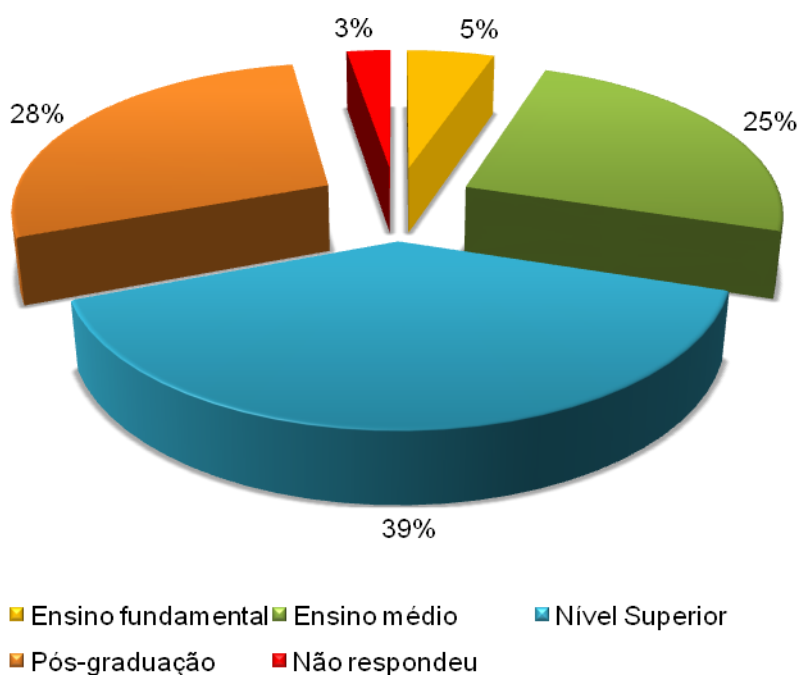
## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

---

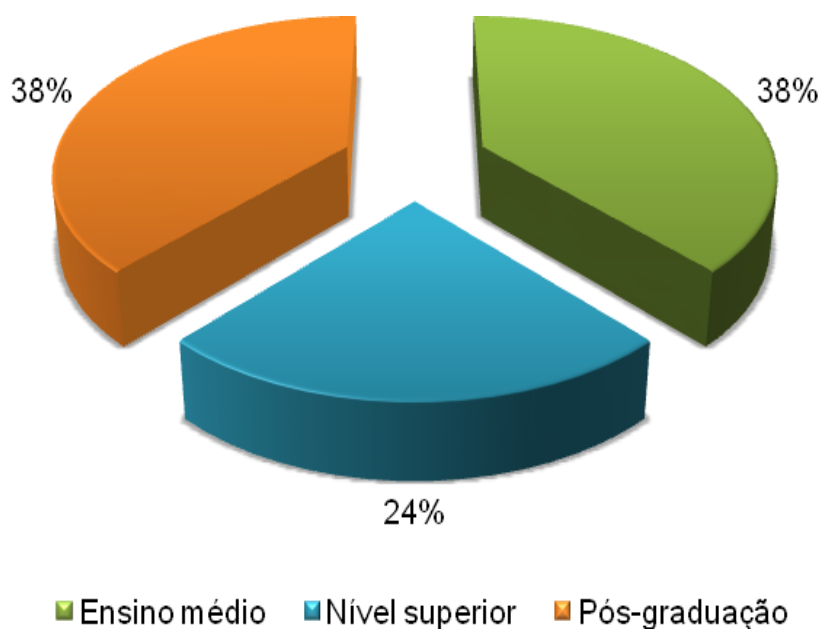
- Foram necessários 5 meses para me fornecerem uma resposta que eu sei que não é condizente com a documentação de minha bisavó, presente no arquivo nacional. Minha tia fez exatamente a mesma pesquisa e obteve toda a documentação pelo arquivo nacional.
- Preciso baixar algumas imagens que estão disponibilizadas no sistema SIAN, mas quando clico surge uma mensagem dizendo que no momento não é possível, que devo tentar mais tarde, embora os arquivos apareçam no site para baixar.
- Excelente
- Em verdade, estamos necessitando de um documento comprobatório Seja diploma e outros sobre as patentes das pessoas referidas no email encaminhado.
- Apesar de ainda não ter encontrado o que procuro, que é o cartão de embarque do meu bisavô, no ano 1969-1870, vindo da Italia, fiquei muito satisfeita por vcs terem disponibilizado material para pesquisa
- Compreendendo o grande volume de pedidos, é natural que haja alguns atrasos, os quais são resolvidos após consulta sobre a situação atual do atendimento.
- Atendimento muito bom e eficiente
- Ao encontrar a ficha, ou demais dados de cada estrangeiro, vocês poderiam declarar todos os dados encontrados, sendo assim, se por acaso o que foi solicitado não existir, mas existir outro documento, que eu possa saber e solicitar. Meu trabalho é de genealogia, muitas vezes eu tenho prazos a cumprir e a demora me faz perder o caso, ficando por vezes sem trabalho.
- O atendimento foi ótimo
- O atendimento à distância é excelente e sugiro disponibilizar documentos referentes à processos judicial do Acervo e registros antigos de patentes
- Gostei muito do trabalho realizado pelo Atendimento a Distância.  
Coordenação de Consultas ao Acervo - COCAC  
Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental - COACE  
Arquivo Nacional / Ministério da Justiça. Muito importante para todos os que precisam das informações. Eu agradeço muito a todos vocês pelo exelente atendimento.
- Excelente Atendimento
- Gostei bastante do processo inicial ser ágil e preciso, porém quando acessei o PDF da carta de Pero Vaz de Caminha (original e transcrição paleográfica) fiquei desapontada com a falta de nitidez na transcrição. Eu preciso ler e identificar os termos transcritos e não conseguirei com o material que foi enviado.

## ESCOLARIDADE

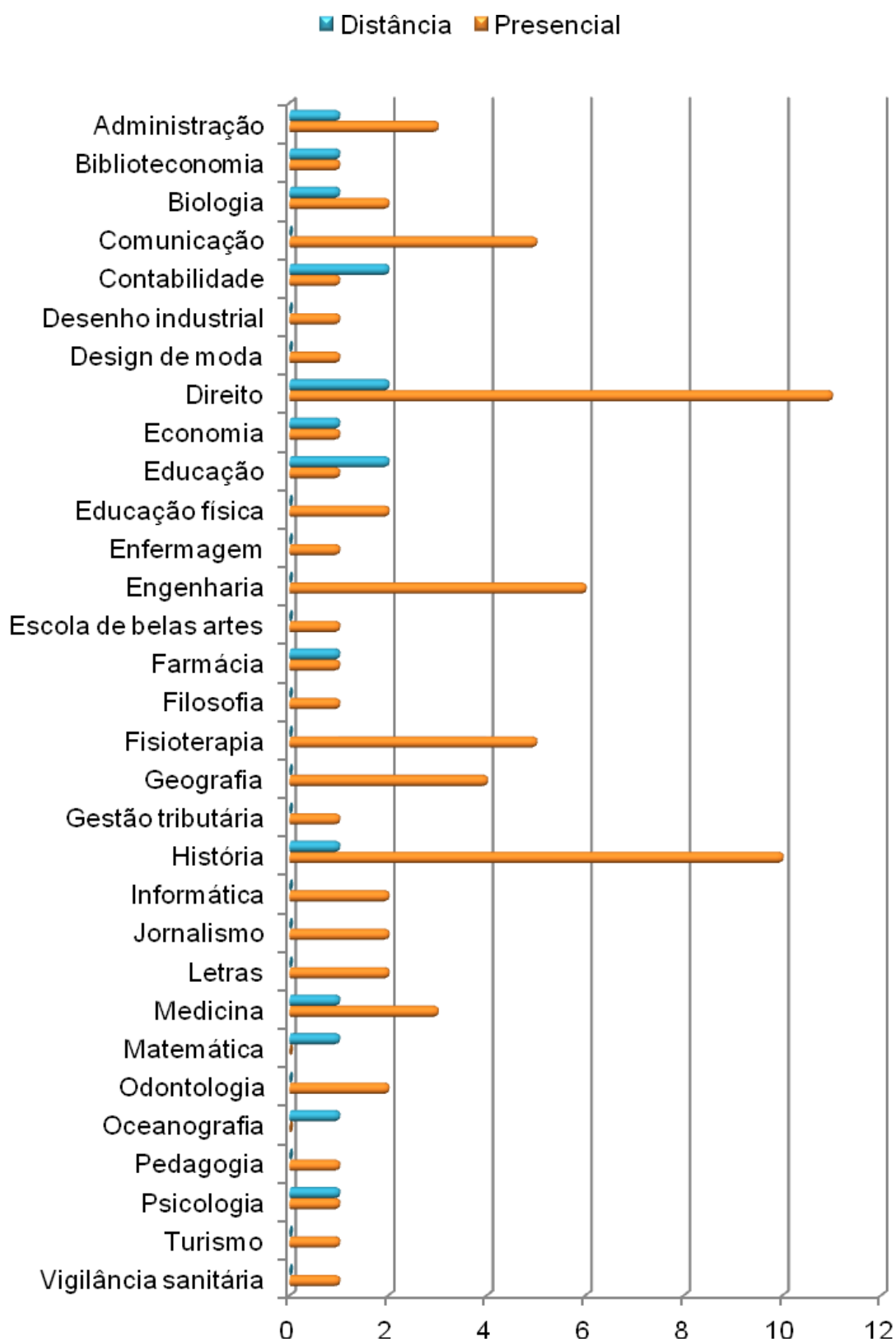
### ATENDIMENTO PRESENCIAL



### ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



## FORMAÇÃO



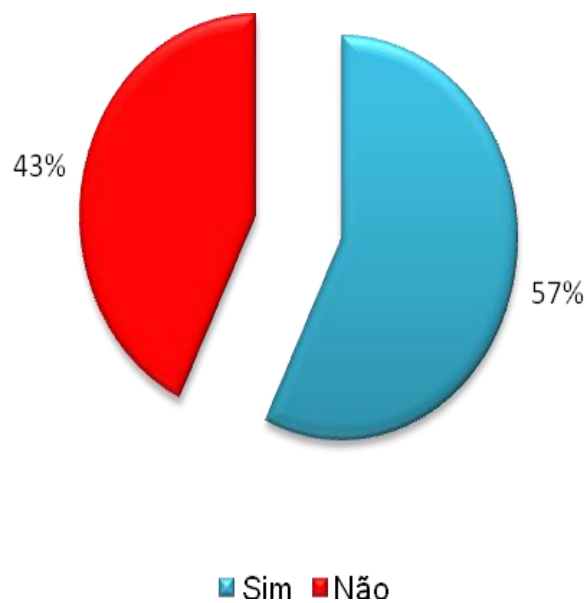


## PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

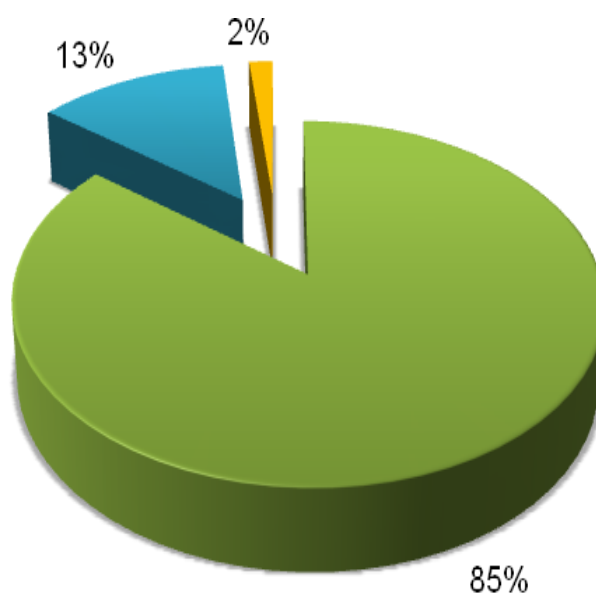


### ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



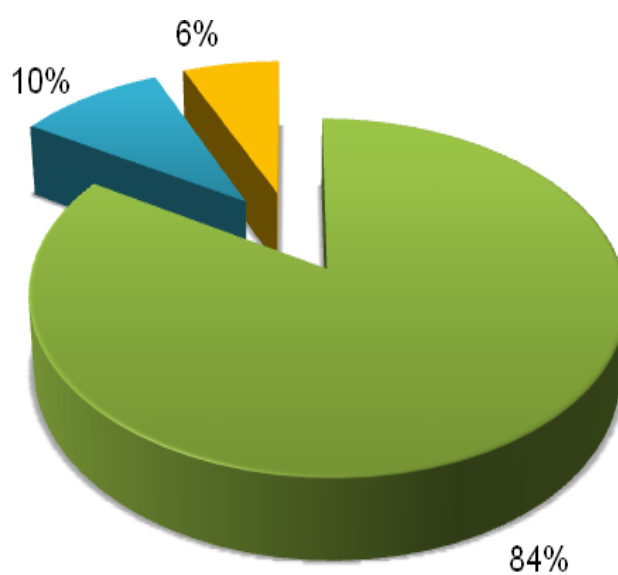
## FINALIDADE DA PESQUISA

### ATENDIMENTO PRESENCIAL



■ Probatória ■ Acadêmica ■ Outras

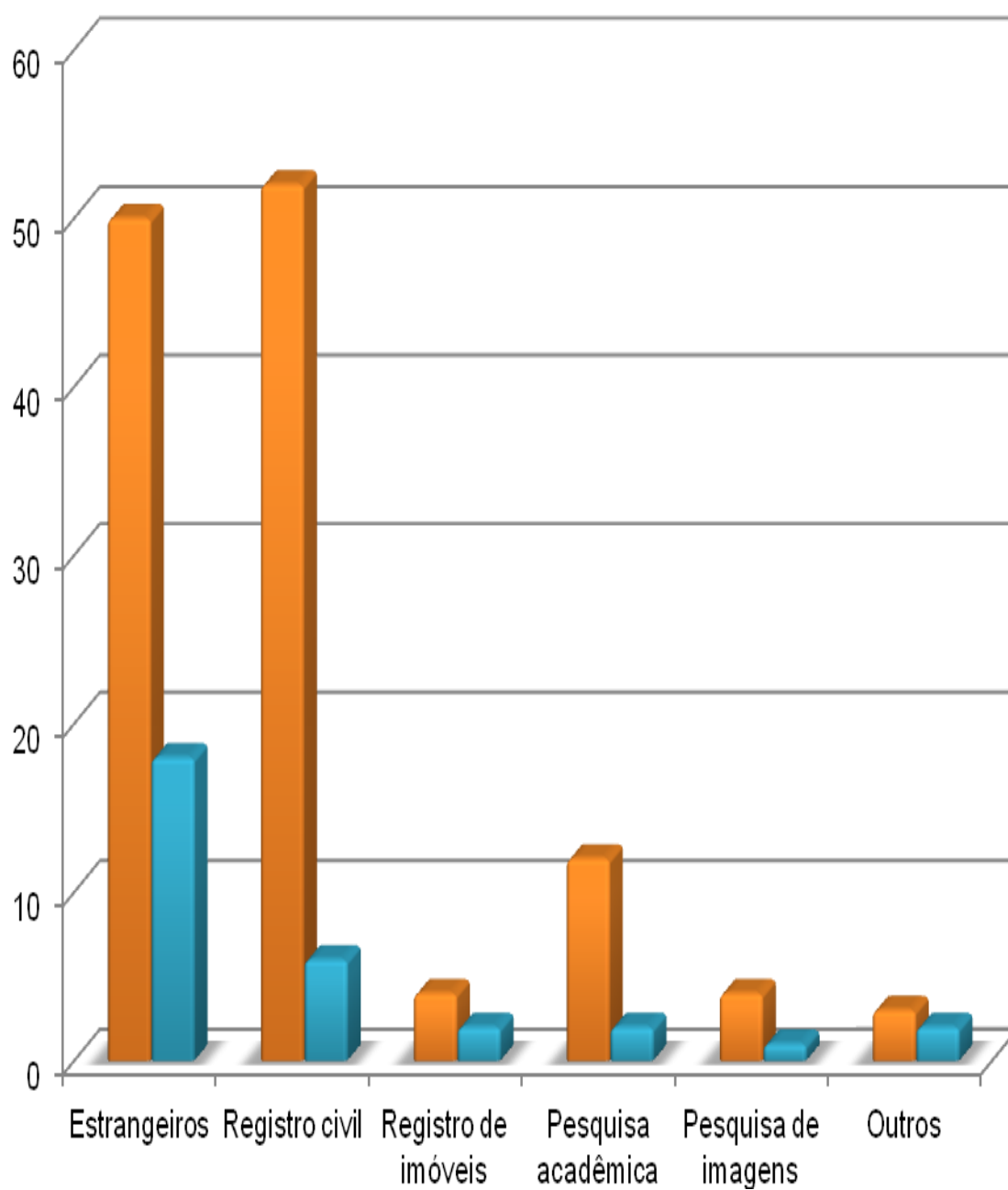
### ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



■ Probatória ■ Acadêmica ■ Outras

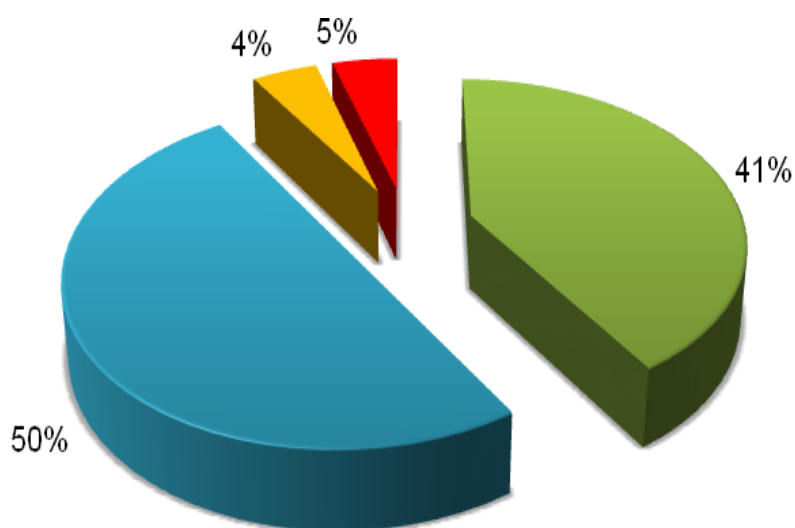
### TEMA DE PESQUISA

■ Presencial ■ Distância



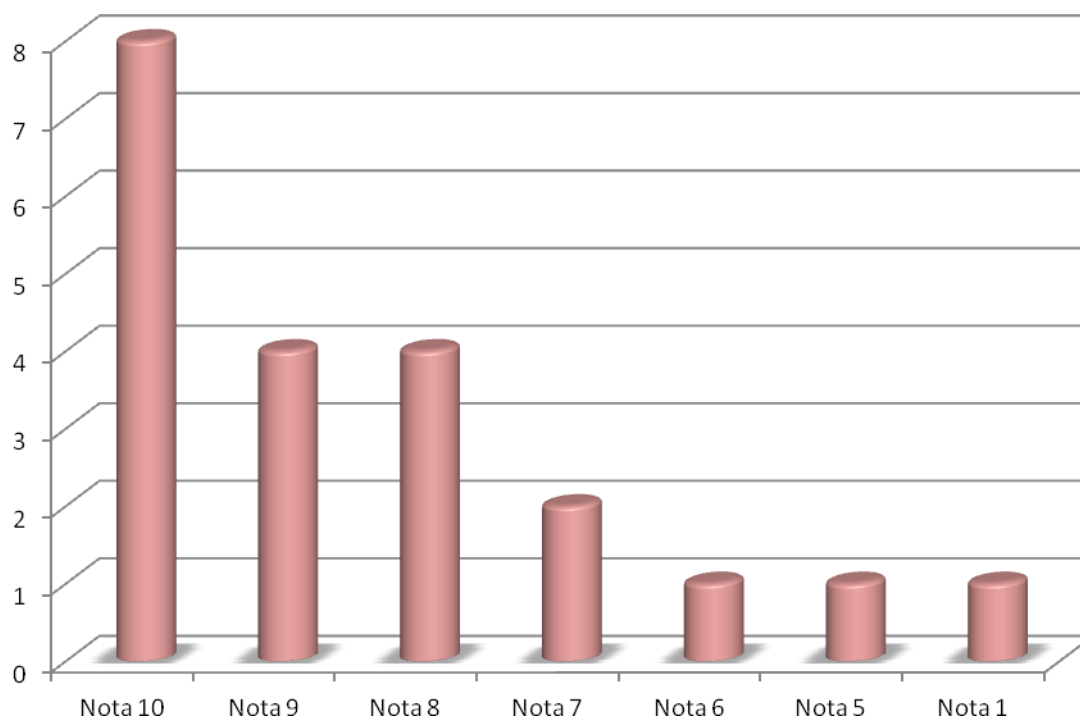
### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

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



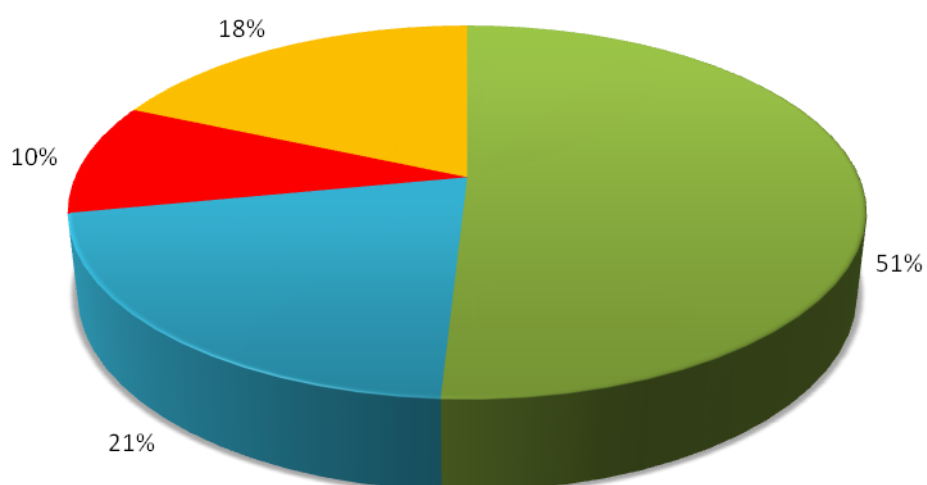
■ Bom ■ Ótimo ■ Regular ■ Ruim

#### NOTA



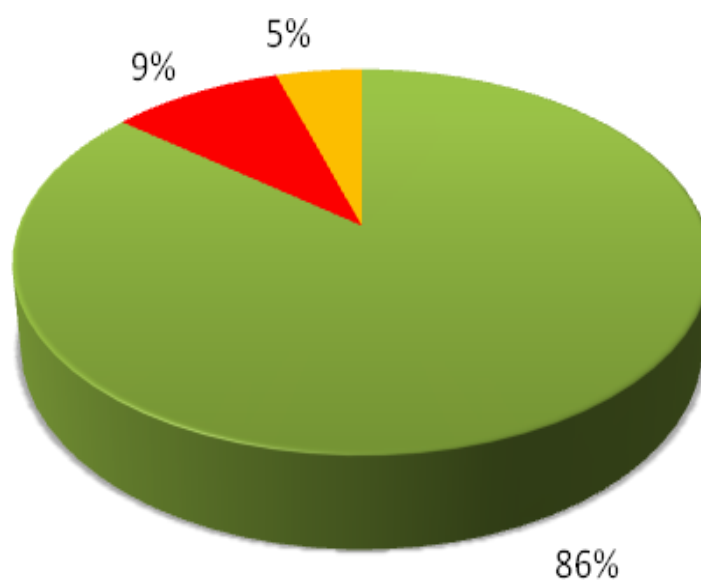
## SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

### ATENDIMENTO PRESENCIAL



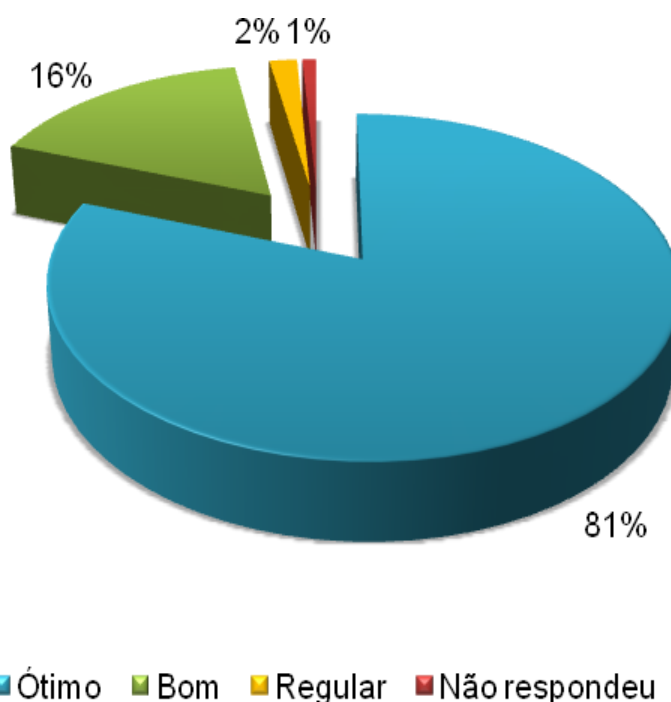
- Não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre onde obtê-lo
- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação
- Não respondeu

### ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

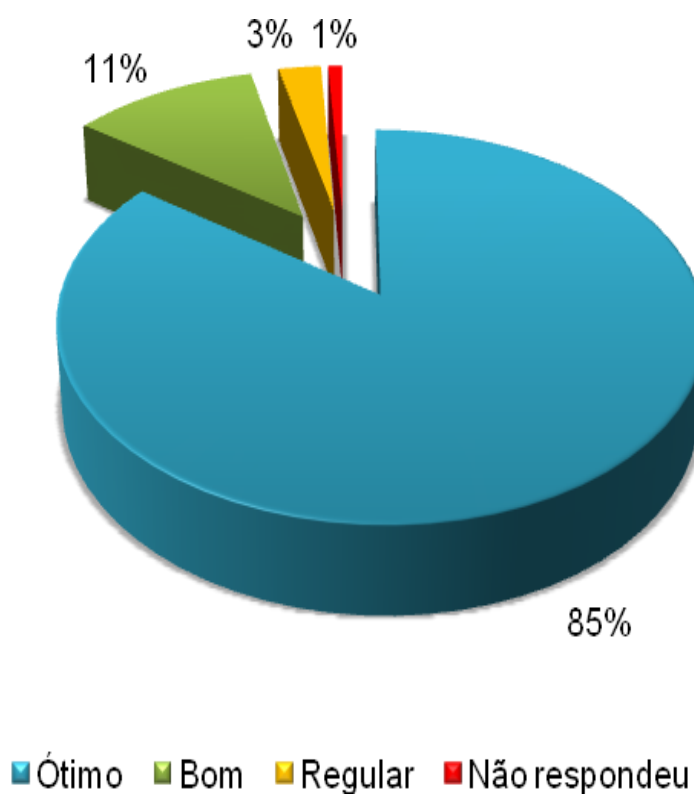


- Recebi o documento/informação
- Não recebi o documento/informação
- Não respondeu

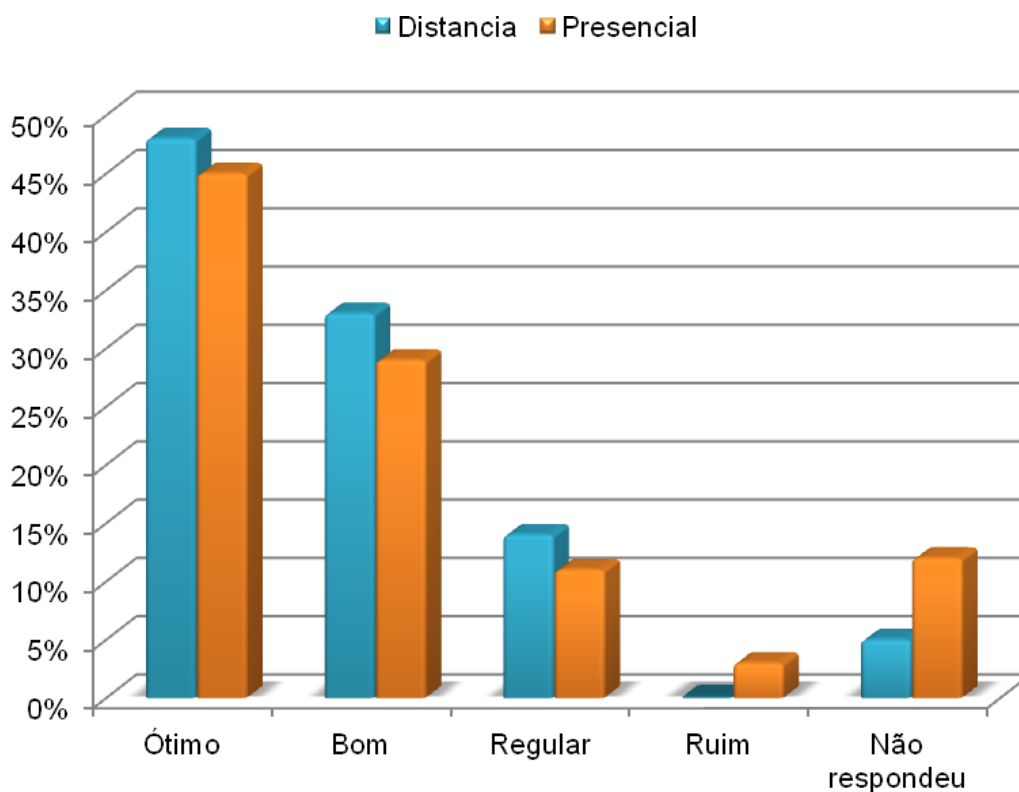
### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



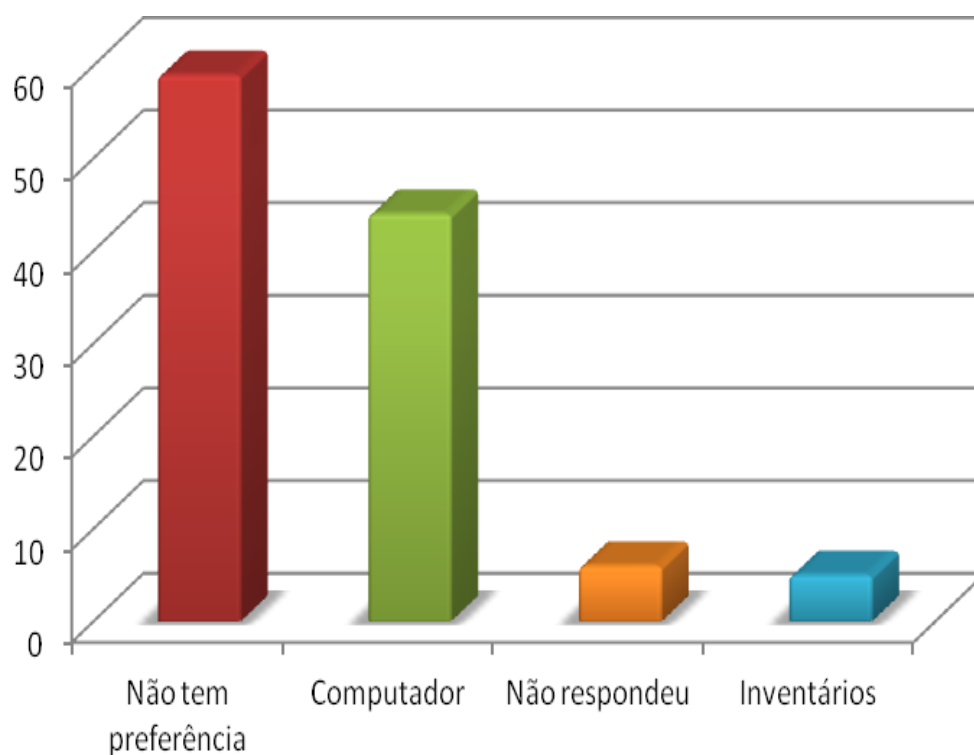
### ATENDIMENTO NO BALCÃO



### 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 DESTES ESFORÇOS PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.**

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudado

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

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

Sim

Não

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

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

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

Sim

Não

**CONTINUA NO VERSO**





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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Biblioteconomia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq ainda precisarei agendar a pesquisa	Sim	-
2	Superior	Educação artística	Não	Professores	Registro civil	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Não	Regular	Orientação	Não pq não estava digitalizada	Não	-
3	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Advogado	Registro civil	Bom	Ótimo	Regular	Não	Não	Regular	Orientação	Não pq não estava digitalizada	Não	-
4	Superior	Filosofia	Sim	Meu primo trabalha aqui	Outros: material para documentário	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Sim	Mude o SIAN e a base de servidores. Além de ultrapassados, ficam lentos os computadores com mais de 4 usuários na Sala.
5	Superior	Enfermagem	Sim	Recomendação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não tinha alguns dados	Sim	Fui muito bem atendido e orientado por todos porém o que me frustrou em pesquisa foi saber que mudaram a forma que buscava pois em minha pesquisa. Só tenho o nome do meu bisavô; ainda não possuo os nomes de meu tataravô, o que me decepcionou. Tirando isso quanto aos demais atendimentos só tenho agradecer a todos.
6	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	-	-	-	-	Ótimo	-	-	-	-
7	Superior	História	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não possuía dados	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
													suficientes		
8	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq anterior a 1929	Sim	Colocar internet mais rápida para usuário.
9	Superior	História	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não possuía dados suficientes	Sim	-
10	Superior	Direito	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ruim	Orientação	Não pq foi para o setor de pesquisa	Sim	Tudo eficiente.
11	Superior	Economia	Sim	Consulado português	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Sim	Não	Parabéns pela atenção demonstrada ao contribuinte. Este atendimento deveria ser o padrão de toda repartição pública.
12	Pós	Direito trabalho	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não há registro	Sim	Bom atendimento, boa cortesia, apesar de não obter o requerido.
13	Pós	História da arte	Sim	UERJ	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis, Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Bom	Regular	Ruim	Computador	-	Ruim	Orientação	Não pq não existe	Sim	Prezados, o Arquivo Nacional precisa representar seu tamanho e importância se atualizando. O sistema de agendamento, pesquisa etc. está há muito ultrapassado. Não há porque esta fila para agendamento; tudo manual? em tempos ágeis uma plataforma mais democrática como a da Torre do Tombo poderia ser exemplo simples.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															Fazer consulta, trazer os itens a serem pesquisados escritos para agendar, aguardar no mínimo uma semana para ser chamado. Não é à toa que as pesquisas atrasam e nós pesquisadores nos sentimos sem estímulo diante de um sistema tão defasado. Sem mais. [ass.]
14	-	-	Sim	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-
15	Pós	Comunicação	Sim	Citações em livros	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq o arquivo estava digitalizado	Sim	Um dos melhores atendimentos de arquivo e acervo que tive. Um acervo completo e, para minha pesquisa, digitalizado. Atendimento ágil e cordial.
16	Pós	Comunicação	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não	Sim	- Ter um local para deixar o cel carregando; - Ter livros índice (facilitam a pesquisa); - O resto é excelente. Todos os funcionários, da Portaria à Pesquisa, são ótimos. [ass] [ cel]
17	Superior	Direito	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	-
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	Não pq não localizei	-	Fui muito bem atendido, farei

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															novas consultas para ver se consigo localizar a certidão que estou procurando.
19	Pós	Administração financeira	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	-	-
20	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
21	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Não	Não pq aguardando pesquisa	Não	Atendido por Tássia – atendimento profissional e bastante esclarecedor
22	Superior	Fisioterapia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	Torna-se indispensável o atendimento com uso de senha!
23	Pós	Fisioterapia	Sim	Pesquisando	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não consegui fazer a pesquisa	Não	O Arquivo Nacional é uma instituição pública muito importante. Fui muito bem atendido por todos. Espero na pesquisa que será realizada eu consiga obter as informações que necessito, para dar início ao processo de cidadania portuguesa. Grato. [ass] [cel]
24	Superior	Engenharia de automação	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	Não pq não foi encontrado	Não	-
25	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	Uma senhora dentro do banco.	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
26	Ensino médio	Não se aplica	Não	Pesquisa	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não pq ainda não encontrei	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
27	Pós	Comunicação	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ruim	Não	Não	-	Não	Não pq iniciou	Sim	As opções foram restringidas quando se espera ampliação.
28	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	Não	-	-
29	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Sim	Não	Sim	Sem palavras. [ass]
30	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório de Olinda	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
31	Pós	História	Sim	Indicações	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq agendei	Não	-
32	Superior	Letras	Sim	Conheço de sempre mas nunca tinha entrado antes	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	-	-	O que vim pesquisar tem que ser "garimpado" seria uma longa pesquisa e o tempo não se dispõe de tanto tempo, mas os funcionários me atenderam maravilhosamente ; porém os documentos são muito antigos e sem tradução.
33	Superior	Desenho industrial	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq em busca	Sim	-
34	Pós	História	Sim	Professores	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
35	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
36	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
37	Superior	Informática	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq ainda devo procurar a partir das inf. dadas	Não	Muito bom o atendimento. Obrigado.
38	Superior	Administração	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq 1926 não tem ainda	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
39	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Namorado	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	-	Orientação	Não pq ainda precisa de pesquisa	Sim	-
40	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisa de documentos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	-
41	Pós	Engenharia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
42	Pós	História	Sim	Site	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Sim	Não pq não solicitei	Sim	Muito bom.
43	Superior	Contadoria	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	Não	Muito bom.
44	Pós	Vigilância sanitária	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq doc anterior ao acervo	Sim	Seria interessante disponibilizar diariamente visita guiada aos visitantes, sem prévio agendamento mesmo que limitada a nº adequado a capacidade operacional do AN.
45	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não achei antes da data	Não	-
46	Superior	História	Sim	Trabalhos acadêmicos	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
47	Pós	Administração	Sim	Imprensa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	Excelente atendimento em função do preparo, educação e atenção de todos.
48	Superior	Comunicação	Sim	Trabalho	Pesquisa de imagens	-	Bom	Regular	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
49	Superior	Comunicação	Sim	Trabalho	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	-	-	-	-
50	Superior	Jornalismo	Sim	Estágio	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
51	Pós	Odontologia	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq o sistema não abriu	Não	Ótimo atendimento.
52	Pós	Engenharia	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
53	Pós	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não consegui as informações procuradas	Não	Sugestão: continuar ampliando e atualizando a base de dados.
54	Pós	Fisioterapia	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	-
55	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
56	Pós	Medicina	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	Os funcionários são extremamente educados e treinados. Estão de parabéns!
57	Superior	Geografia	Sim	Faculdade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq fiz o pedido hoje	Não	Achei excelente o Arquivo dispor dos dados – entrada de estrangeiros no BR.
58	Pós	Farmácia e bioquímica	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	Orientação	Não pq ainda será realizada a pesquisa	Sim	O atendimento dentro de uma avaliação de qualidade de serviços excelente. [ass]
59	Superior	Engenharia	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	-	-	Sim	-
60	Superior	Direito	Sim	Filha	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	-
61	Pós	História	Sim	Professores e internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	Ótimo	Sim	-	-	-
62	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não foi encontrada	Não	-
63	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Regular	Bom	Ruim	Não	Sim	Ruim	Não	Não pq não consta na base de dados	Não	-



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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
64	Ensino médio	Não se aplica	Sim	III Região Administrativa	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não consta no sistema	Não	Fui muito bem recebida e orientada sobre o assunto que vim pesquisar. [ass]
65	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Já conhecia	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	Não pq foi agendado	Não	-
66	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não foi achado	Não	-
67	Pós	-	Sim	Ofício de notas	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Sim	Não pq agendamento	Sim	-
68	Superior	História	Sim	Professor	Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq não solicitei	Sim	-
69	Superior	Informática	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq o livro estava bloqueado para digitalização	Sim	Ótimo atendimento.
70	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Não	-
71	Superior	-	Sim	Necessidade	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	-	Não pq retornar dia 06/06/2017	Sim	-
72	Superior	Geografia	Sim	Amigos e companheiros de trabalho	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	Não pq só será disponibiliza do dentro de um mês	Não	Ótimo atendimento
73	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Recomendado	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	-	-
74	Pós	Jornalismo	Sim	Amiga	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq ainda está sendo pesquisado	Não	-
75	Pós	Direito	Sim	Trabalho	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pa pela data da pesquisa	Sim	-
76	Superior	Geografia	Sim	Já conheço a muito tempo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Não pq vou buscar em julho	Sim	Gostaria que tivesse boxes com computadores para fazer uma busca online do servidor para

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															busca de documentos. Caso eu encontrasse aí sim faria o requerimento para obtenção de cópia do mesmo. A digitalização é muito importante e um sistema de busca seria mais ágil. SDS
77	Superior	Educação física	Sim	Mídias sociais	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Não	Em relação ao atendimento não vejo necessidade de mudanças pois o mesmo é bastante satisfatório.
78	Superior	Geografia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq pesquisa infrutífera	Sim	-
79	Pós	Gestão tributária	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq em pesquisa	Sim	-
80	Superior	Educação física	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq está em pesquisa	Não	-
81	Superior	Escola de belas artes	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-	-
82	Superior	Pedagogia	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq foi para pesquisa	Não	Foi o melhor possível, aguardando resposta para minha solicitação.
83	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Reportagem Bandeirantes	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq aguardando pesquisa	Não	Sem problemas. Atendimento muito bom. Aguardando resultado da pesquisa.
84	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	-	Sim	Não pq ainda a procurar	Sim	Gostei muito do atendimento, desde o balcão até a procura. Todos que me atenderam foram muito educados e

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															pacientes. Ótimo atendimento.
85	Superior	Direito	Sim	Consulado português	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq aguardo	Não	<p>Não esperava este atendimento, pois tudo parecia muito distante e de repente houve um clarão e a luz iluminou o meu viver. O não esperado não passa de uma surpresa Divina. Onde tudo está para ser. Estou vendo o quanto é preciso Deus na minha vida e de todos os meus. Vejo o brilho do Espírito Santo em cada passo a passo desta epopeia de travessia de viver. Passo a amar mais ainda meu País, o Brasil de todos nós. Amo mais ainda o viver e ter nascido no meu país Brasil. Quanto ao Arquivo Nacional, é tudo surpreendente. É a porta que está aberta ao entrar e ao sair. Deus nos abençoe e a nossa Nação Brasileira. É tudo surpresa surpreendentemente o que Jesus Cristo reserva para os seus. [ass] Rio, 30/05/2017</p>

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
86	Superior	Biologia marinha	Sim	Noticiários	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq apenas dei entrada no processo	Sim	O questionário precisa ser revisado, por exemplo, a questão 6 eu não consigo responder, pois somente hoje estou iniciando o processo de pesquisa. A propósito, o atendimento (Bruno) foi ótimo, conforme já respondi nesse questionário. Acho que a questão 10 responde à questão 6. Ou talvez eu não tenha compreendido. Grato. [ass]
87	Superior	Medicina	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Não	-	-	-
88	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-
89	Superior	Odontologia	Sim	Arquivo da Cúria	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	Meus sinceros elogios à funcionária Tássia. Muito educada e atenciosa, assim como o pessoal da recepção.
90	Pós	Direito	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Bom	-	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	Atendimento muito bom.
91	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartórios	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
92	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisas	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	-	-	-
93	Pós	Fisioterapia	Sim	Mídia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
94	Superior	Medicina	Não	-	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não foi encontrado	Não	-
95	Pós	Turismo	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Computador	Sim	Bom	Não	Ainda não	Sim	Gostaria de ter acesso aos arquivos impressos ou listagens de estrangeiros, porque o prazo de 30 dias é muito longo. Obrigada.
96	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Não	-
97	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq tem que agendar	Sim	-
98	Pós	História	Não	Universidade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq não solicitei	Sim	-
99	Superior	Fisioterapia	Sim	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Sim	Não	Pessoal muito bom em todos os setores.
100	Pós	Direito	Sim	Faculdade	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Bom	-	-	-	Fui muito bem atendido pela funcionária Tássia e deixo registrado a esta pessoa meus votos de congratulação e agradecimento.
101	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Corregedoria	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	-	-	-
102	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq ainda vamos receber	Não	Atendimento eficiente, gentil e rápido. Sem mais. [rubrica]
103	Pós	Psicopedagogia	Sim	Televisão	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	-	Não pq estão pesquisando	Sim	Gostei do local, somente não recebi a informação, por ter que aguardar pesquisa.
104	-	-	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	-	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
105	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Outros: prontuário ex-aluno	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Não	Bom	Orientação	Não pq leva 30 dias	Sim	-
106	Superior	Letras	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não pq estou aguardando a data agendada	Sim	Gostaria de parabenizar o atendimento desde a recepção até o guichê. Atendente Tássia muito gentil. A organização é muito boa. Gostei muito.
107	Superior	Design de moda	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi achado no sistema de busca	Não	-
108	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda vou voltar para pesquisar com livros	Não	-
109	Pós	Direito	Sim	Advogado	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não foi encontrado	Sim	-
110	Superior	-	Sim	Advogados	Estrangeiros	Regular	Regular	Ruim	Computador	Não	-	Não	Não	Não	-
111	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisa	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	Eu fiquei muito satisfeita com o atendimento, eu não imaginava que eu pudesse obter as informações por aqui, acho que deveria ser mais divulgado.
112	Superior	Biologia	Sim	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq não foi encontrado	Sim	-
113	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	O Arquivo faz parte da vida brasileira	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	-	Sim	Sim	O Arquivo Nacional é um órgão secular, sempre prestando bons serviços aos brasileiros.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															[rubrica]
114	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amiga	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não pq 30 dias úteis para entrega	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU O AN	TEMA	ORIENTAÇÕES	IPS	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1.	Pós-graduação	Direito	Direito Internacional	Sim	Não respondeu	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ruim			Não recebi o documento/informação	Não	Me informaram que não localizaram o prontuário. Porém, minha tia fez o mesmo pedido, referente à mesma pessoa, e foi encontrada, sim, a documentação.	Foram necessários 5 meses para me fornecerem uma resposta que eu sei que não é condizente com a documentação de minha bisavó, presente no arquivo nacional. Minha tia fez exatamente a mesma pesquisa e obteve toda a documentação pelo arquivo nacional.	1
2.	Pós-graduação		Doutorado em energia na agricultura	Não	Encontrei o Arquivo Nacional enquanto fazia pesquisas na internet sobre dados históricos de minha família.	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não	Está sendo procesada e será enviada futuramente, pois entrou em uma fila de solicitações.	Preciso baixar algumas imagens que estão disponibilizadas no sistema SIAN, mas quando clico surge uma mensagem dizendo que no momento não é possível, que devo tentar mais tarde, embora os arquivos apareçam no site para baixar.	8
3.	Pós-graduação	História da Arte	História da Arte	Não	Soube da existência do Arquivo Nacional através de professores, durante a graduação.	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			10
4.	Ensino médio			Sim	Grupos de Dupla Cidadania no Facebook	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Bom	Ruim	Recebi o documento/informação	Sim			9
5.	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS		Sim	PESQUISA GOOGLE	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			9



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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU O AN	TEMA	ORIENTAÇÕES	IPS	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
6.	Nível superior	economia		Sim	internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Excelente	10
7.	Ensino médio			Não	Google	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			10
8.	Ensino médio	Bilogia		Sim	Internet	Registro civil (nascimento, casamento e óbito), Registro de imóveis (escrituras etc.), Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular		Não	Ainda não me enviaram	Em verdade, estamos necessitando de um documento comprobatório Seja diploma e outros sobre as patentes das pessoas referidas no email encaminhado.	8
9.	Pós-graduação	Psicologia	mestrado em Educação	Não	indicação em sites	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não	O nome do meu parente não estava na lista de imigrantes	Apesar de ainda não ter encontrado o que procuro, que é o cartão de embarque do meu bisavô, no ano 1969-1870, vindo da Itália, fiquei muito satisfeita por vcs terem disponibilizado material para pesquisa	9
10.	Pós-graduação	Farmácia	Mestrado em Nanociências; Doutorado em Ciências Farmacêuticas	Sim	Lendo livro sobre cidadania Italiana	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Regular	Recebi o documento/informação	Sim			8
11.	Pós-graduação		Doutorando em Educação a Distância e e-Learning	Não	Não respondeu	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Regular	Ruim	Recebi o documento/informação	Sim		Compreendendo o grande volume de pedidos, é natural que haja alguns atrasos, os quais são resolvidos após consulta sobre a situação atual do atendimento.	7
12.	Nível superior	Medicina		Sim	Informações fornecidas pelo Arquivo do Estado de São Paulo	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Não	As cópias estão sendo reproduzidas para e	Atendimento muito bom e eficiente	9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU O AN	TEMA	ORIENTAÇÕES	IPS	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
13.	Nível superior	Direito		Não	Em pesquisas de genealogia nos mórmons.	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito), Registro de imóveis (escrituras etc.), Outros	Regular	Regular	Regular	Recebi o documento/informação	Não	Recebi parte da solicitação, como solicitei vários registros, alguns eu recebi, outros: creio que seja por falta de compreensão na solicitação. Pois qualquer informação que possa existir me ajudaria a concluir algumas genealogias. Mas sei o quanto vocês do Arquivo Nacional tem dado o máximo empenho para encontrar e entender meus pedidos. Agradeço a todos, mesmo sem conhecê-los, sou grato a todos! Att. Paulo	Ao encontrar a ficha, ou demais dados de cada estrangeiro, vocês poderiam declarar todos os dados encontrados, sendo assim, se por acaso o que foi solicitado não existir, mas existir outro documento, que eu possa saber e solicitar. Meu trabalho é de genealogia, muitas vezes eu tenho prazos a cumprir e a demora me faz perder o caso, ficando por vezes sem trabalho.	7
14.	Pós-graduação	matemática	oceanografia física	Não	indicação	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		O atendimento foi ótimo	10
15.	Pós-graduação	Ciências Contábeis	Mestrado em Contabilidade	Não	Não respondeu	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			10
16.	Ensino médio			Sim	Através da Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim	Nos itens 7 e 8, respectivamente, aguardo os documentos via carta registrada, mas confiante posso assegurar minha resposta	O atendimento à distância é excelente e sugiro disponibilizar documentos referentes a processos judicial do Acervo e registros antigos de patentes	10
17.	Ensino médio			Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Gostei muito do trabalho realizado pelo Atendimento a Distância.	8

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

Nº	ESCOLARI- DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU O AN	TEMA	ORIENTA- ÇÕES	IPS	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													Coordenação de Consultas ao Acervo - COCAC Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental - COACE Arquivo Nacional / Ministério da Justiça. Muito importante para todos os que precisam das informações. Eu agradeço muito a todos vocês pelo excelente atendimento.	
18.	Ensino médio			Sim	Não respondeu	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			10
19.	Ensino médio			Não	Não respondeu	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Regular	Regular	Recebi o documento/informação	Não	Ainda não recebi, mas recebi um email informando que em breve receberei por carta registrada		6
20.	Ensino médio	não	não	Sim	internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não		Excelente Atendimento	10
21.	Nível superior	Biblioteconomia		Sim	Colega da disciplina de Paleografia que cursa História comentou que faz suas pesquisas no acervo do Arquivo Nacional.	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Gostei bastante do processo inicial ser ágil e preciso, porém quando acessei o PDF da carta de Pero Vaz de Caminha (original e transcrição paleográfica) fiquei desapontada com a falta de nitidez na transcrição. Eu preciso ler e identificar os termos transcritos e não conseguirei com o material que foi enviado.	5