

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**

**MAIO
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 maio 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 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>

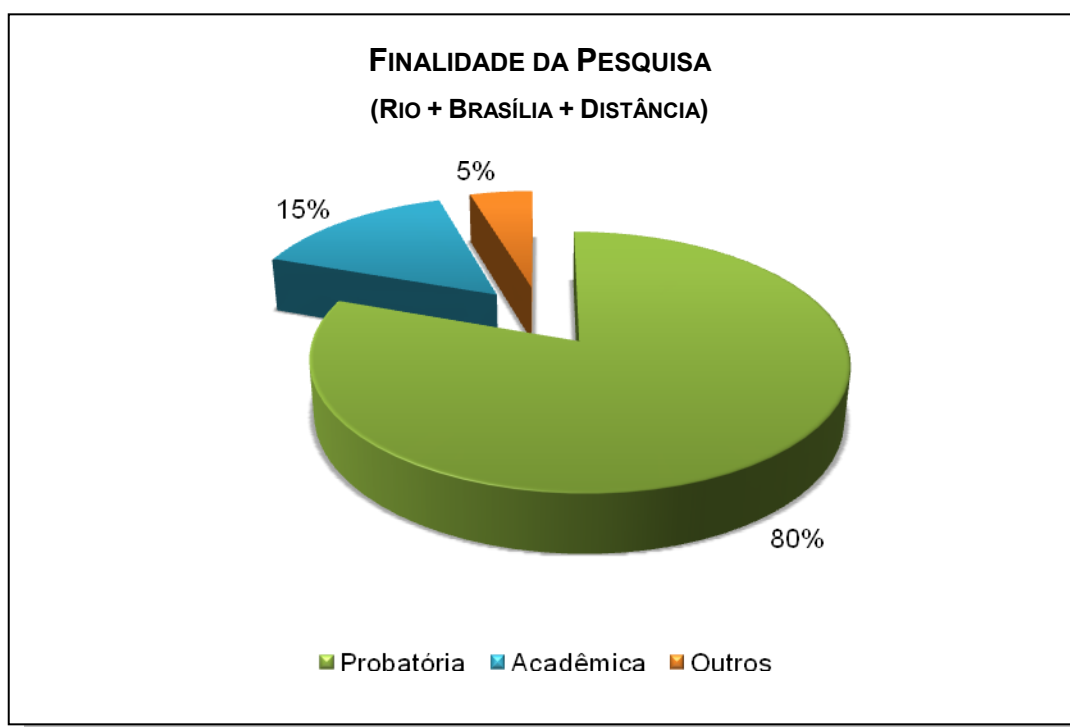
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 02 a 30 de maio de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 132 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 09 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 20 respostas.

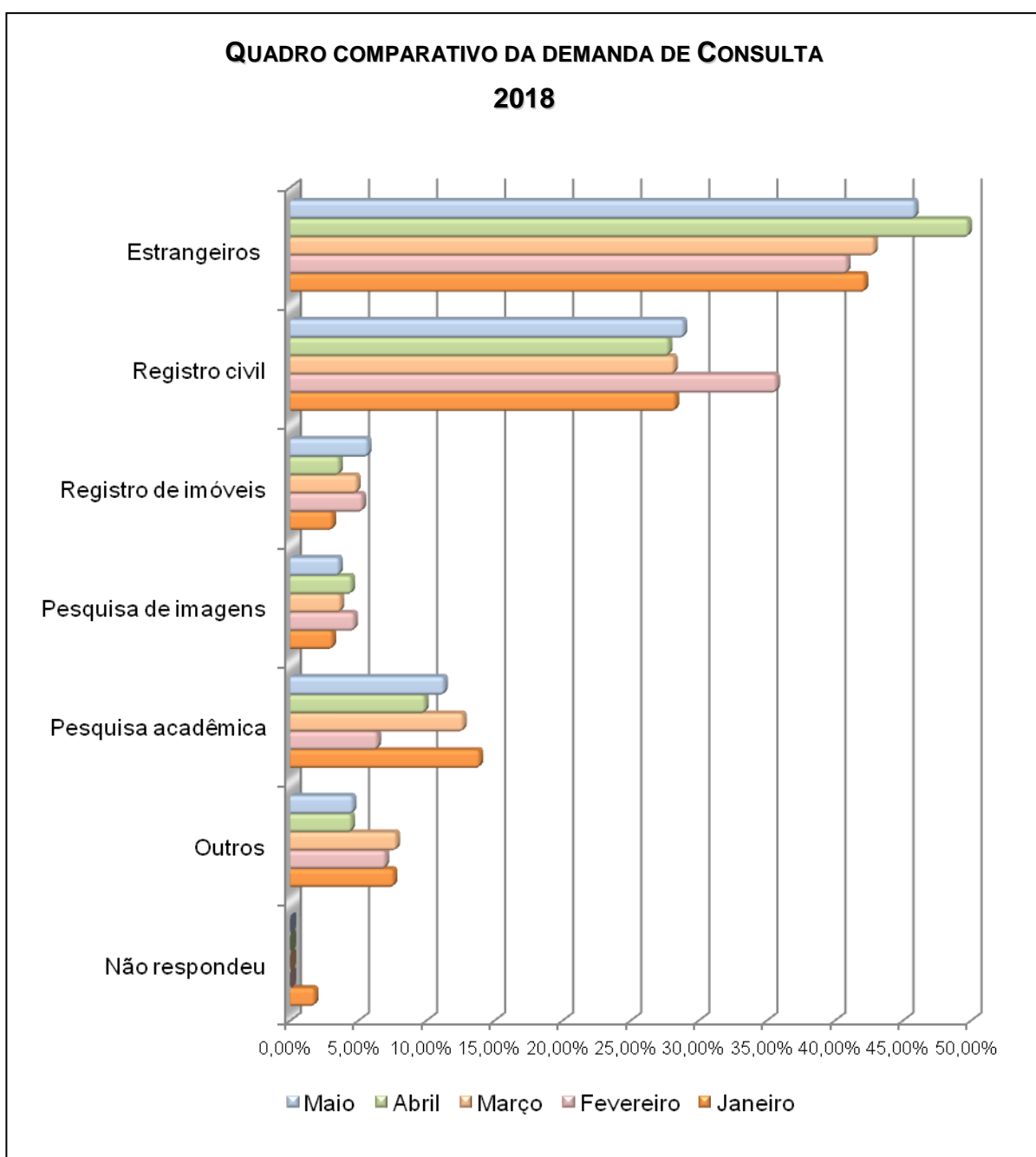
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 89% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 67%. No atendimento a distância, 70% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em maio, 29% tem pós-graduação, 51% tem nível superior, 16% ensino médio e 4% ensino fundamental; no Distrito Federal, 67% tem pós-graduação e 33% nível. No atendimento a distância, 50% tem pós-graduação, 45% nível superior e 5% ensino médio.
- Em maio, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (22,1%), seguida de Administração (13,7%); em Brasília, a maioria dos respondentes era da área de História (25%) e de Comunicação Social (25%). No atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Engenharia (21,1%).
- No Rio, a pesquisa probatória representa 84,3% da finalidade da consulta presencial, em Brasília a pesquisa acadêmica representa 66,7% da finalidade de consulta. Esta opção é reforçada no DF pela opção Outros (22,2%), na qual os respondentes indicaram ditadura militar, que no Rio é classificado como pesquisa acadêmica, o que ampliaria em muito o peso desta opção no Distrito Federal. Na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 81,3% da finalidade de pesquisa.



- No atendimento presencial do Rio, 14,4% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 40% indicou mais de um tema.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Estrangeiros (46,8%), seguida da pesquisa de Registro Civil (31,2%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (50%), seguida do Registro Civil (25%). No atendimento presencial no DF, a principal demanda é por da pesquisa acadêmica (66,7%) seguida de outros temas (22,2%), e da pesquisa de estrangeiros (11,1%).
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 43% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 35% bons, 11% regulares e 11% não respondeu. Em Brasília, 45% dos respondentes consideraram bons os instrumentos de pesquisa disponíveis e 33% os considerou ótimos. No atendimento a distância, 55% considerou bons os instrumentos, 30% ótimos e 15% regulares.



- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 48% dos usuários do Rio de Janeiro declaram não ter preferência, 39% prefere instrumentos no computador, 5% prefere inventários impressos e 8% não

respondeu. No Distrito Federal, 48% não tem preferência e 39% prefere instrumentos no computador.

- 80% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; em Brasília 100% o consideram ótimo. O atendimento no Balcão é ótimo para 76% dos usuários da Sede e para 100% dos usuários de Brasília.
- 50% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 30% as consideraram boas e 20% regulares.
- 25% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 20% atribuiu nota 9, 30% nota 8, 5% nota 7, 5% nota 6, 10% nota 5, e 5% nota 3.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 41% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 27% respondeu que recebeu o documento/informação, 6% não recebeu o documento/informação; 26% não respondeu.
- No atendimento presencial no DF, 56% recebeu o documento/informação, 33% não recebeu o documento/informação e 11% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- No atendimento a distância, 41% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 27% recebeu o documento/informação, e 6% não recebeu o documento/informação.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 36,6% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 66,7% são positivas. As demais observações se referem aos prazos de atendimento, quadro de pessoal reduzido e dificuldades com a pesquisa online.
- 66,67% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica. Destas, 83% eram elogios. Dentre as sugestões, ocorre menção às máquinas de digitalização disponíveis.
- 75% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 46,67% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões permanece a demora na resposta e a dificuldade na pesquisa no SIAN.
- No atendimento presencial do Rio, 39% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 39% não faz diferença e 22% não respondeu. Em Brasília, 67% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi e para 33% não faz diferença.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Quem sabe um dia, carregadores. Mas entendo isso é um material do pesquisador. Mas a xerox de um documento levar 10 dias!
- Os funcionários, desde a recepção até o atendimento, são solícitos, eficientes, gentis e bem-humorados. Adorável conhecê-los. Se houvesse um avanço na digitalização do acervo, o AN seria um modelo para o Brasil,
- Bem recebido e orientado pelos funcionários.
- Atendimento excelente! [ass.]
- Sem sugestões
- Fiquei encantada com o atendimento prestado! Muito boa vontade!
- Em princípio tive um ótimo atendimento. Aguardando resultado final. [ass.]
- Ótimo atendimento.
- Fui muito bem orientado pela Denimar.
- Continuem assim.
- Acredito que uma digitalização de menor qualidade apenas para o critério de pesquisa iria ajudar bastante e após isso substituir com maior qualidade.
- Visto que o Arquivo Nacional do Rio de Janeiro é uma instituição pública e que abriga parte dos mais importantes documentos sobre a história do Brasil o acesso necessitaria ser realizado de forma mais rápida e pontual. O custo para a estada do pesquisador (...).
- Excelente atendimento e rápida obtenção da cópia solicitada em poucos minutos pela atendente Andrea. Extremamente simpática e eficiente. Parabéns.
- Excelente atendimento com a funcionária Flávia.
- Ótimo.
- Atendimento, desde o início, excelente. Recebi todas as dicas para minhas solicitações, e os prazos foram todos cumpridos. Edith e Victor me atenderam hoje muito bem, e o pessoal da recepção, onde preenchi as fichas há 2 meses, também, mas não peguei os nomes. Sugiro que as GRUs possam ser pagas pela internet, facilitaria o processo. No mais, parabéns pelo serviço prestado! [ass.]
- Fui extremamente bem atendida pela Cleide!

- Foi positiva minha pesquisa em nome do meu pai. Por erro de ler o nome que ocorreu em vir ter pela escritura foi interpretado ao ler o nome do proprietário. Mas estou bem satisfeita pois o Deus que eu sirvo não deixa seu filho enganado ele é fiel e continua sendo fiel. Foi erro de interpretar a escrita.
- Nada a declarar.
- Muito bom o atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Continuem com a conservação. A História agradece.
- Foi percebido que os funcionários responsáveis por orientar nas pesquisas não se mostraram aptas para a realização da mesma. Chegando até utilizar tonalidade de voz demonstrando impaciência.
- Minha sugestão é que continuem com os trabalhos realizados até o momento.
- Excelente atendimento desde a entrada. Ótima orientação. Parabéns.
- Deixo de preencher todo o questionário porque ainda estou em fase de pesquisa
- Tive um atendimento formidável. Parabéns!
- Atendimento sensacional!
- Por enquanto nenhum comentário e sugestão a fazer.
- Atendimento muito bom e prestativo.
- Fui muito bem recebida pela guarda na entrada. Gostaria de deixar uma sugestão: que o Arquivo Nacional instalasse um espaço para café. A entrada é majestosa, o jardim é lindo e os vitrais do segundo andar (não pude lá subir, mas deu para ver da entrada) são lindos. Certamente poderia ser aproveitado para turismo e pelos trabalhadores da região.
- Não respondi o item nº 11 porque tenho que agendar.
- Tudo excelente. Muito satisfatório.
- Sem comentário.
- Mais atendentes no balcão, pois com apenas dois perdemos muito tempo de pesquisa na espera do atendimento.
- Eu fui muito bem atendida na entrada e na saída do Arquivo Nacional.

- É a primeira vez que vim aqui, fui muito bem recebida e orientada pela recepcionista e pelo funcionário Victor. Parabéns, que continuem assim, um órgão sério e com qualidade. Atenciosamente e grata. 21/05/2018 [ass.]
- O atendimento foi excelente, tanto no balcão quanto na pesquisa do registro. Os mecanismos de busca (filtros, pesquisa) poderiam melhorar.
- Atendimento e tudo mais excelente! Só tinha que haver uma forma para pagar aqui ou em qualquer banco. [ass.]
- Fui muito bem atendida, desde que cheguei até a minha saída.
- Achei o atendimento satisfatório, me surpreendeu a boa vontade do funcionário Cláudio.
- Hoje dei entrada no pedido de pesquisa. Não tenho como avaliar o resultado ainda.
- Parabéns pelo atendimento: rápido e simples.
- A pesquisa do AN na internet é muito difícil. Minha sugestão é colocar um passo-a-passo explicado de forma simples e na página inicial, informando quais os serviços e até que ano tem, digo, são disponibilizados os arquivos.
- Trabalho muito bom, com ricas informações. Que vocês continuem com esse trabalho maravilhoso.
- A pesquisa online, via site, poderia estar mais facilitada e mais indexada. A pesquisa precisa ser mais fácil via web. Facilita os usuários e desafoga o atendimento presencial.
- O atendimento que recebi foi satisfatório porque, além de atender minhas necessidades, o funcionário foi simpático e competente. Agradecida. [ass.]
- Recepcionistas maravilhosas.

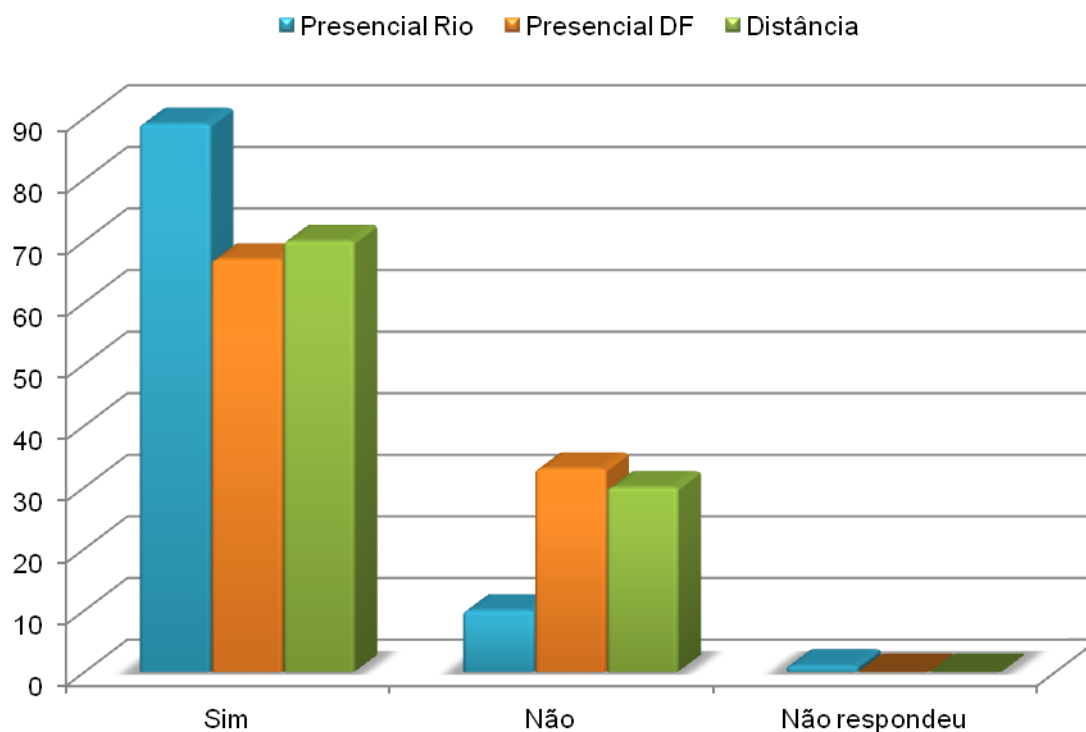
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Muito bem atendido.
- Sempre achei o Arquivo Nacional excelente. Gostaria que fosse realizado um tratamento organizado e catalogação do acervo do Ministério do Trabalho.
- Ajudaria se o AN possuísse um aparelho/máquina de digitalização (scanner) móvel, uma vez que há alguns documentos muito grandes que não encaixam no scanner disponível.
- A documentação procurada não constava no banco de dados, mas com a assistência dos servidores encontraram-se outros documentos que se mostraram relevantes. [ass.]
- Todos os funcionários que me atenderam ou passaram pela vista foram de exímia cortesia, gentileza e extremamente prestativos sempre que possível. Quanto ao atendimento e ao pessoal, só tenho a agradecer.
- O atendimento foi excelente! É necessário digitalizar a documentação com urgência. Assim o acesso seria melhor e não haveria perigo do material estragar, ou deteriorar-se.

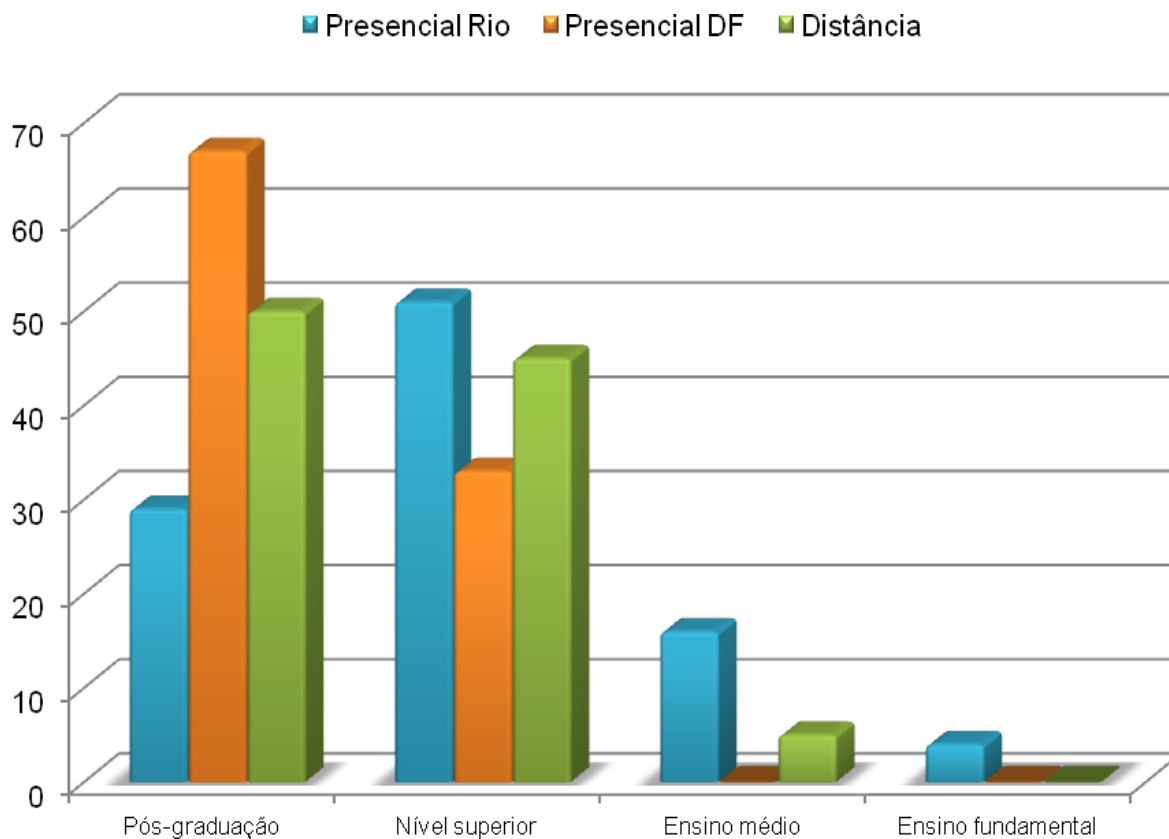
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Respostas curtas demais e que não respondiam exatamente o que era solicitado. Gostaria que na próxima pesquisa houvesse maior atenção.
- EXCELENTE.
- Mt bom.
- Gostaria que tivesse um inventário dos documentos que existe no arquivo nacional para pesquisa.
- Acho o site confuso. As instruções por e-mail são um pouco melhores, mas pouco didáticas (uma pessoa mais simples não entende). Já que não querem fazer a busca, deveria haver uma forma de se colocar TODO o banco de dados online, com instruções claras passo-a-passo, mais intuitivas para quem é leigo, para que fosse mais fácil se obter as informações desejadas.
- Excelente atendimento. Muito satisfeita.
- Poderia ter mais opções de "Parentesco" para se pedir as certidões.
- O atendimento de vocês é excelente! É raro no Brasil um órgão público atender tão bem. O meu único comentário é a respeito dos instrumentos de pesquisa do portal e do SIAN. Para quem é leigo, eles são difíceis de entender, só conseguimos pesquisar com a orientação de vocês.
- Atendimento bom, porém demorado.
- Sim
- Gostei da experiência online. Fica a ressalva das respostas do atendimento a distancia. Demoram muito a responder e o telefone sempre ocupado mesmo quando estão fora do horário de atendimento (????)
- Tenho sido atendido adequadamente.
- Atualmente o prazo para pesquisa do atendimento à distância está muito longo. Será que teria algum jeito de melhorar.
- Período longo de espera, acredito que por se tratar do arquivo nacional mais funcionários deveriam estar a disposição
- Disponibilizar arquivos online, de fácil acesso e navegação.

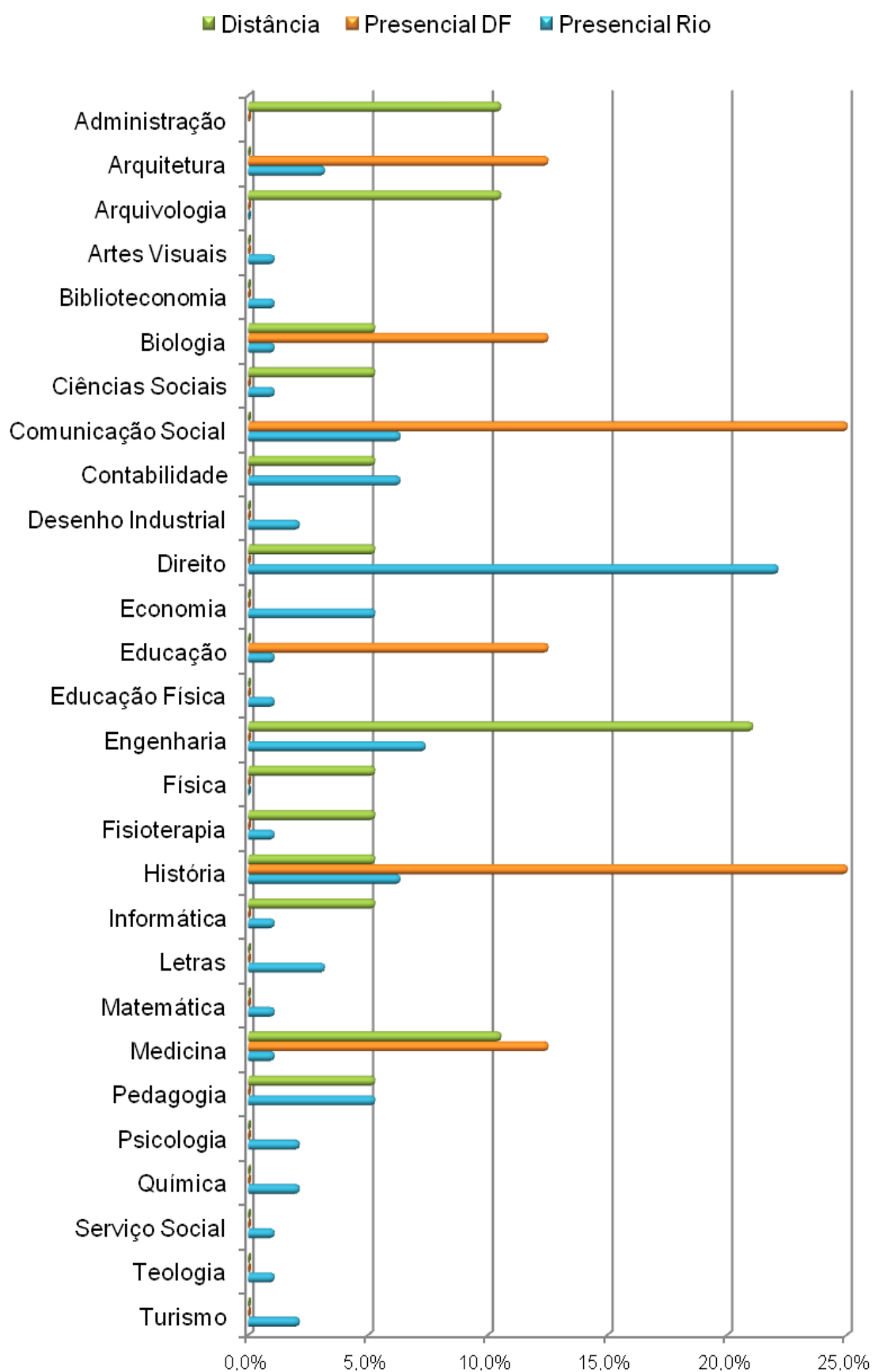
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



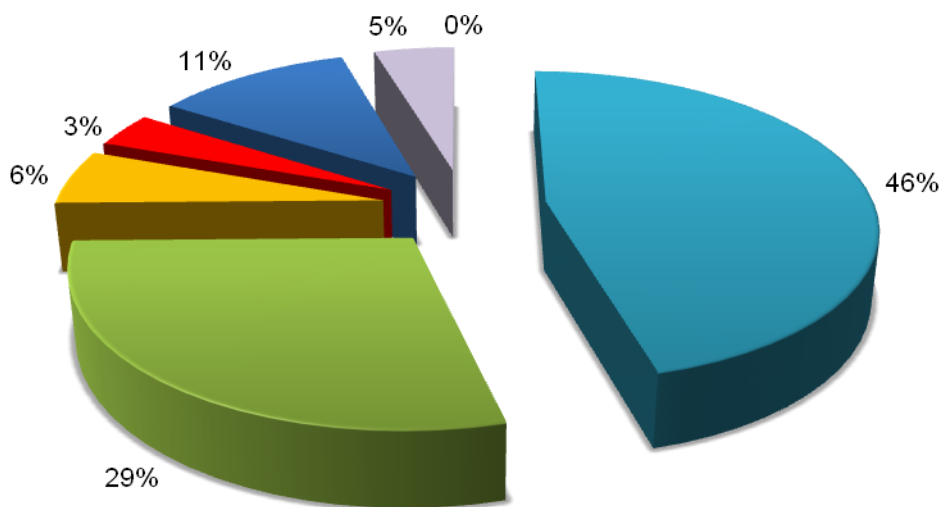
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

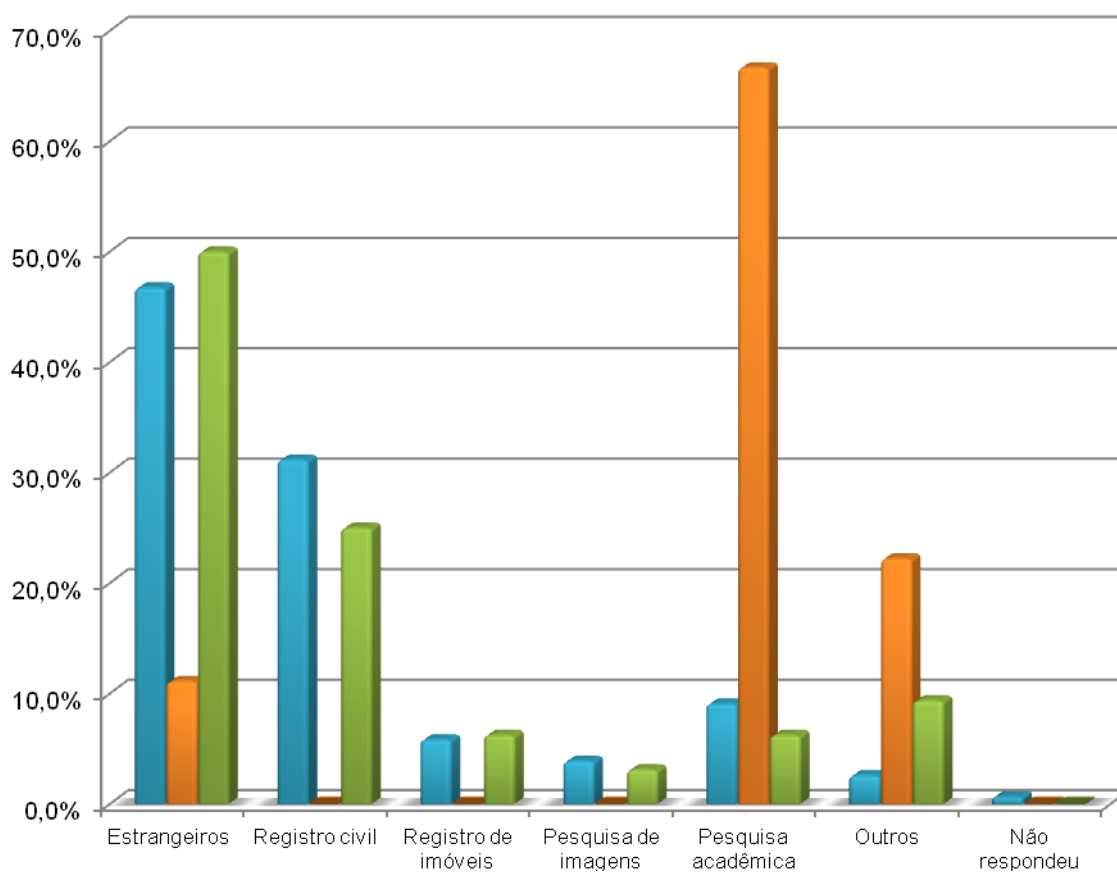


TEMA DE PESQUISA

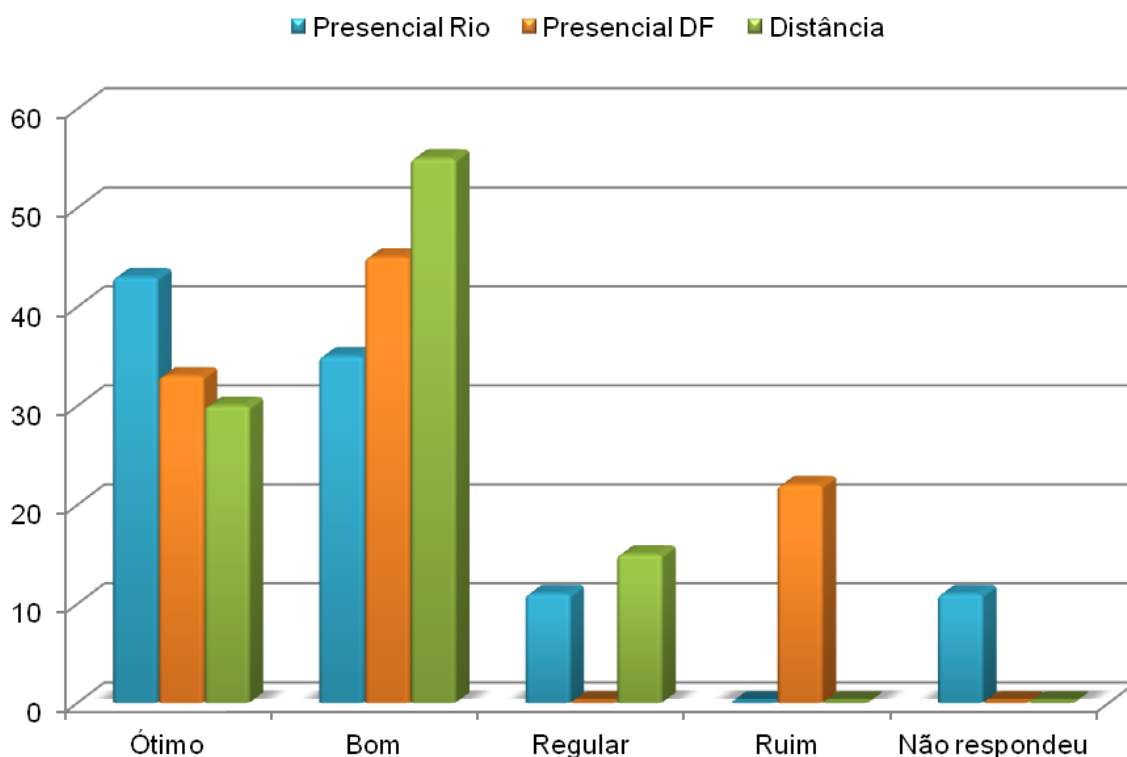


- Estrangeiros
- Registro civil
- Registro de imóveis
- Pesquisa de imagens
- Pesquisa acadêmica
- Outros
- Não respondeu

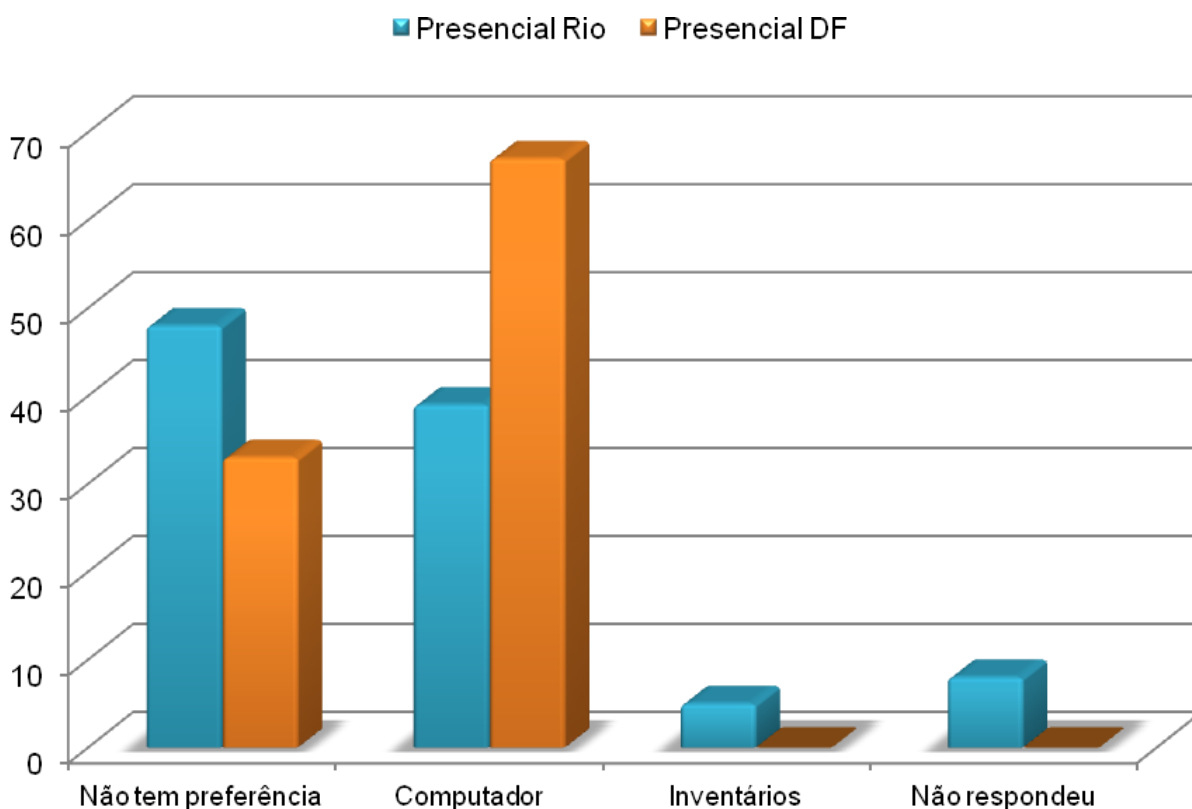
- Presencial Rio
- Presencial DF
- Distância



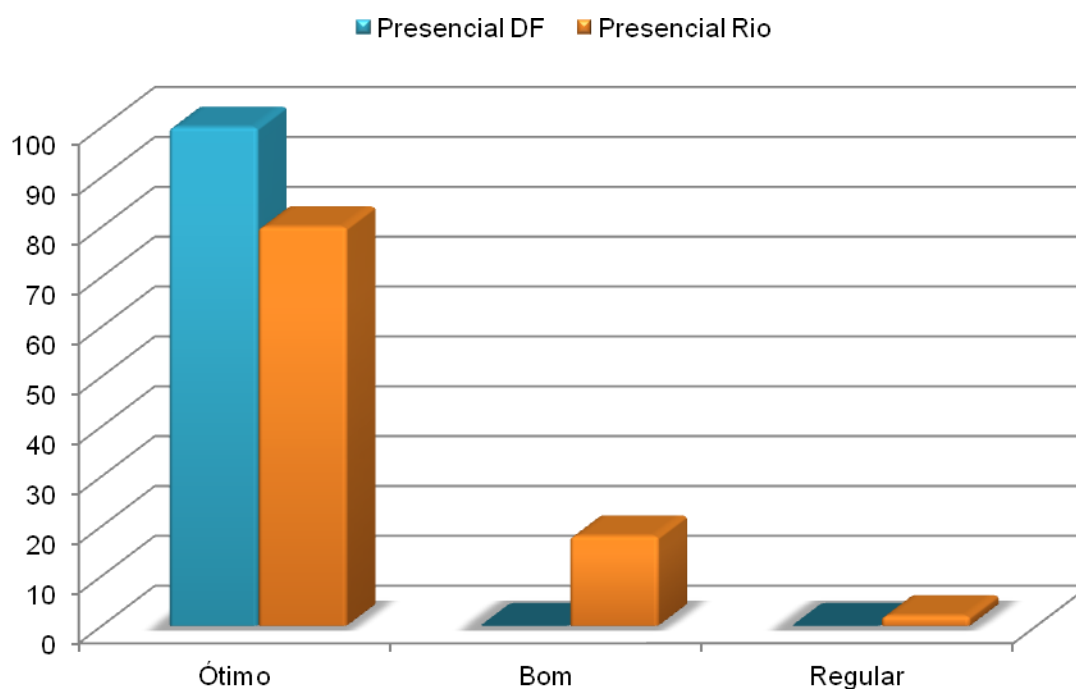
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



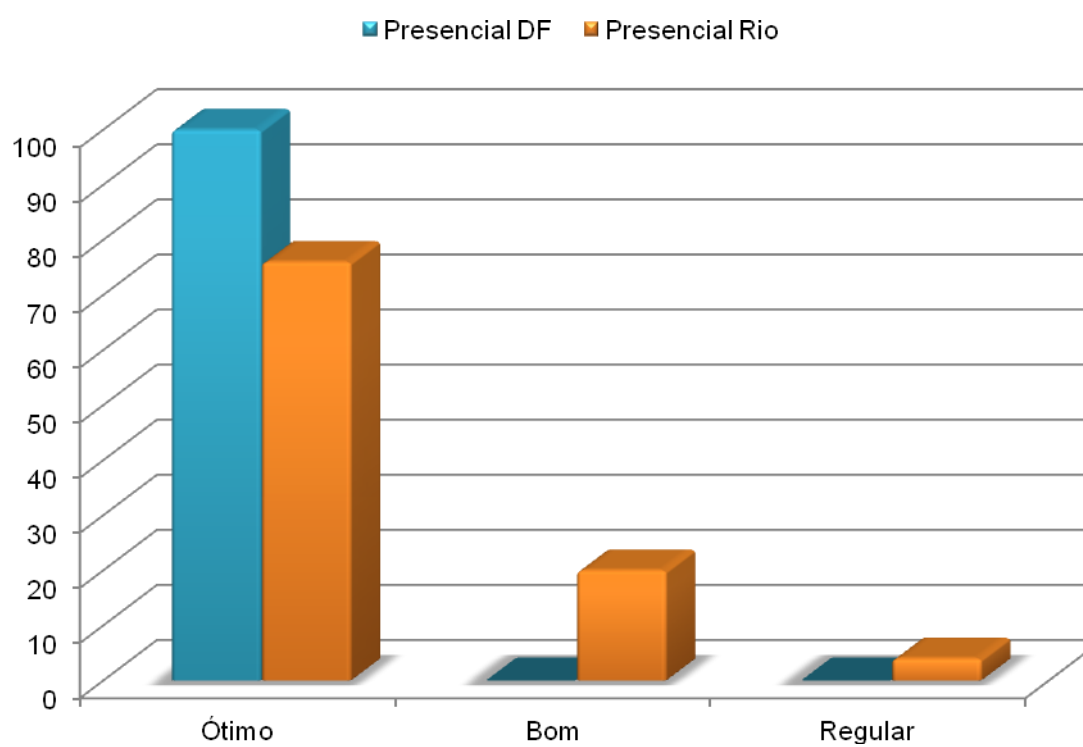
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

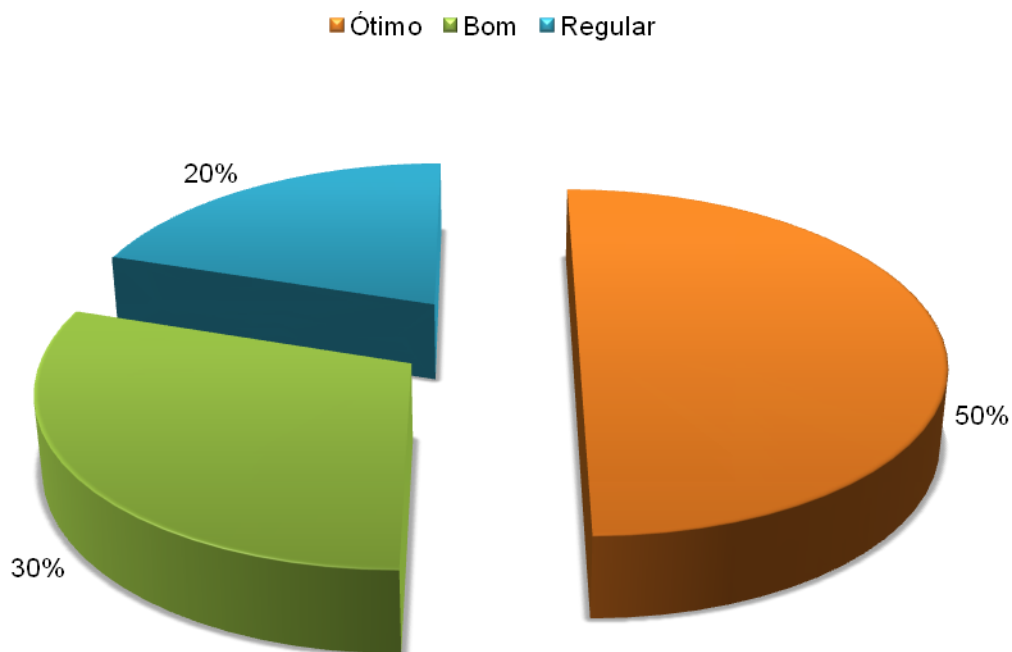


ATENDIMENTO NO BALCÃO

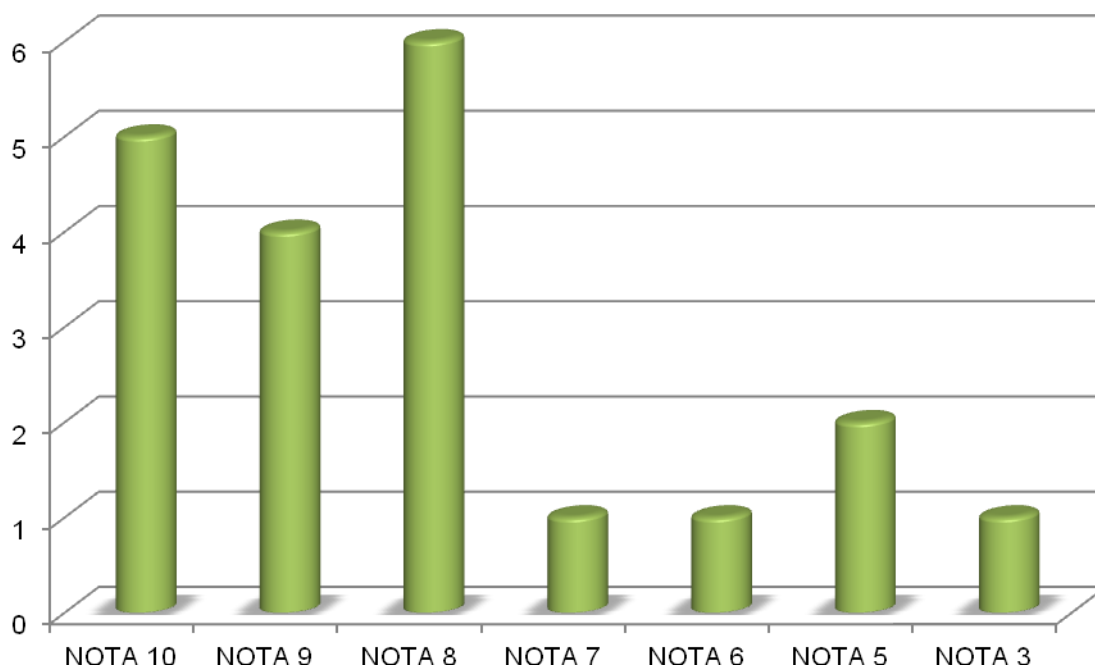


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

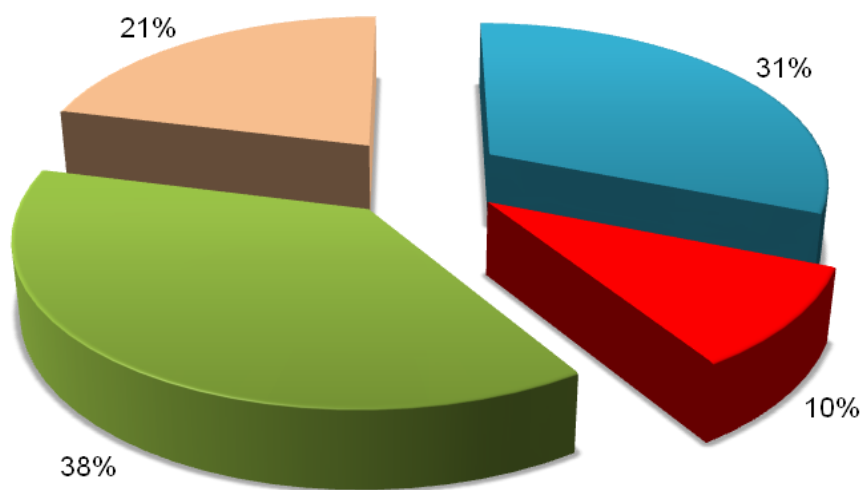
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA

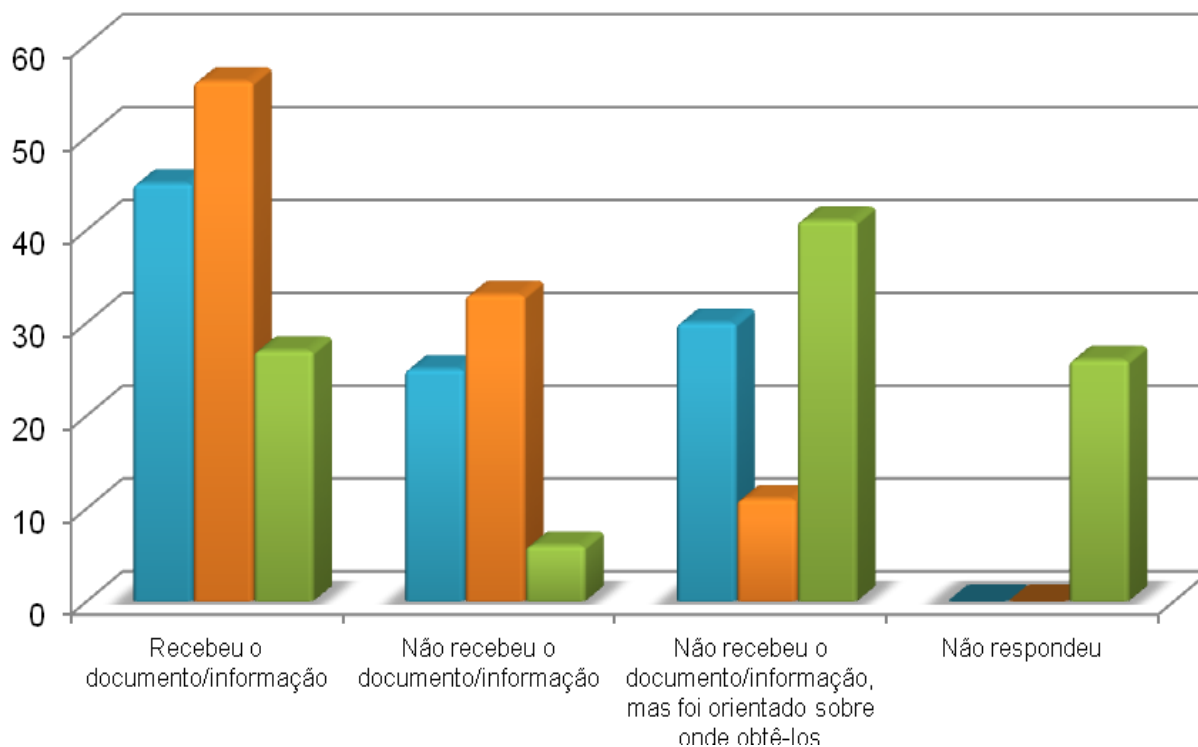


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



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

■ Distância ■ Presencial DF ■ Presencial Rio



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	Superior	Meio Ambiente	Sim	PF/DF	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	Muito bem atendido.
2	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	Não	Sempre achei o Arquivo Nacional excelente. Gostaria que fosse realizado um tratamento organizado e catalogação do acervo do Ministério do Trabalho.
3	Superior	Arquitetura e Urbanismo	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Não	Ajudaria se o AN possuísse um aparelho/máquina de digitalização (scanner) móvel, uma vez que há alguns documentos muito grandes que não encaixam no scanner disponível.
4	Pós	Medicina	Sim	Internet	Outros: Previdência - perícia médica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq não solicitei	Sim	A documentação procurada não constava no banco de dados, mas com a assistência dos servidores encontraram-se outros documentos que se mostraram relevantes. [ass.]
5	Pós	-	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Não	-	Sim	-
6	Superior	História	Sim	UnB	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq voltarei novamente	Sim	Todos os funcionários que me atenderam ou passaram pela vista foram de exímia cortesia, gentileza e extremamente prestativos sempre que possível. Quanto ao atendimento e ao pessoal, só tenho a agradecer.

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
7	Pós	Jornalismo	Sim	Indicação	Outros: Ditadura	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
8	Pós	Jornalismo	Sim	Indicação	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq [ilegível]	Sim	-
9	Pós	Educação	Sim	Órgão públicos	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Não	-	Não	Não pq não encontrei	Sim	O atendimento foi excelente! É necessário digitalizar a documentação com urgência. Assim o acesso seria melhor e não haveria perigo do material estragar, ou deteriorar-se.

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

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	Pós	Direito	Sim	Cartório	Registro de Imóveis	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq tem que agendar	-	-
2	Pós	História	Não	-	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq não solicitei	Sim	Quem sabe um dia, carregadores. Mas entendo isso é um material do pesquisador. Mas a xerox de um documento levar 10 dias!
3	Superior	Psicologia	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não pq ainda não está pronta	Não	-
4	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não	Sim	-
5	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
6	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Não	Não pq não existe em acervo digitalizado	Não	Os funcionários, desde a recepção até o atendimento, são solícitos, eficientes, gentis e bem-humorados. Adorável conhecê-los. Se houvesse um avanço na digitalização do acervo, o AN seria um modelo para o Brasil,
7	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
8	Ensino Médio	-	Sim	Conhecimento geral	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Não pq ainda precisaria retirar	Sim	-
9	Superior	Contabilidade	Sim	Indicação	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	Bem recebido e orientado pelos funcionários.

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
10	Pós	-	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	Atendimento excelente! [ass.]
11	Superior	Administração	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Sem sugestões
12	Ensino Médio	-	Sim	Para pesquisa Portugal	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	Bom	Sim	Não pq terei que aguardar 2 meses	Sim	-
13	Superior	Direito	Sim	Estudos	Registro de Imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Ótimo	Orientação	Não pq não tem o livro	Não	-
14	Fundamental	-	Sim	Para fazer pesquisa	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	-	-	-
15	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq depende de pesquisa	Não	Fiquei encantada com o atendimento prestado! Muito boa vontade!
16	Superior	Direito	Sim	-	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	Não pq fiz solicitação	Sim	Em princípio tive um ótimo atendimento. Aguardando resultado final. [ass.]
17	Superior	Turismo	Sim	Visita técnica faculdade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	Ótimo atendimento.
18	Fundamental	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Fui muito bem orientado pela Denimar.
19	Pós	Diagnóstico Laboratorial	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Continuem assim.
20	Pós	Letras	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Não	-
21	Superior	Educação Física	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
22	Superior	Turismo	Sim	Visita técnica faculdade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	Acredito que uma digitalização de menor qualidade apenas para o critério de pesquisa iria ajudar bastante e após isso substituir com maior qualidade.

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
23	Pós	História	Sim	Internet	Acadêmica	Bom	Bom	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	-	Não pq o prazo é muito longo, dificulta o acesso ao pesquisador	Sim	Visto que o Arquivo Nacional do Rio de Janeiro é uma instituição pública e que abriga parte dos mais importantes documentos sobre a história do Brasil o acesso necessitaria ser realizado de forma mais rápida e pontual. O custo para a estada do pesquisador (...).
24	Superior	Engenharia	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	Excelente atendimento e rápida obtenção da cópia solicitada em poucos minutos pela atendente Andrea. Extremamente simpática e eficiente. Parabéns.
25	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda está em pesquisa	Sim	Excelente atendimento com a funcionária Flávia.
26	Ensino Médio	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Sim	-	-
27	Superior	Contabilidade	Sim	Indicação	Pesquisa de imagens/ Outros	Regular	Regular	Regular	Computador	Não	-	-	-	-	-
28	Fundamental	-	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	Ótimo	Sim	Sim	-	Ótimo.
29	Pós	Comunicação Social	Sim	Mídia	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Sim	Sim	Atendimento, desde o início, excelente. Recebi todas as dicas para minhas solicitações, e os prazos foram todos cumpridos. Edith e Victor me atenderam hoje muito bem, e o pessoal da recepção, onde preenchi as fichas há 2 meses, também, mas não peguei os nomes.

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
															Sugiro que as GRUs possam ser pagas pela internet, facilitaria o processo. No mais, parabéns pelo serviço prestado! [ass.]
30	Pós	Direito	Sim	Despachante	Registro de Imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq ainda não	Sim	-
31	Superior	História	Sim	Faculdade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Sim	Fui extremamente bem atendida pela Cleide!
32	Ensino Médio	-	Sim	Cartório	Registro de Imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	não pq o documento não está microfilmado	Não	-
33	Superior	Gestão Comercial	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	-	-	-	-	-	-	-	-
34	Pós	Educação	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Não	-
35	Pós	Química	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq aguardando pesquisa solicitada	Sim	-
36	Ensino Médio	-	Sim	Para ver documentação da casa	Registro de Imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Não pq tem que fazer o pedido e receber por e-mail	Não	Foi positiva minha pesquisa em nome do meu pai. Por erro de ler o nome que ocorreu em vir ter pela escritura foi interpretado ao ler o nome do proprietário. Mas estou bem satisfeita pois o Deus que eu sirvo não deixa seu filho enganado ele é fiel e continua sendo fiel. Foi erro de interpretar a escrita.

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
37	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-	-
38	Ensino Médio	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Não	Não	Não	-
39	Pós	Ciência Política	Sim	Livros	Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	-	Sim	-
40	Pós	-		Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq estou aguardando	Não	Nada a declarar.
41	Superior	Administração	Sim	Consulado Português	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
42	Pós	Direito	Sim	-	Estrangeiros / Registro Civil/ Registro de Imóveis/ Pesquisa de Imagens/ Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	-	Não	Não pq não consegui a informação	Não	-
43	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
44	Fundamental	-	Sim	Indicação	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	Muito bom o atendimento.
45	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Ótimo atendimento.
46	Superior	Economia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	Continuem com a conservação. A História agradece.
47	Pós	Letras	Sim	Indicação	Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não pesquisei	Sim	-
48	Superior	Contabilidade	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
49	Superior	Biblioteconomia	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Regular	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	Não	Foi percebido que os funcionários responsáveis por orientar nas pesquisas não se mostraram aptas para a realização da

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
															mesma. Chegando até utilizar tonalidade de voz demonstrando impaciência.
50	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq em busca	Sim	-
51	Ensino Médio	-	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Minha sugestão é que continuem com os trabalhos realizados até o momento.
52	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro de Imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Não	-
53	Ensino Médio	-	Não	-	Acadêmica	Regular	Bom	Bom	Inventários	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
54	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Sim	Não	-
55	Pós	Comunicação Social	Sim	2000	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq não está no Arquivo	Sim	Excelente atendimento desde a entrada. Ótima orientação. Parabéns.
56	Superior	Arquitetura	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não havia informação (registro casamento)	Sim	-
57	Pós	Finanças	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
58	Pós	História	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
59	Pós	Engenharia	Sim	-	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Sim	Bom	-	-	-	Deixo de preencher todo o questionário porque ainda estou em fase de pesquisa
60	Pós	Gestão Empresarial	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	Tive um atendimento formidável. 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./SUGESTÕES
61	Superior	Economia	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	-	-	Sim	Atendimento sensacional!
62	Pós	Engenharia	Sim	Indicação	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-	-
63	Superior	Direito	Não	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
64	Superior	Arquitetura	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não	Não	-
65	Pós	Direito	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq somente peguei informação	Não	-
66	Pós	História	Sim	Indicação	Outros: Escola Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq não solicitei	Não	-
67	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Não pq ainda está em andamento	Não	Por enquanto nenhum comentário e sugestão a fazer.
68	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	-	-
69	Superior	Direito	Não	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não continha o documento pedido	Não	Atendimento muito bom e prestativo.
70	Superior	-	Sim	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	-	-	-	-	-	-	Fui muito bem recebida pela guarda na entrada. Gostaria de deixar uma sugestão: que o Arquivo Nacional instalasse um espaço para café. A entrada é majestosa, o jardim é lindo e os vitrais do segundo andar (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
															pude lá subir, mas deu para ver da entrada) são lindos. Certamente poderia ser aproveitado para turismo e pelos trabalhadores da região.
71	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	-
72	Ensino Médio	-	Não	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
73	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Não	Não respondi o item nº 11 porque tenho que agendar.
74	Ensino Médio	-	Sim	inten	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	-	-	-	-
75	Superior	Administração	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Não	-
76	Superior	Biologia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Tudo excelente. Muito satisfatório.
77	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Registro Civil	Bom	Bom	Regular	Inventários	Não	-	Orientação	-	Não	Sem comentário.
78	Superior	Psicologia	Sim	Pesquisa	Estrangeiros / Registro Civil	Regular	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não foi achado aqui	-	-
79	Pós	Geriatria e gerontologia	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não	Sim	-
80	Pós	Direito	Sim	Site	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
81	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro de Imóveis	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
82	Superior	Serviço Social	Sim	Internet	Outros: Processos Judiciais	Bom	Bom	Regular	Inventários	Sim	Regular	-	Não	Sim	Mais atendentes no balcão, pois com apenas dois perdemos muito tempo de pesquisa na espera do atendimento.
83	Superior	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	Eu fui muito bem atendida na entrada e na saída do Arquivo Nacional.

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
84	Superior	Teologia	Sim	Passando pela Praça da República	Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
85	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
86	Superior	Informática	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Computador	Sim	-	-	-	Não	-
87	Superior	Programação Visual	Sim	Indicação	Pesquisa de Imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq fui muito bem orientada a fazê-lo	Não	É a primeira vez que vim aqui, fui muito bem recebida e orientada pela recepcionista e pelo funcionário Victor. Parabéns, que continuem assim, um órgão sério e com qualidade. Atenciosamente e grata. 21/05/2018 [ass.]
88	Pós	Finanças	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	O atendimento foi excelente, tanto no balcão quanto na pesquisa do registro. Os mecanismos de busca (filtros, pesquisa) poderiam melhorar.
89	Superior	Designer	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	-	Não pq estou no aguardo	Sim	-
90	Pós	-	Sim	Site	Acadêmica	Ótimo	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	-	-	-	-
91	Pós	Administração Pública	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não consta da base de dados do AN	Não	-
92	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Orientação	Não	Não	-
93	Pós	Química	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Atendimento e tudo mais excelente!

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
															Só tinha que haver uma forma para pagar aqui ou em qualquer banco. [ass.]
94	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-	Fui muito bem atendida, desde que cheguei até a minha saída.
95	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	-	-
96	Superior	Engenharia	Sim	Museu do Imigrante - SP	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Não	Regular	Orientação	Não pq não encontrada	Não	-
97	Superior	Comunicação Social	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda não localizei	Sim	Achei o atendimento satisfatório, me surpreendeu a boa vontade do funcionário Cláudio.
98	Pós	Letras	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	-
99	Superior	Contabilidade	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	Hoje dei entrada no pedido de pesquisa. Não tenho como avaliar o resultado ainda.
100	Superior	Tecnólogo	Sim	Indicação	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Parabéns pelo atendimento: rápido e simples.
101	Pós	Gestão de Projeto	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Não	Ótimo	Sim	Não pq precisam os que agendar outra visita	Sim	-
102	Pós	Contabilidade	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq agendei	Sim	-
103	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Orientação	Não	Não	-
104	Pós	Artes Visuais	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	Orientação	Não pq ainda está em	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
													pesquisa		
105	Ensino Médio	-	Sim	-	Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não	-	-
106	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq faltam dados importantes	-	-
107	Superior	Contabilidade	Não	Pequisas anteriores	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	Não pq pesquisa em andamento	Não	-
108	Superior	Arquitetura	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não tenho o nome dos pais dos bisavós	Sim	-
109	Pós	Finanças	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	-	Não	Sim	-
110	Superior	Petróleo e Gás	Sim	internet	Estrangeiros / Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	-	Não	Não	Não	-
111	Superior	Dsenho Industrial	Sim	Indicação	Pesquisa de Imagem	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
112	Superior	Administração	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
113	Superior	Pedagogia	Não	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
114	Superior	Fisioterapia	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não achamos	Não	-
115	Fundamental	-	Sim	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	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
116	Superior	Matemática	Sim	Cartório	Estrangeiros / Registro Civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	-	Sim	-
117	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Regular	Regular	Computador	-	Ruim	Não	Não	Sim	A pesquisa do AN na internet é muito difícil. Minha sugestão é colocar um passo-a-passo explicado de forma simples e na página inicial, informando quais os serviços e até que ano tem, digo, são disponibilizados os arquivos.
118	Fundamental	-	Não	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	Trabalho muito bom, com ricas informações. Que vocês continuem com esse trabalho maravilhoso.
119	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	-
120	Superior	Direito/ Jornalismo	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Sim	A pesquisa online, via site, poderia estar mais facilitada e mais indexada. A pesquisa precisa ser mais fácil via web. Facilita os usuários e desafoga o atendimento presencial.
121	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Não	-	-	-	-	-	-
122	Superior	Direito	Sim	Por uma necessidade de um documento de escritura	Registro de Imóveis	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Não	O atendimento que recebi foi satisfatório porque, além de atender minhas necessidades, o funcionário foi simpático e competente. Agradecida. [ass.]
123	Superior	Pedagogia	Sim	Indicação	Acadêmica	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	Não	Ótimo	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./SUGESTÕES
124	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não solicitei	Não	-
125	Superior	Direito	Sim	Indicação	Outros: Diários Oficiais da década de 70	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
126	Superior	Gestão Pública	Sim	Internet	Estrangeiros / Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
127	Superior	Pedagogia	Sim	Faculdade	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
128	Superior	Pedagogia	Sim	Faculdade	Acadêmica	Ótimo	Regular	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Sim	-
129	Superior	Pedagogia	Sim	Faculdade	Acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não tem aqui	Sim	Recepcionistas maravilhosas.
130	Superior	Hotelaria	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq preciso de mais documentos familiares e informações	Não	-
131	Superior	Direito	Sim	Indicação	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	-
132	Pós	Gerenciamento de Projeto	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq pesquisa r	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Pós-graduação		Administração de Marketing	Não		Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim			10
2	Nível superior	Arquivologia		Não	Faculdade	Registro civil, Pesquisa acadêmica	Regular	Regular	Bom	Não	Não	Aguardando a confirmação da área técnica/ As digitalizações são feitas de acordo com o original. (Sobre ausência de uma pasta em determinado acervo)	Respostas curtas demais e que não respondiam exatamente o que era solicitado. Gostaria que na próxima pesquisa houvesse maior atenção;	5
3	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA		Sim	INDICAÇÃO DE GRUPO QUE BUSCA DOCUMENTOS	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Orientação.	Não	ACABEI DE SOLICITAR	EXCELENTE	10
4	Nível superior	Hoteleiro		Sim	Site arquivo nacional Rio Janeiro	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Orientação.	Não	Procurar um outro departamento	Mt bom	8
5	Pós-graduação	Redes de Computadores	Contabilidade Pública	Sim	Resgate Histórico e Cultural de minha família desde o ano de 1800	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis, Pesquisa de imagens, Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Gostaria que tivesse um inventário dos documentos que existe no arquivo nacional para pesquisa.	9
6	Pós-graduação	Medicina	MBA	Não	Pesquisa no Google	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Orientação.	Não	A razão é que eu mesma posso buscar online. Só que eu já busquei e não consegui, e parece que não estão todos os dados online, então deveriam prestar esse serviço de busca, pelo menos para quem está fora do estado do RJ.	Acho o site confuso. As instruções por e-mail são um pouco melhores, mas pouco didáticas (uma pessoa mais simples não entende). Já que não querem fazer a busca, deveria haver uma forma de se colocar TODO o banco de dados on line, com instruções claras passo-a-passo, mais intuitivas para quem é leigo, para que fosse mais fácil se obter as informações desejadas.	6
7	Nível superior	Engenharia de Produção		Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não	Tempo de espera		8
8	Nível superior	Arquivologia		Sim	Visita Técnica	Pesquisa acadêmica, Outros	Regular	Bom	Regular	Não	Não	Alegaram que não foi localizada a referência ao documento solicitado, mesmo com envio de foto da tela de pesquisa realizada por mim no sítio em que encontro o		3

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
												processo, porém sem formas de visualizá-lo.		
9	Pós-graduação	História	Metodologia em Ensino de História	Sim	Pela internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Excelente atendimento. Muito satisfeita.	10
10	Pós-graduação	Engenharia Elétrica	Marketing	Sim	Através de pesquisa na Internet para registro de entrada de estrangeiros no país.	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Estou aguardando p prazo de pesquisa, segundo informações poderá levar até 150 dias.		8
11	Ensino médio			Sim	Pela internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Sim		Poderia ter mais opções de "Parentesco" para se pedir as certidões.	9
12	Nível superior	Bacharel em Biologia		Sim	Já conhecia há muitos anos por passar em frente a ele, mas descobri que podia pesquisar nele pelos fóruns e páginas do Facebook sobre cidadania portuguesa.	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Eu ainda não achei a certidão.	O atendimento de vocês é excelente! É raro no Brasil um órgão público atender tão bem. O meu único comentário é a respeito dos instrumentos de pesquisa do portal e do SIAN. Para quem é leigo, eles são difíceis de entender, só conseguimos pesquisar com a orientação de vocês.	10
13	Pós-graduação	Fisioterapia	Neuroaprendizagem	Sim	Indicação de amigos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Orientação.	Não	Não localizado. Que os registros passaram a ser obrigatórios a partir de 1938, porém nesta data meu avô estava com 43 anos, ou seja, era obrigatório seu registro.	Atendimento bom, porém demorado.	8
14	Pós-graduação	Direito	Especialização em Direito Tributário	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Orientação.	Não	Não houve informação ainda	Sim	7
15	Nível superior	Tecnólogo em Laticínios		Sim	Arquivo público de São Paulo	Estrangeiros	Regular	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Devido a demanda devo esperar mais tempo	Gostei da experiência online. Fica a ressalva das respostas. do atendimento a distancia. Demoram muito a responder e o telefone sempre ocupado mesmo quando estão fora do horário de atendimento (???)	8
16	Pós-graduação	Engenharia Metalúrgica	Doutor em Física	Não		Outros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Tenho sido atendido adequadamente.	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
	ção													
17	Nível superior	Engenharia elétrica		Não		Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Atualmente o prazo para pesquisa do atendimento à distância está muito longo. Será que teria algum jeito de melhorar.	9
18	Pós-graduação	Medico	Professor Cirurgia Geral	Sim	Através da internet	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Orientação.	Não	Esperar por 150 dias	Período longo de espera, acredito que por se tratar do arquivo nacional mais funcionários deveriam estar a disposição	8
19	Nível superior	Ciências Sociais		Não	Buscas na Internet	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Sim	Sim			9
20	Pós-graduação	Pedagogia	Mestrado "lato sensu" em Ensino de Engenharia	Sim	Internet, informações antigas	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não	A pesquisa não foi feita ainda. Só receberam a solicitação. Devo esperar cerca de 150 dias para saber o resultado...	Disponibilizar arquivos online, de fácil acesso e navegação	5