

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**

**MARÇO
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 março 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/qVm8hH>

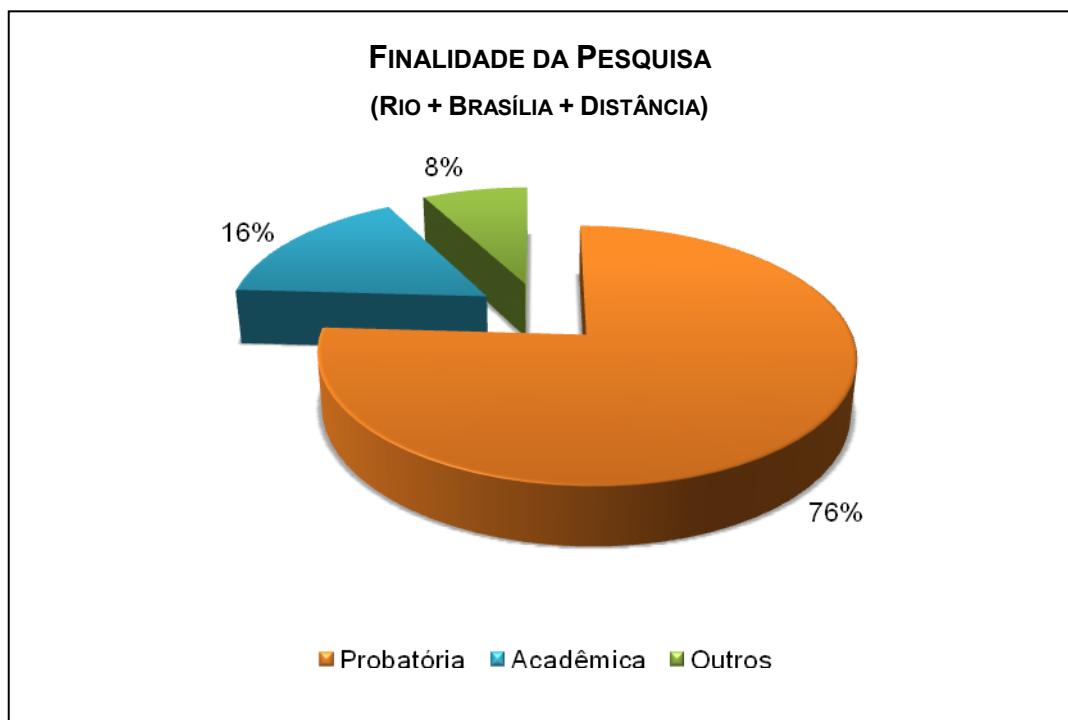
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 29 de março de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 176 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 31 respostas.

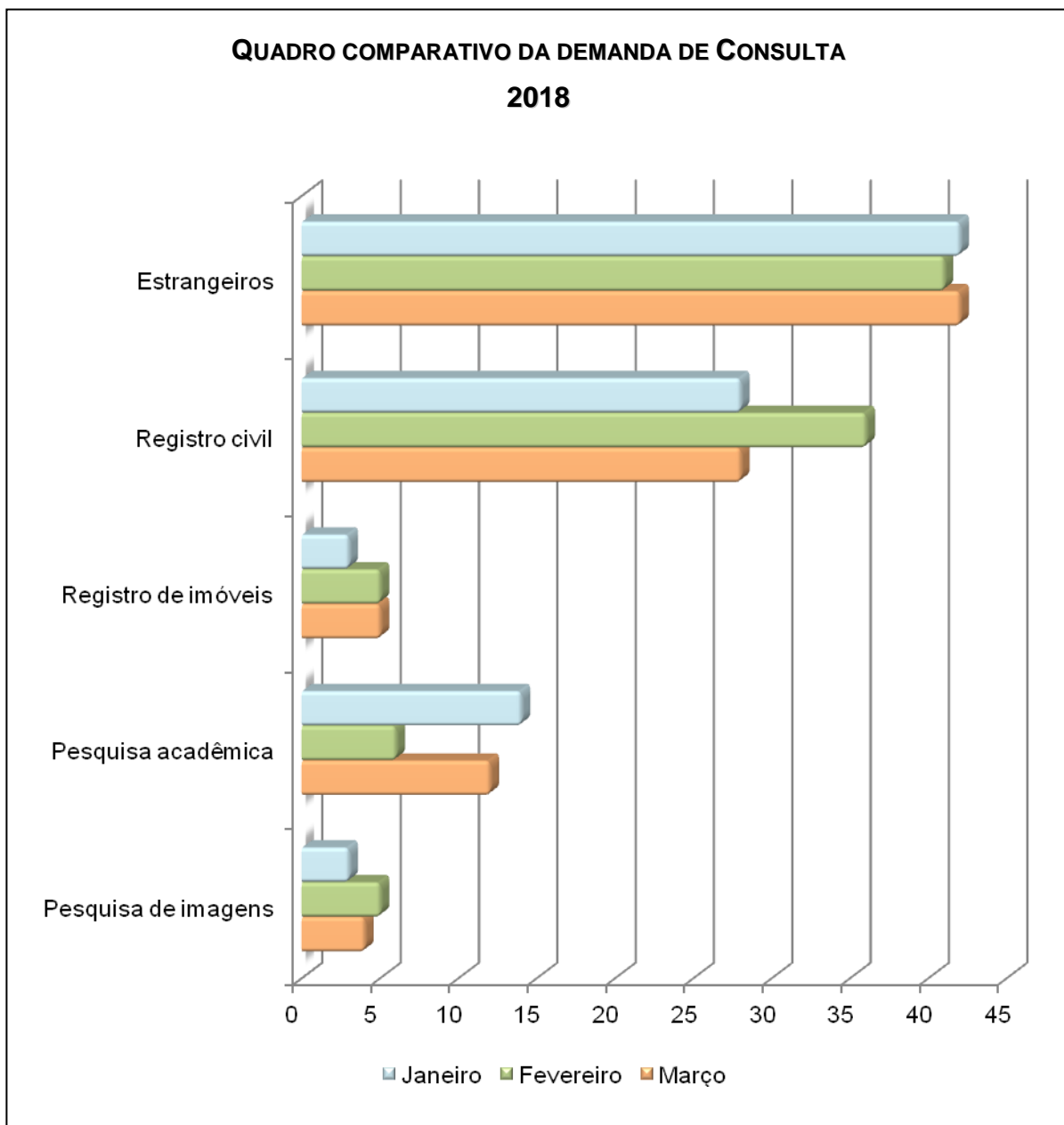
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 77% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 56%. No atendimento a distância, 58% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em março, 32% tem pós-graduação, 43% tem nível superior, 21% ensino médio, 2% ensino fundamental, 1% não tem estudo e 1% não respondeu; no Distrito Federal, 56% tem pós-graduação, 33% nível superior e 11% ensino fundamental. No atendimento a distância, 48% tem nível superior, 39% pós-graduação e 13% ensino médio.
- Em março, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (23%), seguida de História (15,9%); em Brasília, a maioria dos respondentes era da área de História (60%). No atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Administração (22,2%) e Engenharia (13,9%).
- No Rio, a pesquisa probatória representa 78% da finalidade da consulta presencial, em Brasília a pesquisa acadêmica representa 45% da finalidade de consulta. Na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 83% da finalidade de pesquisa. No resultado final, a demanda no Distrito Federal diminuiu a incidência da pesquisa probatória, mas esta ainda é a grande demanda de consulta no Arquivo Nacional.



- No atendimento presencial do Rio, 13,10% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 9,68% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Estrangeiros (79%), seguida da pesquisa de Registro Civil (65). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (71%), seguida do Registro Civil (11%). No atendimento presencial no DF, 45% da demanda é acadêmica.

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 41% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 40% bons, 8% regulares, 2% ruins e 9% não respondeu. Em Brasília, 67% dos respondentes consideraram ótimos os instrumentos de pesquisa disponíveis e 33% os considerou bons. No atendimento a distância, 55% considerou ótimos os instrumentos, 26% bons e 19% regulares.



- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 47% dos usuários do Rio de Janeiro preferem instrumentos no computador, 41% declarou não ter preferência, 6% prefere inventários impressos e 6% não respondeu. No Distrito Federal, 41% dos respondentes declarou não tem preferência, 33% preferem instrumentos no computador e 22% inventários impressos.
- 77% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 10% as consideraram boas, 3% regulares e 10% ruins.
- 58% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 16% atribuiu nota 9, 10% nota 8, 4% nota 7, 3% nota 6, 3% nota 5, 3% nota 3 e 3% nota 2.

- 74% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; em Brasília 77% o consideram ótimo. O atendimento no Balcão é ótimo para 77% dos usuários da Sede e para 89% dos usuários de Brasília.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 28% respondeu que recebeu o documento/informação, 43% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 9% não recebeu o documento/informação; 20% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 45% recebeu o documento/informação, 22% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 33% não respondeu. No atendimento a distância, 58% recebeu o documento/informação, 16% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 23% não recebeu o documento/informação e 3% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 32,4% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 77,2% são positivas. As demais observações se referem ao tempo de espera para o resultado da pesquisa.
- 44% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica, das quais 75% positivas. Dentre as críticas/sugestões está o barulho de outras salas atrapalhando a pesquisa.
- 74% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 74% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a demora na resposta e a dificuldade na pesquisa no SIAN.
- No atendimento presencial do Rio, 48% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 28% não faz diferença e 24% não respondeu. Em Brasília, 67% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 22% não faz diferença e 11% não respondeu.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Primeira vez e achei muito interessante.
- Bom
- Atendimento muito satisfatório.
- Fui muito bem atendido pela d. Cleide. Gostaria de fazer um elogio a esta senhora pelo bom atendimento. Muito obrigado. [ass] [tel] Obs.: Consegui o meu objetivo (certidão de minha mãe nascida em 1933)
- O atendimento foi maravilhoso
- Fui muito bem atendido. Eu não tenho nada a reclamar, pelo contrário. A atendente foi paciente e atenciosa comigo.
- Gostei muito do atendimento.
- Trabalho excelente e nível do pessoal maravilhoso. Obs: Cidade de “São Sebastião do Rio de Janeiro”
- Sem mais...
- Penso que seria mais interessante já obter a informação direta do AN. Penso em livros impressos devido a urgência em acessar o documento pretendido.
- Muito bom atendimento. Acho que vou conseguir o que pretendo. Funcionária muito solícita.
- Os inventários (listagens) poderiam ser digitalizadas e disponibilizadas no site do Arquivo.
- [ass]
- Estou começando a pesquisa. Tenho sido bem atendida mas ainda não posso fazer uma avaliação.
- Funcionários cumpridores de seus deveres com a sociedade.
- Muito bem atendido e orientado.
- Muito bom e esclarecedor.
- Atendimento excelente pelo Sr. Claudio Teixeira.
- Todos foram atenciosos

- Ótimo! Tanto pessoalmente como por telefone.
- Fui bem orientado.
- As pessoas do Atendimento são muito gentis e atenciosas.
- Ótimo. Sem contestações.
- Fiz duas solicitações. Uma é difícil, mas recebi todas as informações e agendei uma pesquisa mais detalhada. Ainda consegui mais duas certidões. Atendimento maravilhoso do atendente Bruno!
- Me surpreendem toda a estrutura do Arquivo Nacional e o excelente atendimento a mim prestado. Os meus parabéns à Direção e também pelo corpo de funcionários capacitados.
- Fui muito bem atendido no balcão pela Téc. Mariana que me forneceu todas as informações necessárias a fim de obter a Certidão necessária.
- Parabenizo a funcionária e o funcionário pelo excelente atendimento.
- Atendimento exemplar, atencioso, preciso e correto. [ass]
- N/a
- Ótimo excelente o atendimento de todos os funcionários. Estão todos de parabéns.
- É um prazer conhecer o Arquivo Nacional, um lugar tão importante pra cultura e memória desse país. Nós fomos muito bem recebidas e todos os funcionários fizeram o que estava ao alcance para nos atender. Mas infelizmente é visível o desmonte, a falta de vontade pública e o esvaziamento financeiro e material em que o Arquivo Nacional, assim como outros acervos do país, estão sofrendo. Espero que a agonia da cultura brasileira cesse antes do fim de acervos tão importantes, que são imprescindíveis para a cultura e educação do Brasil. Faço votos pela resistência dos funcionários e pela evolução técnica que a memória de um país deve ter.
- Creio que o wi-fi seria importante para quem trabalho com softwares que fazem sincronização com outros dispositivos e arquivam as anotações na nuvem, com o Evernote (meu caso).
- Ótimo atendimento e acomodações. Todo serviço público devia ser assim.
- Eu achei o atendimento bom porém não encontrei o assunto pesquisado, porém fui orientado pelo funcionário a tentar encontrar mais documentos sobre o assunto pesquisado e trazer novamente ao Arquivo para uma nova pesquisa. [ass]

- Eu encontrei a certidão de nascimento no SIAN, mas o documento havia sido indexado no site do Arquivo Nacional (Registro Civil da Cidade do Rio de Janeiro). Ele, contudo, não foi indexado no SIAN: a pesquisa por nome não retornava nenhum resultado. Pelo código de referência eu consegui encontrar. Agora estou pesquisando o processo de naturalização do avô italiano dele, que ainda não foi digitalizado. Encontrei o documento no SIAN, pesquisando pelo nome, mas no site do Arquivo Nacional não havia resultados. As duas bases precisam ser integradas.
- Ainda aguardo resposta à solicitação feita na data de hoje.
- Atendimento bom. Deveria verificar a hipótese de se ter arquivado o cadastro nacional de registros de nascimento.
- Fui muito bem atendido pela atendente. Se mostrou muito prestativa. Vou recomendar.
- Adorei o atendimento, desde a recepção até o setor de pesquisa. Sugiro um café no pátio com jardim.
- É a primeira vez que venha ao Arquivo Nacional e fia uma solicitação de pesquisa. Espero lograr êxito no resultado.
- Atendimento cordial e tranquilo, no entanto a pesquisa poderia ser mais ágil.
- Ótimo
- Atendimento rápido e eficaz. Excelente!
- Parabéns aos funcionários prestativos e atenciosos. Além da capacidade de informar de maneira clara e objetiva. Parabéns à equipe de consulta e pesquisa. Funcionária Mariana 10!! Rio, 23/03/2018.
- Muito bom.
- O atendimento foi ótimo, pois foi rápido me poupando tempo, dinheiro e os nervos. Os funcionários são experientes, competentes e educados, atenderam-me prontamente e eu conseguir a informação que queria, pois onde estava o Registro de Nascimento de uma pessoa, coisa que uma rápida pesquisa feita pela funcionária Elba foi localizada devido a sua presteza, tirocínio e competência. Vocês estão de parabéns! Obs.: Meus agradecimentos sinceros à bela e competente funcionária Elba... Obrigado!
Atenciosamente, [ass] [doc]
- Sr. Claudio Teixeira nos atendeu muito bem. Calmo, paciente, interessado em resolver. Agradeço muito a boa vontade e a orientação prestada.
- Atendente super paciente e atenciosa.

- Atendimento maravilhoso.
- Documentos deveriam voltar a serem entregues via correios, mesmo que pagássemos.
- Entrega dos docs pelo correio.
- Estou solicitando a documentação referente a pesquisa.
- Atendimento bom e rápido. Obrigada.
- Atendimento ok. Obrigado.
- Excelente atendimento dos funcionários.
- Atendimento ótimo, nada a reclamar.
- Funcionários super atenciosos e competentes.
Todos de parabéns!

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

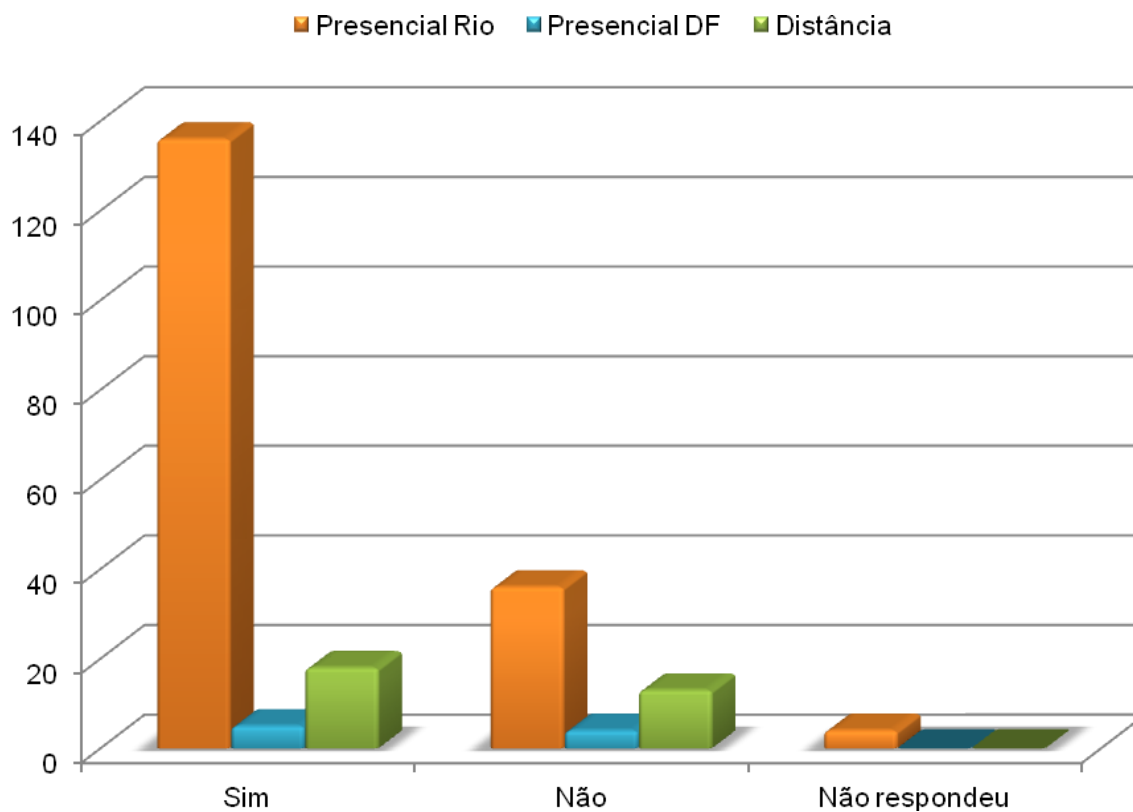
- Funcionário na sala ao lado gritava no telefone com um funcionário dos Correios. Foi rude e grosso, além de incomodar quem fazia pesquisa. Desrespeitoso.
- Encontrei alguns documentos, mas parece que o que realmente preciso não está aqui. Fui muito bem atendida e assessorada, pelo telefone, por e-mail e pessoalmente. Agradeço ao AN pela atenção e cuidado.
- Gostei muito do atendimento pois um bom atendimento é importante para o êxito do nosso pleito.
- Excelente serviço. Estou grato ao Arquivo e a seus funcionários.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

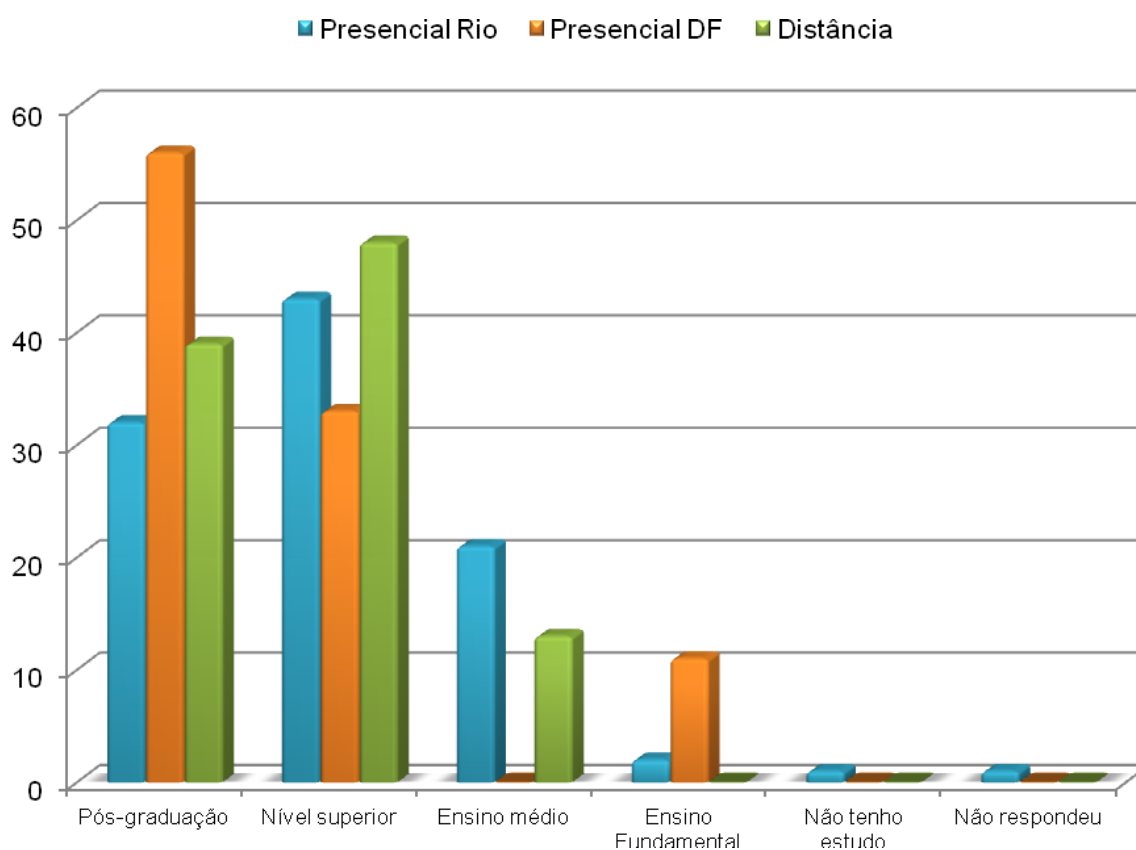
- Muito bom com qualidade
- Continuem assim que tá bom
- Atendimento muito satisfatório.
- Até agora satisfeita
- Um pouco demorado, mas fui informada que seria assim.
- Sem dúvida pode ser mais rápido. Mas isso depende de investimentos em pessoal.
- Até o presente momento, com os dois e-mails recebidos, fui bem orientado e muito bem atendido. Espero ter êxito no andamento do processo porque o documento é muito importante para a pesquisa acadêmica (dissertação de mestrado)
- Não atende de imediato, mas é eficiente, claro e objetivo. Satisfatório.
- O Atendimento à Distância é bom e prático. Agora, o SIAN é desorganizado e difícil de entender. Se não fossem pesquisas feitas por mim em sítio de busca, não teria condições de manejar essa ferramenta.
- Estou satisfeita e penso que futuramente poderiam criar uma lista de índices para cada lista de passageiros dos navios que chegaram ao Brasil para facilitar a pesquisa por conta própria, porém, sei que faltam recursos humanos e financeiros. É uma ideia que quem sabe será posta em prática um dia e ajudará a todos e assim diminuir a fila do atendimento à distância também.
- PRAZO FORA DA REALIDADE DE NOSSAS NECESSIDADES
- Muito rápido e objetivo
- Atendimento tanto por email quanto por telefone muito cordial e educado. Único ponto negativo é o tempo de demora para localizarem, mesmo com os dados todos. Acredito q devido a falta de funcionários.
- Todos estão de parabéns pelo serviço prestado. É muito satisfatório saber que ainda existem instituições no Brasil que funcionam tão bem.
- Parece que as solicitações caem em ouvidos moucos pois ou não encontram o Prontuário do Estrangeiro, mesmo quando forneço a Ficha de Registro de Estrangeiro com os dados da Carteira modelo 19 e do RNE, ou demoram mais de 180 dias para darem uma resposta, muitas vezes, NEGATIVA e sem sentido!!!
- Parabéns pelo trabalho de vocês!

- Faltou um documento da pagina 12 que não foi digitalizado e alguns foram de forma que ficaram mutilados
- Achei o serviço ótimo e torço para que o governo mantenha este serviço funcional.
- Que a resposta ao menos demonstre que o pedido de informação foi lido.
- Facilitar as consultas nos moldes dos arquivos distritais de Portugal e do Family search são e auto explicativos
- 120 a 180 dias p receber uma informação me parece muito demorado
- Excelente qualidade o atendimento.
- A segunda resposta atendeu meu questionamento. Grata

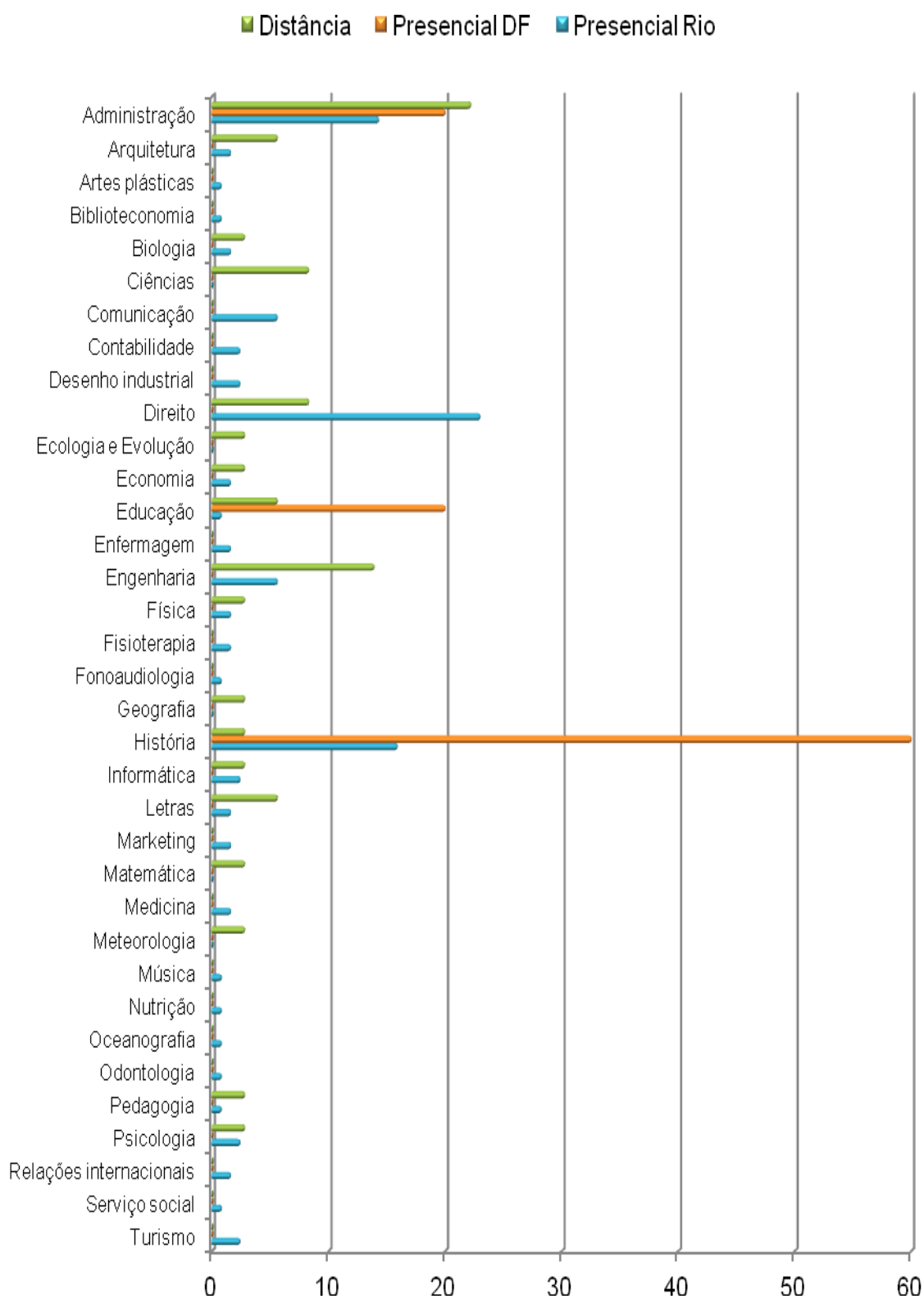
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



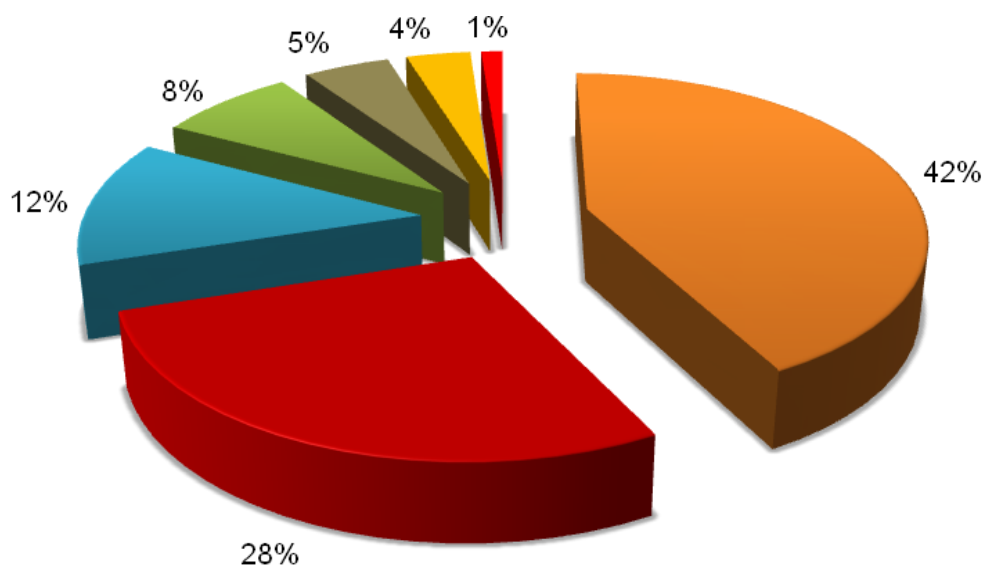
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

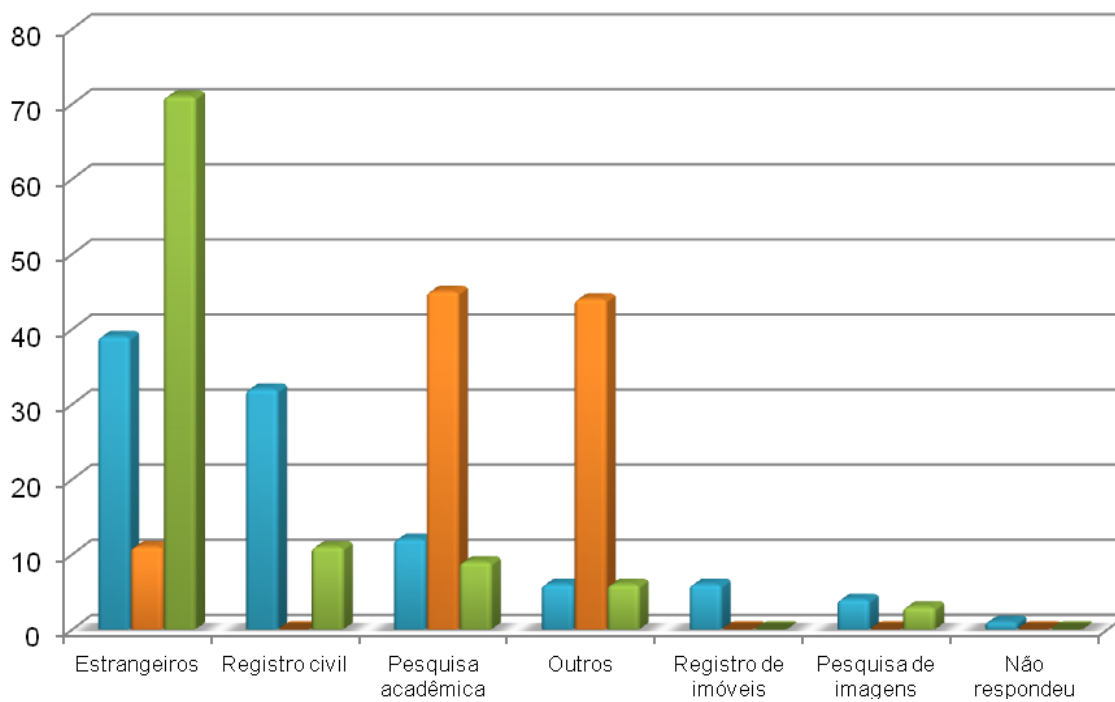


TEMA DE PESQUISA

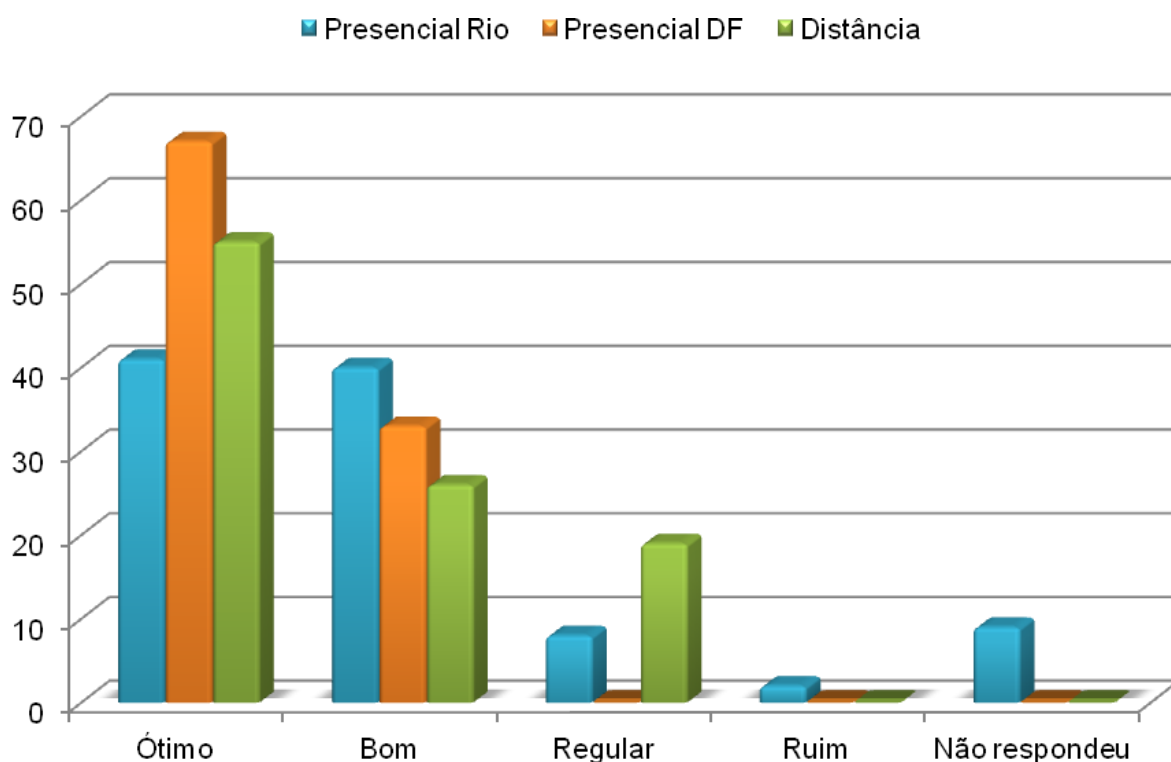


- Estrangeiros
- Registro civil
- Pesquisa acadêmica
- Outros
- Registro de imóveis
- Pesquisa de imagens
- Não respondeu

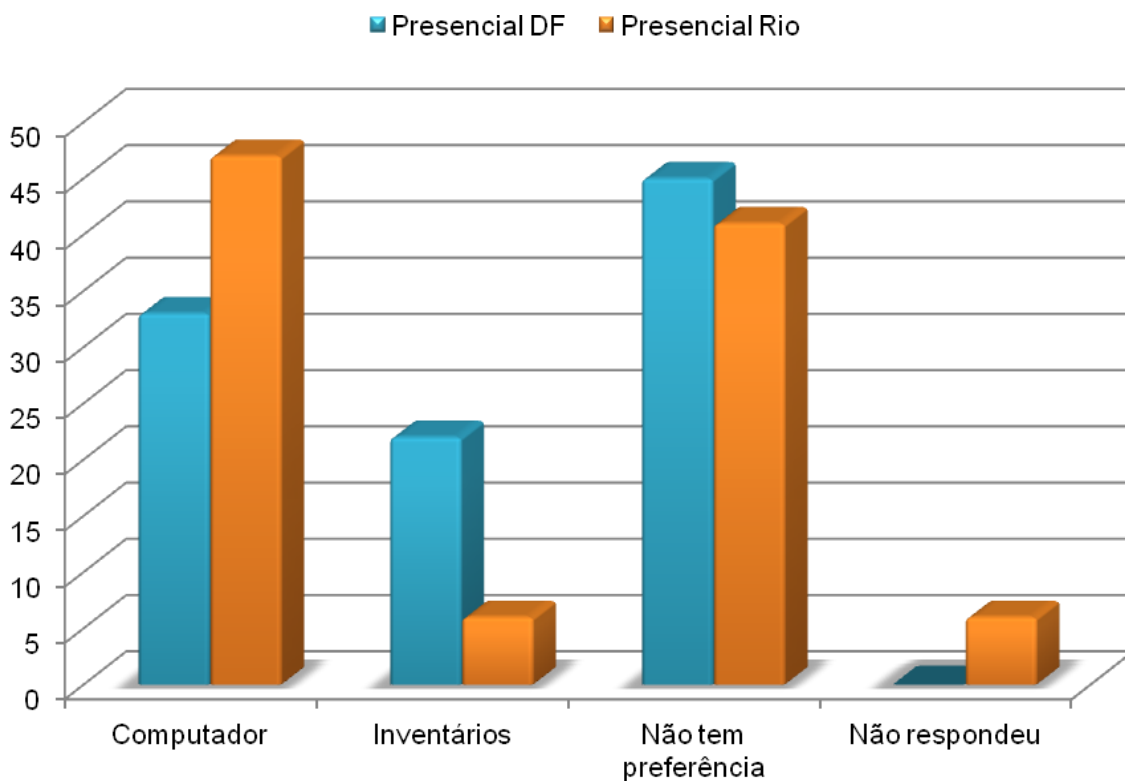
- Presencial Rio
- Presencial DF
- Distância



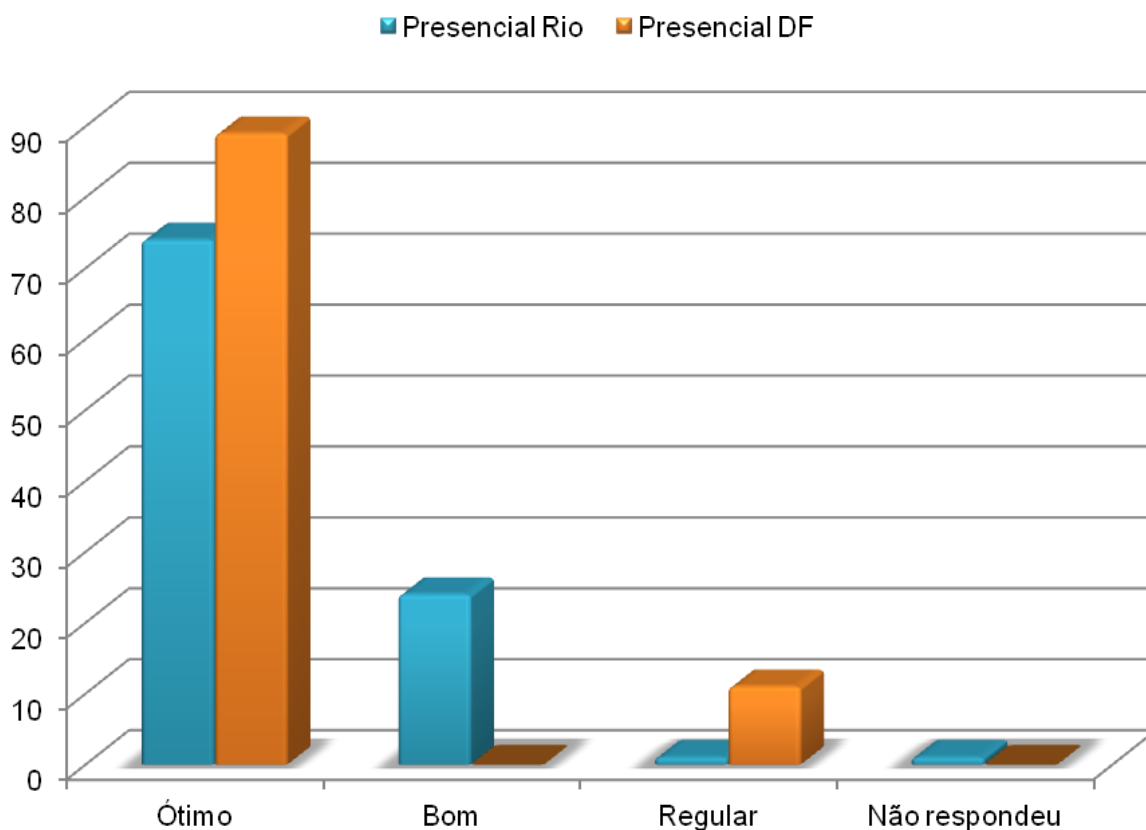
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



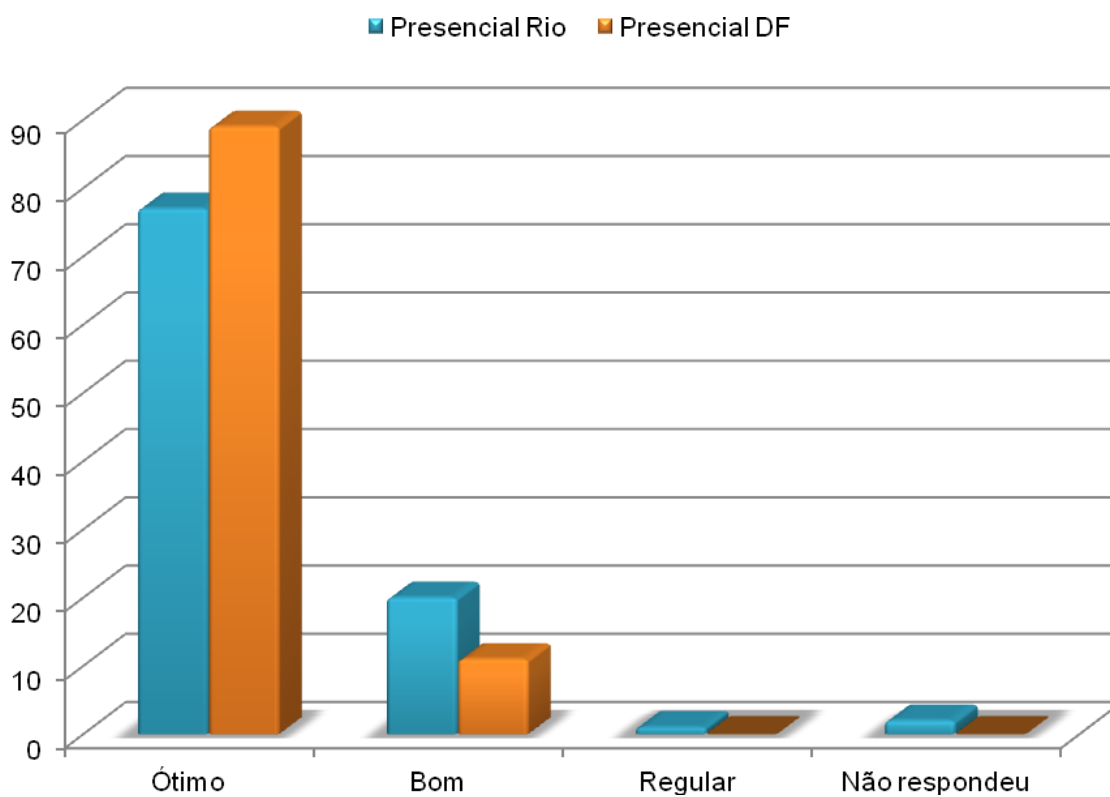
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

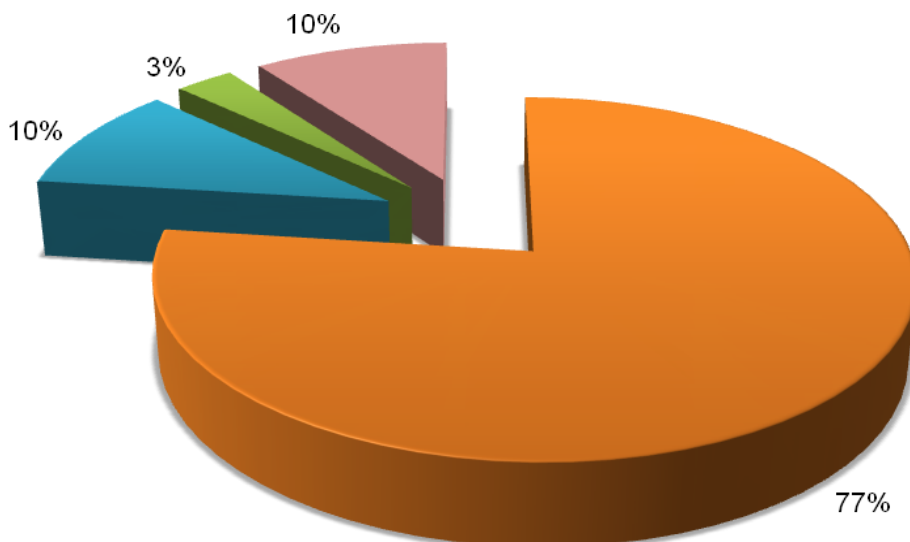


ATENDIMENTO NO BALCÃO



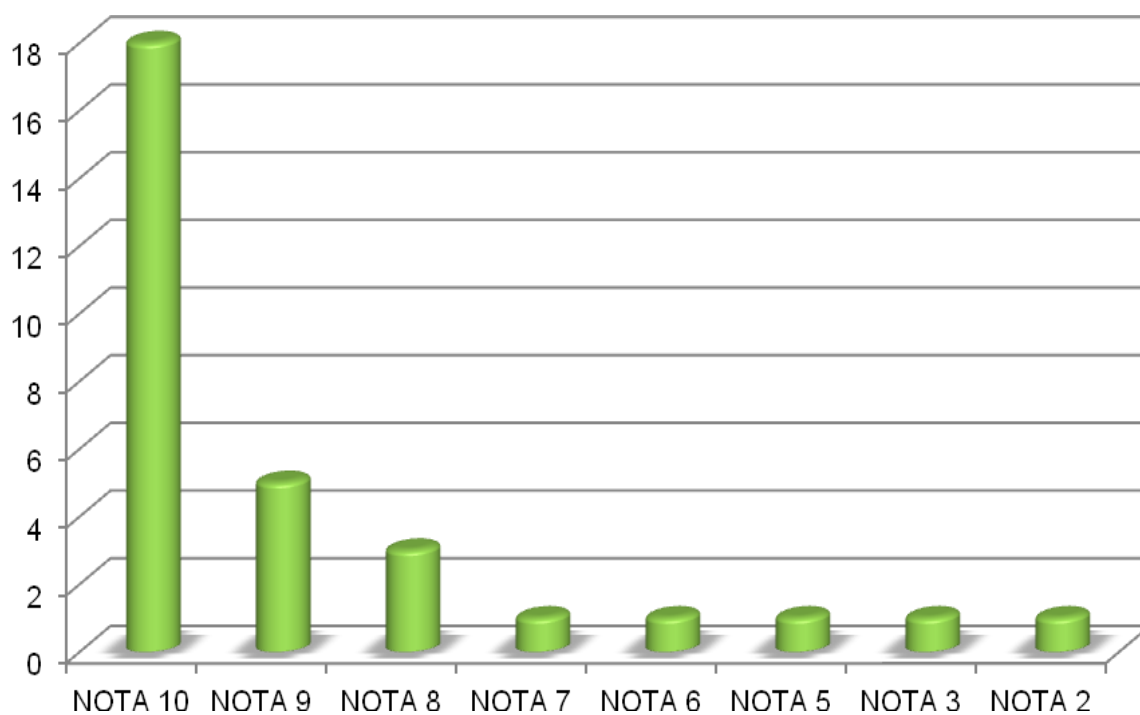
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

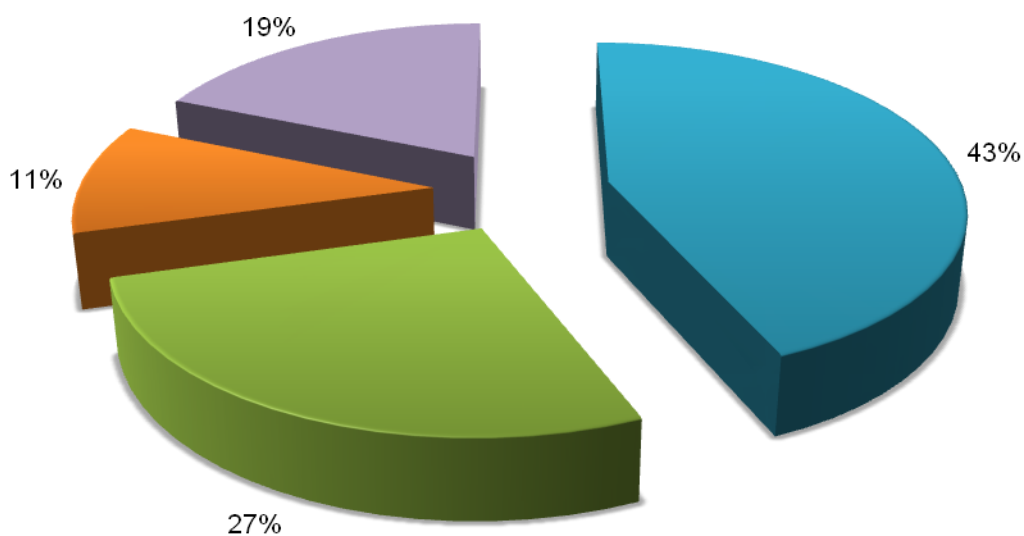


Ótimo Bom Regular Ruim

NOTA

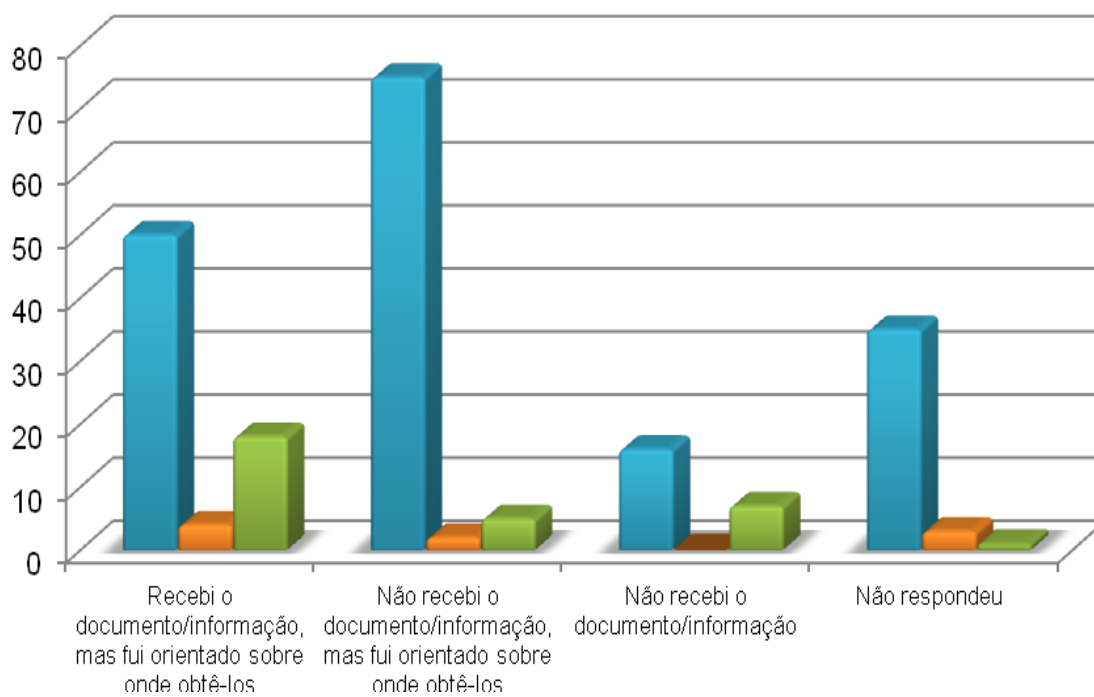


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



- Recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre onde obtê-los
- Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre onde obtê-los
- Não recebi o documento/informação
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



Prezado usuário,

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

PARTICIPE CONOSCO DESTE ESFORÇO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

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

Sim

Não

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

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

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

Sim

Não

CONTINUA NO VERSO

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

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	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	-	-	-
2	Pós	-	Sim	Indicação	Outros: jornalístico	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	Sim	-	Sim	Funcionário na sala ao lado gritava no telefone com um funcionário dos Correios. Foi rude e grosso, além de incomodar quem fazia pesquisa. Desrespeitoso.
3	Pós	Educação	Sim	Bibliografia	Outros: CADES - formação de professores 1950/1960	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	-	Não	Encontrei alguns documentos, mas parece que o que realmente preciso não está aqui. Fui muito bem atendida e assessorada, pelo telefone, por e-mail e pessoalmente. Agradeço ao AN pela atenção e cuidado.
4	Pós	-	Não	Pesquisa	Outros: ligas canponesas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq ainda não solitei	Sim	-
5	Ensino Fundamental	-	Não	-	Outros: pesquisa para identificar para judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Sim	Sim	Gostei muito do atendimento pois um bom atendimento é importante para o êxito do nosso pleito.
6	Pós	-	Não	Indicação	Acadêmica	Regular	Bom	Bom	Inventários	Sim	Regular	Sim	Não pq não pedi	Sim	-
7	Pós	Gestão Pública	Sim	Necessidade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Excelente serviço, estou grato ao Arquivo e a seus funcionários.
8	Superior	História	Sim	Graduação	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	-
9	Superior	História	Sim	Graduação	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Sim	-

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	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Diversos	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	Não pq agendado	Sim	-
2	Superior	Comunicação social	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	Não pq não precisou	Não	Primeira vez e achei muito interessante.
3	Pós	Arquitetura	Sim	Arquivo geral	Outros: plantas de imóveis	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Não	-	Sim	-
4	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	-
5	Pós	Oceanografia	Sim	Indicação	-	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	Regular	Não	Não pq não possui	Não	-
6	Pós	Música	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não pq ainda não	Não	-
7	Superior	Administração	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq não consegui encontrar	Sim	-
8	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Diversos	Registro civil, Registro de imóveis, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq agendado	Sim	-
9	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq falta de alimento	Não	Bom
10	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	Atendimento muito satisfatório.
11	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	-	Fui muito bem atendido pela d. Cleide. Gostaria de fazer um elogio a esta senhora pelo bom atendimento. Muito obrigado. [ass] [tel] Obs.: Consegui o meu objetivo (certidão de minha mãe nascida em 1933)

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
12	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq aguardar sessenta dias	-	-
13	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Professores	Registro de imóveis, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
14	Superior	Administração	Não	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	-	-	-	-
15	Superior	História	Sim	Bibliografias	Outros: formação dos bairros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
16	Superior	Física	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não	Não	-
17	Superior	Engenharia civil	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Ótimo	Orientação	Não pq faltam informações para a busca	Sim	O atendimento foi maravilhoso
18	Superior	Administração	Não	É conhecido nacionalmente	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	-	Regular	Orientação	-	-	-
19	Superior	Engenharia	Não	-	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Não	-
20	Não tenho estudo	Não se aplica	Sim	Cartório	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Fui muito bem atendido. Eu não tenho nada a reclamar, pelo contrário. A atendente foi paciente e atenciosa comigo.
21	Pós	Desenho industrial	Sim	Parente	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq eu não possuía os dados necessários	Não	Gostei muito do atendimento.
22	Superior	Informática	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ruim	Sim	Não pq aguardando o busca	Sim	-
23	Pós	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	Não pq reagendamento	Não	-
24	Superior	Direito	Sim	Internet	Outros: nome real da cidade do Rio de	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não necessitei	Sim	Trabalho excelente e nível do pessoal maravilhoso. Obs: Cidade de "São Sebastião do

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
					Janeiro										Rio de Janeiro"
25	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	-	-	-	-	-	-	-
26	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Sobrinha	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
27	Superior	Desenho industrial	Sim	Indicação	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
28	-	-	Sim	Como Casa da Moeda	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Não pq não consta	Não	-
29	Superior	Informática	Sim	Web	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	Sem mais...
30	Superior	-	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Não	Regular	Sim	Não pq será motivo de pesquisa em casa	-	Penso que seria mais interessante já obter a informação direta do AN. Penso em livros impressos devido a urgência em acessar o documento pretendido.
31	Pós	-	Não	Pesquisa	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
32	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	-	-	-	-	-
33	Pós	Marketing	Sim	Sites de busca	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
34	Pós	Medicina	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Sim	Muito bom atendimento. Acho que vou conseguir o que pretendo. Funcionária muito solícita.
35	Superior	Direito	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
36	Superior	Logística	Sim	Familiares	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	-	-	-	-
37	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro de imóveis, Outros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq não foi encontrado	Não	-
38	Pós	Fonoaudiologia	Sim	Internet	Outros: Joaquim José Breves	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	Não pq não foi encontrado	-	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
39	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	-	-	Não	-	-	-	-	-
40	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	Bom	Sim	-	-	-
41	Superior	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Inventários	Sim	Regular	Não	Não pq não solicitei	Sim	-
42	Pós	Educação	Sim	Citação em livro	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	-	-
43	Pós	Marketing	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Não	Não pq não localizado o documento	Não	-
44	Superior	Biblioteconomia	Sim	Exposições	Outros: conseguir espaço para estudar	Ótimo	-	-	-	Não	-	-	-	Sim	-
45	Superior	Engenharia	Sim	Necessidade	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Sim	Não pq pesquisar em outro local	Não	-
46	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Bom	Orientação	-	-	-
47	Pós	Análise financeira	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
48	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Não	Os inventários (listagens) poderiam ser digitalizadas e disponibilizadas no site do Arquivo.
49	Superior	Direito	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não tinha os dados completos	Não	[ass]
50	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	-
51	Pós	-	Não	Fontes diversas	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	Estou começando a pesquisa. Tenho sido bem atendida mas ainda não posso fazer uma avaliação.
52	Superior	Ciências biológicas	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
53	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
54	Superior	Direito	Sim	Conheço desde a escola	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq até o momento não foi encontrada	Sim	Funcionários cumpridores de seus deveres com a sociedade.
55	Superior	Turismo	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq aguardando	Sim	-
56	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Moro no Rio	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq vai pesquisar	Não	Muito bem atendido e orientado.
57	Pós	Doutorado	Sim	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Inventários	-	Bom	Sim	Não pq não solicitei	Sim	-
58	Superior	Administração	Sim	Amiga	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Não	-
59	Superior	Biologia	Não	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	-	-	-	-
60	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
61	Ensino médio	-	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq precisa de pesquisa (mais dados)	Não	-
62	Pós	Nutrição	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq precisa de mais dados	Não	-
63	Pós	Medicina	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq precisa ser feita busca	Sim	-
64	Superior	Artes plásticas	Sim	História	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
65	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	Muito bom e esclarecedor.
66	Superior	-	Não	-	Estrangeiros, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
67	Pós	Administração	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	Atendimento excelente pelo Sr. Claudio Teixeira.
68	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	-	-
69	Pós	Produção cultural	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
70	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não achei por enquanto	Sim	-
71	Pós	Enfermagem	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não achei por enquanto	Sim	-
72	Superior	Direito	Sim	Mídia	Estrangeiros, Outros: busca de livros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq falta melhores dados	Não	Todos foram atenciosos
73	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Bom	Orientação	Não pq não encontrei	Sim	-
74	Pós	Direito	Sim	Cartórios	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Bom	Orientação	Não pq estou fazendo busca ainda	Sim	Ótimo! Tanto pessoalmente como por telefone.
75	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	-	Bom	Orientação	Não	Sim	-
76	Pós	História	Não	-	Outros: Projeto Marinha	Bom	Bom	Ruim	Inventários	Sim	Regular	Sim	Não pq não solicitei	Sim	-
77	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Terceiros	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	Fui bem orientado.
78	Superior	Engenharia	Sim	Amigos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	As pessoas do Atendimento são muito gentis e atenciosas.
79	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não	Sim	Ótimo. Sem contestações.
80	Superior	Psicologia	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Sim	Sim	Fiz duas solicitações. Uma é difícil, mas recebi todas as informações e agendei uma pesquisa mais detalhada. Ainda consegui mais duas certidões. Atendimento

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															maravilhoso do atendente Bruno!
81	Ensino Médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não por estar realizando a pesquisa ainda	Não	Me surpreendem toda a estrutura do Arquivo Nacional e o excelente atendimento a mim prestado. Os meus parabéns à Direção e também pelo corpo de funcionários capacitados.
82	Pós	Administração	Sim	Cartório	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	-	Orientação	Não pq perdo anterior	Sim	Fui muito bem atendido no balcão pela Téc. Mariana que me forneceu todas as informações necessárias a fim de obter a Certidão necessária.
83	Superior	Direito	Sim	Cartório	Outros: registro de Pessoa Jurídica	Bom	Bom	-	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não foi encontrado	Sim	-
84	Superior	Turismo	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Não	-
85	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Noticiário	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	Sim	Sim	Sim	Parabenizo a funcionária e o funcionário pelo excelente atendimento.
86	Superior	Direito	Sim	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
87	Superior	Administração	Sim	Pesquisa	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	Ótimo	Orientação	Sim	Sim	Atendimento exemplar, atencioso, preciso e correto. [ass]
88	Pós	Informática	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	-	Regular	Orientação	Não pq foi solicitada abertura de pesquisa	Sim	N/a
89	Superior	Turismo	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Bom	Orientação	-	-	Ótimo excelente o atendimento de todos os funcionários. Estão todos de parabéns.
90	Superior	Comunicação	Sim	Parceiros de trabalho	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ruim	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda falta terminar a pesquisa	Sim	É um prazer conhecer o Arquivo Nacional, um lugar tão importante pra cultura e memória desse país. Nós fomos muito bem recebidos e todos os funcionários fizeram o que estava ao alcance para

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															nos atender. Mas infelizmente é visível o desmonte, a falta de vontade pública e o esvaziamento financeiro e material em que o Arquivo Nacional, assim como outros acervos do país, estão sofrendo. Espero que a agonia da cultura brasileira cesse antes do fim de acervos tão importantes, que são imprescindíveis para a cultura e educação do Brasil. Faço votos pela resistência dos funcionários e pela evolução técnica que a memória de um país deve ter.
91	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Não	-	-	-	-	Sim	Creio que o wi-fi seria importante para quem trabalha com softwares que fazem sincronização com outros dispositivos e arquivam as anotações na nuvem, com o Evernote (meu caso).
92	Superior	História	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não pq não encontraram nenhum registro	Não	-
93	Pós	Direito	Sim	Internet	Outros: pesquisa genealógica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Sim	-	Sim	-
94	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
95	Pós	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	-	-	-	-	-
96	Pós	Arquitetura	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	-	Orientação	-	Sim	-
97	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	Sim	Sim	Sim	Ótimo atendimento e acomodações. Todo serviço público devia ser assim.
98	Pós	-	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Bom	Orientação	Não pq entrega posterior	Não	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
99	Superior	Administração	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regul ar	Sim	Não pq não foi solicitado	Sim	-
100	Superior	Fisioterapia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	-	Orientação	Não	Sim	-
101	Pós	História	Sim	Profissão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Bom	Sim	Sim	Sim	-
102	Ensino médio	-	Sim	Filha	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	-	-	Sim	Não	Sim	Eu achei o atendimento bom porém não encontrei o assunto pesquisado, porém fui orientado pelo funcionário a tentar encontrar mais documentos sobre o assunto pesquisado e trazer novamente ao Arquivo para uma nova pesquisa. [ass]
103	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Bom	Não	Não pq não encontrad o	Não	-
104	Superior	História e Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	-	-	Orientação	Não pq ainda preciso agendar	Não	Eu encontrei a certidão de nascimento no SIAN, mas o documento havia sido indexado no site do Arquivo Nacional (Registro Civil da Cidade do Rio de Janeiro). Ele, contudo, não foi indexado no SIAN: a pesquisa por nome não retornava nenhum resultado. Pelo código de referência eu consegui encontrar. Agora estou pesquisando o processo de naturalização do avô italiano dele, que ainda não foi digitalizado. Encontrei o documento no SIAN, pesquisando pelo nome, mas no site do Arquivo Nacional não havia resultados. As duas bases precisam ser integradas.
105	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Busca no computador	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	-	Bom	Sim	Não pq solicitado o prontuário	Sim	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
106	Superior	Design	Sim	Site	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	-	Não	-
107	Superior	Comunicação	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Bom	Sim	Não pq em análise	Sim	-
108	Superior	Relações internacionais	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	-	Bom	Orientação	Não pq não se encontrava aqui	Sim	-
109	Pós	Psicologia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	-	Ainda aguardo resposta à solicitação feita na data de hoje.
110	Pós	Direito	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Bom	Orientação	Não pq não foi localizada	Sim	Atendimento bom. Deveria verificar a hipótese de se ter arquivado o cadastro nacional de registros de nascimento.
111	Pós	Enfermagem	Sim	Passando pela frente	Outros: Diário Oficial	Bom	Bom	Bom	Não	-	Bom	Orientação	Não pq não existe	Não	-
112	Superior	Engenharia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Não	Sim	Não	Fui muito bem atendido pela atendente. Se mostrou muito prestativa. Vou recomendar.
113	Pós	Odontologia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Bom	Orientação	Não pq não consta na base	Sim	-
114	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Passando pela frente	Outros: Diário oficial	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Bom	Orientação	Não pq não encontrei	Não	-
115	Superior	Administração	Sim	Parentes	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Bom	Orientação	Não pq não constava no sistema	Sim	-
116	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	-	-	Orientação	Sim	-	-
117	Pós	Administração	Sim	Irmão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	-	-	-	-	Sim	-
118	Superior	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
119	Superior	-	Sim	Já conhecia o Laboratório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Adorei o atendimento, desde a recepção até o setor de pesquisa. Sugiro um café no pátio com jardim.
120	Superior	-	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	-	É a primeira vez que venha ao Arquivo Nacional e fia uma solicitação de pesquisa.

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAM	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															Espero lograr êxito no resultado.
121	Superior	Direito	Não	-	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	Sim	Sim	Não	-
122	Pós	Direito	Não	Amigos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	-	-	Não	Não pq não foi encontrado	Não	-
123	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Não	-	Ruim	Orientação	Não pq o prazo é de 60 dias	Sim	Atendimento cordial e tranquilo, no entanto a pesquisa poderia ser mais ágil.
124	Superior	Física	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	Não	Não pq tempo	-	Ótimo
125	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Sou produtor audiovisual	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Orientação	Não	Sim	Atendimento rápido e eficaz. Excelente!
126	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisa	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
127	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	Ótimo	Orientação	-	Não	Parabéns aos funcionários prestativos e atenciosos. Além da capacidade de informar de maneira clara e objetiva. Parabéns à equipe de consulta e pesquisa. Funcionária Mariana 10!! Rio, 23/03/2018.
128	Superior	Gerenciamento de projetos	Sim	Pesquisas	Registro civil	Regular	Regular	Bom	Computador	-	-	-	-	-	-
129	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	-	-
130	Superior	Psicologia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	-	-
131	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Defensoria pública	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	-	Bom	Orientação	Não pq não está registrada	Sim	Muito bom.
132	Pós	-	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	-	Bom	Orientação	Não	Não	-
133	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	-	Ruim	Não	Não	Não	Não	-
134	Superior	Direito	Sim	Conhecidos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Não pq esta document	Não	O atendimento foi ótimo, pois foi rápido me poupando tempo, dinheiro e os nervos.

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
													ação deve ser extraída em cartório		Os funcionários são experientes, competentes e educados, atenderam-me prontamente e eu conseguir a informação que queria, pois onde estava o Registro de Nascimento de uma pessoa, coisa que uma rápida pesquisa feita pela funcionária Elba foi localizada devido a sua presteza, tirocínio e competência. Vocês estão de parabéns! Obs.: Meus agradecimentos sinceros à bela e competente funcionária Elba... Obrigado! Atenciosamente, [ass] [doc]
135	Pós	Direito	Sim	Orientador	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
136	Pós	Serviço social	Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Ótimo	Sim	Não pq não solicitei	Sim	-
137	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	-	Orientação	Não pq não trouxe dados suficientes para pesquisa	Sim	-
138	Superior	Direito	Sim	Amigos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	-	Bom	Sim	Sim	Não	-
139	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	-	Orientação	Não pq não há arquivo	Sim	-
140	Pós	Pedagogia	Sim	Amigo	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	Sim	Não pq pesquisa leva até 2 meses	Sim	Sr. Claudio Teixeira nos atendeu muito bem. Calmo, paciente, interessado em resolver. Agradeço muito a boa vontade e a orientação prestada.
141	Superior	Direito	Sim	Internet	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Bom	Sim	Não pq farão o levantamento do material em arquivo	Não	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
142	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amiga	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Não pq início de informações	Não	Atendente super paciente e atenciosa.
143	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Amita	Registro civil	Bom	Bom	-	Não	-	-	-	-	-	-
144	Ensino médio	Não se aplica	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não	-	-
145	Pós	Fisioterapia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não pq estão pesquisando	Sim	Atendimento maravilhoso.
146	Superior	Comunicação Social	Sim	Indicação	Pesquisa de imagens	Regular	Regular	-	-	-	-	-	-	-	-
147	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
148	Superior	Administração	Sim	Indicação	Estrangeiros/ Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Bom	Orientação	-	Sim	-
149	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq estou no processo	Sim	-
150	Superior	Letras	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq estou no processo	Sim	-
151	Pós	História	Sim	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
152	Pós	Publicidade	Sim	Internet	Estrangeiros/ Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	-	Não	Documentos deveriam voltar a serem entregues via correios, mesmo que pagássemos.
153	Superior	Relações Internacionais	Sim	Internet	Estrangeiros/ Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Não	-	Não	Entrega dos docs pelo correio.
154	Pós	História	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	-	Ótimo	Orientação	-	-	Estou solicitando a documentação referente a pesquisa.
155	Pós	Letras	Sim	Faculdade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Não pq precisa de pesquisa (prontuário de estrangeiros)	Sim	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
156	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
157	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
158	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	-	Regul ar	Não	-	Sim	-
159	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro de Imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq não está digitalizad o	Sim	Atendimento bom e rápido. Obrigada.
160	Superior	Economia	Sim	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	-	Bom	Orientação		Sim	-
161	Pós	Economia	Sim	Indicação/ Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regul ar	Orientação	Não pq faltou fornecer dados	Não	-
162	Superior	Direito	Sim	Site	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regul ar	Orientação	Não pq não tinhadado s necessário s	Sim	-
163	Ensino Médio	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não					-
164	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regul ar	Computador	Não	Bom	Orientação	Sim	Sim	-
165	Ensino Médio	-	Sim	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq em outro lugar	Não	Atendimento ok. Obrigado.
166	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros/ Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Regul ar	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq ainda não está disponível digitalizad a	Não	-
167	Ensino Médio	-	-	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não	Não	-
168	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq aguardand o pesquisa	Sim	-
169	Ensino Médio	-	Sim	Detran	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Bom	Orientação	Não pq não existia nos	Não	Excelente atendimento dos funcionários.

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
													arquivos		
170	Superior	História	Sim	Faculdade	Acadêmica	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq não foi preciso	Sim	Atendimento ótimo, nada a reclamar.
171	Superior	Administração	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não pq vim dar entrada	Sim	-
172	Pós	Direito	Sim	Internet	Registro Civil	Bom	-	-	-	Sim	Regular	Não	Sim	Sim	Funcionários super atenciosos e competentes. Todos de parabéns!
173	Ensino Médio	Contabilidade	Sim	Internet	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	-	-	-	-	-
174	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Registro de Imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	-	-	-
175	Pós	História	Sim	Referências	Acadêmica	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
176	Superior	Ciências Contábeis	Não	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq não foi solicitado	Não	-

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	Ensino médio			Sim	Através de um amigo que conhece outros que já conheceu a instituição	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Na entrega não havia ninguém no endereço	Muito bom com qualidade	10
2	Ensino médio			Sim	Durante a pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação.	Não			9
3	Ensino médio			Não	fazendo processo de anistia	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Continuem assim que ta bom	10
4	Nível superior	Administracao		Sim	Através de pesquisas na internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim	Na primeira solicitação houve postagem nos correios, porem a mesma ficou parada no Rio de Janeiro.	Atendimento muito satisfatório.	10
5	Ensino médio			Sim	Pesquisa Google	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Ainda não fiz o pedido oficial	Até agora satisfeita	10
6	Nível superior	Letras (Superior incompleto)		Sim	Através da internet.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Está em fase de pagamento da GRU.	Um pouco demorado, mas fui informada que seria assim.	10
7	Pós-graduação		Geografia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Sem dúvida pode ser mais rápido. Mas isso depende de investimentos em pessoal.	10
8	Pós-graduação	Economia	História das ciências	Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Sim	Não	Fui buscar presencialmente		10
9	Pós-graduação		Mestrado em Ciência da Linguagem	Não		Pesquisa acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Orientação.	Não	Recebi um e-mail com as orientações. A equipe do Arquivo ainda vai gerar uma guia para que eu pague pelo serviço (fotocópia e autenticação). Provavelmente eu tenha que responder novamente esse questionário após receber a certidão/documento solicitado.	Até o presente momento, com os dois e-mails recebidos, fui bem orientado e muito bem atendido. Espero ter êxito no andamento do processo porque o documento é muito importante para a pesquisa acadêmica (dissertação de mestrado)	10
10	Nível superior	Arquitetura e urbanismo		Sim	Através de um professor	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação.	Não	Não solicitei cópia/certidão	Não atende de imediato, mas é eficiente, claro e objetivo. Satisfatório.	10
11	Nível superior	Bacharelado em Direito		Sim	Em sítio de busca pela rede (Google)	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Orientação.	Não	Tratava-se de uma dúvida quanto a um Registro de Desembarque no Porto de Santos. Não recebi certidão porque não pedi nenhuma,	O Atendimento à Distância é bom e prático. Agora, o SIAN é desorganizado e difícil de entender. Se não fosse pesquisas feitas por mim em sítio de busca, não teria condições de manejar essa ferramenta.	8

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
												mas a informação desejada foi satisfeita.		
12	Nível superior	Pedagogia		Não	Oelo Museu do Imigrante de São Paulo	Estrangeiros	Regular	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Estou a procura do registro do RNE .		7
13	Pós-graduação		Mestrado em História	Sim	Pela Internet e na Universidade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo		Sim			9
14	Nível superior	Sistemas de Informação		Não		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Recebi esta resposta por enquanto: "Em função de recente interdição dos depósitos documentais e do aumento da demanda de solicitações nos últimos meses além do grande corte orçamentário deste ano, nosso prazo atualmente está bastante estendido. Atualmente as pesquisas têm levado pelo menos 150 dias." E disseram para aguardar novo contato. Estou no aguardo e entendo.	Estou satisfeita e penso que futuramente poderiam criar uma lista de índices para cada lista de passageiros dos navios que chegaram ao Brasil para facilitar a pesquisa por conta própria, porém, sei que faltam recursos humanos e financeiros. É uma ideia que quem sabe será posta em prática um dia e ajudará a todos e assim diminuir a fila do atendimento à distância também.	9
15	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO		Sim	NO MUSEU DO IMIGRANTE SÃO PAULO	Estrangeiros	Ruim	Regular	Regular	Não	Não	FOI DADO PRAZO DE 150 DIAS	PRAZO FORA DA REALIDADE DE NOSSAS NECESIDADES	3
16	Pós-graduação	Engenharia química	Engenharia de segurança do trabalho	Não		Estrangeiros	Bom	Bom		Sim		Acabo de pagar a guia para obtenção		10
17	Pós-graduação	Física	Meteorologia	Sim	Por indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Ainda não deu tempo de chegar	Muito rápido e objetivo	10
18	Nível superior	Administração		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
19	Pós-graduação	Engenharia	Mestrado em engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Sim		Atendimento tanto por email quanto por telefone muito cordial e educado. Unico ponto negativo é o tempo de demora para localizarem, mesmo com os dados todos. Acredito q devido a falta de funcionários.	9
20	Nível superior	Administração		Sim	Google	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação.	Não	O pedido foi feito a 4 dias apenas. Tempo insuficiente para resposta.	Todos estão de parabéns pelo serviço prestado. É muito satisfatório saber que ainda existem instituições no Brasil que funcionam tão bem.	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
21	Pós-graduação		Doutor em Educação a Distância e e-Learning	Não		Estrangeiros	Ruim	Regular	Regular	Não	Não	Querem enviar a cópia de um Prontuário de Estrangeiro com poucas páginas pelo Correio postal registrado, lento e demorado, em vez de fazerem o envio pela Nuvem do Arquivo Nacional. Um absurdo esse retrocesso tecnológico quando o AN faz 180 anos de existência!!!	Parece que as solicitações caem em ouvidos moucos pois ou não encontram o Prontuário do Estrangeiro, mesmo quando forneço a Ficha de Registro de Estrangeiro com os dados da Carteira modelo 19 e do RNE, ou demoram mais de 180 dias para darem uma resposta, muitas vezes, NEGATIVA e sem sentido!!!	2
22	Pós-graduação	Direito e Arquitetura	Mestrado em Direito	Não	Pela web	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Não houve tempo hábil.		8
23	Pós-graduação	Biologia	Ecologia e Evolução	Não		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Sim		Parabéns pelo trabalho de vocês!	10
24	Pós-graduação	Licenciatura em Matemática e Bacharelado em Engenharia	Pós graduação em Educação Inclusiva	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Sim		Faltou um documento da pagina 12 que não foi digitalizado e alguns foram de forma que ficaram mutilados	9
25	Pós-graduação		Doutorado em Administração de Empresas	Sim	Busca no Google	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Achei o serviço ótimo e torço para que o governo mantenha este serviço funcional.	10
26	Nível superior	Ciências		Não		Estrangeiros	Ruim	Regular	Regular	Não	Não	Pela resposta padrão que recebi, acredito que minha consulta sequer foi lida.	Que a resposta ao menos demonstre que o pedido de informação foi lido.	5
27	Nível superior	Administração		Sim	Pesquisa na net	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Sim	Não	Aguardando postagem	Facilitar as consultas nos moldes dos arquivos distritais de Portugal e do Family search são e auto explicativos	6
28	Nível superior	Adm		Sim	Via Museu do Imigrante	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Sim	Não	Tempo de pesquisa	120 a 180 dias p receber uma informação me parece muito demorado	8
29	Nível superior	Adm de Empresas		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo		Sim	Sim		Excelente qualidade o atendimento .	10
30	Nível superior	Ciências		Não		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não	Não	Não constar no acervo do Arquivo	A segunda resposta atendeu meu questionamento. Grata	10
31	Nível superior	Psicologia		Sim	Pesquisando	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10