

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

NOVEMBRO
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 novembro 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/3RriEu>

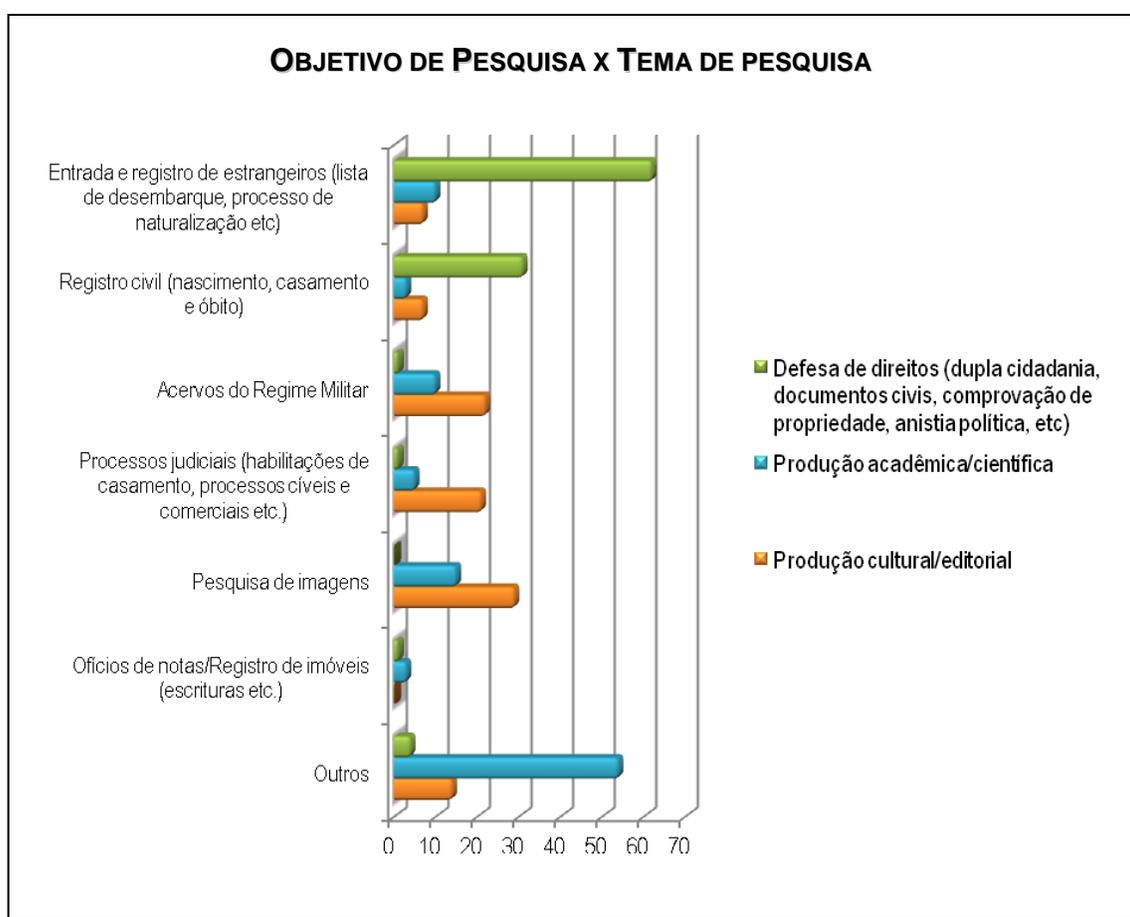
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 30 de novembro de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 99 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 06 questionários.

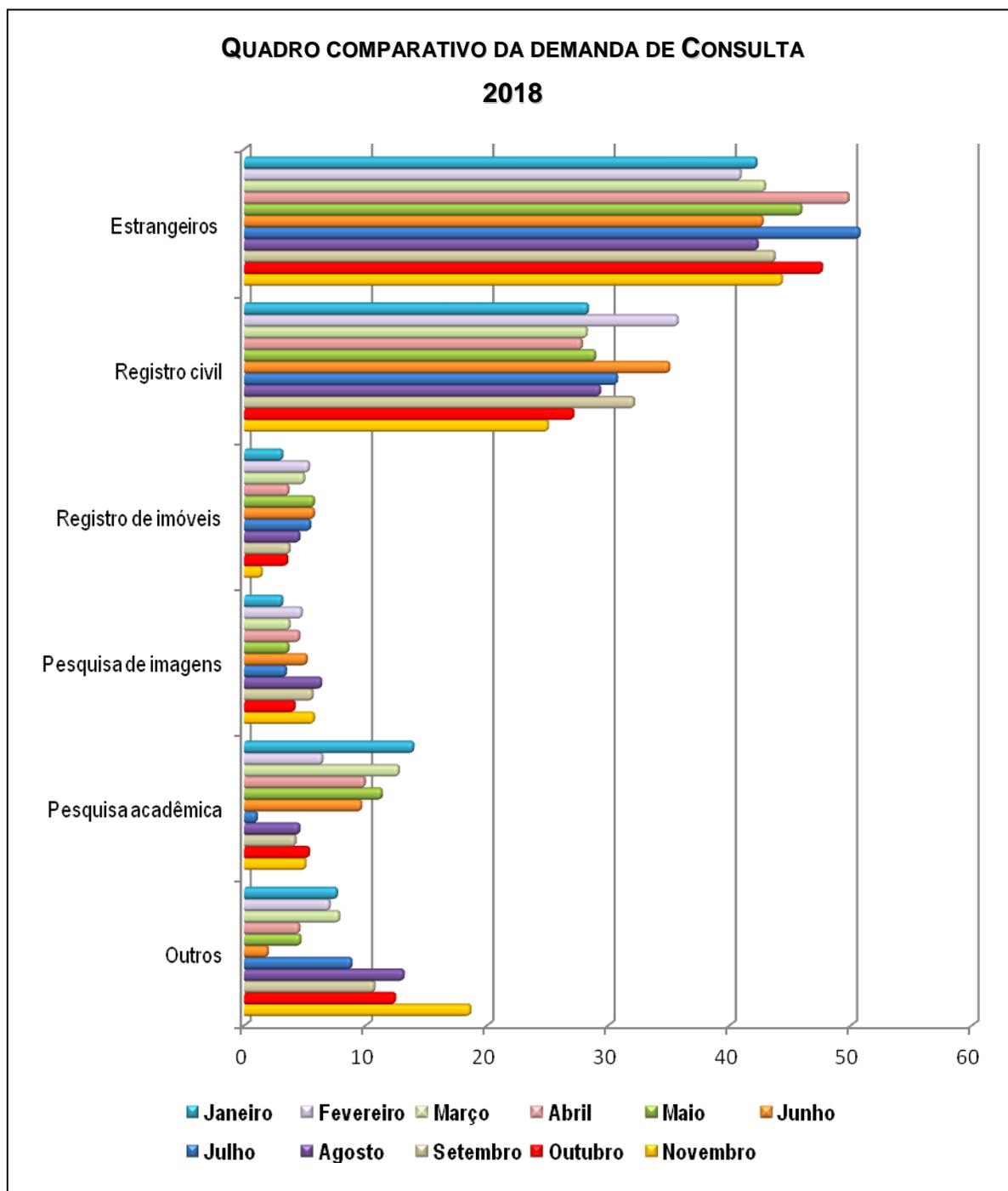
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 20 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 71% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 67% e, no atendimento a distância, 85% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em novembro, 61% tem nível superior, 23% tem pós-graduação, 15% ensino médio e 1% não respondeu; em Brasília, 67% tem pós-graduação e 33% ensino superior; no atendimento a distância, 40% tem pós-graduação, 35% nível superior, e 25% ensino médio.
- Em novembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de História (13%), seguida de Direito (15,4%); em Brasília, a maior incidência foi em Direito (40%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de História (20%), seguida de Pedagogia (13,3%).
- No mês de julho de 2018, o questionário da pesquisa passou por aperfeiçoamentos de forma a tornar os resultados mais precisos. Uma das alterações é a introdução do campo **Objetivo da Pesquisa** que deixa mais claro se a pesquisa tem finalidade probatória ou acadêmica. Esta maior precisão buscada apresenta alguns diferenciais quando comparado o objetivo com o tema de pesquisa. Há pesquisas sobre estrangeiros com objetivo acadêmico, mas a maior diversidade aparece no tema Acervos do Regime Militar para o qual são próximos os objetivos de defesa de direitos e de produção acadêmica/científica.



- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 68% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento presencial do DF, 43% tinha a defesa de direitos como objetivo. No atendimento a distância, este era o objetivo de 60% dos usuários.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 25% dos usuários do Rio, 29% dos usuários de Brasília e 30% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era



o objetivo de 7% dos usuários do Rio, 28% de Brasília e 10% dos usuários remotos.

- No atendimento presencial do Rio, 14,14% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento presencial do DF, ninguém indicou mais de um tema; no atendimento a distância, 33,33% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Estrangeiros (43%), seguida de Registro Civil (24%). No atendimento presencial do

DF, a maior incidência foi na pesquisa sobre Acervos do Regime Militar (37%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (60%).

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 38% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 32% bons, 16% regulares, 2% ruins e 12% não respondeu; em Brasília, 50% considerou ótimos os instrumentos de pesquisa, 33% bons e 17% não respondeu; no atendimento a distância, 20% considerou ótimos os instrumentos, 55% bons, 15% regulares e 10% ruins.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 48% dos usuários do Rio de Janeiro declaram não ter preferência, 34% prefere instrumentos no computador, 11% prefere inventários impressos e 7% não respondeu; em Brasília, 50% não tem preferência e 50% prefere instrumentos no computador.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 37% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 30% respondeu que recebeu o documento/informação, 18% não recebeu o documento/informação; 15% não respondeu.
- No atendimento presencial do DF, 33% respondeu que recebeu o documento/informação, 33% não recebeu o documento/informação, 17% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 17% não respondeu.
- No atendimento a distância, 36% recebeu o documento/informação; 31% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los; 20% não recebeu o documento/informação; 13% não respondeu.
- 78% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; em Brasília, 83% considerou ótimo o atendimento na Recepção. O atendimento no Balcão é ótimo para 69% dos usuários da Sede e para 83% dos usuários do DF.
- 38,10% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 38,10% as consideraram boas, 9,52% regulares e 9,52% ruins; 4,76% não respondeu.
- 100% dos usuários a distância atribui nota ao atendimento recebido. Destes, 25% deu nota 10, 30% deu nota 9, 25% deu nota 8, e os 20% restantes deram notas entre 1 e 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 33% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 79% são positivas. As demais observações se referem às datas-limite e estágio de digitalização do acervo, falta de wi-fi e a necessidade de prevenção a incêndio. 67% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica, todas elogios.

- 50% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 60% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorrem reclamações sobre os mecanismos de pesquisa disponíveis (SIAN).

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Cordial e solícito.
- Bom atendimento
- Péssimo atendimento, pois visto o pouco fluxo de pessoas no local, o atendente não lhe dá a mínima atenção e orientação passo a passo. Estou decepcionado.
- Muito bom.
- Se possível, wi-fi e café.
- Ótimo atendimento. Site muito complexo.
- Excelente atendimento! Equipe atenciosa, desde a Recepção até a pesquisadora Mariana.
- Obrigado.
- O atendimento foi ótimo. Os funcionários são atenciosos e procuram atender com educação e gentileza.
- Ótimo atendimento.
- Atendimento excelente, funcionários atenciosos e pacientes.
- Excelente o atendimento do Bruno. Parabéns.
- As certidões estão apenas escaneadas. Não há digitalização e assim as informações não podem ser recuperadas. Terei que ver livro a livro no SIAN.
- Atendimento de qualidade e eficiente.
- A atendente Flávia foi muito atenciosa e paciente na pesquisa para localização do doc. Procurado. [rubrica]
- Atendimento e rapidez => excelente. Nada a acrescentar.
- Por favor, façam prevenção a incêndio, para evitar tragédia como a do Museu Nacional.
- Gostaria de parabenizar o excelente atendimento dos funcionários sempre gentis e prestativos. Continuem assim! O Arquivo Nacional é a memória da cultura brasileira.
- Ótimo.

- Alguns funcionários são muito mal preparados, parecem que não sabem nada e nem querem saber. Só consegui avançar quando falei com o Rodrigo. Sugiro um curso de formação e uma dose de boa vontade e gentileza.
- O atendimento foi ótimo, todxs muito educadxs e simpáticxs.
- Muito bom! E tudo muito lindo!
- Poderia ter antes de 1929.
- Poderia ser mais divulgado este serviço, pois ainda há muitas pessoas que não conhecem.
- Sugiro que o AN tenha uma ligação, ou melhor, que a comunicação entre o banco de dados do AN e a Polícia Federal seja feita pois facilitaria a busca pelos arquivos de registro de estrangeiros.
- Excelente.
- Excelente atendimento do Claudio Teixeira se esforçando ao máximo para tentar recuperar a minha solicitação.
- Só gostaria de elogiar o excelente atendimento dos funcionários do Arquivo Nacional, o Edilson e a Denymar.
- Ótimo atendimento. Lugar agradável. Funcionários educados e eficientes.
- Parabênizo o AN pelo excelente serviço prestado.
- Atendimento 100%! As meninas da recepção super atenciosas e prestativas. Além de serem muito educadas. Um lugar onde o cidadão é tratado como merece... com respeito. Obrigado!
- Aplausos. Muito bom!
- Não foi possível acessar o acervo. Viemos fazer uma pesquisa em fontes primárias (documentos originais), entretanto não deixaram; permitiram somente um agendamento para, no mínimo, 5 dias úteis. Somos estudantes de História na UFF, e fomos recomendados por nossa professora a consultar os documentos. Infelizmente, fomos impossibilitados.

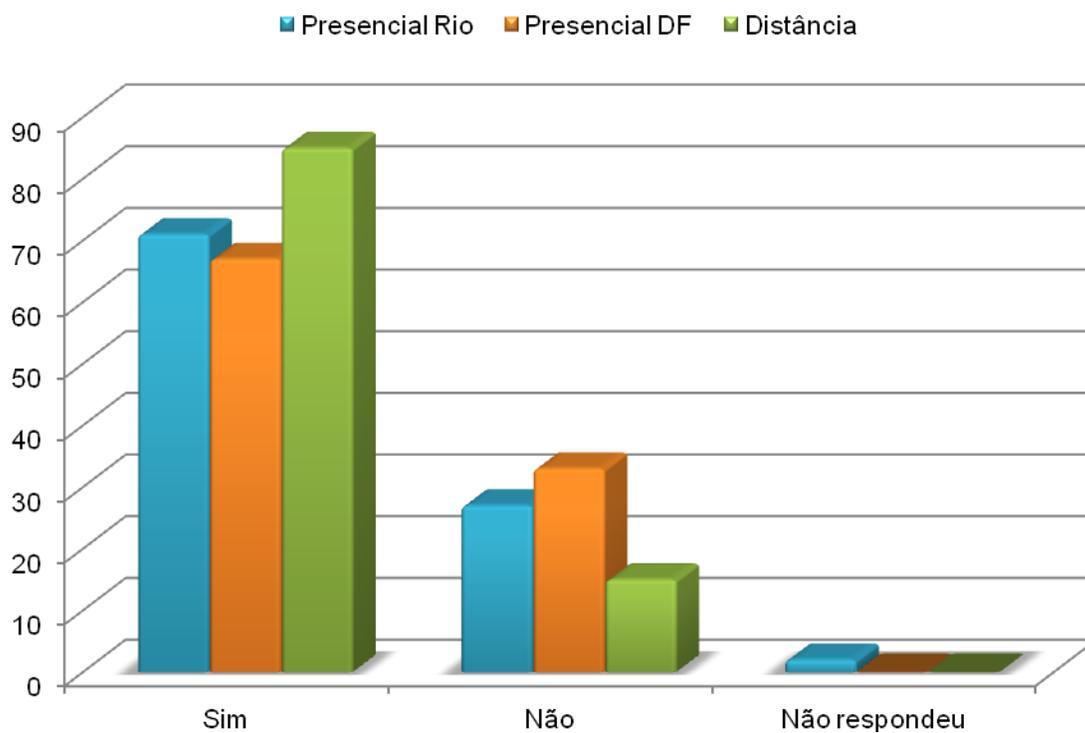
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

- Os funcionários foram todos muito atenciosos. Não encontrei especificamente o que buscava, mas isso faz parte da pesquisa.
- Excelente atendimento.
- O atendimento neste Arquivo Nacional foi ótimo: todas as pessoas com quem fiz contato foram atenciosas, responsáveis, ágeis no atendimento e cooperativas.
- Excelente atendimento, nada a acrescentar

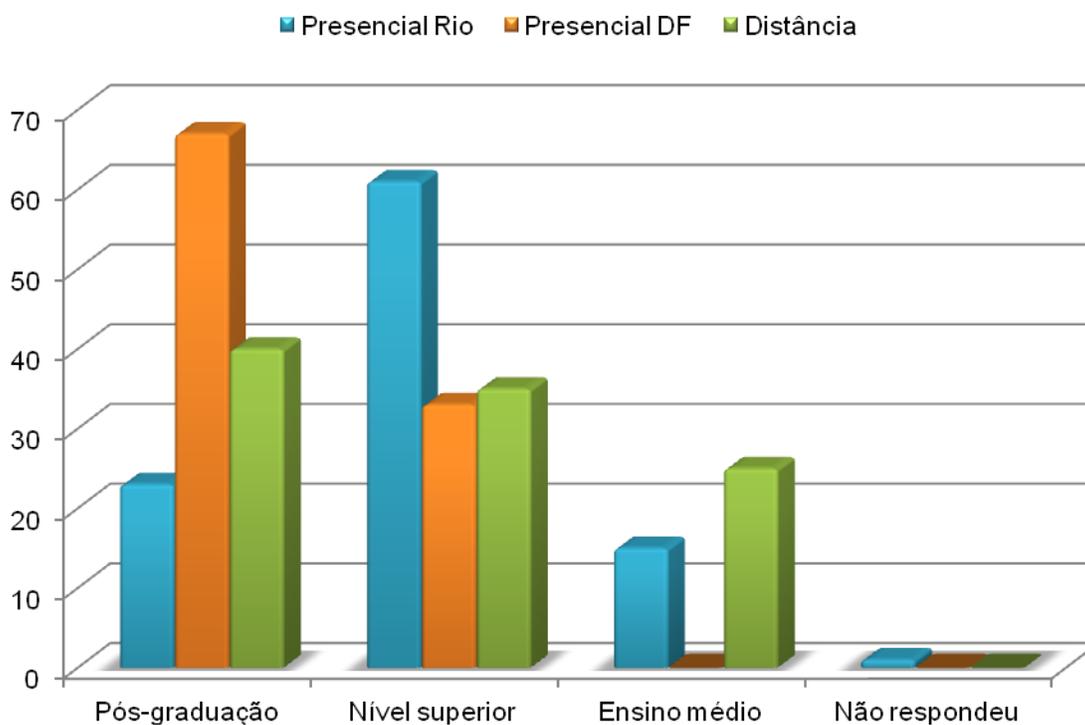
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Visite. O arquivo de Veneza. Simples e fácil. Pode adquirir este modelo de pesquisa
- Demorou um pouco para o primeiro contato, depois foi bem rápido.
- Tudo certo, agradeço a atenção
- Fiquei muito satisfeita e grata. Recebi toda atenção às dúvidas, prontamente.
- Bom atendimento. O preço da transcrição paleográfica para estudantes poderia ser menor.
- Os mecanismos de pesquisa do http://sian.an.gov.br/sianex/consulta/pagina_inicial.asp são péssimos. Para que tanta opção de métodos de pesquisa? É necessário algo mais direto, simples e intuitivo, além de que nunca consigo chegar aos arquivos que preciso, e que sei que existem. Vou ter que partir para o atendimento de pesquisa via email o que tenho certeza que sobrecarrega a instituição
- O atendimento foi ótimo. Gostaria de uma maior digitalização do acervo para acesso imediato.
- Acho que o serviço de busca possa ser melhorado, com a otimização de pesquisa por palavras chaves
- O acervo poderia informar os valores dos serviços já na consulta inicial.
- Gostaria que as solicitações fossem tratadas com mais seriedade. Moro em Paris atualmente e estou sem saída, pois não tenho como ter acesso ao documento do meu avô por não poder ser atendida presencialmente.

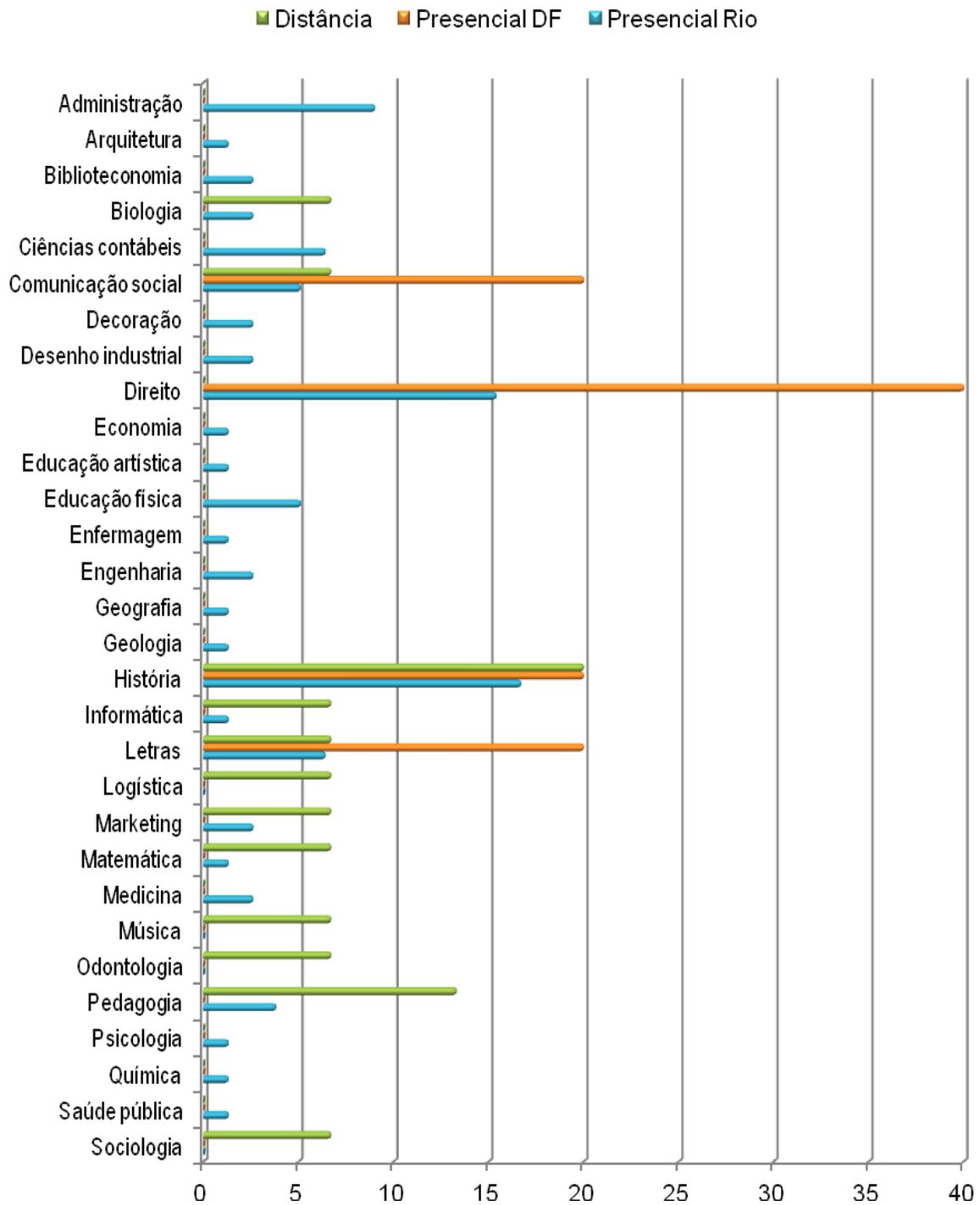
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



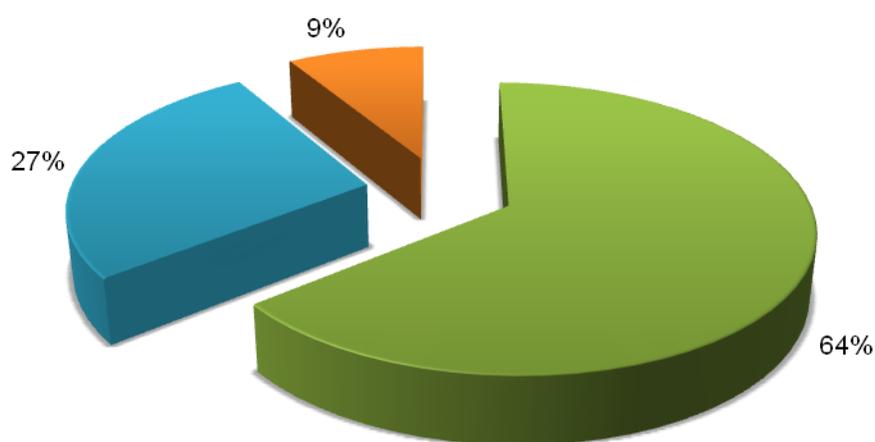
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

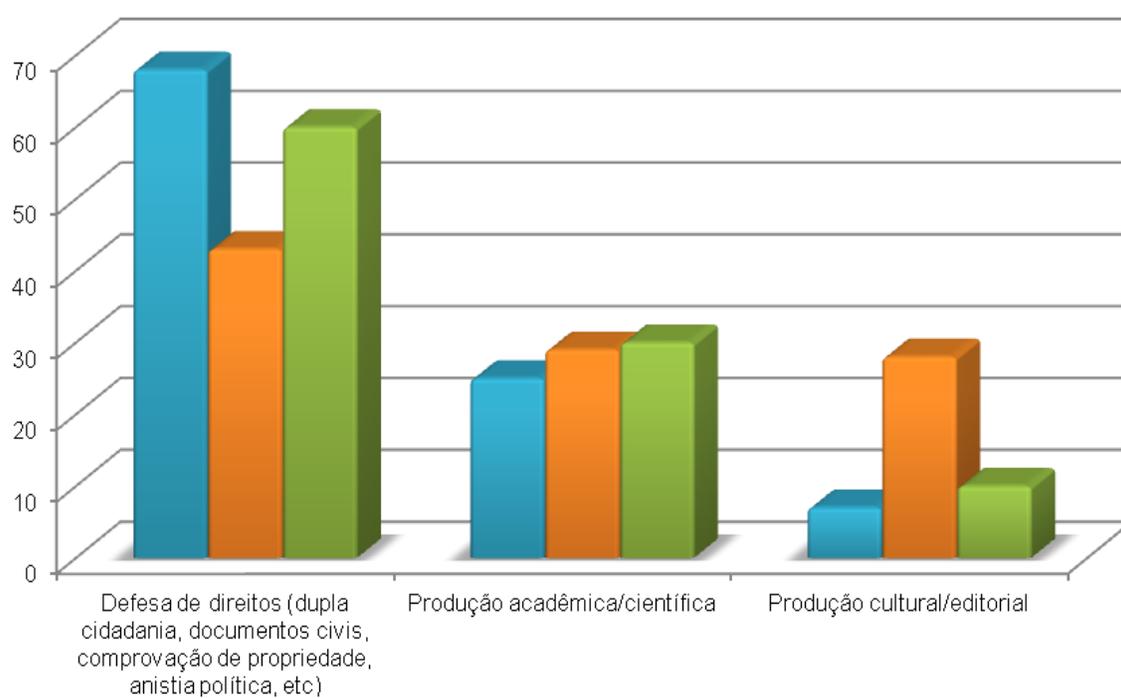


**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

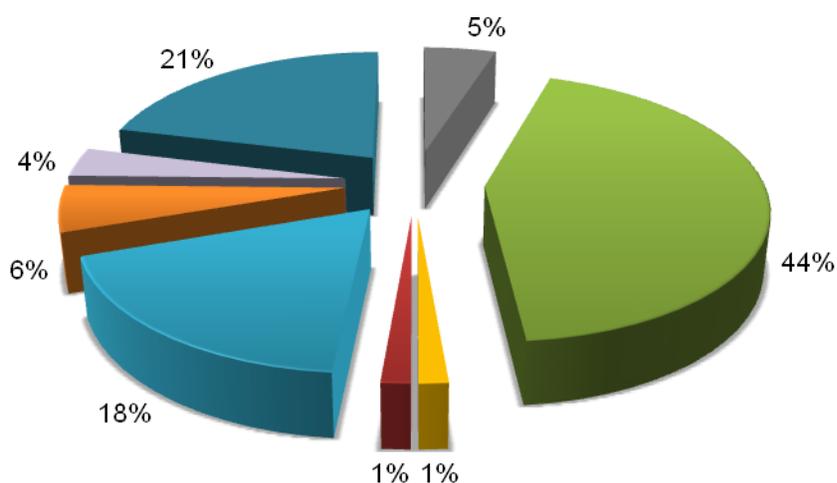


- Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)
- Produção acadêmica/científica
- Produção cultural/editorial

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

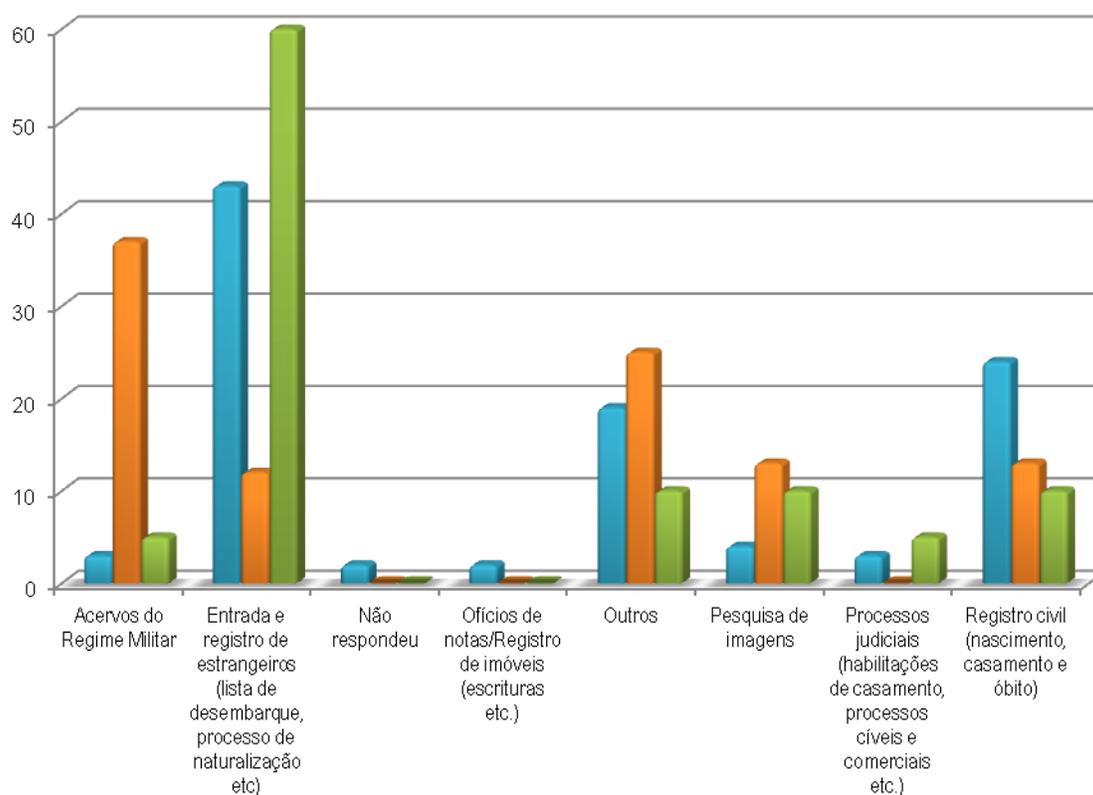


**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

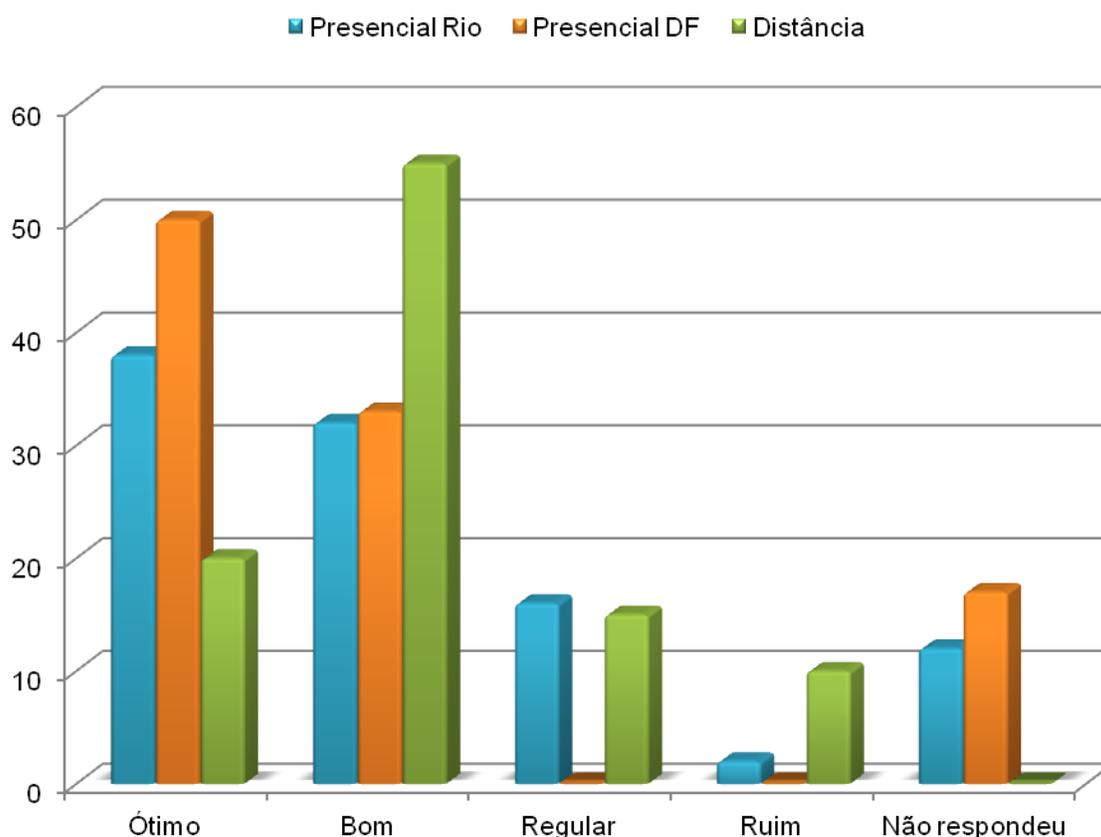


- Acervos do Regime Militar
- Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc.)
- Não respondeu
- Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)
- Outros
- Pesquisa de imagens
- Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)
- Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

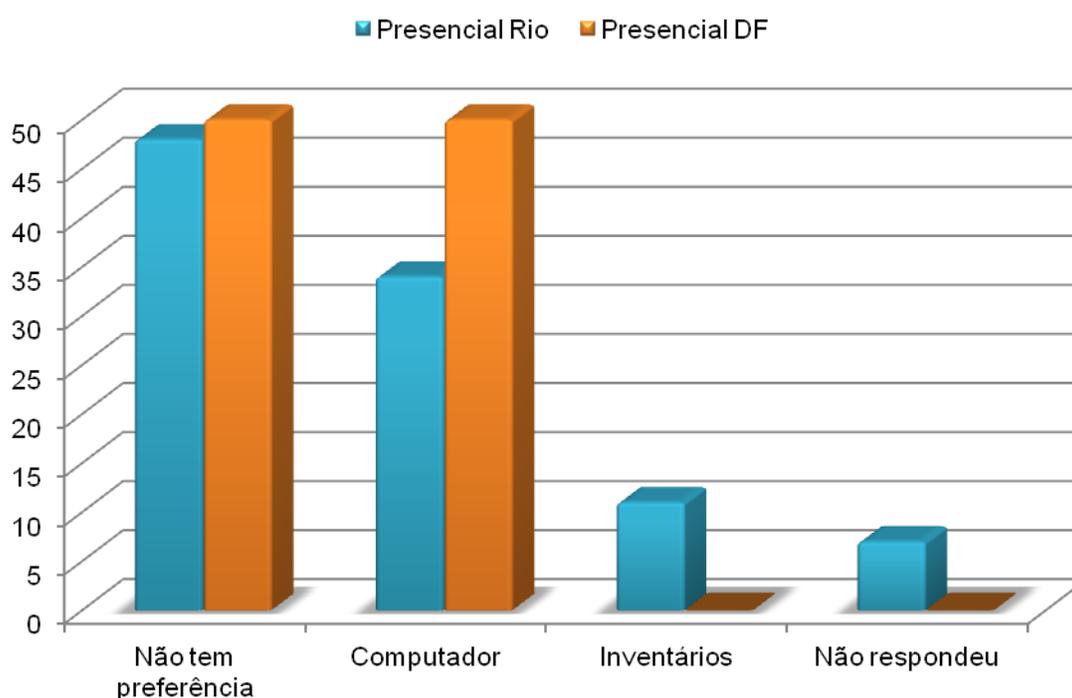
■ Rio ■ DF ■ Distância



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

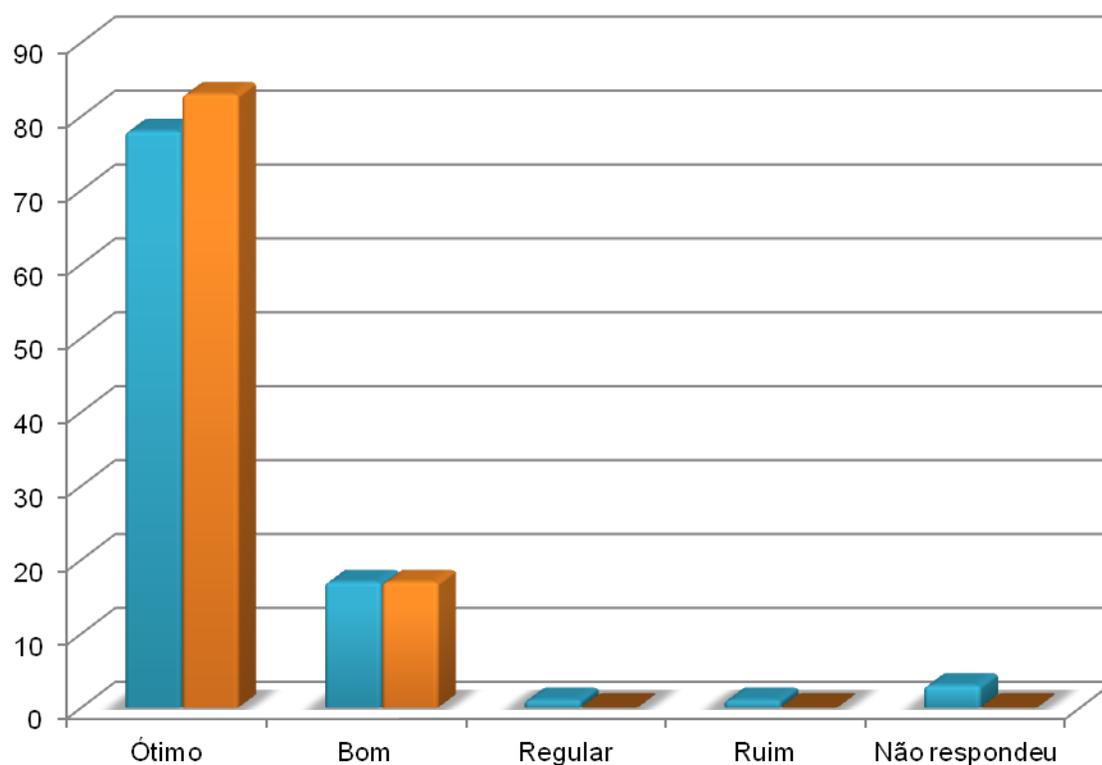


PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



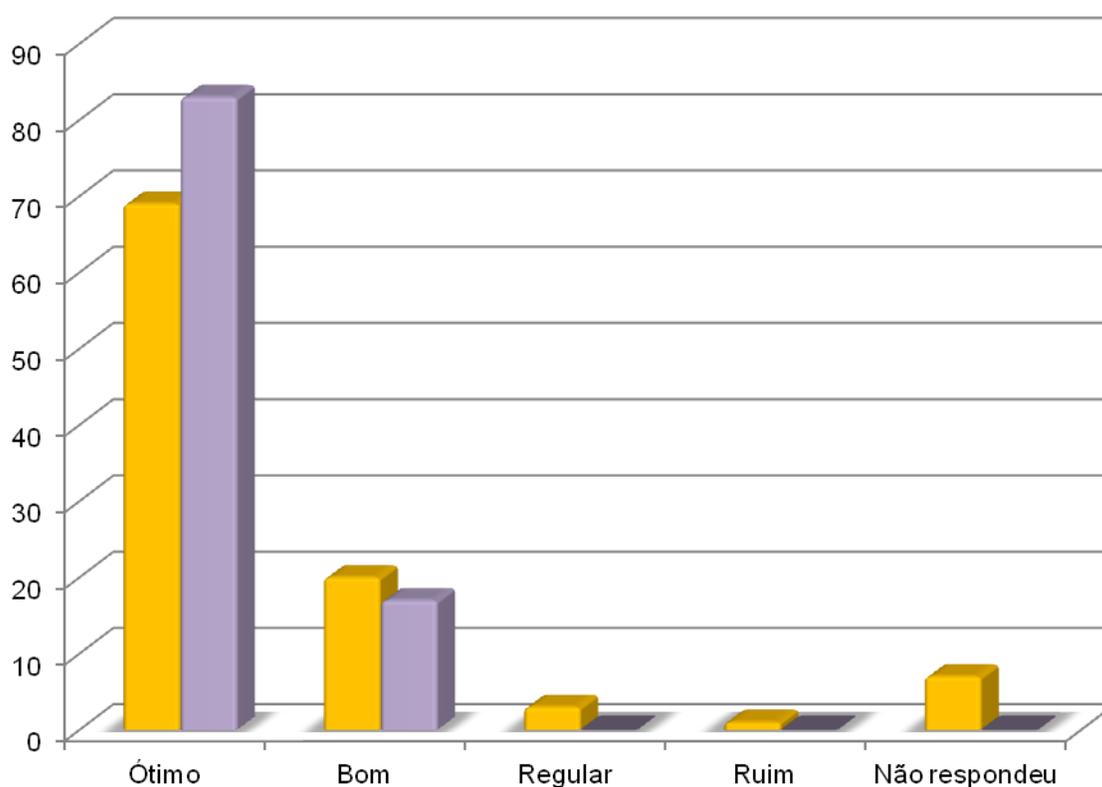
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

■ Presencial Rio ■ Presencial DF



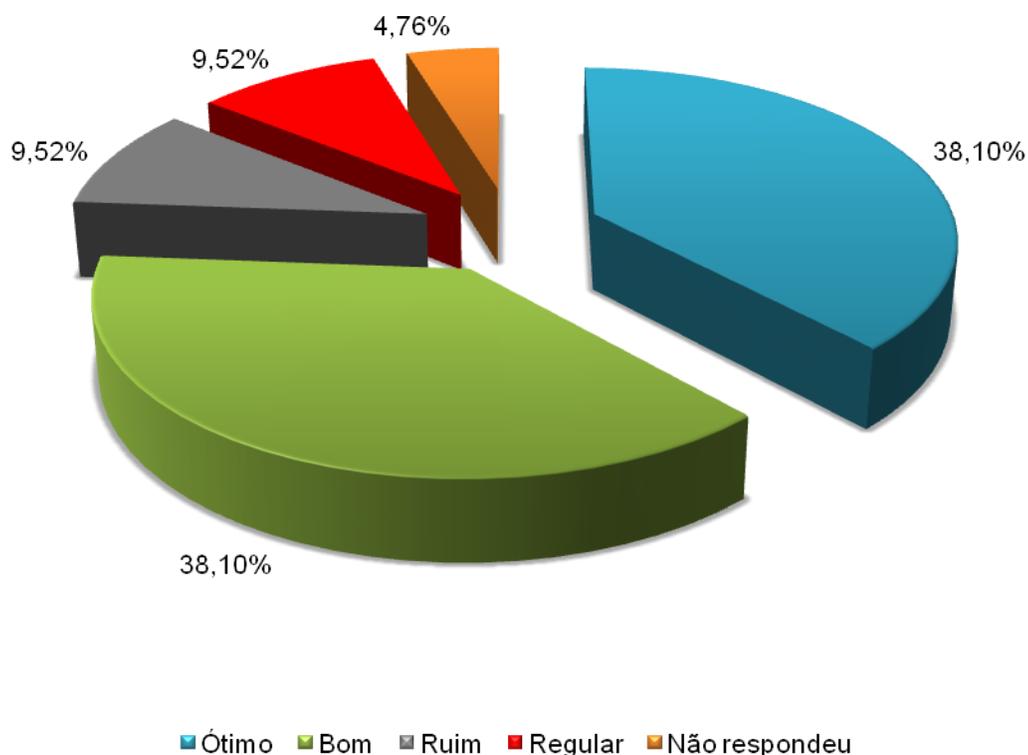
ATENDIMENTO NO BALCÃO

■ Presencial Rio ■ Presencial DF

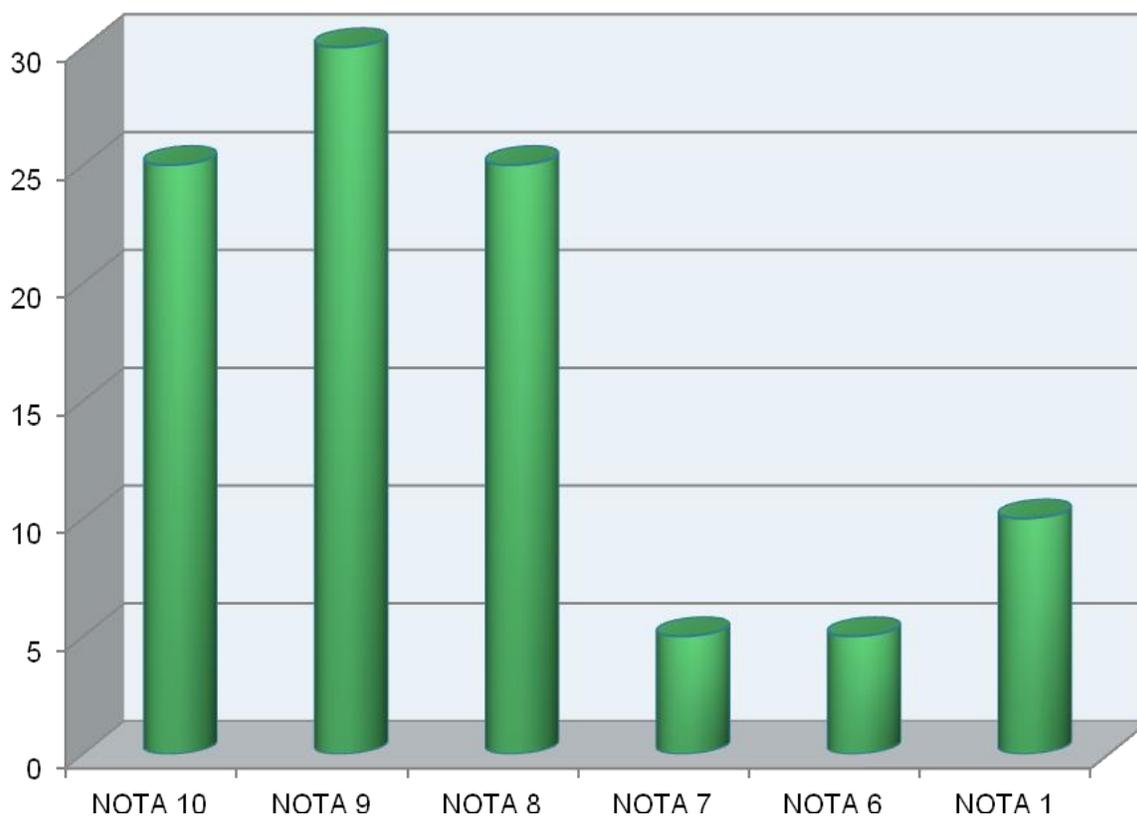


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

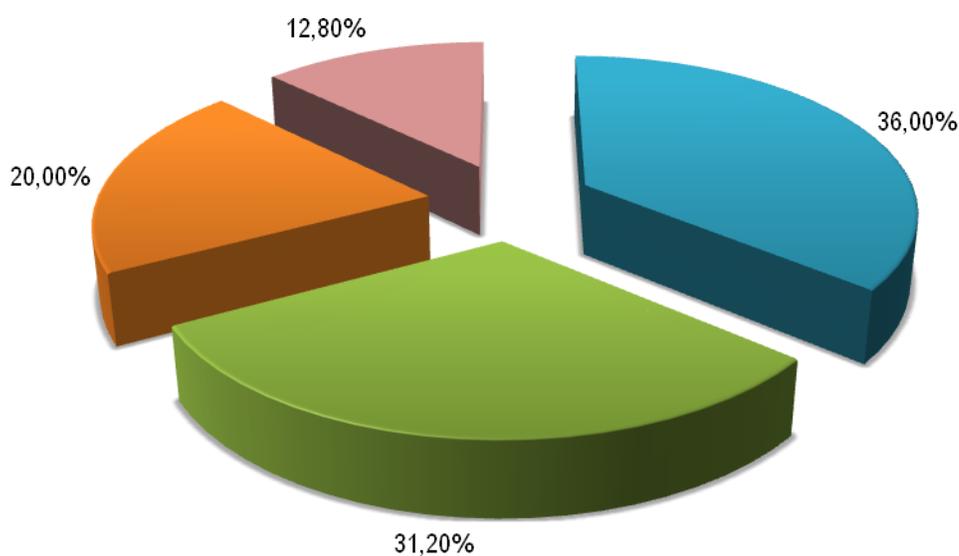
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA

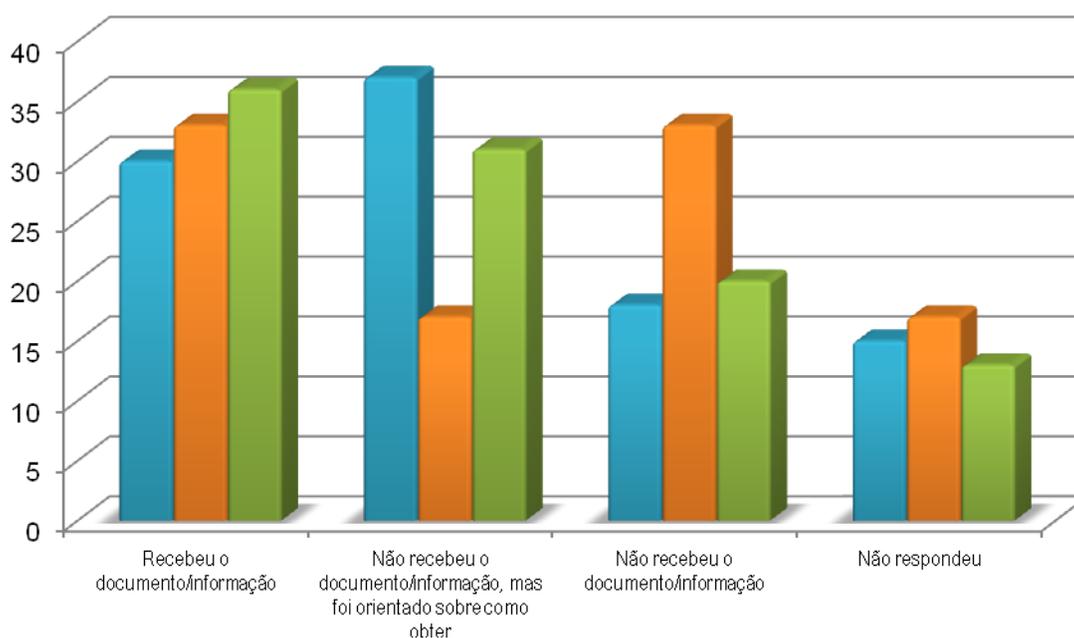


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como obter
- Não recebeu o documento/informação
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



Prezado usuário,

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 com a finalidade de avaliar questões pertinentes ao seu perfil, 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.

PARTICIPE CONOSCO DESTES ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.

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

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

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros:

.....

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

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	-	Sim	O de Brasília soube da existência no último Simpósio da ANPUH	Produção acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	Os funcionários foram todos muito atenciosos. Não encontrei especificamente o que buscava, mas isso faz parte da pesquisa.
2	Pós	Literatura brasileira	Sim	Indicação	Cultural/ Produção acadêmica	Acervos do Regime Militar, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Excelente atendimento.
3	Pós	Direito	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	-
4	Pós	História	Sim	Pesquisas/ no grupo de estudos	Acedêmica	Outros: Pesquisa em História da Educação: Escola Fazenda (1967 -1986)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	-	Cópia em papel	O atendimento neste Arquivo Nacional foi ótimo: todas as pessoas com quem fiz contato foram atenciosas, responsáveis, ágeis no atendimento e cooperativas.
5	Superior	Direito	Não	-	Defesa de direitos	Outros: Procuração de venda de ações	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Excelente atendimento, nada a acrescentar
6	Superior	Jornalismo	Não	Internet	Produção Cultural	Acervos do Regime Militar	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Nuvem	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	História	Sim	Amigos	Produção acadêmica	Outros	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Não	-	Não	Não solicitei serviço	-
2	Superior	Contabilidade	Sim	Amigos	Produção acadêmica	Outros	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Não	-	Não	Não solicitei serviço	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
3	Superior	-	-	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel, Cópia digital em mídia	-
4	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Produção acadêmica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	-
5	Superior	Administração	Sim	Parentes	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	Cordial e solícito.
6	Pós	Arquivologia	Não	-	Produção acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	-
7	Superior	Direito	Não	Site	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	-
8	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
9	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Advogado	Defesa de direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-
10	Superior	Pedagogia	Sim	Trabalho próximo	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Não solicitei serviço	-
11	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Produção cultural	Outros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Bom atendimento
12	Superior	-	Não	-	-	Registro civil	Ruim	Ótimo	Regular	Computador	Não	Regular	Não	Não solicitei serviço	Péssimo atendimento, pois visto o pouco fluxo de pessoas no local, o atendente não lhe dá a mínima atenção e orientação passo a passo. Estou decepcionado.
13	Superior	Informática	Sim	Internet	Defesa de direitos	Ofícios de notas	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Não	-	-
14	Superior	Medicina	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Cópia em papel	Muito bom.
15	Superior	Letras	Sim	Pesquisa	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Se possível, wi-fi e café.
16	Superior	Comunicação social	Sim	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Ótimo atendimento. Site muito complexo.
17	Superior	Ciências contábeis	Sim	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
18	Pós	Direito	Sim	Desde sempre	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	-	Excelente atendimento! Equipe atenciosa, desde a Recepção até a pesquisadora Mariana.
19	Ensino	Não se aplica	Não	TV	Defesa de	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não	Obrigado.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
	médio				direitos									solicitei serviço	
20	Pós	Enfermagem	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Inventários	Sim	Bom	Não	-	-
21	Superior	Arquitetura	Sim	Instituição de ensino	Produção acadêmica	Ofícios de notas, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
22	Superior	Biblioteconomia	Sim	Outras pessoas	Defesa de direitos	Outros	Bom	-	Bom	Inventários	-	-	Não	-	O atendimento foi ótimo. Os funcionários são atenciosos e procuram atender com educação e gentileza.
23	Superior	Direito	Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	Ótimo atendimento.
24	Superior	Educação física	Sim	Funcionário do cemitério da igreja	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei serviço	Atendimento excelente, funcionários atenciosos e pacientes.
25	Pós	Engenharia	Sim	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Excelente o atendimento do Bruno. Parabéns.
26	Superior	Comunicação social	Sim	Conhecia de Brasília	Produção cultural	Acervos do Regime Militar	Bom	Ruim	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei serviço	-
27	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Notícias	Produção cultural	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	-
28	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Produção acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
29	Pós	Biblioteconomia	Sim	Curso	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Orientação	Não solicitei serviço	As certidões estão apenas escaneadas. Não há digitalização e assim as informações não podem ser recuperadas. Terei que ver livro a livro no SIAN.
30	Superior	Direito	Sim	Parentes	Defesa de direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
31	Pós	Ciências contábeis	Sim	Pesquisa	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Atendimento de qualidade e eficiente.
32	Superior	Direito	Sim	Cartório	Produção acadêmica	Registro civil	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
33	Pós	Letras	Sim	Referências	Produção acadêmica	Outros: arquivo Fabio Luz	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	-
34	Superior	Química	Sim	Já sabia	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
35	Ensino médio	-	Sim	Site	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	Cópia em papel	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
36	Pós	-	Sim	Universidade	Produção acadêmica	Outros: Brasil Colônia	Bom	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Orientação	-	-
37	Pós	Letras	Sim	Outros pesquisadores	Produção acadêmica	Pesquisa de imagens, Outros: mídias culturais	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei serviço	-
38	Pós	Saúde pública	Sim	Fiocruz	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
39	Superior	Militar	Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Sim	-	A atendente Flávia foi muito atenciosa e paciente na pesquisa para localização do doc. Procurado. [rubrica]
40	Superior	Decoração	Sim	-	Produção acadêmica	Outros: Estereotomia	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
41	Superior	Decoração	Sim	-	Produção acadêmica	Outros: Estereotomia	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
42	Superior	Educação artística	Sim	-	Produção acadêmica	Outros: Estereotomia	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
43	Superior	Educação física	Sim	Google	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	-	-
44	Pós	Biologia	Sim	Indicação	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Regular	Regular	Não	Não	-	Não	-	-
45	Superior	Engenharia	Sim	História	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
46	Pós	Marketing	Sim	Passei em frente	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Atendimento e rapidez => excelente. Nada a acrescentar.
47	Superior	Direito e Administração	Sim	Mídia	Defesa de direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	-
48	Superior	Ciências contábeis	Sim	Amigos	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	Por favor, façam prevenção a incêndio, para evitar tragédia como a do Museu Nacional.
49	Pós	Administração	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	-
50	Pós	-	Sim	Indicação	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-
51	Pós	Direito	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Gostaria de parabenizar o excelente atendimento dos funcionários sempre gentis e prestativos. Continuem assim! O Arquivo Nacional é a memória da cultura brasileira.
52	Superior	História	Sim	Internet	Produção acadêmica	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Inventários	Não	-	Orientação	Não solicitei	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
														serviço	
53	Superior	História	Sim	Faculdade	Produção acadêmica	Outros: qualidade do armazenamento o de arquivos	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	Ótimo.
54	Superior	História	Sim	Internet	Produção acadêmica	Outros: documentos sobre saúde	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
55	Superior	História	Sim	Professora	Produção acadêmica	Outros: documentos sobre produtos de saúde	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
56	Superior	História	Não	Visita guiada	Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei serviço	-
57	Pós	Direito	Sim	-	Defesa de direitos, Produção cultural	Outros: TSN	Ótimo	Regular	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	-	Alguns funcionários são muito mal preparados, parecem que não sabem nada e nem querem saber. Só consegui avançar quando falei com o Rodrigo. Sugiro um curso de formação e uma dose de boa vontade e gentileza.
58	Superior	História	Sim	Necessidade	Produção acadêmica	Outros: Recolhimento de Itaipu (Casa de Mulheres)	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	O atendimento foi ótimo, todxs muito educadxs e simpáticxs.
59	Superior	História	Sim	Professor	Produção acadêmica	Outros: Casa de recolhimento de Itaipu	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei serviço	-
60	Superior	História	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	Muito bom! E tudo muito lindo!
61	Superior	História	Não	Internet	Defesa de direitos, Produção cultural	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel, Cópia digital em nuvem	-
62	Superior	Administração e Direito	Sim	Livros	Produção cultural	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Inventários	Não	-	Não	-	[ass]
63	Superior	Administração	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
64	Pós	Marketing	Sim	Amigo	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
65	Superior	Geografia	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Não	-	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
81	Superior	Desenho industrial	Não	-	Defesa de direitos	Registro civil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
82	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	-	-	-	-	-	-	-
83	Superior	Educação física	Não	Amigos	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Só gostaria de elogiar o excelente atendimento dos funcionários do Arquivo Nacional, o Edilson e a Denymar.
84	Superior	-	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
85	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	Regular	Sim	Cópia digital em mídia	-
86	Superior	Geologia	Sim	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não solicitei serviço	Ótimo atendimento. Lugar agradável. Funcionários educados e eficientes.
87	Superior	Letras	Sim	Amiga	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	-	-	Não	Não	-	Orientação	-	-
88	Superior	Matemática	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel, Transcrição paleográfica	Parabenizo o AN pelo excelente serviço prestado.
89	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Cópia digital em mídia	Atendimento 100%! As meninas da recepção super atenciosas e prestativas. Além de serem muito educadas. Um lugar onde o cidadão é tratado como merece... com respeito. Obrigado!
90	Superior	Ciências contábeis	Não	-	Defesa de direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
91	Pós	Comunicação	Não	-	Produção acadêmica	Acervos do Regime Militar, Outros: Censura	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Ruim	Sim	Cópia digital em nuvem	-
92	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	-
93	Superior	Biologia	Sim	Amigos	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	-
94	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
95	Superior	Economia	Não	Indicação	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Cópia em papel, Certidão probatória	-
96	Pós	-	Sim	Pesquisa	Produção acadêmica	Outros: Escravidão	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Sim	Ruim	Orientação	Não solicitei serviço	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
97	Superior	Direito e Administração	Sim	Fama e prestígio	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia digital em mídia	Aplausos. Muito bom!
98	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Buscando documentação	Defesa de direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
99	Superior	História	Sim	Professora	Produção acadêmica	Outros: Brasil República	Regular	Regular	-	-	-	-	-	-	Não foi possível acessar o acervo. Viemos fazer uma pesquisa em fontes primárias (documentos originais), entretanto não deixaram; permitiram somente um agendamento para, no mínimo, 5 dias úteis. Somos estudantes de História na UFF, e fomos recomendados por nossa professora a consultar os documentos. Infelizmente, fomos impossibilitados.

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Nível superior	música		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Regular	Regular	Bom	Não	Cópia em papel			6
2	Nível superior	Pedagogia		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Nao encontrado	Visite. O arquivo de Veneza. Simples e fácil. Pode adquirir este modelo de pesquisa	9
3	Pós-graduação	Licenciatura em Matemática	lato sensu - Didática	Sim	comentários na internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	não foi encontrado		10
4	Nível superior	TECNÓLOGIA EM LOGÍSTICA		Sim	INDICAÇÃO DO MUSEU DO IMIGRANTE DE SP	Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Demorou um pouco para o primeiro contato, depois foi bem rápido	7

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						etc)									
5	Pós-graduação		Ciências Biológicas	Sim	Busca na internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			9
6	Pós-graduação	odontologia	implantodontia	Sim	internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Prontuario de Estrangeiro Carteira Modelo 19	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
7	Pós-graduação		Administração de Marketing	Sim	indicação do museu da imigração de sp	Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		tudo certo, agradeço a atenção	9
8	Nível superior	Engenharia de Computação		Sim	Através de pesquisa no Google.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"			8
9	Ensino			Sim	Internet	Defesa de	Entrada e	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia			9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
	médio					direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)					digital em mídia			
10	Ensino médio			Sim	através de indicações na internet.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Fiquei muito satisfeita e grata. Recebi toda atenção às dúvidas, prontamente.	10
11	Ensino médio			Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Bom	Regular	Não	Cópia digital em mídia	Não tive resposta		8
12	Nível superior	Pedagogia (cursado) e História (cursando)		Sim	Através da Universidade UNIRIO	Produção acadêmica/ científica	inventário Marquês de Lavradio	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Transcrição paleográfica	Eu pedi encerramento da pesquisa por não obter condições financeiras (estudante) para a transcrição paleográfica	Bom atendimento. O preço da transcrição paleográfica para estudantes poderia ser menor.	9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													a.		
13	Nível superior			Sim	Internet, mas a instituição já era conhecida através de senso comum.	Produção cultural/ editorial	Pesquisa de imagens	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço		Os mecanismos de pesquisa do : http://sian.an.gov.br/sianex/consulta/pagina_inicial.asp são péssimos. Para que tanta opção de métodos de pesquisa? É necessário algo mais direto, simples e intuitivo, além de que nunca consigo chegar aos arquivos que preciso, e que sei que existem. Vou ter que partir para o atendimento de pesquisa via email o que tenho certeza que sobrecarrega a instituição	1
14	Ensino médio			Sim	através de pesquisas, sobre meus antepassados.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			9
15	Pós-graduação		Doutorado - História	Sim	Durante a faculdade	Produção acadêmica/ científica	História da Divulgação Científica	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O atendimento foi ótimo. Gostaria de uma maior digitalização do acervo para acesso imediato.	10
16	Pós-graduação	História	História	Sim	Indicação	Produção acadêmica/ científica	Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em mídia		Acho que o serviço de busca possa ser melhorado, com a otimização de pesquisa por palavras chaves	8
17	Pós-graduação	Bacharelado em Audiovisual	MBC - Comunicação e mídia	Sim	Internet	Produção cultural/ editorial	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		O acervo poderia informar os valores dos serviços já na consulta inicial.	8
18	Ensino médio			Sim	internet	Produção acadêmica/ científica	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
19	Nível superior	sociologia		Sim	Professor	Produção acadêmica/ científica	Acervos do Regime Militar		Bom	Bom	Não				8
20	Pós-graduação	Doutorado	Literatura e Arte pela UFSC com período sanduíche em EHESS - França	Sim	Através de um amigo historiador	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia digital em mídia	O AN respondeu dizendo que o documento não existe, sendo que o documento existe, pois foi consultado e consta na tese sob o número 676 e 677 (página 296) link da tese: http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/ede/7771	Gostaria que as solicitações fossem tratadas com mais seriedade. Moro em Paris atualmente e estou sem saída, pois não tenho como ter acesso ao documento do meu avô por não poder ser atendida presencialmente.	1