

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

OUTUBRO  
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 outubro 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<sup>1</sup> 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 outubro de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 101 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foi recebido 01 questionário.

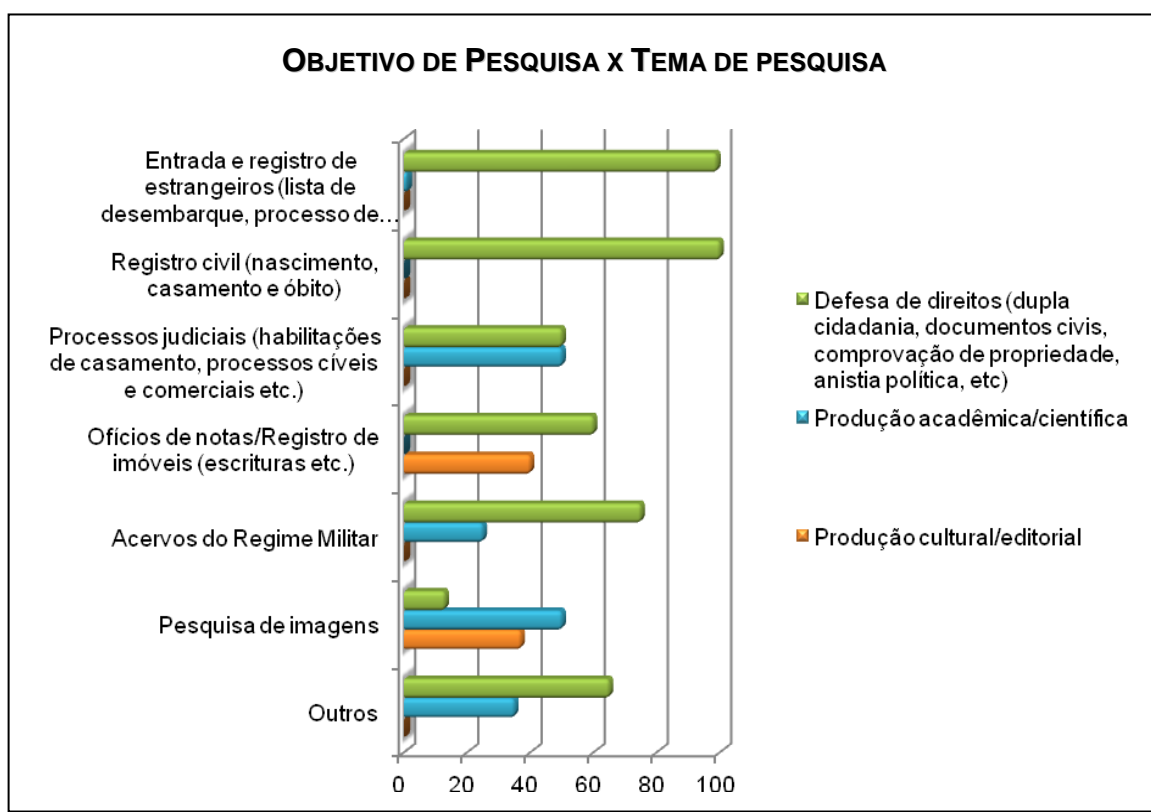
Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 59 respostas.

---

<sup>1</sup> Para efeito deste relatório, não serão comparados os dados obtidos com a pesquisa realizada na COREG, pela dificuldade de se estabelecer percentuais comparativos.

## RESUMO DOS RESULTADOS

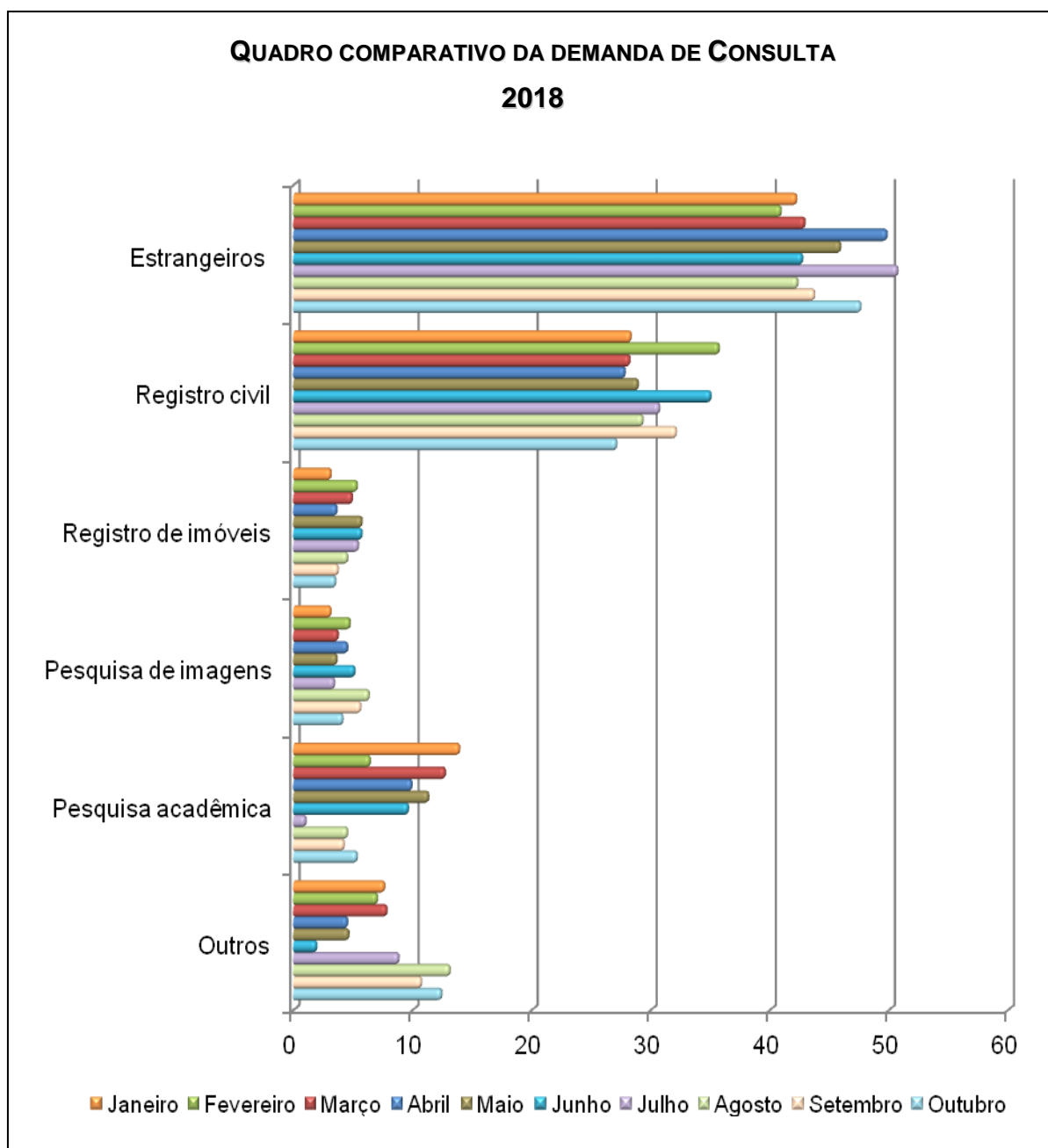
- Na sede, 87% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; no atendimento a distância, 68% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em outubro, 48% tem nível superior, 27% tem pós-graduação, 19% ensino médio, 2% ensino fundamental e 4% não respondeu; no atendimento a distância, 44% tem nível superior, 39% tem pós-graduação, e 17% ensino médio.
- Em outubro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (14,1%), seguida de Administração (11,3%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Engenharia (18,8%), seguida de Direito (14,6%).
- 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, 73% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos, no atendimento a distância, este era o objetivo de 81% dos

usuários. A produção acadêmica/científica era o objetivo de 14% dos usuários tanto do atendimento presencial quando do a distância.

- No atendimento presencial do Rio, 12,87% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 1,7% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Registro Civil (35,3%) e a pesquisa de Estrangeiros (30,2%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (76,7%).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 38% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 30% bons, 13% regulares, 1% ruins e 18% não respondeu; no atendimento a distância, 46% considerou ótimos os instrumentos, 39% bons, 10% regulares, 3% ruins e 2% não respondeu.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 35% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas

foi orientado sobre onde obtê-los, 26% respondeu que recebeu o documento/informação, 15% não recebeu o documento/informação; 24% não respondeu.

- No atendimento a distância, 63% recebeu o documento/informação; 19% não recebeu o documento/informação, 15% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los; 3% não respondeu.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 53% dos usuários do Rio de Janeiro declaram não ter preferência, 29% prefere instrumentos no computador, 3% prefere inventários impressos e 15% não respondeu.
- 73% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 70% dos usuários da Sede.
- 59% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 29% as consideraram boas, 5% regulares e 5% ruins; 2% não respondeu.
- 97% dos usuários a distância atribuí nota ao atendimento recebido. Destes, 46% deu nota 10, 18% deu nota 9, 19% deu nota 8, e os 17% restantes deram notas entre 1 e 6.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 28,7% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 89,7% são positivas. As demais observações se referem ao insucesso da pesquisa e as datas-limite do acervo. O respondente de Brasília não deixou comentário.
- 59,32% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 63% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre o tempo de resposta. Neste mês, ocorreram vários elogios ao novo sistema de atendimento a distância.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

---

- Atendimento ótimo, por ora nenhuma recomendação.
- O atendimento foi excelente do começo ao fim, porém, infelizmente, não obtive sucesso para encontrar os arquivos que queria. 02/10/2018
- Ótimo atendimento. 02/10/2018
- Foi relevante obter informações dos funcionários no Arquivo Nacional. 02/10/2018
- Excelente atendimento.
- Muito bom atendimento. 04/10/2018
- Não obtive os dados sobre a imigração das nações de origem chinesa.
- Ótimo atendimento da funcionária Flávia. Excelente! 08/10/2018
- O acervo poderia ser de 1920 em diante. 08/10/2018
- Eu fiquei muito satisfeito com atendimento e eficiência. 08/10/2018
- Devia disponibilizar o acesso aos dados diretos ao usuário. 16/10/2018
- Muito bom! [ass.] 16/10/2018
- Muito bom. 16/10/2018
- Fui muito bem atendida pelos funcionários tanto da recepção quanto balcão de atendimento. Atendente Maria do balcão foi super solícita e atenciosa. 16/10/2018
- Excelente atendimento do Sr. Cláudio. [ass.]
- Ótimo atendimento, considerando a voracidade dos mosquitos, não pude continuar obtendo as orientações que gostaria.
- Fui bem atendido e agradeço a atenção de todos que participaram dos meus pedidos.
- Apesar de não ter conseguido minha info, saí muito satisfeito. 22/20/2018
- Impressão geral ótima, voltarei mais vezes. 22/10/2018
- O Arquivo Nacional abriga documentos muito importantes e merece mais investimento para a melhoria e facilitação ao acesso desses documentos, fotografias e informações. O atendimento foi ótimo! Um pouco lento e não consegui os documentos que preciso, mas recebi orientação de como poderia obtê-los. 22/10/2018

- Ótimo atendimento da funcionária e também das orientações da segurança patrimonial. 22/10/2018
- Informações e retorno em 29/10/18. Atendimento muito bom. [ass.] 22/10/2018
- O atendimento é agradável e simpático. Fui bem recebido e atendido.
- Eu, tanto tempo morando no Rio de Janeiro e não conhecia este serviço. Muito bom, limpo, seguro e procedimento positivo. 24/10/2018
- Realizei busca nos fundo e anotei códigos para futuramente ou solicitar online ou retornar pessoalmente com prazo hábil ao Rio de Janeiro para pesquisar mais sobre o Pará. A funcionária Flávia instruiu muito bem a pesquisa. 24/10/2018
- Fui muito bem atendida e orientada. 26/10/2018
- Gostei do atendimento, embora não tenha encontrado o que queria, mas fui bem orientada. 26/10/2018
- Excelente em todos os sentidos. Atendeu meu propósito. 30/10/2018
- Fui atendido de uma forma bastante adequada, ocasião em que fui muito bem orientado no que buscava. Excelente atendimento. 30/10/2018

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

---

- No geral foi muito bom o atendimento apenas fiquei sem saber o resultado da pesquisa é para onde ela será enviada, para o meu e-mail?; para meu endereço residencial?
- Claudia Maria Firmo Gonçalves Por favor me envie a resposta a minha consulta.
- Pode melhorar o tempo de resposta. Levou 3 meses. Mas agradeço!
- O atendimento foi muito bom e a nova base de atendimento esclarece as perguntas.
- Atendimento muito bom e ótimas ferramentas de pesquisa no SIAN.
- 1 mês e meio para ter o documento que consegui em 2 dias no arquivo de São Paulo. Não me davam previsão de quando eu receberia o documento, só depois de perguntar diversas vezes. Quando perguntei sobre ter o documento com assinatura reconhecida pediram pra mandar um email pra ouvidoria, mandei email e mandaram abrir chamado no site, após infinitas trocas de emails liguei e me explicaram que na verdade o documento já vem com assinatura reconhecida que não precisa de cartório. Se a informação era essa do começo, por que me orientar a falar com a ouvidoria e me fazer passar por tudo isso? Muito ruim, muito burocrático, muito demorado.
- Maiores esclarecimentos quando do resultado da pesquisa.
- Atendimento excelente.
- Excelente. Adorei o novo sistema!
- Quero agradecer o empenho de todos que se envolveram com a procura da informação que solicitei, apesar da demora das duas vezes que usei os serviços do Arquivo Nacional, fiquei satisfeita com o resultado!  
Parabéns!!!
- Arquivo Nacional Brasilia nota 10..... São competentes e rápidos nas respostas.
- Quanto ao prontuário de Filomena Loria, havia solicitado o mesmo documento em 12/03. Em 05/06 recebi a resposta de que o mesmo não foi encontrado. Tive que fazer novo pedido (21/06) e, agora encontraram. O que houve? Esperei 3 meses e só fui atendido agora porque fiz uma reclamação na ouvidoria. Acho que o tempo de atendimento está exageradamente longo. Isto prejudica muitas pesquisas que estão sendo desenvolvidas. Não estou falando só das minhas.
- O tempo de atendimento é muito longo. Isto compromete diversas pesquisas. O documento não foi encontrado. Em outro caso, na primeira vez, disseram-me que não haviam encontrado. Solicitei novamente e daí encontraram. Fico na dúvida se tal documento não existe mesmo... Já entrei em contato com a Polícia Civil em SP, mas

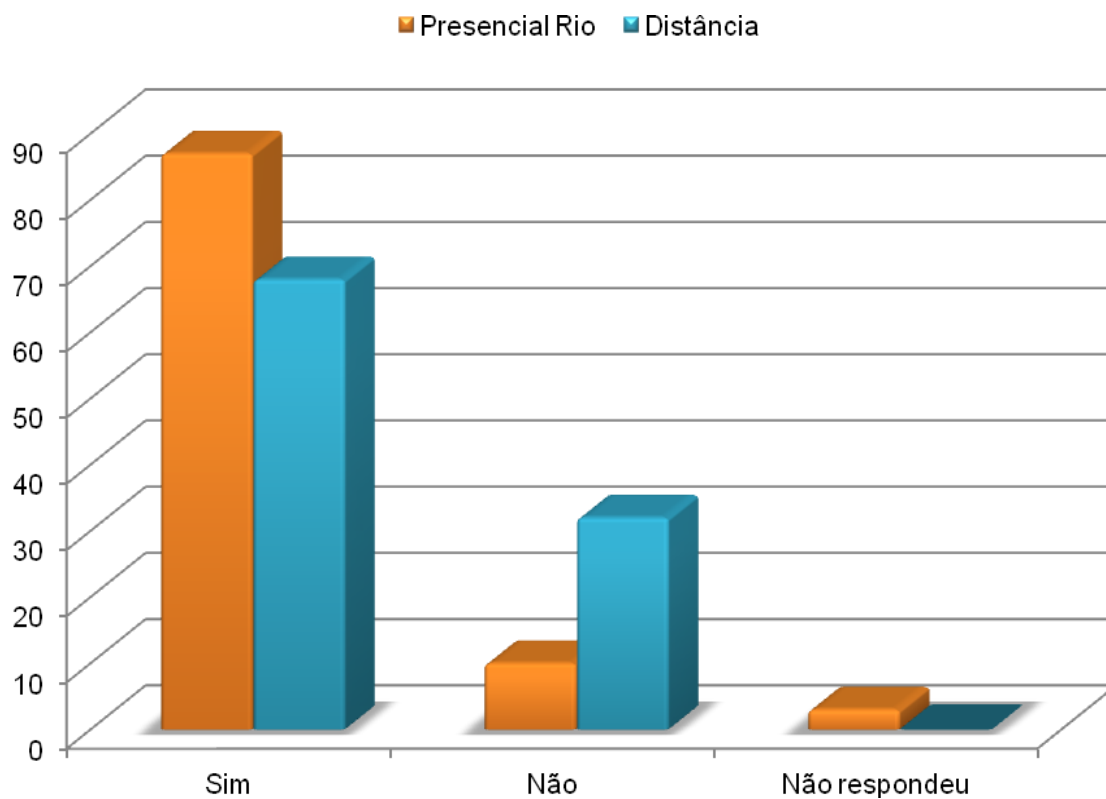


disseram-me que os prontuários foram transferidos para o Arquivo Nacional. Sei que estou sendo um chato, mas o atendimento atual do AN está péssimo. Antes, tínhamos um atendimento muito melhor e rápido. Hoje...

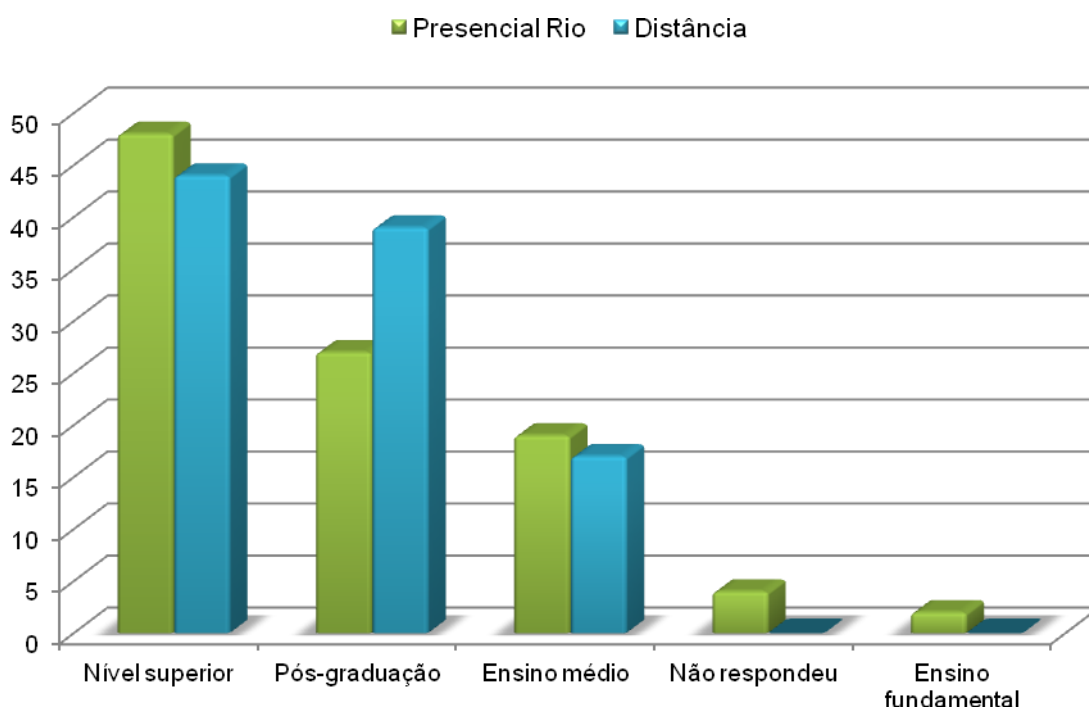
- muito gentil e eficiente
- Ótimo atendimento, com muita rapidez e eficiência
- Atendimento impecável, estão de parabéns.  
Mas aparentemente é muito trabalho para poucos funcionários.
- AGRADEÇO O TRABALHO DE VOCÊS NOS AJUDANDO NO RESGATE DE NOSSAS ORIGENS
- Agradeço infinitamente à Adriana da recepção, que me atendeu inúmeras vezes até eu conseguir falar com o Rodrigo; e também ao Rodrigo (responsável pelo atendimento à distância) que foi incrível em realizar a busca que eu necessitava com eficiência e rapidez! O sistema online é maravilhoso e eficiente!
- Ótimo atendimento , eles respondem toda vez que avança uma etapa, mesmo sem você retornar , eles mesmo assim enviam a informação da sua Pesquisa
- A primeira consulta fiz por e-mail, posteriormente me mandaram ao novo site. Achei prático e acredito ter sido relativamente rápido. Gostei.
- Por ser certidão de 1877 dificuldade na procura.
- Acredito que na plataforma de atendimento à distância, quando emitem uma resposta ao solicitante, deveriam indicar qual o próximo passo na pesquisa, não apenas, solicitação recebida ou pesquisando, etc.
- Agradeço a gentileza das pessoas envolvidas no meu atendimento.
- Excelente, deveria ser mais divulgado.
- Tempo demasiado para transcrição de um arquivo digital ao qual eu já havia pesquisado, o trabalho exigia apenas a transcrição.
- Desde o início da pesquisa, o atendimento funcionou muito bem, me surpreendeu muito a agilidade e profissionalismo de todos envolvidos. Parabéns, o Brasil tem memória!
- Acho os profissionais do Arquivo /DF muito competentes , atenciosos e rápidos nas respostas.
- Que melhorem as condições de arquivo do cervo, a fim de que as respostas possam ocorrer em um prazo menor.

- sim poderia ser mas rápido demora muito para dar os resultados
- Muito obrigada por esse serviço!
- Muito bom, parabéns pelo sistema, apesar de demorar para a conclusão, da para acompanhar as etapas do processo.
- A Implantação do Sistema Eletrônico de solicitações foi fantástico!!! E a atenção dos funcionários também, parabéns a todos!!
- Atendimento muito eficiente.
- Solicito que o diálogo seja melhorado. Ficamos sem respostas.
- No meu caso, preciso de documento do meu avô português, só me falta a certidão de nascimento ou assento de batismo

### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

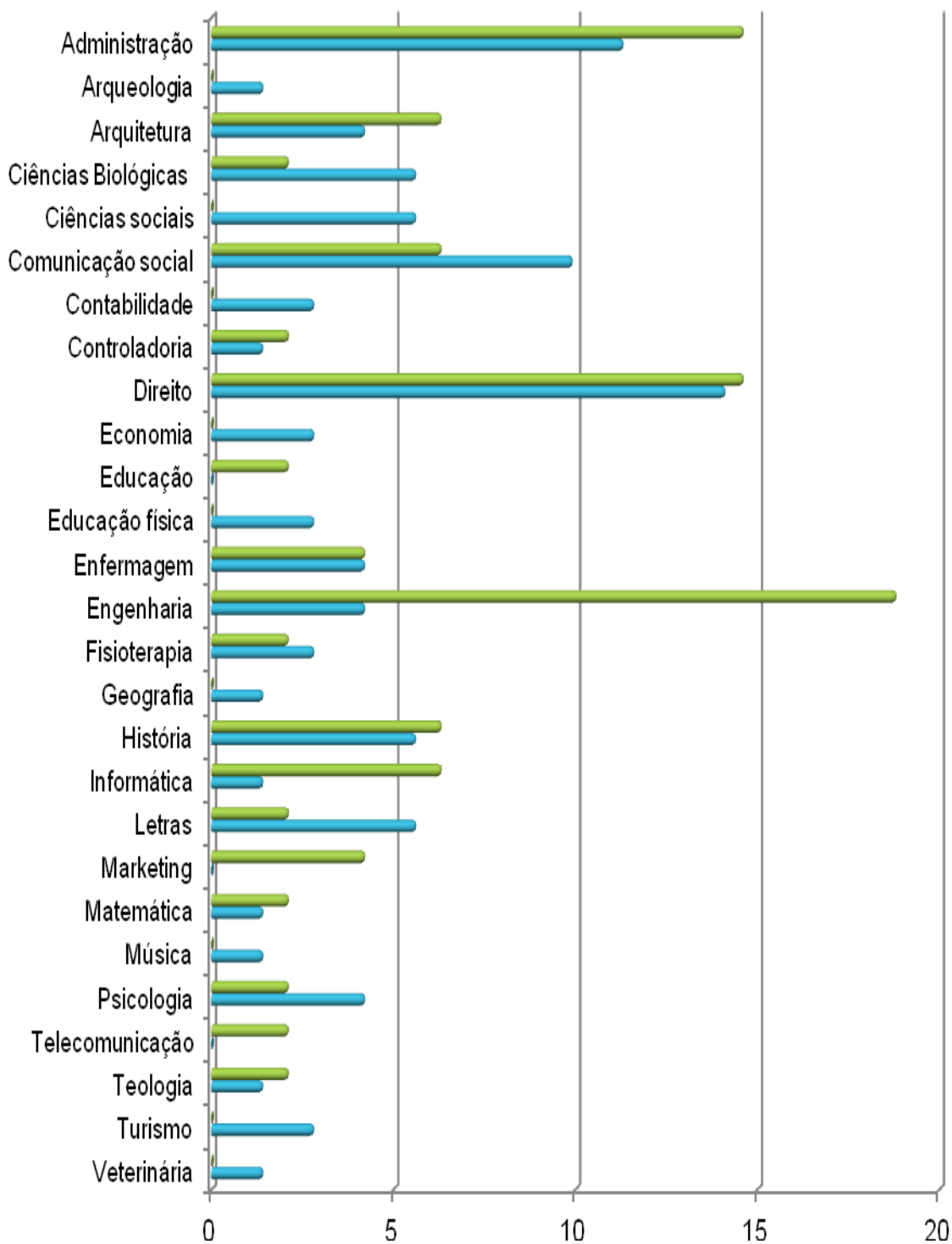


### ESCOLARIDADE

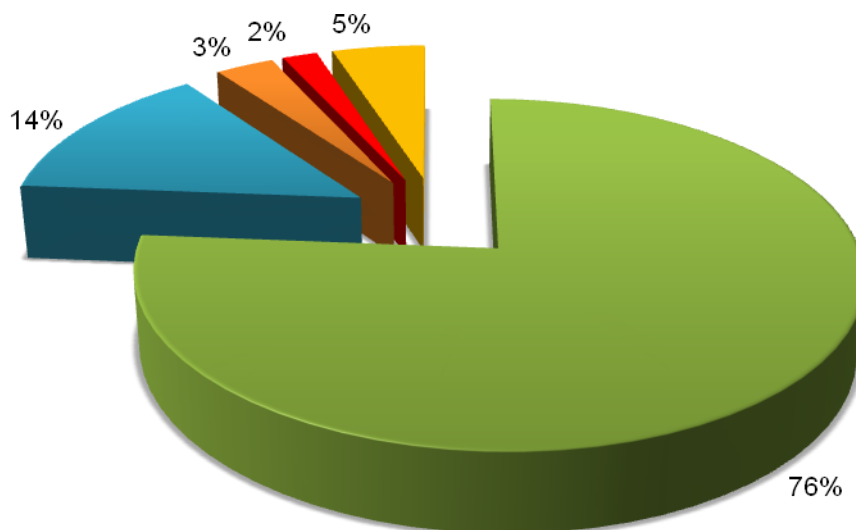


## FORMAÇÃO

■ Distância ■ Presencial Rio

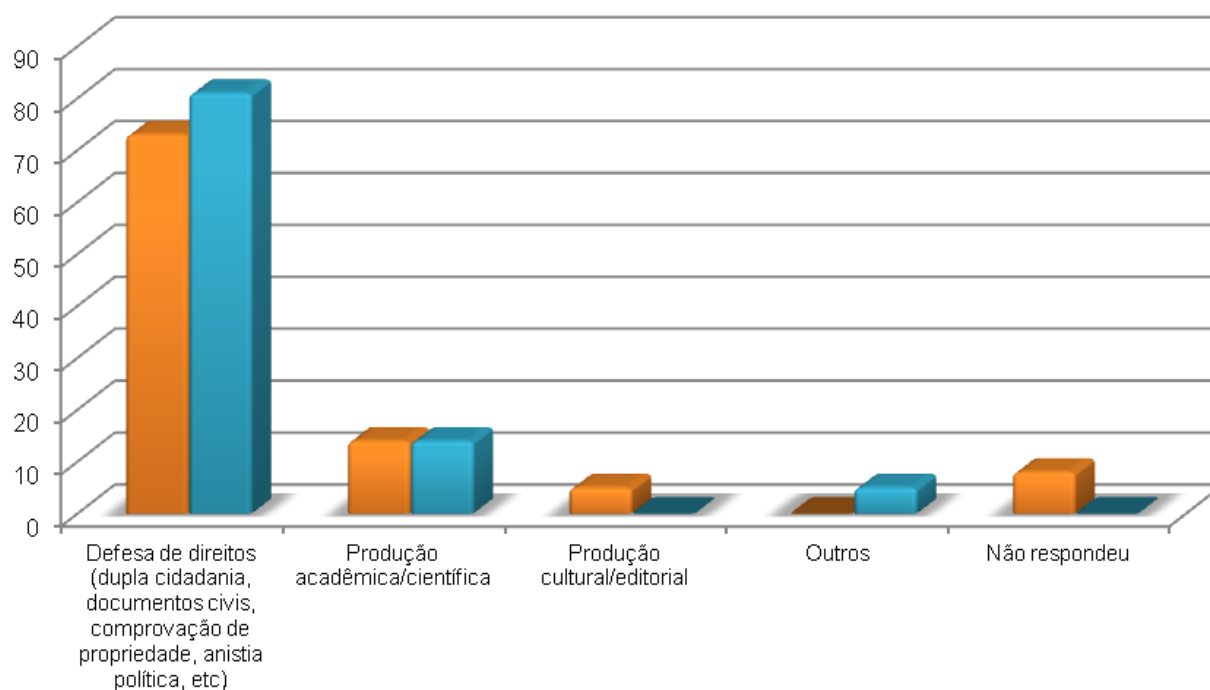


### OBJETIVO DA PESQUISA

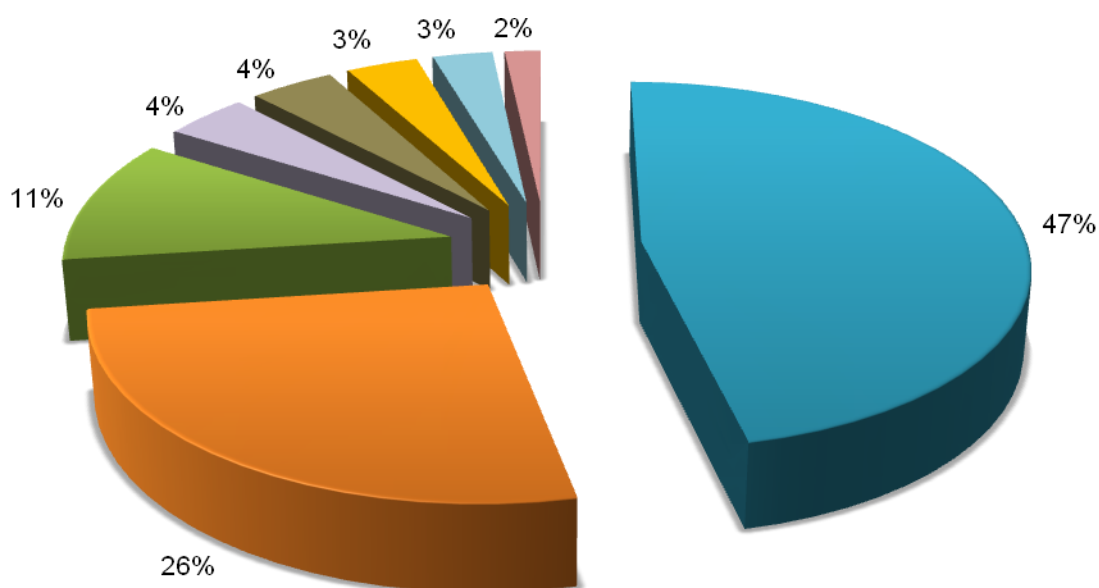


- Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)
- Produção acadêmica/científica
- Produção cultural/editorial
- Outros
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Distância

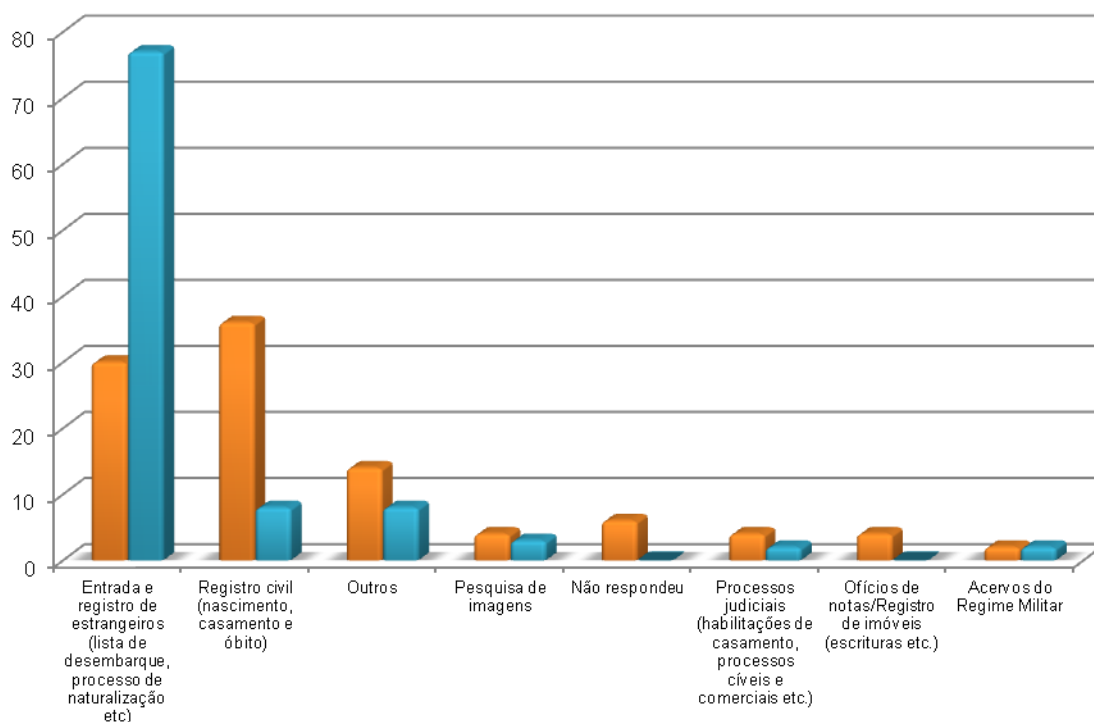


**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + DISTÂNCIA)**

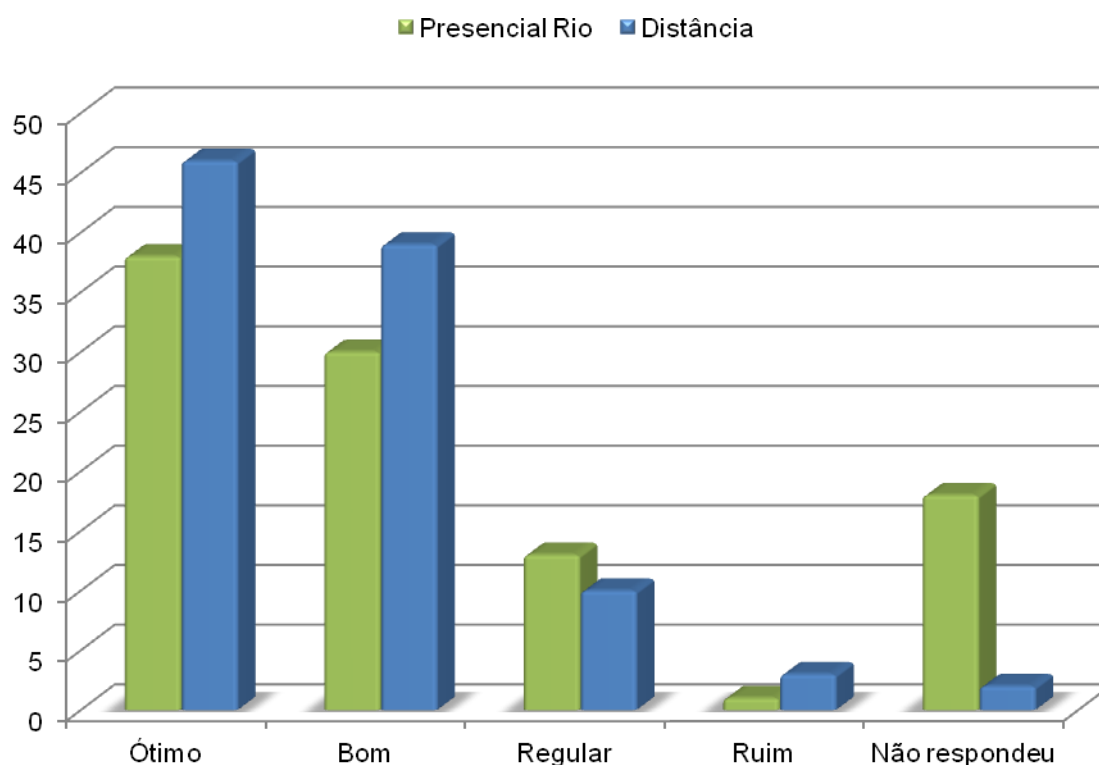


- Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)
- Registro civil (nascimento, casamento e óbito)
- Outros
- Pesquisa de imagens
- Não respondeu
- Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)
- Ofícios de notas/Registro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

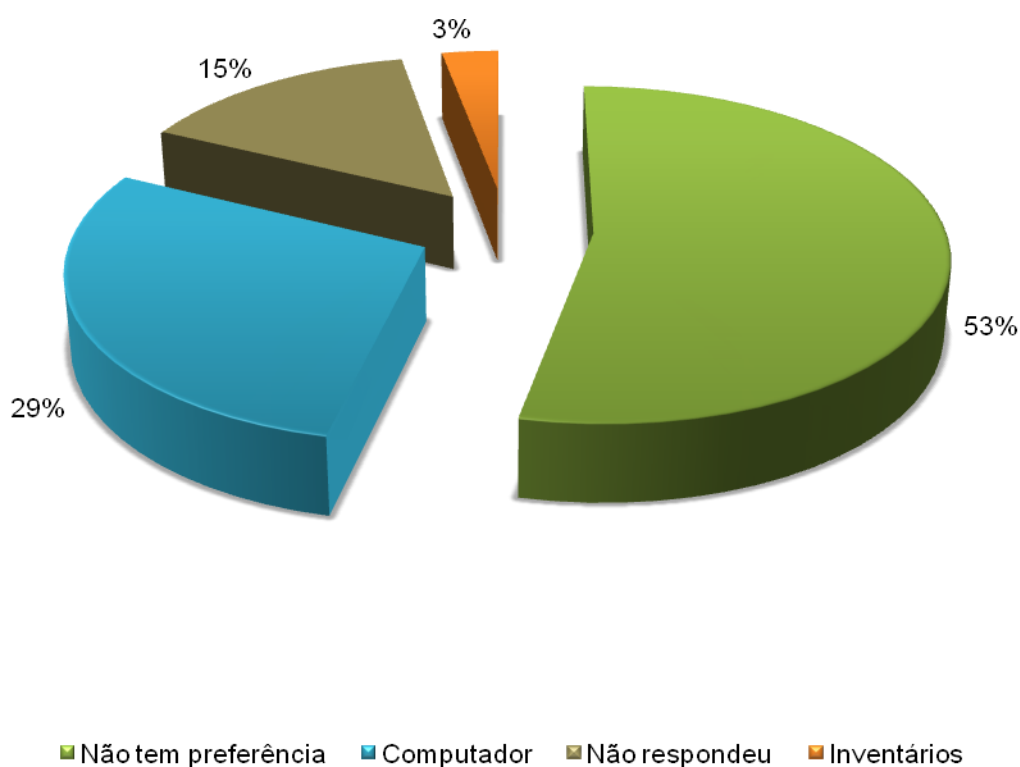
■ Presencial Rio ■ Distância



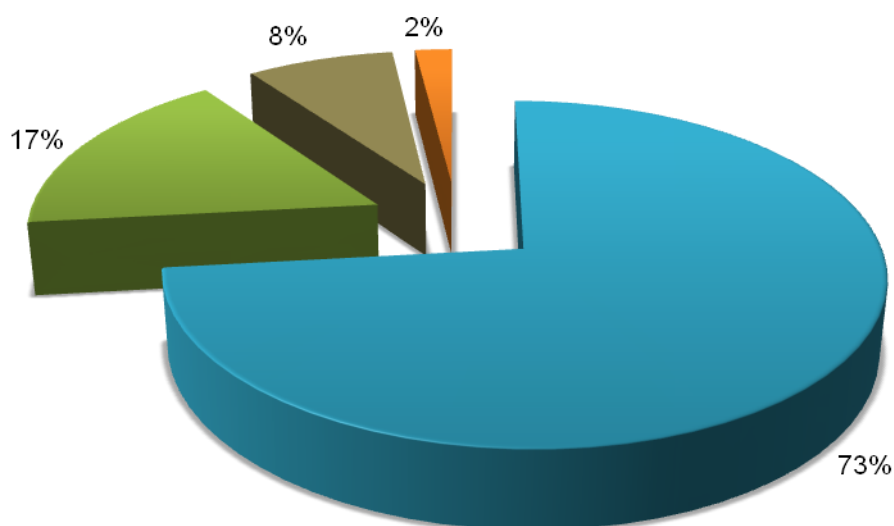
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



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

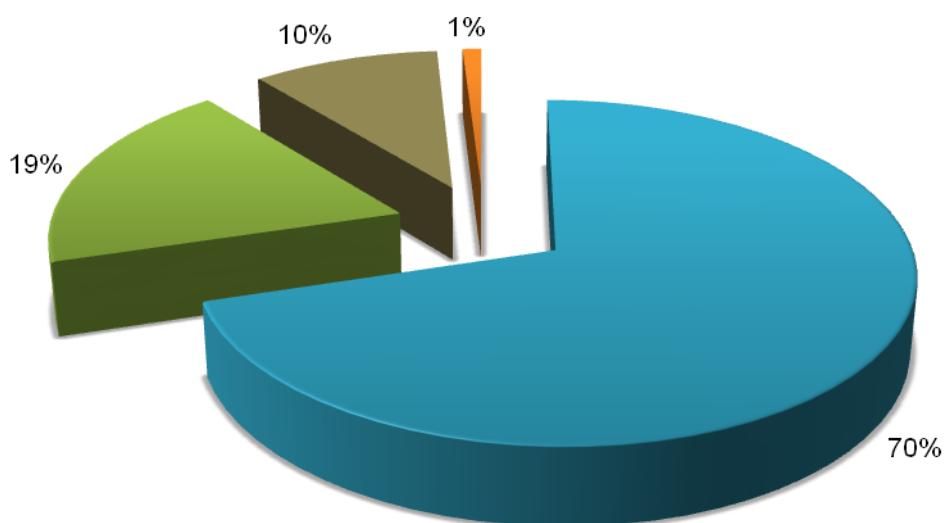


### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO (PRESENCIAL RIO)



■ Ótimo ■ Bom ■ Não respondeu ■ Regular

### ATENDIMENTO NO BALCÃO (PRESENCIAL RIO)

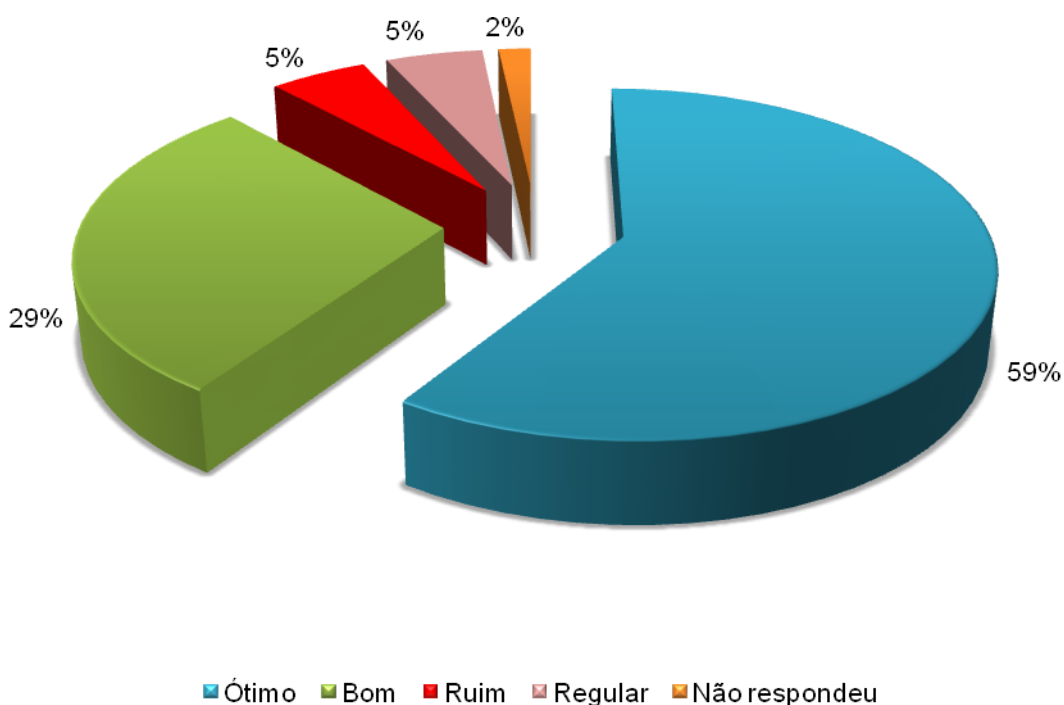


■ Ótimo ■ Bom ■ Não respondeu ■ Ruim

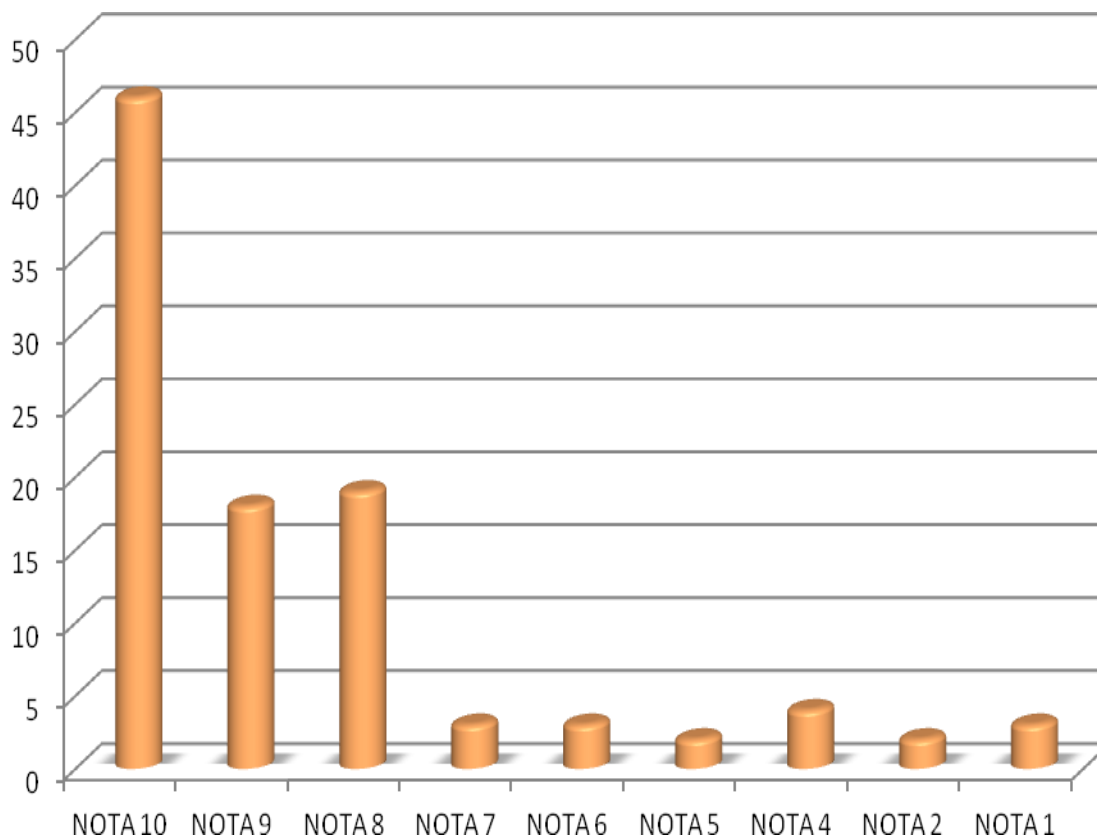


### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

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

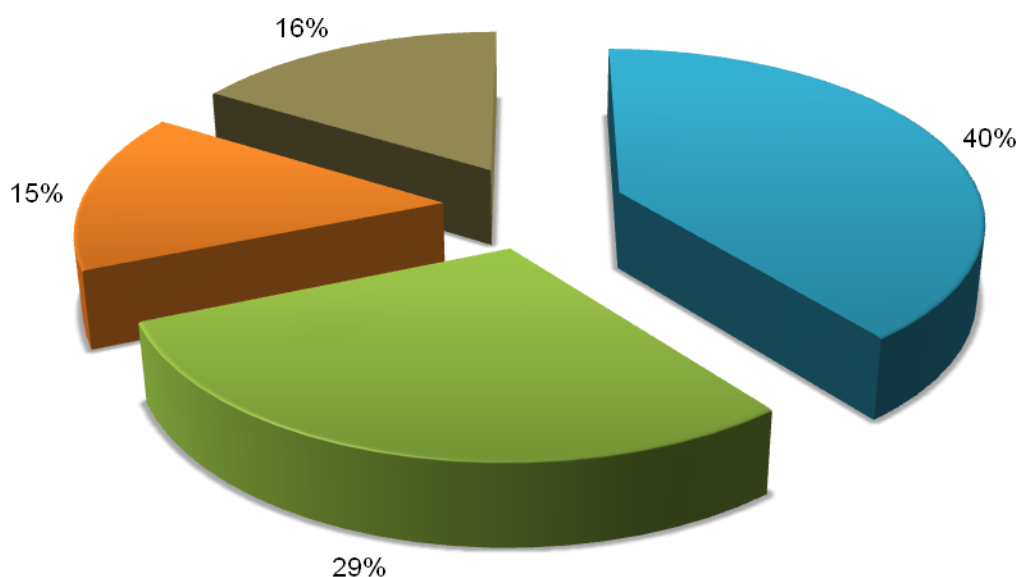


#### NOTA



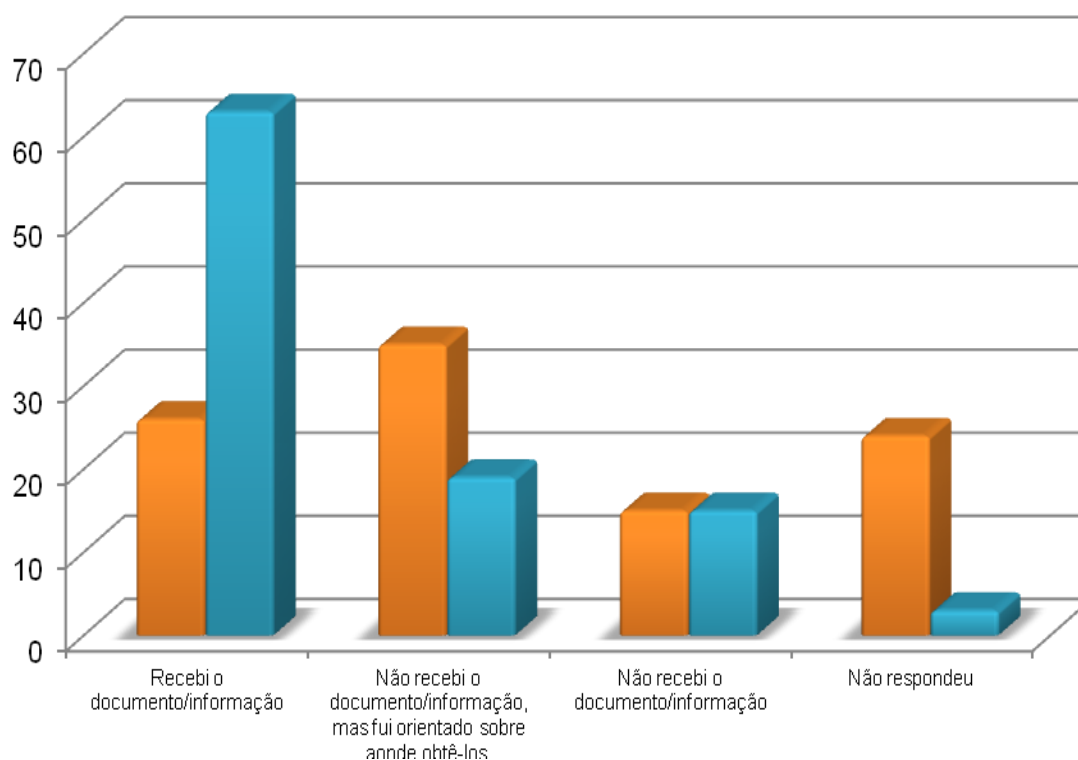
### SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

Presencial Rio + Distância



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

■ Presencial Rio ■ 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: .....

.....

6. O que achou das orientações recebidas dos funcionários da recepção?

<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Ótimo
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--------------------------------

7. O que achou das orientações recebidas dos funcionários do balcão de atendimento?

<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Ótimo
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--------------------------------

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

<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Ótimo
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--------------------------------

9. Tem preferência pela forma de pesquisar?

<input type="checkbox"/> Computador (bases de dados)	<input type="checkbox"/> Inventários (listagens impressas)	<input type="checkbox"/> Não tenho preferência
--	--	--

10. Você já pesquisou pelo Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN) no portal AN?

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

11. Em caso positivo, o que achou da pesquisa no sistema?

<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Ótimo
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--------------------------------

12. Você obteve sucesso em sua pesquisa?

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não, mas fui orientado sobre como obter
------------------------------	------------------------------	--

13. Você solicitou serviço de reprodução/emissão de certidão? Em caso positivo, qual serviço?

<input type="checkbox"/> Cópia em papel	<input type="checkbox"/> Cópia digital em "nuvem"	<input type="checkbox"/> Certidão probatória
<input type="checkbox"/> Cópia digital em mídia	<input type="checkbox"/> Transcrição paleográfica	<input type="checkbox"/> Não solicitei serviço

14. Deixe seu comentário e sugestões sobre o atendimento:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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	Superior	Arquivologia	Não	-	Direitos	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	

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	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	28/09/2018
2	Pós	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Superior	História	Não	Estágio	Acadêmica	Regime Militar/ Outros: Educação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Superior	História	Sim	Academia	Acadêmica	Outros: Educação	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	Atendimento ótimo, por ora nenhuma recomendação.
5	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Não	-	-
6	Pós	-	Sim	Pesquisa	Acadêmica	Outros: as águas minerais do sul de Minas Gerais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	02/10/2018
7	Pós	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
8	Superior	Relações Internacionais	Sim	Academia e busca de arquivos da CNV	Acadêmica	Outros: CNV	Ótimo	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	O atendimento foi excelente do começo ao fim, porém, infelizmente, não obtive sucesso para encontrar os arquivos que queria. 02/10/2018
9	Superior	Letras	Sim	Passagem	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ruim	Não	-	Ótimo atendimento. 02/10/2018
10	Superior	-	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Certidão probatória	02/10/2018
11	Superior	Letras	Sim	Internet	Cultural	Ofício de notas/ Outros: resgatar história de	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	-	02/10/2018

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
						família									
12	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Foi relevante obter informações dos funcionários no Arquivo Nacional. 02/10/2018
13	Superior	Engenharia	Sim	Necessidade de documentos	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	04/10/2018
14	Superior	Administração	Sim	Advogado	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Cópia em papel/ Nuvem	04/10/2018
15	Pós	Comunicação Social	Não	-	Cultural	Pesquisa de imagens	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Superior	Fisioterapia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	-	-	-	-	-	-
17	Superior	Teologia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Bom	Não	Não solicitei	-
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Passagem	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
19	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	-	-	-	Não	-	Não	-	04/10/2018 [ass.]
20		História	Sim	Academia	Acadêmica	Processos judiciais	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	04/10/2018 [ass.]
22	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	-	-	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	Sim	-	04/10/2018 [ass.]
23	Superior	Automação Industrial	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-	-	04/10/2018 [ass.]
24	Pós	Ciência Política	Sim	Academia	Acadêmica	Outros: Visconde de Cairu	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	04/10/2018
25	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	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
26	Superior	Administração	Sim	Pesquisa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Excelente atendimento.
27	Ensino médio	Não se aplica	Não	Pesquisa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Cópia em papel	Muito bom atendimento. 04/10/2018
28	Ensino médio	Não se aplica	Não	Pesquisa	Cultural	Ofício de notas	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	04/10/2018
29	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei	04/10/2018
30	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Não	Não solicitei	Não obtive os dados sobre a imigração das nações de origem chinesa.
31	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Regime Militar	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	-	08/10/2018
32	Superior	Ciência Ambiental	Sim	Consulado italiano	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	08/10/2018
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento da funcionária Flávia. Excelente! 08/10/2018
34	Pós	Gestão Interna e Controladoria	Sim	Internet	Direitos	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Não	Não solicitei	O acervo poderia ser de 1920 em diante. 08/10/2018
35	Pós	Engenharia	Não	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	-
36	Pós	Comunicação Social	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	08/10/2018
37	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Não	Não solicitei	08/10/2018
38	Superior	Economia	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Não	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	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
39	Fundamental	-	Sim	Indicação	Direitos	Outros: a procura dos antigos registros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	08/10/2018
40	Superior	História	Sim	Já conhecia	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	08/10/2018
41	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	08/10/2018
42	Fundamental	-	Sim	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Eu fiquei muito satisfeito com atendimento e eficiência. 08/10/2018
43	Superior	Sociologia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	-	08/10/2018
44	Superior	Psicologia	Sim	Cartório	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	10/10/2018
45	Superior	Publicidade e Propaganda	Sim	História do Brasil	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	10/10/2018
46	Superior	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Regular	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	Devia disponibilizar o acesso aos dados diários ao usuário. 16/10/2018
47	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Muito bom! [ass.] 16/10/2018
48	Pós	Economia	Sim	Cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Orientação	-	[ass.] 16/10/2018
49	Superior	Enfermagem	Sim	Necessidade de pesquisa	Direitos	Outros: para a procura sobre certo processo [número]	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	Muito bom. 16/10/2018



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
50	Pós	Música/Arquitetura	Sim	Mídia	Acadêmica	Outros: texto crônica de Machado de Assis (pseudônimo - Eleazar)	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Não	-	[ass.] 16/10/2018
51	Pós	Letras	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	16/10/2018
52	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Passando por aqui	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	16/10/2018
53	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Certidão probatória	Fui muito bem atendida pelos funcionários tanto da recepção quanto balcão de atendimento. Atendente Maria do balcão foi super solícita e atenciosa. 16/10/2018
54	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	16/10/2018
55	Superior	Turismo	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
56	Pós	Psicologia	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	-	-
57	Superior	Turismo	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros/Registro civil	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	16/10/2018
58	Superior	Comunicação Social	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
59	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
60	Pós	Ciências Biológicas	Sim	Pesquisa	Acadêmica	Outros: documentação referente ao Museu Nacional séc. XIX	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
61	Pós	Educação Física	Sim	-	Direitos	-	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-
62	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em mídia digital/ Nuvem	18/10/2018

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
63	Superior	Biomédica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processo judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
64	Pós	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Outros: Guarda Nacional	Ótimo	Bom	-	Computador	Não	-	Não	-	-
65	Superior	Psicologia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Excelente atendimento do Sr. Cláudio. [ass.]
66	Superior	Análise de Sistemas	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	-
67	Ensino médio	-	Sim	Catedral Metropolitana	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
68	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em mídia digital	18/10/2018
69	Superior	Letras	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	18/10/2018
70	Pós	-	Sim	Leitura	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	Bom	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento, considerando a voracidade dos mosquitos, não pude continuar obtendo as orientações que gostaria.
71	Superior	Geografia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	Fui bem atendido e agradeço a atenção de todos que participaram dos meus pedidos.
72	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Processos judiciais	Bom	Bom	-	Não	Não	-	-	-	22/10/2018
73	Superior	Arquitetura	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	Apesar de não ter conseguido minha info, saí muito satisfeito. 22/20/2018
74	Pós	Publicidade	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Impressão geral ótima, voltarei mais vezes. 22/10/2018
75	Ensino médio	-	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	22/10/2018
76	Superior	Arquitetura	Sim	Por sua ampla importância	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	22/10/2018
77	Superior	Publicidade e Propaganda	Sim	Trabalho perto	Direitos	Estrangeiros/ Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Orientação	-	O Arquivo Nacional abriga documentos muito importantes e merece mais investimento para a melhoria e facilitação ao acesso desses documentos,

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
															fotografias e informações. O atendimento foi ótimo! Um pouco lento e não consegui os documentos que preciso, mas recebi orientação de como poderia obtê-los. 22/10/2018
78	Pós	-	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento da funcionária e também das orientações da segurança patrimonial. 22/10/2018
79	Superior	Direito	Sim	Academia	Acadêmica	Processos judiciais	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	22/10/2018
80	Pós	Fisioterapia	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	22/10/2018
81	Pós	Administração	Sim	Pesquisa	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Bom	-	-	-	-	-	-	Informações e retorno em 29/10/18. Atendimento muito bom. [ass.] 22/10/2018
82	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Academia	Acadêmica	Outros: Colégio Progresso; colégio privado	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	-
83	Pós	Técnico de Segurança	Sim	Trabalho perto	Acadêmica	Outros: Pesquisa histórica de um casarão. Hoje é o Museu da Casa da Moeda (MCMB)	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	O atendimento é agradável e simpático. Fui bem recebido e atendido.
84	Superior	Ciências Biológicas	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
85	Superior	Medicina Veterinária	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	24/10/2018
86	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Eu, tanto tempo morando no Rio de Janeiro e não conhecia este serviço. Muito bom, limpo, seguro e procedimento positivo. 24/10/2018
87	Pós	Arqueologia	Sim	Referências	Acadêmica	Outros: período da borracha	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Realizei busca nos fundo e anotei códigos para futuramente ou solicitar online ou retornar pessoalmente com prazo hábil ao Rio de Janeiro para pesquisar mais sobre o Pará. A funcionária Flávia instruiu muito bem a pesquisa. 24/10/2018
88	Pós	Enfermagem	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Bom	Bom	Ruim	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
89	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	24/10/2018
90	Pós	Direito	Sim	Pesquisa	Acadêmica	Outros: Presidente Getúlio Vargas	-	-	-	-	-	-	-	-	24/10/2018
91	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Cópia em papel	24/10/2018
92	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	Fui muito bem atendida e orientada. 26/10/2018
93	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Gostei do atendimento, embora não tenha encontrado o que queria, mas fui bem orientada. 26/10/2018
94	Superior	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	26/10/2018
95	Pós	Estatística	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processo judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	26/10/2018
96	Superior	Direito	Não	-	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	26/10/2018
97	Pós	Enfermagem	Sim	Internet	Acadêmica	Outros: hospitais Santas Casas de Misericórdia de Cuiabá - MT	Regular	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	30/10/2018
98	-	-	-	-	-	-	-	Ruim	-	-	-	-	-	-	30/10/2018
99	Superior	Educação Física	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não solicitei	Excelente em todos os sentidos. Atendedeu meu propósito. 30/10/2018
100	Pós	Ciências	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não solicitei	Fui atendido de uma forma bastante adequada, ocasião em que fui muito bem orientado no que buscava. Excelente atendimento. 30/10/2018
101	Superior	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	30/10/2018



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
							(lista de desembarque, processo de naturalização etc)								
5	Pós-graduação	Engenharia Civil	Engenharia Civil	Sim	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			10
6	Pós-graduação	Engenharia elétrica	Automação industrial	Sim	Museu do imigrante são paulo	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"			8
7	Pós-graduação	engenharia	business	Sim	amigos		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ruim	Ruim	Ruim	Não recebeu documento/informação	Não	CLAUDIA MARIA FIRMO GONÇALVES POR FAVOR ME ENVIE A RESPOSTA A A SOLICITAÇÃO 409 OU ENTRE EM CONTATO DIRETO COMIGO POR GENTILEZ A. NA	CLAUDIA MARIA FIRMO GONÇALVES POR FAVOR ME ENVIE A RESPOSTA A MINHA CONSULTA.	1

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
													COMUNIC AÇÃO QUE RECEBI NÃO TEM ANEXO. GRATO RICARDO MARGADO NA 11 997732040		
8	Nível superior	PSICOLOGIA		Sim	PELA INTERNET		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Não recebi o documento/ informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	NÃO FOI ENCONTRADO O REGISTRO	PODE MELHORAR O TEMPO DE RESPOSTA. LEVOU 3 MESES. MAS AGRADEÇO!	8
9	Ensino médio	Eletricista		Sim	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)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia			10
10	Nível superior	História		Sim	Pelos fóruns de pesquisa.		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não recebi o documento/ informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Não localizamos o registro de estrangeiro.	O atendimento foi muito bom e a nova base de atendimento esclarece as perguntas.	10
11	Nível superior	História		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Atendimento muito bom e ótimas ferramentas de pesquisa no SIAN.	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
						ão de propriedade, anistia política, etc)	etc)								
12	Nível superior	Comunicação social		Sim	Pelo Google		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ruim	Ruim	Ruim	Não recebi o documento/informação	Não	Acabaram de enviar, não sei se vai chegar de fato	1 mês e meio para ter o documento que consegui em 2 dias no arquivo de São Paulo. Não me davam previsão de quando eu receberia o documento, só depois de perguntar diversas vezes. Quando perguntei sobre ter o documento com assinatura reconhecida pediram pra mandar um email pra ouvidoria, mandei email e mandaram abrir chamado no site, após infinitas trocas de emails liguei e me explicaram que na verdade o documento já vem com assinatura reconhecida que não precisa de cartório. Se a informação era essa do começo, por que me orientar a falar com a ouvidoria e me fazer passar por tudo isso? Muito ruim, muito burocrático, muito demorado.	2
13	Nível superior	Direito		Sim	Pela internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não recebi o documento/informação	Não	Talvez esteja havendo algum mal entendido da minha parte pois, a informação que consta é a seguinte: "Segue resultado de sua solicitação", mas não consta nenhum dado, então a pergunta que tenho é a seguinte: Vou receber este documento	Maiores esclarecimentos quando do resultado da pesquisa.	8



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
													via e-mail ou no meu endereço?		
14	Pós-graduação		História	Sim	Site	Produção acadêmica/científica	Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento excelente.	10
15	Nível superior	Comunicação Social		Não	Através de professores e pesquisadores		Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Excelente. Adorei o novo sistema!	10
16	Pós-graduação	Ciências Biológicas	Fitoterapia clínica	Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Regular	Regular	Recebi o documento/informação	Sim		Quero agradecer o empenho de todos que se envolveram com a procura da informação que solicitei, apesar da demora das duas vezes que usei os serviços do Arquivo Nacional, fiquei satisfeita com o resultado! Parabéns !!!	8
17	Ensino médio	tecnica telecomunicação		Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Regular	Recebi o documento/informação	Sim		ARQUIVO NACIONAL BRASILIA NOTA 10..... SÃO COMPETENTES E RÁPIDOS NAS RESPOSTAS.	10
18	Pós-graduação	direito	direito tributário	Não	internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Regular	Recebi o documento/informação	Sim			9
19	Nível superior	Engenharia		Não	Internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Regular	Recebi o documento/informação	Não	Nada foi encontrado		10
20	Nível superior	Administração		Sim	Indicação no Facebook		Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não	NÃO FOI LOCALIZADO		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
							(dupla cidadania etc.)								
21	Ensino médio			Sim	Sugestão		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Regular	Ruim	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Não foi encontrado.		7
22	Pós-graduação	Administração	MAB em Coaching e Gestão Hospital	Sim	Em uma pagina da internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Não localizaram		9
23	Pós-graduação	Direito	Direito Notarial e Registral	Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			6
24	Pós-graduação	Direito	Direito Notarial e Registral	Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Quanto ao prontuário de Filomena Loria, havia solicitado o mesmo documento em 12/03. Em 05/06 recebi a resposta de que o mesmo não foi encontrado. Tive que fazer novo pedido (21/06) e, agora encontraram. O que houve? Esperei 3 meses e só fui atendido agora porque fiz uma reclamação na ouvidoria. Acho que o tempo de atendimento está exageradamente longo. Isto prejudica muitas pesquisas que estão sendo desenvolvidas. Não estou falando só das minhas.	4
25	Pós-graduação	Direito	Direito Notarial e Registral	Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Não encontrado.	O tempo de atendimento é muito longo. Isto compromete diversas pesquisas. O documento não foi encontrado. Em outro caso, na primeira vez, disseram-me que não haviam encontrado. Solicitei novamente e, daí, encontraram. Fico na dúvida se tal documento não existe mesmo... Já entrei em contato com a Polícia Civil em SP, mas disseram-me que os prontuários foram transferidos para o Arquivo Nacional. Sei que estou sendo um chato, mas o	4

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
														atendimento atual do AN está péssimo. Antes, tínhamos um atendimento muito melhor e rápido. Hoje...	
26	Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Sim	Indicação do Museu da Imigração da cidade de São Paulo	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	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
27	Pós-graduação	arquitetura e urbanismo	arquitetura e urbanismo	Sim	Indicação de colegas		Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		muito gentil e eficiente	10
28	Nível superior	TTI		Não	Google	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Acervos do Regime Militar	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Ainda não obtive resposta		6
29	Pós-graduação	Administração	Controladoria	Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			10
30	Pós-graduação	Análise de Sistemas	Desenvolvimento de aplicações para WWW	Sim	Internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ruim	Regular	Ruim	Não recebi o documento/informação	Não	Não foi localizado mesmo eu tendo passado a cópia do documento com todas as informações		1

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
													necessárias		
31	Nível superior			Sim	Internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Ótimo atendimento, com muita rapidez e eficiencia	10
32	Nível superior	Marketing		Não	Internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Nada foi encontrado.	Atendimento impecável, estão de parabéns. Mas aparentemente é muito trabalho para poucos funcionários.	10
33	Pós-graduação	ARQUITETURA E URBANISMO	PROJETOS DE ARQUITETURA E URBANISMO EM ÁREAS DE INTERESSE CULTURAL	Sim	INDICAÇÃO DE UM AMIGO		Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		AGRADEÇO O TRABALHO DE VOCÊS NOS AJUDANDO NO RESGATE DE NOSSAS ORIGENS	10
34	Nível superior	Engenharia Mecatrônica		Sim	Através da internet pela necessidade de um serviço exclusivo oferecido pelo mesmo.		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Agradeço infinitamente à Adriana da recepção, que me atendeu inúmeras vezes até eu conseguir falar com o Rodrigo; e também ao Rodrigo (responsável pelo atendimento à distância) que foi incrível em realizar a busca que eu necessitava com eficiência e rapidez! O sistema online é maravilhoso e eficiente!	10
35	Nível superior	Engenharia de Produção		Sim	Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	Aguardando o email, porém tudo parece ocorrer 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?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						política, etc)									
36	Ensino médio			Sim	Grupo Cidadania Italiana		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/ informação	Sim		Ótimo atendimento, eles respondem toda vez que avança uma etapa, mesmo sem você retornar , eles mesmo assim enviam a informação da sua Pesquisa	10
37	Nível superior	Administração de empresas		Sim	Através de buscas em outros centros de imigração que me indicaram o Arquivo Nacional		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/ informação	Não	Ainda não recebi, porém me foi informado que seria enviado o quanto antes	A primeira consulta fiz por e-mail, posteriormente me mandaram ao novo site. Achei prático e acredito ter sido relativamente rápido. Gostei.	9
38	Ensino médio			Sim	Internet		Outros	Regular	Regular	Bom	Não recebi o documento/ informação	Não	Documentos não localizados.		8
39	Nível superior	Letras		Não	Através de e-mail	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Bom		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Me passaram pra outro setor.	Por ser certidão de 1877 dificuldade na procura.	8
40	Nível superior	Publicidade e Propaganda		Sim	Internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Regular	Recebi o documento/ informação	Sim		Acredito que na plataforma de atendimento à distância, quando emitem uma resposta ao solicitante, deveriam indicar qual o próximo passo na pesquisa, não apenas, solicitação recebida ou pesquisando, etc.	8
41	Ensino médio			Sim	internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/ informação	Não	não foi encontrado nenhum documento		8
42	Nível superior	Técnico em Cosmético		Sim	Através da Delegacia do		Entrada e registro de	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/	Sim		Agradeço a gentileza das pessoas envolvidas no meu atendimento.	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
					Estrangeiro em SP		estrangeiros (dupla cidadania etc.)				informação				
43	Pós-graduação		Educação para Diversidade e Cidadania	Sim	Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Excelente, deveria ser mais divulgado.	10
44	Nível superior	Fisioterapia		Sim	Através de materiais do Consulado Alemão		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/ informação	Sim		Tempo demasiado para transcrição de um arquivo digital ao qual eu já havia pesquisado, o trabalho exigia apenas a transcrição.	7
45	Pós-graduação	Teólogo	Ciências das Religiões	Sim	Através de um grupo de Redes Sociais		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/ informação	Sim		Desde o início da pesquisa, o atendimento funcionou muito bem, me surpreendeu muito a agilidade e profissionalismo de todos envolvidos. Parabéns, o Brasil tem memória!	10
46	Ensino médio			Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Regular	Recebi o documento/ informação	Sim		Acho os profissionais do Arquivo /DF muito competentes , atenciosos e rápidos nas respostas.	10
47	Nível superior	Marketing		Sim	Pesquisa Internet		Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/ informação	Sim			9
48	Pós-graduação		Engenharia de Estruturas	Não	Em pesquisa pela internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço			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
						política, etc)									
49	Nível superior	gestora de políticas públicas		Sim	pesquisa na internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Que melhorem as condições de arquivo do cervo, a fim de que as respostas possam ocorrer em um prazo menor.	9
50	Ensino médio			Sim	Por telefone liguei para o registro civil de São Paulo e me forneceram o número do Rio de Janeiro	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	tenho que esperar 150 dias	sim poderia ser mas rápido demora muito para dar os resultados	8
51	Pós-graduação		Matemática modalidade Informática	Não			Outros	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Muito obrigada por esse serviço!	10
52	Nível superior	Administração		Não	Internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Muito bom, parabéns pelo sistema, apesar de demorar para a conclusão, da para acompanhar as etapas do processo.	9
53	Pós-graduação		Controladoria	Sim	Portais sobre imigração		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		A Implantação do Sistema eletrônico de solicitações foi fantástico!!! E a atenção dos funcionários também, parabéns a todos!!	10
54	Pós-graduação		Engenharia	Sim			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Regular	Recebi o documento/informação	Sim			9
55	Pós-graduação	Ciências da Computação	MBA em Administração de Tecnologia da Informação	Sim	Internet e grupos de facebook		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.),	Regular	Bom	Ótimo	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado	Não	Não foi possível localizar qualquer referência ao		8

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
							Pesquisa de imagens				sobre aonde obtê-los.		documento solicitado.		
56	Pós-graduação	Engenharia	Hidráulica	Sim	Pela Internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Não foi localizado o documento solicitado.	Atendimento muito eficiente.	9
57	Pós-graduação	Bacharel em Enfermagem	Mestrado em linguística e ensino	Não			Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Regular	Bom	Regular	Não recebi o documento/informação	Não	Aguardando. "A sua solicitação está com o técnico responsável." Isso há mais de 2 meses	Solicito que o diálogo seja melhorado. Ficamos sem respostas.	5
58	Nível superior	Administração e gastronomia		Sim	Pesquisando e tb com indicação	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	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Primeiro me informei através de Brasília, tive resposta imediata, me informando que no caso seria no Rio de Janeiro	No meu caso, preciso de documento do meu avô português, só me falta a certidão de nascimento ou assento de batismo	10
59	Nível superior	Direito		Sim	Pela internet		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			10