

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

SETEMBRO  
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 setembro 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 setembro de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 154 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 02 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 38 respostas.

---

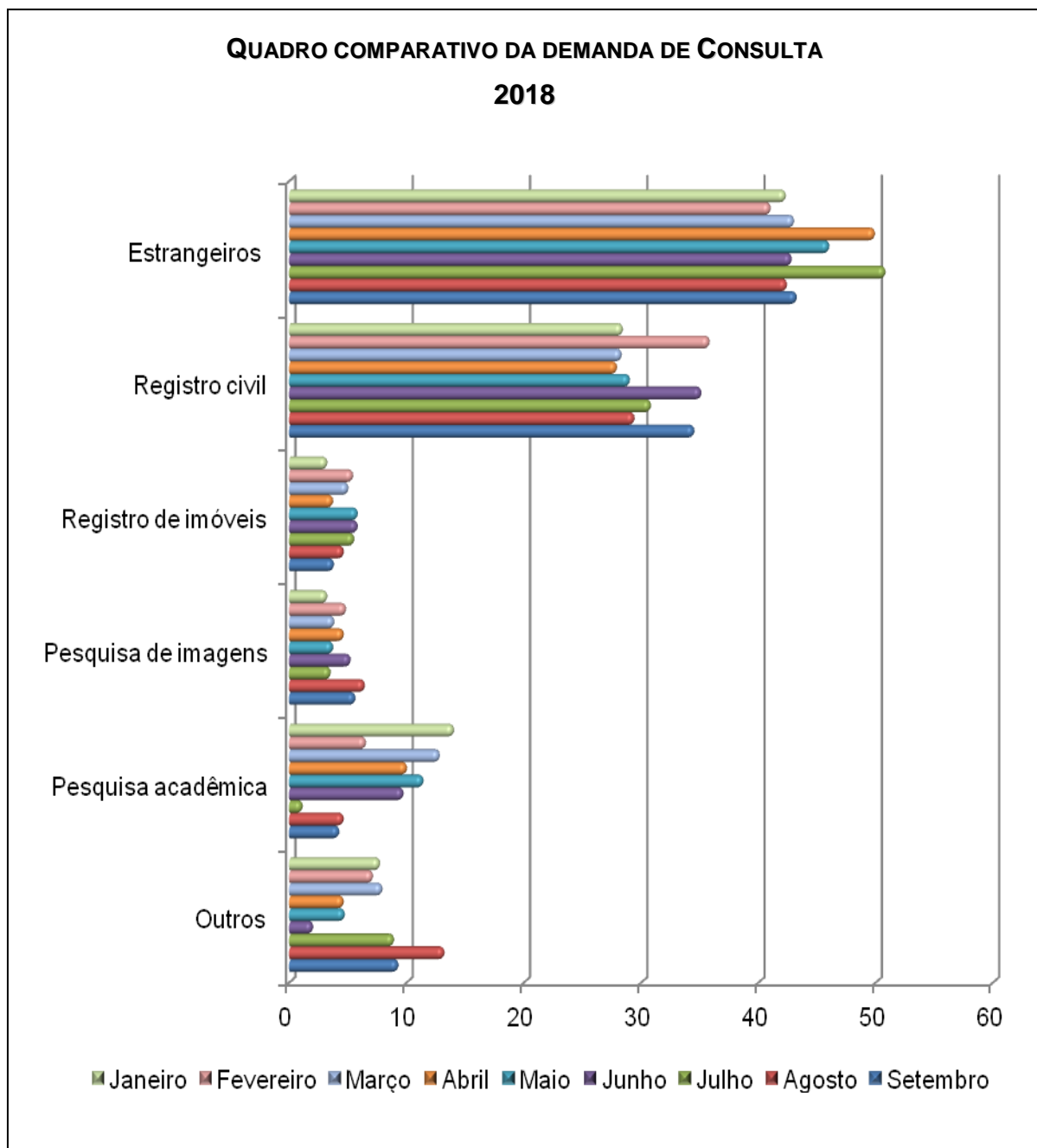
<sup>1</sup> Para efeito deste relatório, não serão comparados os dados obtidos com a pesquisa realizada na COREG, pela dificuldade de se estabelecer percentuais comparativos para duas respostas.

## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- Na sede, 90% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; no atendimento a distância, 68% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, dos dois respondentes, um pesquisava no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em junho, 42% tem nível superior, 29% tem pós-graduação, 20% ensino médio, 7% ensino fundamental e 2% não respondeu; no atendimento a distância, 31% tem pós-graduação, 45% nível superior e 24% ensino médio. Em Brasília, os dois respondentes tinham pós-graduação.
- Em setembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito (17%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Engenharia (15,6%). Os dois respondentes do Distrito Federal tinham formação em História.
- No mês de setembro, 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. Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 75% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos, no atendimento a distância, este era o objetivo de 60% dos usuários.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 53% dos usuários do Rio de Janeiro declaram não ter preferência, 38% prefere instrumentos no computador, 3% prefere inventários impressos e 6% não respondeu. No Distrito Federal, os dois respondentes preferem computador.
- 81% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 79% dos usuários da Sede. Em Brasília, os dois respondentes consideraram ótimo o atendimento prestado no balcão e na recepção.
- 50% dos usuários remotos consideraram boas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 40% as consideraram ótimas e 10% ruins.
- 97% dos usuários a distância atribuí nota ao atendimento recebido. Destes, 27% deu nota 8, 19% deu nota 10, 16% deu nota 5, 14% deu nota 9, 11% deu nota 7, 5% deu nota 6, 5% deu nota 1 e 3% deu nota 2.
- No atendimento presencial do Rio, 14,29% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento a distância, 2,63% indicou mais de um tema.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Estrangeiros (38%) e a pesquisa de Registro Civil (35%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (64%).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 51% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 28% bons, 7% regulares, 1% ruins e 13% não respondeu; no atendimento a distância, 24% considerou ótimos os instrumentos, 31% bons, 32% regulares, 8% ruins e 5% não respondeu. Em Brasília, um dos dois respondentes considerou ótimos os instrumentos de pesquisa e um os consideraram bons.
- 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, 20% respondeu que recebeu o documento/informação, 24% não recebeu o documento/informação; 21% não respondeu.

- No atendimento presencial no DF, os dois respondentes tiveram sucesso na obtenção da informação desejada.
- No atendimento a distância, 42% recebeu o documento/informação; 37% não recebeu o documento/informação e 21% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 35% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 78% são positivas. As demais observações se referem ao tempo de espera e à dificuldade com o SIAN. Dos dois respondentes de Brasília, um deixou elogio.
- 63% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 37% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a dificuldade com o novo sistema de atendimento a distância.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

---

- Atencioso, prestativo e intuitivo.
- Queria parabenizar os funcionários e o atendimento nota 1000. Parabéns!!!
- Um ótimo atendimento, funcionários atentos e prestativos.
- 04/09/2018
- Parabéns pelo ótimo serviço prestado! 04/09/2018
- 06/09/2018
- 06/09/2018
- O sistema SIAN possui parâmetros de busca muito técnicos, poderia ser simplificado para leigos.
- 06/09/2018
- Obrigado pelo atendimento!
- Estou muito satisfeito com o atendimento e a gentileza dos funcionários. 06/09/2018  
[ass.]
- É necessário menos interrupção para atender outros. 06/09/2018
- Ótimo atendimento! Mas não consegui a certidão procurada do meu pai. Porém me foi dado várias vertentes para a procura da mesma. [ass.] 06/09/2018
- Excelente atendimento, fator de surpresa nos serviços públicos!
- Fui muito bem atendida e orientada pela funcionária Cleide, altamente prestativa. Nata 10! 10/09/2018
- 10/09/2018
- Atendimento perfeito, atendente Mariana muito solícita, mesmo não obtendo a informação exata me orientou muito bem. 06/09/2018 [ass.]
- Atendimento impecável. Servidor com paciência e muito conhecimento. Pena que a pesquisa leva 60 dias para ficar pronta. 12/04/2018
- Saí do interior do RJ porque não consegui nada através da internet. Achei que vindo até aqui iria ter acesso a um acervo digital interno com orientação de como proceder a pesquisa, mas na verdade me foi passado uma folha impressa com o link do site SIAN. 10/09/2018
- [ass.]
- Bom!
- 10/09/2018 [ass.]
- Fui muito bem atendido. Muito obrigado.

- O AN não tem os documentos pretendidos.
- Obrigado por tudo. 10/09/2018 [ass.]
- Achei a funcionária muito atenciosa, calma como deve ser todo servidor. Obrigado.
- Muito obrigado por vocês manterem as nossas origens e histórias.
- Atendimento excelente.
- Sra. Mariana, excelente profissional. Atenção, cordialidade e presteza com nossas solicitações. Parabéns! [rubrica]
- Bom, em razão da organização.
- Atendimento ótimo. Continua assim. Parabéns.
- Nada a sugerir, fui bem atendida com gentileza, paciência e presteza.
- Ótimo.
- O atendimento foi ótimo, pena que não tem o que estou procurando. Mas o atendente me orientou maravilhosamente bem. Melhor impossível. Desde a portaria até o final, muito bom.
- Ótimo atendimento, com instrumentos muito positivos para as pesquisas; parabéns!
- Excelente.
- O atendimento foi ótimo.
- Atendimento perfeito. Todos muito educados e com orientações precisas. Obrigado por tudo.
- Que continuem com este bom atendimento ao público.
- Funcionários muito atenciosos.
- Não encontrei informações pois registro de imigrantes que procuro é de 1859 e não consta no Arquivo Nacional.
- Meu atendimento foi ótimo, estou grato.
- A pesquisa não foi satisfatória. Informações não encontradas.
- Acredito que o acesso ao sistema SIAN possa ser mais "amigável" para leigos em sistemas de arquivo.
- Excelente atendimento!
- Gostaria de exaltar o grande trabalho que é feito pelo Arquivo Nacional. Um trabalho minucioso de extrema qualidade e grande importância para os cidadãos para o Rio de Janeiro e para o Brasil. Gostaria também de registrar a qualidade do atendimento desde a portaria até os técnicos em pesquisa. Fui muito bem atendida e parabênzo a todos pelo excelente trabalho.

- Atendimento e instalações excelentes. Faltam recursos materiais para o acervo. Sugestão contratar voluntários i.e. Family Search – indexadores.
- A pesquisa solicitada está em andamento.
- Foi tranquilo.
- Ótimo canal para obter e localizar o documento desejado. Att [ass]
- Órgão de extrema importância no mundo da Documentoscopia. Funcionários altamente profissionais e atenciosos. Parabéns a todos. [ass]
- Parabéns a todos pelo serviço.
- Achei o atendimento ótimo.
- Fui atendido excelentemente e me esclareceu as dúvidas que tinha para continuar minha busca.
- Muito bom.
- Solicitado prontuário de estrangeiro para 26/11/2018.
- Deveria existir um corpo de estudantes de Biblioteconomia e Arquivologia.
- [ass]
- Funcionários simpáticos e prestativos.
- Acho que deveríamos ter um guia para nos conduzir pelo recinto.

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

---

- Fiquei bem satisfeita com o atendimento, com a organização do acervo e, ainda mais, com o instrumento de pesquisa. Além disso, fiquei absolutamente surpresa e feliz com a correspondência via e-mail. Agradeço-lhes!



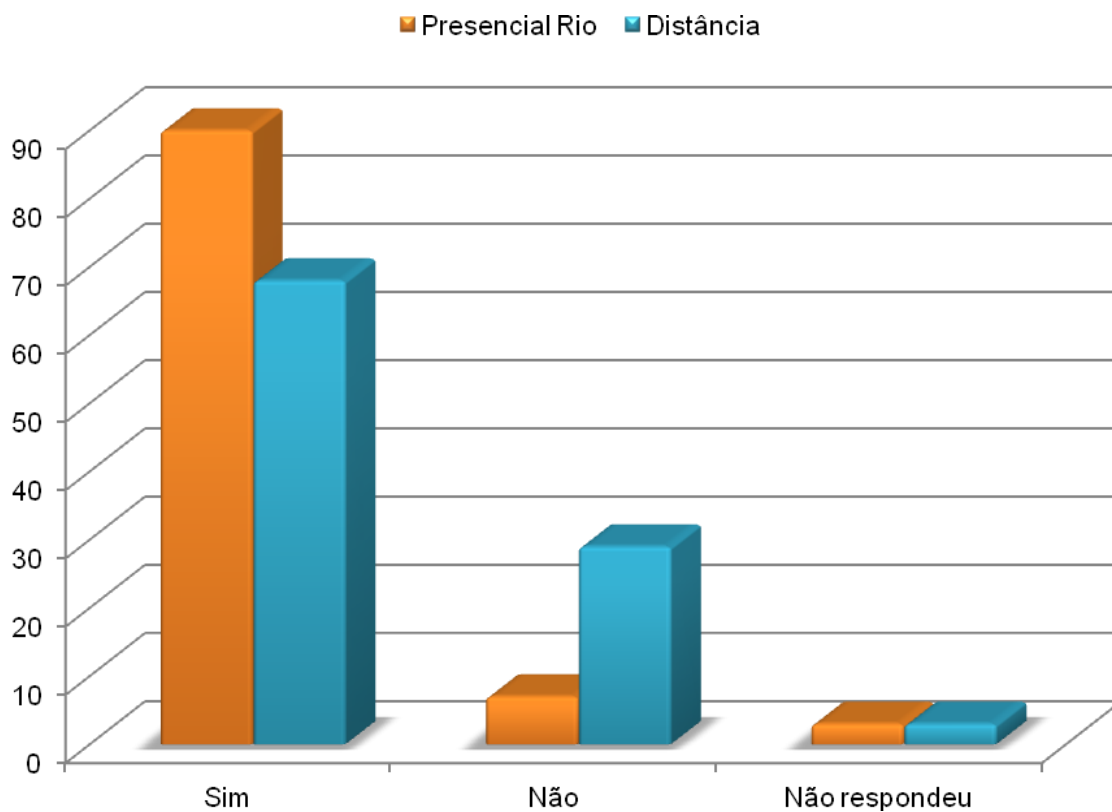
## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

---

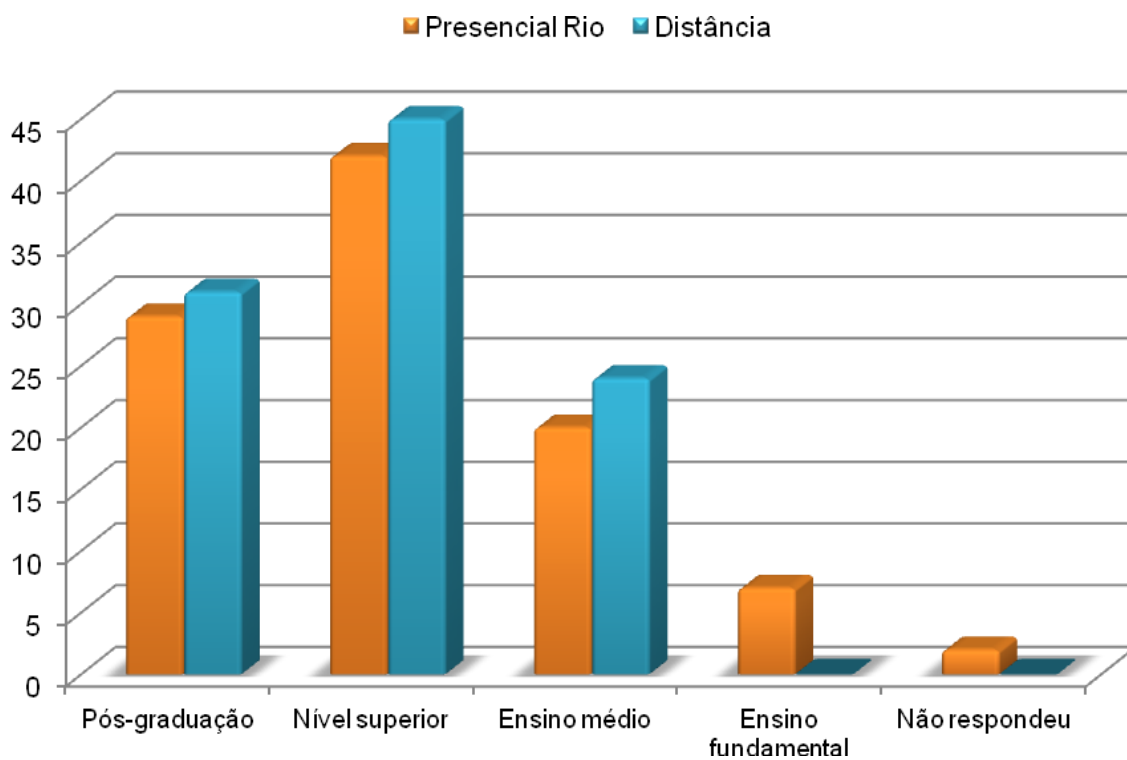
- Fiz algumas perguntas, paguei a taxa da consulta e não obtive respostas satisfatórias.
- Eu acho muito importante esse trabalho do Arquivo Nacional a resgatar a nossa memória histórica. Eu não sei se conseguirei as minhas informações porque eu tenho poucos dados sobre o meu antepassado. Eu tive dificuldade em obter informações sobre a chegada e o desembarque do meu bisavô porquê eu não tenho a data e nem o vapor onde ele viajou de Portugal para o Brasil. Eu espero que consiga alguma informação.Obrigada
- Ainda estou à espera da pesquisa,e das respostas que procuro.
- Demorado.
- Melhorar o atendimento por telefone
- GOSTARIA DE UMA PESQUISA SOBRE MEU ANTEPASSADO,POIS AINDA NÃO CONSEGUI NADA SOBRE ELE O NOME DELE É MIGUEL MURRO NASCIDO EM 1868,ITALIA,SE PUDEREM FAZER A PESQUISA LHES AGRADEÇO MUITO
- Serviço eficiente. Primeiramente fiz a visita pessoalmente e esperava um atendimento mais cuidadoso. Como não houve êxito, pedi o atendimento à distância, pois moro em Santa Catarina. Com a chegada desses documentos, penso que o serviço prestado foi satisfatório.
- Sensacional
- Gostei do atendimento, porém o prazo que me solicitaram já esgotou e não o tive mais retorno. Voltei a fazer a solicitação.
- É decepcionante ver a queda no padrão de atendimento do Arquivo Nacional. Como servidor da casa, causa-me espécie ver que, nos últimos três anos, o atendimento só tem piorado. Por utilizar o canal do consultas para como cidadão, não é a primeira vez, nesses últimos anos, que recebo esse péssimo atendimento. Além disso, é vergonhoso demorar mais de uma semana para uma simples resposta de e-mail - a qual, por sua vez, encaminha para outra plataforma, onde é necessário solicitar seu documento novamente. Lastimável.
- Apesar da demora obtive os documentos que solicitei
- Agilizar melhor a senha da nuvem.
- Foi um bom atendimento.
- MAIS PESSOAS PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO/RESPONDER OS EMAILS

- Por falta de datas precisas não adquiri a pesquisa.
- Minha sugestão é que o meio de busca seja mais facilitado e mais eficaz na pesquisa.
- Atendimento presencial, sempre excelente. Mas ainda preciso de mais documentos para minha pesquisa.
- O sistema implantado esta sendo positivo .o problema e depois que você encontra os parentes e precisa passar para o próximo passo ,que é obter uma certidão .ficou confuso e não consegui seguir adiante .o telefone não atende também ,para maiores informações .
- Fui orientada a fazer a busca nos documentos online, sendo que solicitei atendimento individualizado justamente por não conseguir online as informações que precisava. Esperava um direcionamento sobre onde procurar as informações, no caso de o Arquivo Nacional não possuí-las. Penso que faltou interpretação de texto por parte de quem leu meu email ou, talvez, não haja disposição em ajudar.
- Gostaria de agradecer aos colaboradores do Arquivo Nacional por manterem tão precioso acervo, para tantos brasileiros e estrangeiros que aqui vivem ou viveram. Depois de tanto tempo aguardando notícias da minha requisição ao Arquivo Nacional, receber uma mensagem de que documentos sobre a entrada de meu avô e meus bisavós no Brasil, provocou lágrimas em meus olhos de tanta emoção. É parte da minha história!!! Só posso deixar aqui meu muito obrigado e pedir para que vocês continuem com esse árduo e brilhante trabalho.
- Deveria ter um lugar disponível para o mesmo, uma vez que vamos obter apenas uma cópia deveríamos nós mesmos podermos buscar.
- Nada a declarar.
- Em todas solicitações que fiz até hoje de arquivos históricos, obtive exito e bom atendimento. Só tenho à agradecer pelo atendimento.
- Gostei muito do atendimento. Aquilo que não consegui diretamente no site foi muito bem contemplado na interação à distância.

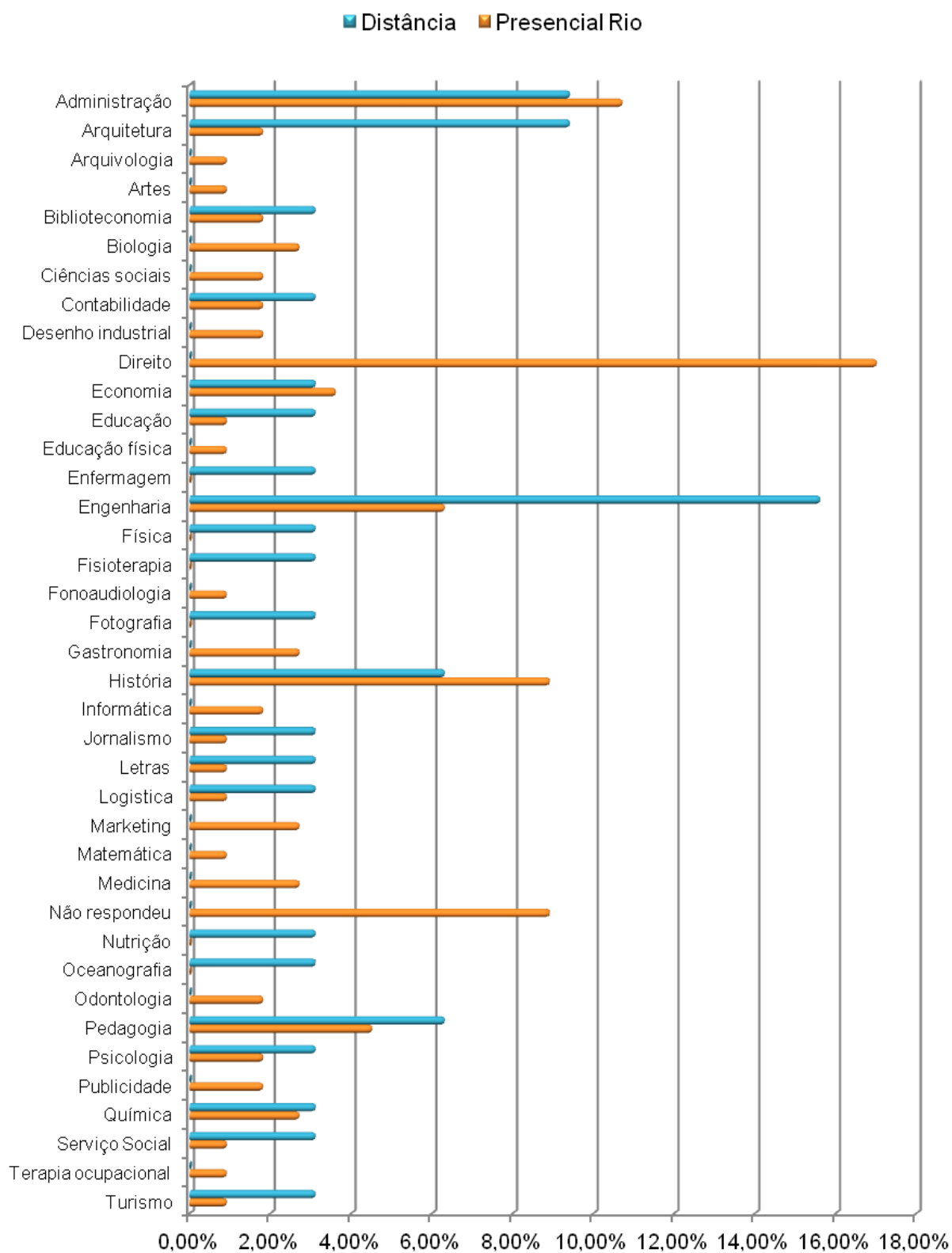
### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



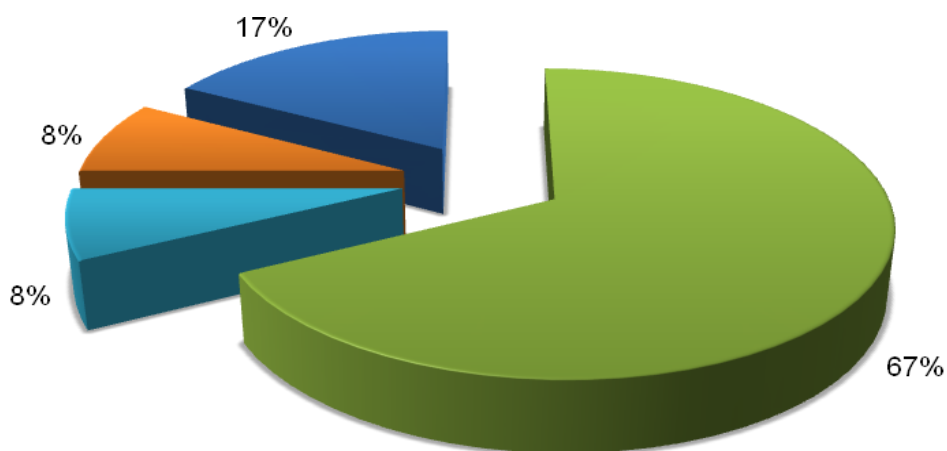
### ESCOLARIDADE



## FORMAÇÃO

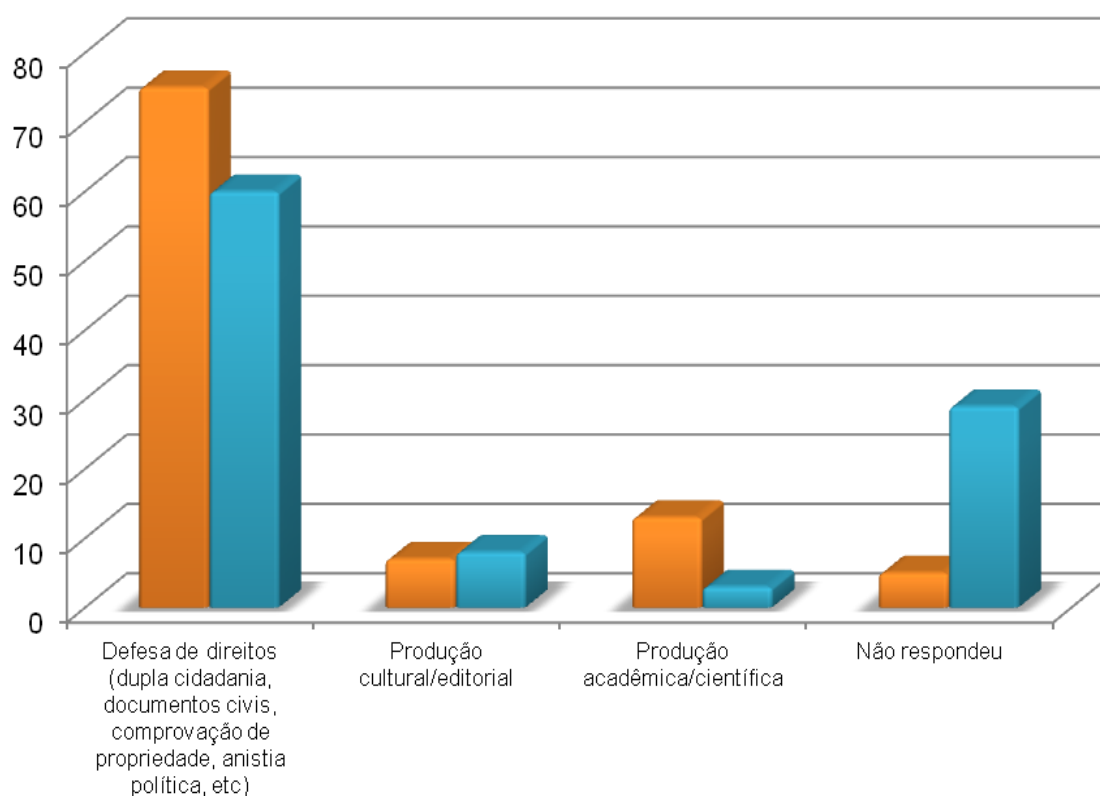


### OBJETIVO DA PESQUISA

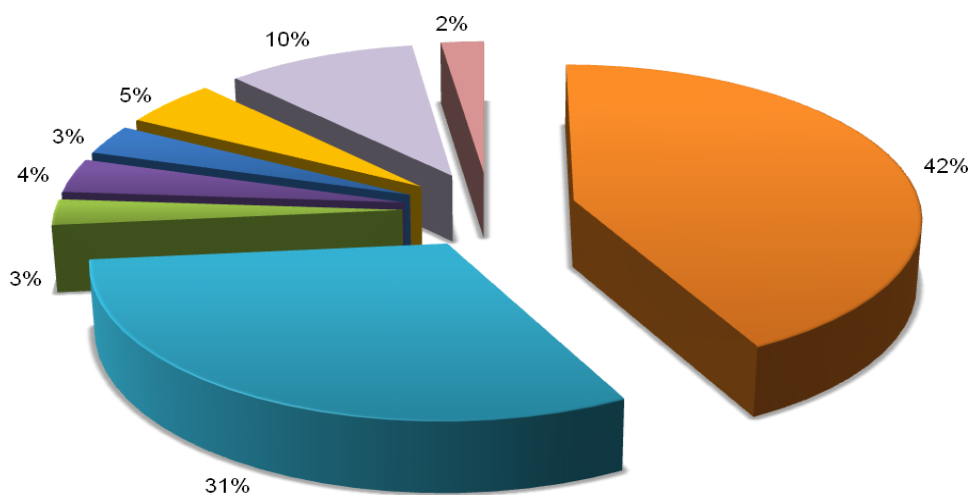


- Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)
- Produção cultural/editorial
- Produção acadêmica/científica
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Distância

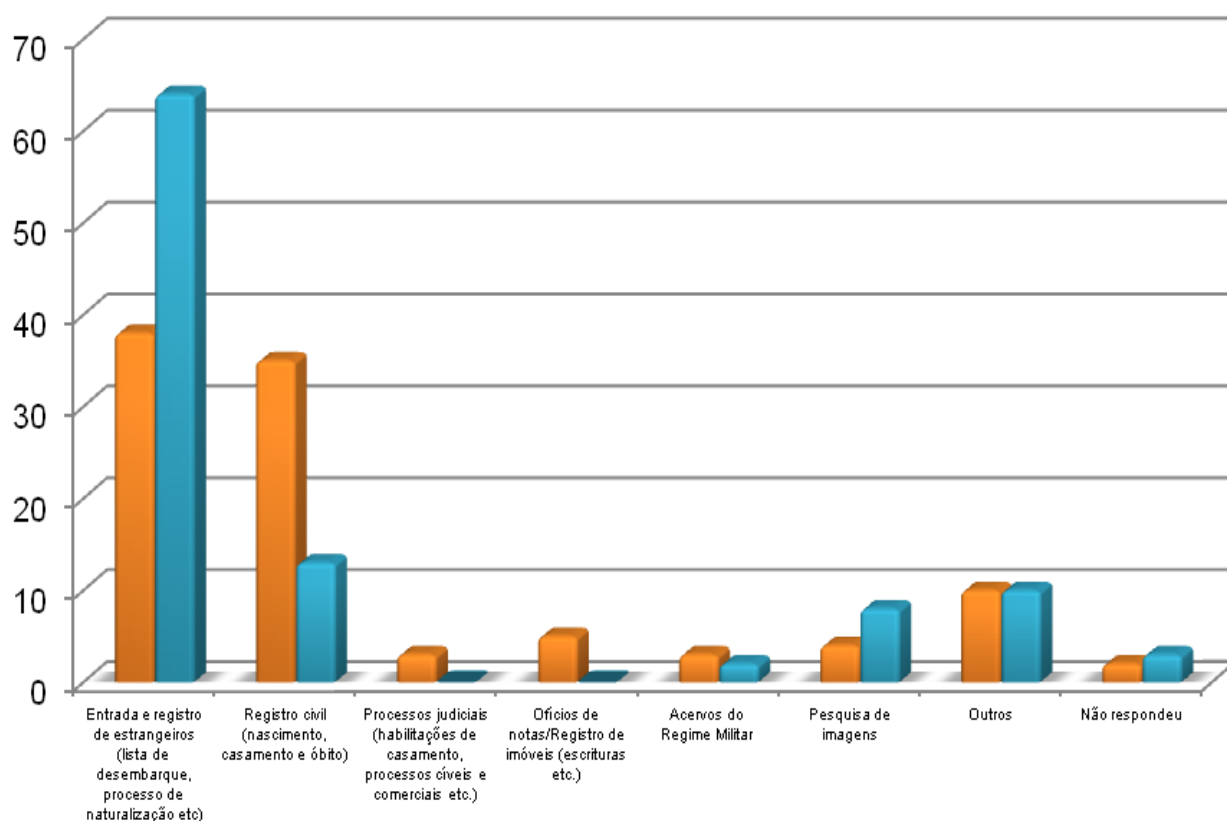


**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + DISTÂNCIA)**

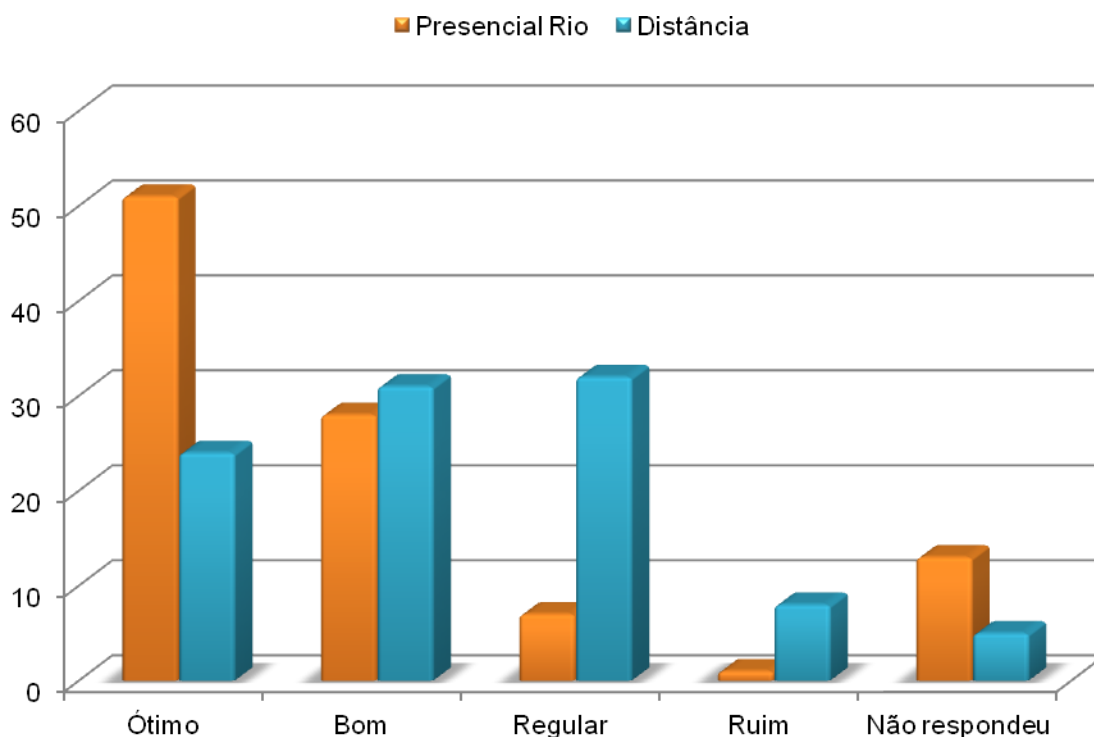


- Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)
- Registro civil (nascimento, casamento e óbito)
- Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)
- Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

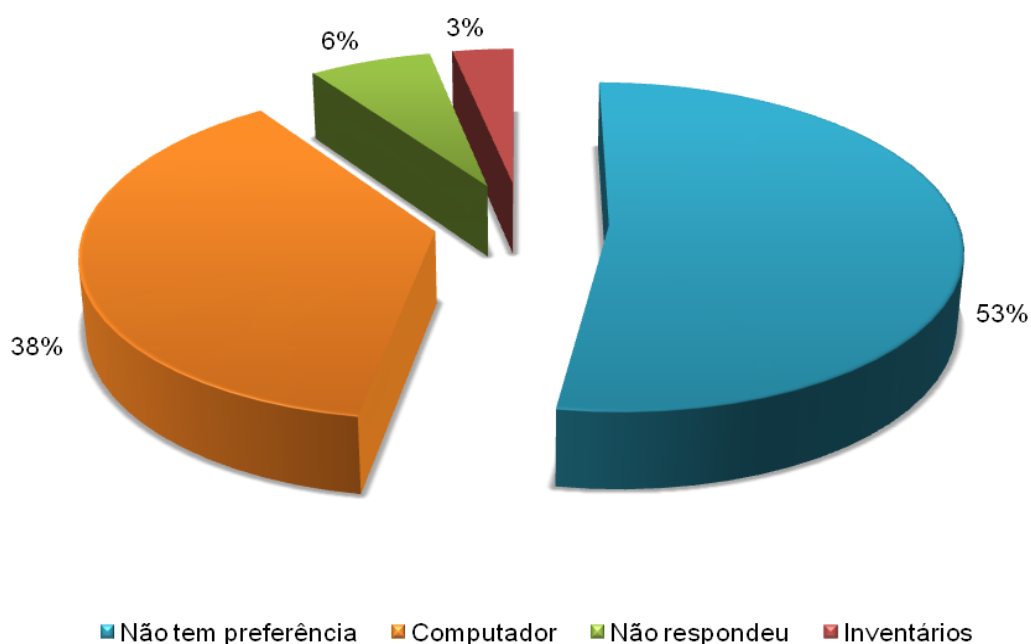
■ Presencial Rio ■ Distância



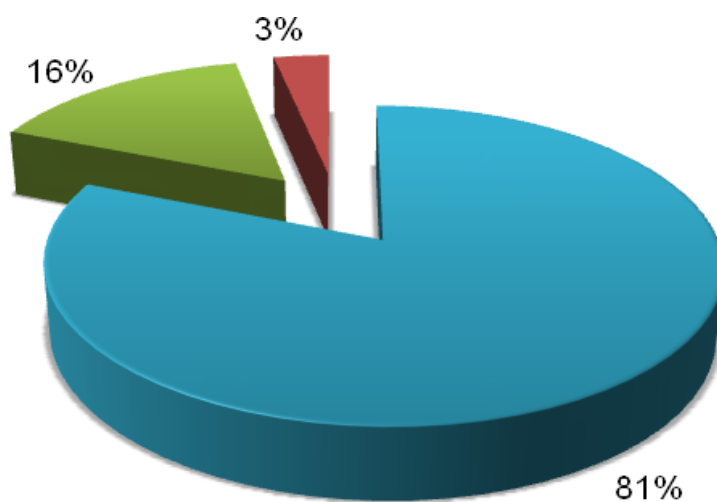
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



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

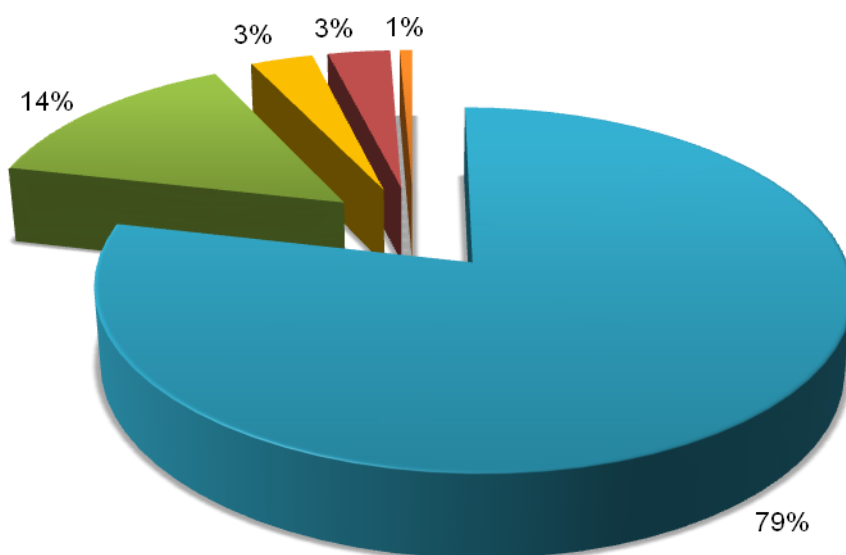


### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO (PRESENCIAL RIO)



■ Ótimo ■ Bom ■ Não respondeu

### ATENDIMENTO NO BALCÃO (PRESENCIAL RIO)

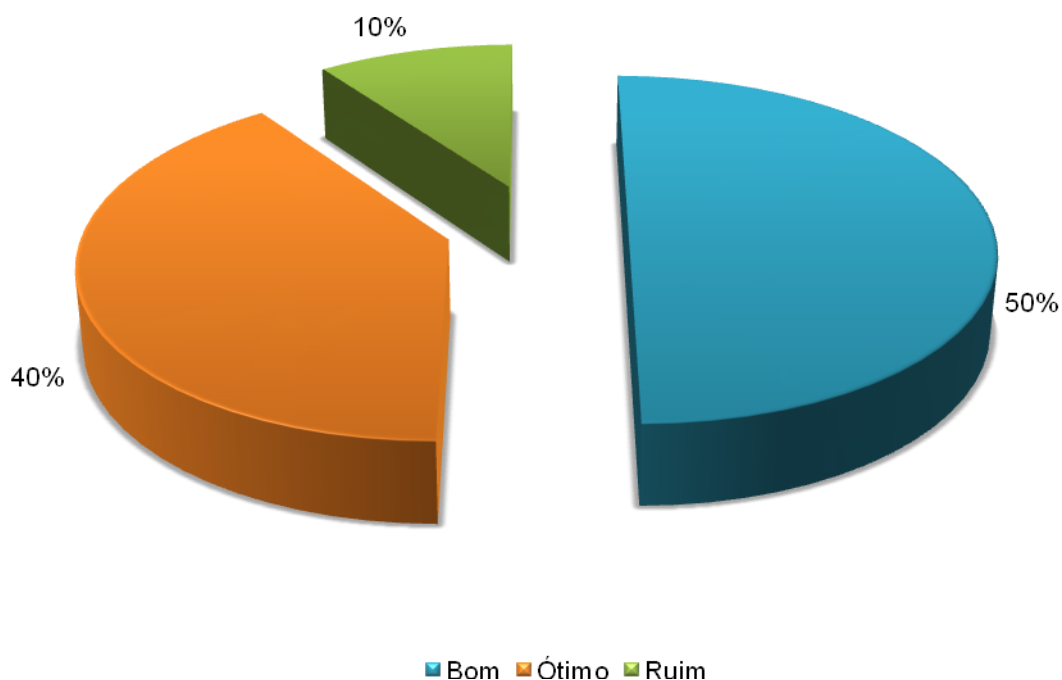


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Não respondeu ■ Ruim

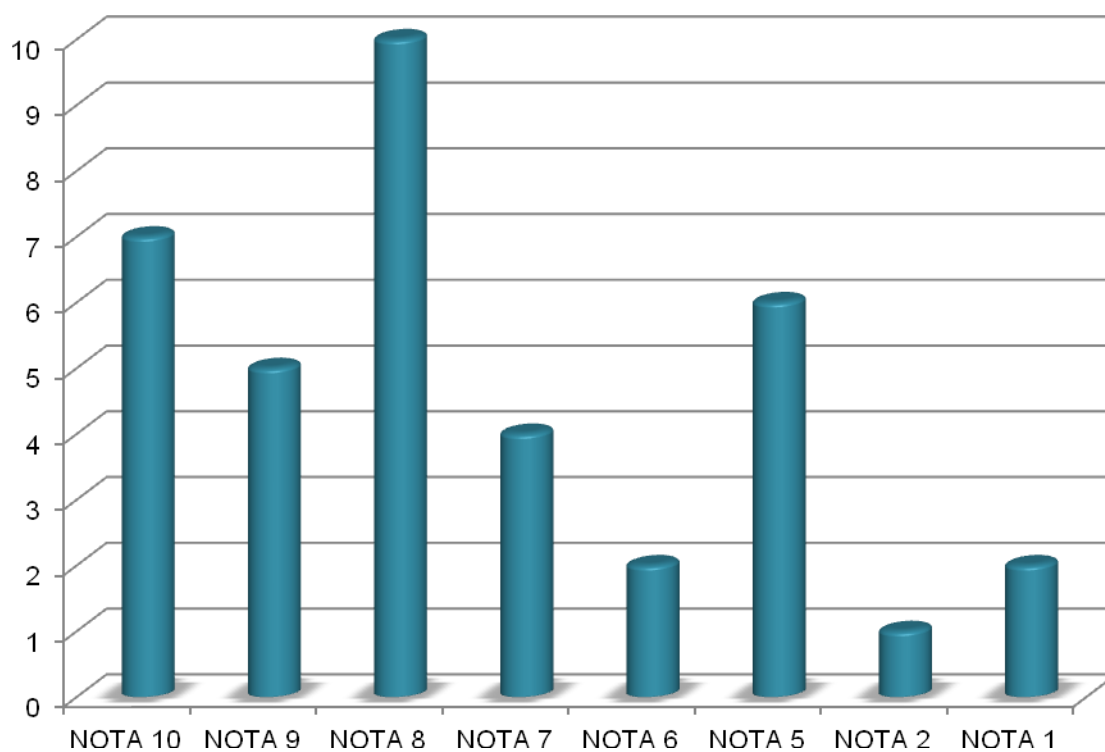


## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

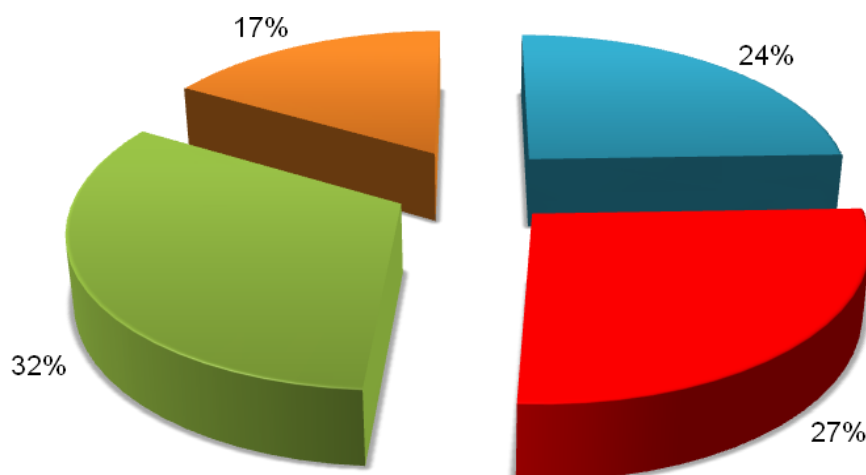


### NOTA



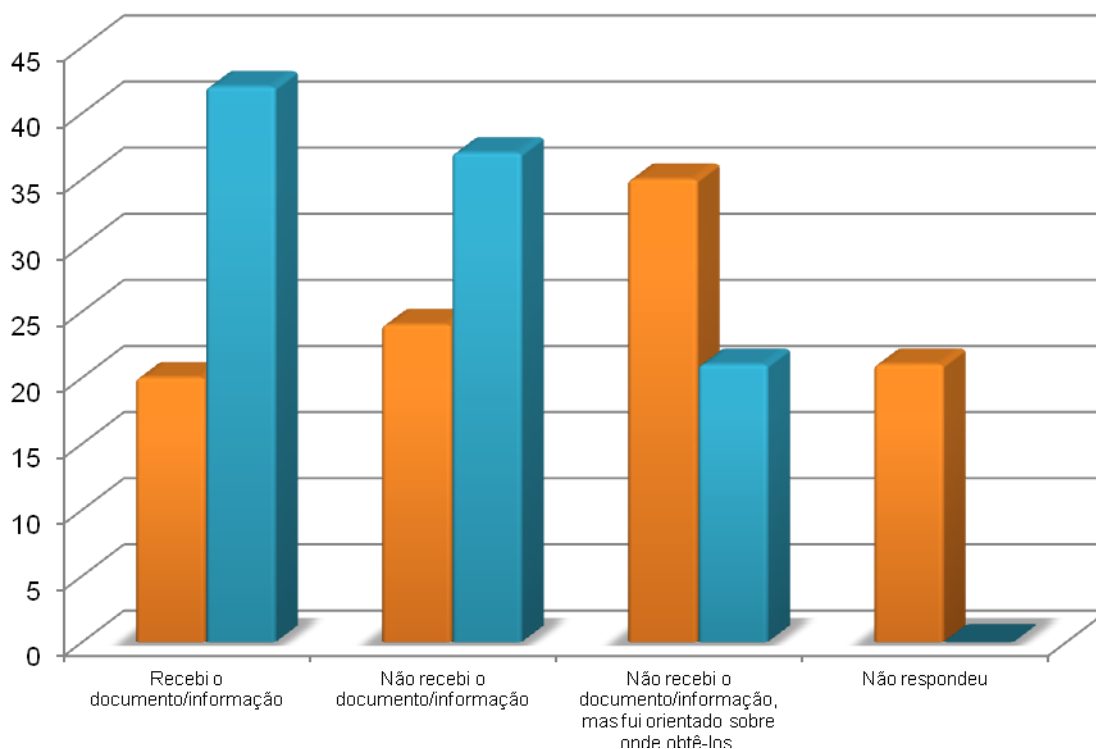
### SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

Presencial Rio + Distância



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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

9. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (bases de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência

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

Sim

Não

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

12. Você obteve sucesso em sua pesquisa?

Sim

Não

Não, mas fui orientado sobre como obter

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

Cópia em papel

Cópia digital em "nuvem"

Certidão probatória

Cópia digital em mídia

Transcrição paleográfica

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	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós-graduação	História	Sim	Internet	Acadêmica	Regime militar, Pesquisa de imagens, Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei serviço	Fiquei bem satisfeita com o atendimento, com a organização do acervo e, ainda mais, com o instrumento de pesquisa. Além disso, fiquei absolutamente surpresa e feliz com a correspondência via e-mail. Agradeço-lhes!
2	Pós-graduação	História	Não	Mestrado	Acadêmica	Regime militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Atencioso, prestativo e intuitivo.
2	Superior	Matemática	Sim	Escola	Direitos	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	-
3	Superior	Publicidade e Propaganda	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Queria parabenizar os funcionários e o atendimento nota 1000. Parabéns!!!
4	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Um ótimo atendimento, funcionários atentos e prestativos.
5	Pós	Artes	Sim	Vizinho	Cultural	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
6	Superior	Odontologia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
7	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
8	Pós	História	Sim	Pesquisador	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Inventários	Sim	Regular	Não	Não solicitei	04/09/2018
9	Superior	História	Sim	Academia	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
10	Pós	Biblioteconomia	Sim	Academia	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	Parabéns pelo ótimo serviço prestado! 04/09/2018

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
11	Superior	Administração	Sim	Informação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	06/09/2018
12	Superior	-	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	Cópia em papel	06/09/2018
13	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Mídia	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Regime Militar	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Escola	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
15	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	Cópia em papel	O sistem SIAN possui parâmetros de busca muito técnicos, poderia ser simplificado para leigos.
16	Fundamental	Não se aplica	Sim	Passando em frente	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	06/09/2018
17	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Obrigado pelo atendimento!
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Estou muito satisfeito com o atendimento e a gentileza dos funcionários. 06/09/2018 [ass.]
19	Pós	História	Sim	Referência	Acadêmica	Outros: pesquisa no Acervo Maria Beatriz Nascimento	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
20	Superior	Arquitetura	Sim	É histórico	Acadêmica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	É necessário menos interrupção para atender outros. 06/09/2018
21	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Empresa que está fazendo minha cidadania portuguesa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Sim	-	Orientação	-	Ótimo atendimento! Mas não consegui a certidão procurada do meu pai. Porém me foi dado várias vertentes para a procura da mesma. [ass.] 06/09/2018
22	Superior	Engenharia	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Cópia em papel	-
23	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Inventários	-	Bom	Sim	Cópia em papel	-
24	Pós	Medicina Veterinária	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-
25	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	-
26	Superior	Psicologia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Cópia em	-

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
														papel	
27	Pós	Administração	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	Excelente atendimento, fator de surpresa nos serviços públicos!
28	Superior	Design Gráfico	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	Fui muito bem atendida e orientada pela funcionária Cleide, altamente prestativa. Nata 10! 10/09/2018
29	Superior	Direito	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	10/09/2018
30	Pós	Direito	Sim	Indicação	Direitos	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Atendimento perfeito, atendente Mariana muito solícita, mesmo não obtendo a informação exata me orientou muito bem. 06/09/2018 [ass.]
31	Pós	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	Cópia em papel	Atendimento impecável. Servidor com paciência e muito conhecimento. Pena que a pesquisa leva 60 dias para ficar pronta. 12/04/2018
32	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	-
33	Superior	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	-	Inventários	Sim	Bom	Não	-	Sai do interior do RJ porque não consegui nada através da internet. Achei que vindo até aqui iria ter acesso a um acervo digital interno com orientação de como proceder a pesquisa, mas na verdade me foi passado uma folha impressa com o link do site SIAN. 10/09/2018
34	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Faculdade	Acadêmica	Outros: atendimento do Serviço de Referência ao Usuário	Ótimo	Regular	-	Não	Não	-	Não	Não solicitei	-
35	Superior	Biblioteconomia	-	Universidade	Acadêmica	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	Não solicitei	-
36	Superior	Arquivologia	Sim	Universidade	Acadêmica	Outros: referência	Ótimo	Bom	-	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
37	Fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Ofício de notas	-	-	-	-	-	-	-	-	[ass.]
38	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Não	-	Bom!

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	Superior	Direito	Sim	Internet	Acadêmica	Outros: pesquisa sobre um processualista	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
40	Superior	Jornalismo	Sim	Indicação		Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais/ Outros: integração alemã no interior do Estado de São Paulo	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Cópia em papel	10/09/2018 [ass.]
41	Superior	Médico	Sim	Mídia	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em mídia/ Certidão probatória	Fui muito bem atendido. Muito obrigado.
42	Pós	Sociologia	Não	-	Cultural	Outros: catolicismo e costumes (Rio, século 18)	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	Não solicitei	O AN não tem os documentos pretendidos.
43	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Não solicitei	-
44	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Certidão probatória	Obrigado por tudo. 10/09/2018 [ass.]
45	Pós	Administração	Sim	Amigo	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ruim	-	Computador	Não	-	Não	-	-
46	Pós	Psicologia	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Orientação	Cópia em papel	-
47	Pós	Educação	Não	-	Acadêmica	Outros	Ótimo	Bom	Regular	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	-
48	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	-	-	Bom	Não	-	Achei a funcionária muito atenciosa, calma como deve ser todo servidor. Obrigado.
49	Pós	Informática	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	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
50	Superior	Marketing	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei serviço	Muito obrigado por vocês manterem as nossas origens e histórias.
51	Pós	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Certidão probatória	-
52	Superior	História	Sim	Televisão	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
53	Superior	Contabilidade	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	-
54	Superior	-	Sim	-	Direitos	Pesquisa de imagens	-	-	-	-	-	-	-	-	-
55	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	-	-
56	Superior	Pedagogia	Sim	Advogado	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-
57	Superior	Pedagogia	Sim	Passando por aqui	Direitos	Ofícios de notas	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Não	Não solicitei serviço	-
58	Superior	Biologia	Sim	Amiga	Direitos	Registro civil	-	-	-	-	-	-	-	-	-
59	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	-	-
60	Pós	Direito	Sim	Amiga	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	Atendimento excelente.
61	Superior	Economia	Não	-	Acadêmica	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
62	Pós	Biologia	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	-
63	Pós	Logística	Sim	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	Sra. Mariana, excelente profissional. Atenção, cordialidade e prestação com nossas solicitações. Parabéns! [rubrica]
64	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Escola	Produção cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
65	Pós	Biologia	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	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	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
66	Pós	História	Sim	Graduação	Acadêmica	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	-
67	Pós	Direito	Sim	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Bom, em razão da organização.
68	Pós	-	Sim	Internet	Produção cultural	Estrangeiros, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Cópia digital em nuvem	-
69	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Acadêmica	Outros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Não	-	-
70	Superior	Serviço social	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	-
71	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Atendimento ótimo. Continua assim. Parabéns.
72	Superior	Publicidade	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei serviço	-
73	Superior	-	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	-
74	Pós	Direito	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	-
75	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
76	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Processos judiciais	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-
77	Superior	Terapia ocupacional	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-
78	Pós	Administração	Sim	Amigos	Produção cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Sim	Não solicitei serviços	-
79	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	Cópia em papel	-
80	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Nada a sugerir, fui bem atendida com gentileza, paciência e presteza.
81	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Produção cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	Ótimo.

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
														serviço	
82	Pós	Administração	Sim	APESP	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel, cópia digital via nuvem	-
83	Superior	Administração	Sim	Amigo	-	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	O atendimento foi ótimo, pena que não tem o que estou procurando. Mas o atendente me orientou maravilhosamente bem. Melhor impossível. Desde a portaria até o final, muito bom.
84	Pós	Odontologia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	-
85	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalho do colégio	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Ótimo atendimento, com instrumentos muito positivos para as pesquisas; parabéns!
86	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente.
87	Superior	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
88	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Certidão probatória	O atendimento foi ótimo.
89	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Não	-	Cópia em papel	Atendimento perfeito. Todos muito educados e com orientações precisas. Obrigado por tudo.
90	Pós	Administração	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
91	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Que continuem com este bom atendimento ao público.
92	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	-
93	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	Ruim	Oirentação	Cópia em papel	Funcionários muito atenciosos.
94	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	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
95	Superior	Contabilidade	Não	-	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	Ótimo	-	-	-
96	Superior	Direito	Sim	Conheciment o geral	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	Não encontrei informações pois registro de imigrantes que procuro é de 1859 e não consta no Arquivo Nacional.
97	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Direitos	Regime militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Meu atendimento foi ótimo, estou grato.
98	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Histórias	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	-	A pesquisa não foi satisfatória. Informações não encontradas.
99	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	-
100	Superior	História	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei serviço	Acredito que o acesso ao sistema SIAN possa ser mais "amigável" para leigos em sistemas de arquivo.
101	Superior	Direito	Sim	-	Acadêmica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Não	Não solicitei serviço	Excelente atendimento!
102	Superior	Química	Sim	Pesquisa	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Não	-	-
103	Pós	Ciências sociais	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	-
104	Pós	Economia	Sim	Orientação	Direitos	Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Gostaria de exaltar o grande trabalho que é feito pelo Arquivo Nacional. Um trabalho minucioso de extrema qualidade e grande importância para os cidadãos para o Rio de Janeiro e para o Brasil. Gostaria também de registrar a qualidade do atendimento desde a portaria até os técnicos em pesquisa. Fui muito bem atendida e parabenizo a todos pelo excelente trabalho.
105	Pós	Arquitetura	Sim	Referência em pesquisas	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais, Ofícios de notas, Regime militar, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	-	Cópia em papel	Atendimento e instalações excelentes. Faltam recursos materiais para o acervo. Sugestão contratar voluntários i.e. Family Search – indexadores.



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
121	Superior	Desenho industrial	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	-
122	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Ruim	Computador	Não	-	Não	Não solicitei serviço	-
123	Pós	Economia	Sim	Há muitos anos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Órgão de extrema importância no mundo da Documentoscopia. Funcionários altamente profissionais e atenciosos. Parabéns a todos. [ass]
124	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Não	-	-
125	Superior	História	Sim	Internet	Acadêmica	Outros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	-	-
126	Pós	Pedagogia	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Cópia em papel	-
127	Pós	Fonoaudiologia	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	Parabéns a todos pelo serviço.
128	Superior	Química	Sim	Sempre	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	-
129	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Bom	-	Cópia em papel	Achei o atendimento ótimo.
130	Pós	Medicina	Sim	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Cópia em papel	-
131	Pós	História	Sim	-	Acadêmica	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	-
132	Superior	Turismo	Sim	Consulado	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
133	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Acadêmica	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Fui atendido excelentemente e me esclareceu as dúvidas que tinha para continuar minha busca.
134	Pós	História	Sim	-	Acadêmica	Processos judiciais, Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	-	-
135	Superior	Engenharia	Sim	Redes sociais	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	-

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
136	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Redes sociais	Direitos	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	Cópia em papel	-
137	Superior	História	Não	-	Produção cultural	Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	Ótimo	-	-	-
138	Superior	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
139	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalho	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Não	-	Muito bom.
140	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	-
141	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei serviço	-
142	Superior	-	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Solicitado prontuário de estrangeiro para 26/11/2018.
143	Superior	Direito	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Deveria existir um corpo de estudantes de Biblioteconomia e Arquivologia.
144	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Conhecido	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço.	[ass]
145	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Não	Sim	Regular	Não	-	-
146	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
147	Superior	Educação física	Sim	Amigos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	-
148	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitei serviço	-
149	Pós	Administração	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	-
150	Superior	Engenharia	Sim	Consulado	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
151	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Produção cultural	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	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	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
														serviço	
152	Pós	Informática	Sim	Graduação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Funcionários simpáticos e prestativos.
153	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Produção cultural	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Não	Não solicitei serviço	Acho que deveríamos ter um guia para nos conduzir pelo recinto.
154	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Outros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	-	-	-



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	Ensino médio			Sim	através de pesquisas	Direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço		Fiz algumas perguntas, paguei a taxa da consulta e não obtive respostas satisfatórias.	5
2	Nível superior	Serviço Social		Sim	Sites sobre genealogia	Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Eu acho muito importante esse trabalho do Arquivo Nacional a resgatar a nossa memória histórica. Eu não sei se conseguirei as minhas informações porque eu tenho poucos dados sobre o meu antepassado. Eu tive dificuldade em obter informações sobre a chegada e o desembarque do meu bisavô porque eu não tenho a data e nem o vapor onde ele viajou de Portugal para o Brasil Eu espero que consiga alguma informação.Obrigada	8
3	Ensino médio			Sim	Através de pesquisas na internet.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter			Ainda estou à espera da pesquisa,e das respostas que procuro.	9
4	Pós-graduação	Engenharia Elétrica	Automação Industrial	Sim	Arquivo de São Paulo	Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não Cópia digital em "nuvem"	Não Encontrado	demorado	5
5	Ensino médio			Sim		Direitos		Regular		Regular	Não	Não solicitei serviço	não me informaram	melhorá o atendimento por telefone	6
6	Nível superior	Arquiteta		Sim	Google	Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular		Não	Não solicitei serviço		GOSTARIA DE UMA PESQUISA SOBRE MEU ANTENATO,POIS AINDA NÃO CONSEGUI NADA SOB RW ELE O NOME DELE É MIGUEL MURRO NASCIDO EM 1868,ITALIA,SE PUDEREM FAZER A PESQUISA LHEA AGRADEÇO MUITO	
7	Pós-graduação	Letras	Especialização em língua inglesa	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			5
8	Nível superior	Química		Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Sim Cópia digital em "nuvem"		Serviço eficiente. Primeiramente fiz a visita pessoalmente e esperava um atendimento mais cuidadoso. Como não houve êxito, pedi o atendimento à distância, pois moro em Santa Catarina. Com a chegada desses documentos, penso que o serviço prestado foi satisfatório.	8
9	Pós-graduação	engenharia	segurança do trabalho	Não	através do museu da imigração	Produção cultural/editorial	montar minha árvore genealógica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim Cópia digital em		sensacional	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
												"nuvem"			
10	Nível superior	Arquitetura				Direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Não	Não	Mudanças no sistema		5
11	Nível superior	Pedagogia		Sim	Pela necessidade de obter uma cópia do Rg de minha avó imigrante		Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não recebi o documento/ informação	Não	Não recebi retorno	Gostei do atendimento, porém o prazo que me solicitaram já esgotou e não o tive mais retorno. Voltei a fazer a solicitacao	8
12	Pós-graduação	História	História Social	Não		Direitos	Estrangeiros	Ruim	Ruim	Bom	Não	Não	Mudança de plataforma de atendimento	É decepcionante ver a queda no padrão de atendimento do Arquivo Nacional. Como servidor da casa, causa-me espécie ver que, nos últimos três anos, o atendimento só tem piorado. Por utilizar o canal do consultas para como cidadão, não é a primeira vez, nesses últimos anos, que recebo esse péssimo atendimento. Além disso, é vergonhoso demorar mais de uma semana para uma simples resposta de e-mail - a qual, por sua vez, encaminha para outra plataforma, onde é necessário solicitar seu documento novamente. Lastimável.	1
13	Pós-graduação	Contabilidade	Administração Financeira e Auditoria	Sim	Através do Consulado Geral do Japão		Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/ informação	Sim		Apesar da demora obtive os documentos que solicitei	8
14	Pós-graduação	Administração de empresas	Gestão	Não		Direitos	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Sim	Sim Cópia em papel			5
15	Pós-graduação	Física	Educação	Não		Direitos	Genealogia	Regular	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não Cópia digital em "nuvem"	ainda aguardando a resposta		8
16	Ensino médio			Sim	antepassados	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Ruim	Sim	Sim Cópia digital em "nuvem"	nao consigo abrir o arquivo pq tem senha	agilizar melhor a senha da nuven	7
17	Nível superior	administracao( 1 ano) mais		Sim	por intermédio da internet	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	falta de informacoes		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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
18	Nível superior	Biblioteconomia e Documentação		Não	Através da universidade	Pesquisa acadêmica	Regime militar	Bom	Bom	Ótimo	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	O documento não encontra-se no Arquivo Nacional	Foi um bom atendimento.	8
19	Ensino médio	Fisioterapia		Não			Outros	Bom	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			10
20	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS		Sim	INDICAÇÃO DE UMA AMIGA	Direitos	Registro civil	Regular	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	FALTA DE COMUNICAÇÃO	MAIS PESSOAS PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO/RESPONDER OS EMAILS	5
21	Nível superior	Magistério		Sim		Direitos	Registro civil	Bom	Regular	Regular	Não	Não Cópia digital em mídia	Não obtenho documentação necessária para pesquisa.	Por falta de datas precisas não adquiri a pesquisa.	9
22	Nível superior	Logística		Sim	Através de pesquisas e indicações	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não recebi a informação que precisava	Minha sugestão é que o meio de busca seja mais facilitado e mais eficaz na pesquisa.	6
23	Nível superior	Turismo e hotelaria		Não	Através de pesquisas	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda não obtive respostas sobre minhas buscas	Atendimento presencial, sempre excelente. Mas ainda preciso de mais documentos para minha pesquisa.	7
24	Nível superior	Oceanografia		Sim	através de fóruns de genealogia na internet	Direitos	Estrangeiros	Regular	Ruim	Regular	Sim	Não Cópia em papel	apenas solicitei não obtive resposta ainda.		8
25	Pós-graduação	arquitetura	planejamento urbano	Sim	advogado do processo de dupla cidadania	Direitos	Estrangeiros	Ótimo			Sim	Sim Cópia digital em "nuvem"			10
26	Nível superior	Nutrição		Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado				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
											sobre como obter				
27	Ensino médio	Fotografia		Sim	atravez de perquisa na internet		Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Não recebi o documento/informação	Não	não obtive a resposta	O sistema implatado esta sendo positivo .o proplema e depois que voce encontra os parentes e precisa passar para o proximo passo ,que é obter uma certidao .ficou confuso e não consegui seguir adiante .o telefone nao atendfe tambem ,para maiores informações .	7
28	Nível superior	pedagogia		Sim	museu da imigração	Direitos	Estrangeiros	Ruim	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço		Fui orientada a fazer a busca nos documentos online, sendo que solicitei atendimento individualizado justamente por não conseguir online as informações que precisava. Esperava um direcionamento sobre onde procurar as informações, no caso de o Arquivo Nacional não possui-las. Penso que faltou interpretação de texto por parte de quem leu meu email ou, talvez, não haja disposição em ajudar.	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	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
29	Nível superior	Engenharia de Computação		Sim	Pesquisa na Internet (site da Polícia Federal)		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não	Acabei de pagar a guia, mas já recebi informações de que a documentação será disponibilizada esta semana em meio digital	Gostaria de agradecer aos colaboradores do Arquivo Nacional por manterem tão precioso acervo, para tantos brasileiros e estrangeiros que aqui vivem ou viveram. Depois de tanto aguardando notícias da minha requisição ao Arquivo Nacional, receber uma mensagem de que documentos sobre a entrada de meu avô e meus bisavós no Brasil, provocou lágrimas em meus olhos de tanta emoção. É parte da minha história!!! Só posso deixar aqui meu muito obrigado e pedir para que vocês continuem com esse árduo e brilhante trabalho.	10
30	Ensino médio			Não			Estrangeiros	Ruim	Ruim	Regular	Não recebi o documento/informação	Não	Segundo o email o prazo está bem extenso, apesar de já ter um ano do início do pedido	Deveria ter um lugar disponível para o mesmo, uma vez que vamos obter apenas uma cópia deveríamos nós mesmos podermos buscar	2

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
													ainda não me enviaram. Al egando a falta de funcionários.		
31	Pós-graduação	Enfermagem	Oncologia	Sim	Através dos Imigrantes		Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Não	Aguardando ainda	Nada a declarar	9
32	Ensino médio			Sim		Direitos	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Sim Cópia digital em "nuvem"			9
33	Pós-graduação	História	Meio Ambiente e Desenvolvimento	Sim	Internet	Produção acadêmica/científica	Cartografia	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
34	Pós-graduação	engenharia	psicologia	Sim			Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não	eu cancelei o pedido, pois outra pessoa realizou pessoalmente		9
35	Nível superior	Engenharia Elétrica, incompleto		Sim	Em meu ambiente de trabalho.		Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			8
36	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim Cópia digital em "nuvem"		Em todas solicitações que fiz até hoje de arquivos históricos, obtive sucesso e bom atendimento. Só tenho a agradecer pelo atendimento.	10
37	Nível superior	Jornalismo		Não			Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			8
38	Pós-graduação		Doutorado em Economia Aplicada	Não	Leituras diversas	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Gostei muito do atendimento. Aquilo que não consegui diretamente no site foi muito bem contemplado na interação à distância.	10