

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA**



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-OUTUBRO
2017**

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 deste 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 e outubro de 2017.

Optou-se por reunir as informações relativas aos dois meses referenciados, tendo em vista que no mês de setembro a resposta do atendimento presencial foi residual, em razão de ajustes administrativos e político ocorridos no órgão com relação à contratação de terceirizados, que impactou a distribuição dos questionários e demandou uma reengenharia do processo de coleta de contribuições junto aos usuários.

Após o Resumo dos resultados obtidos com a pesquisa e das Observações e sugestões recebidas – na ordem de preenchimento dos questionários –, são apresentados os Gráficos resultantes da tabulação dos resultados. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado no atendimento presencial e os Quadros de Tabulação dos resultados dos questionários.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em: <https://goo.gl/gVm8hH>

SOBRE A PESQUISA

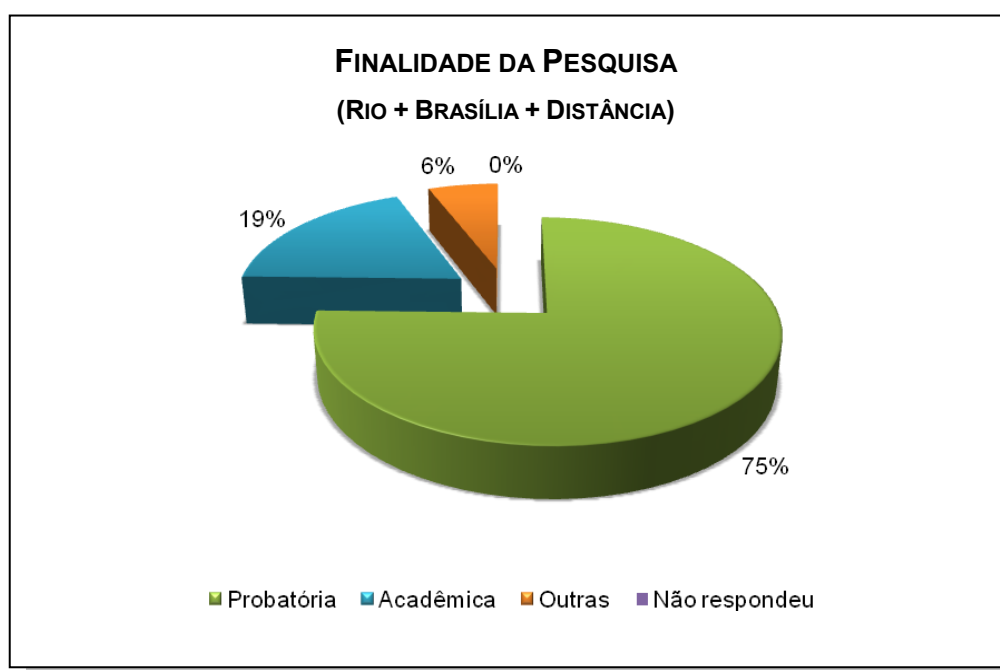
O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de setembro a 31 de outubro de 2017. No atendimento presencial, foram recebidos, em setembro, 3 questionários e, em outubro, 124 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Não foram recebidos questionários preenchidos pelos usuários da Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal em setembro; em outubro foram recebidos 8 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 28 respostas em setembro e de 20 respostas em outubro.

Os resultados dos dois meses foram reunidos para tabulação e extração de dados.

RESUMO DOS RESULTADOS

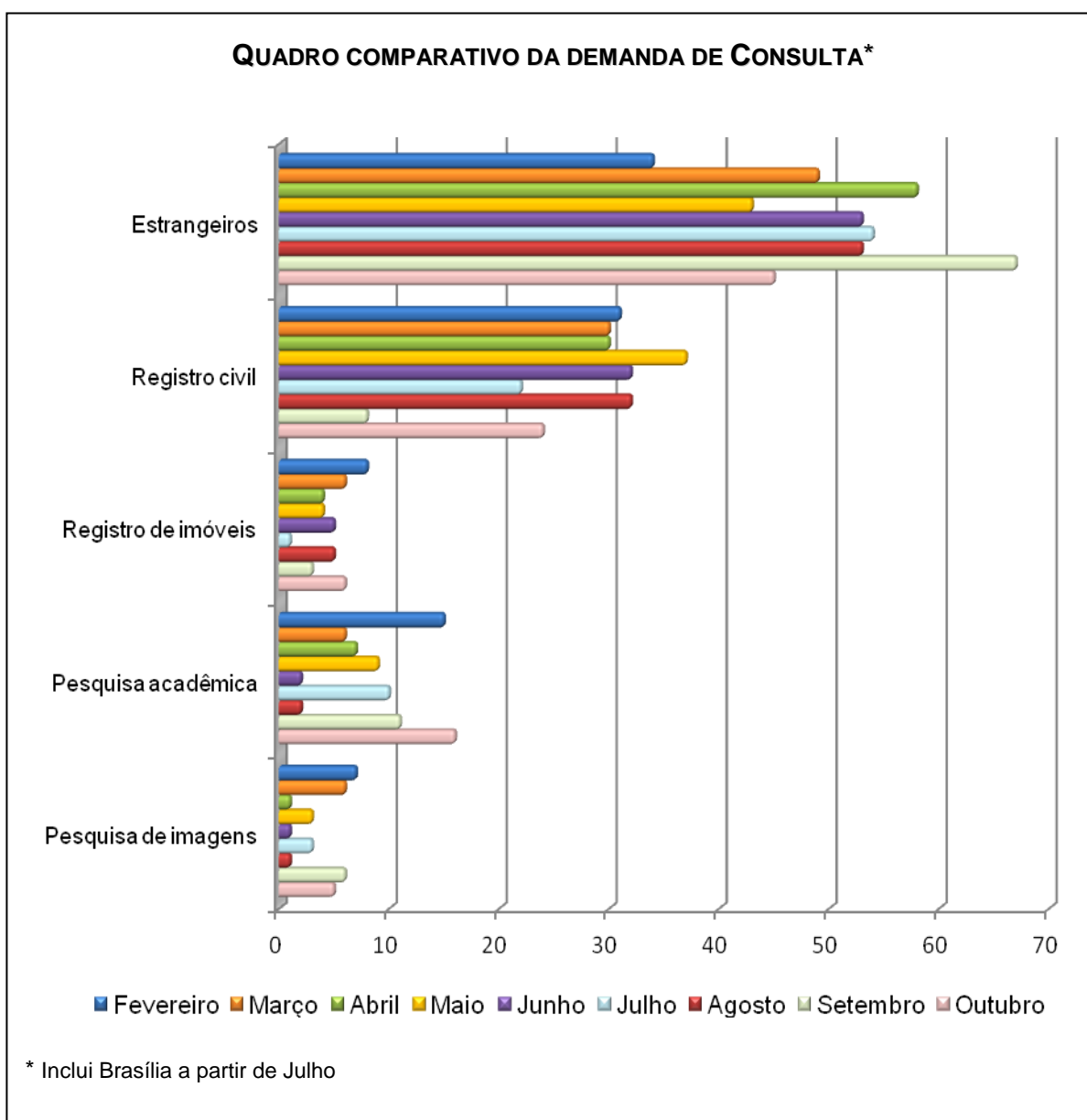
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro e outubro, 47% tem pós-graduação, 32% tem nível superior, 19% ensino médio e 2% ensino fundamental; no Distrito Federal, 50% tem pós-graduação, 38% nível superior e 12% ensino médio. No atendimento a distância, 50% tem nível superior, 31% pós-graduação, e 19% ensino médio.
- Nos meses de setembro e outubro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito, seguida de História e de Engenharia; em Brasília a maioria dos respondentes era da área de História. No atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Administração, seguida de Engenharia.
- Na sede, 55% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 75%. No atendimento a distância, 67% pesquisava pela primeira vez.
- A pesquisa probatória representa 94% da finalidade da consulta presencial e 88% da consulta a distância.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 51% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 40% bons, e 9% não respondeu. Em Brasília, 63% dos respondentes consideraram bons os instrumentos de pesquisa disponíveis, 12% os considerou ótimos e 25% não respondeu. No atendimento a distância, 46% considerou bons os instrumentos, 33% ótimos, 17% regulares e 4% ruins.
- 63% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 29% as consideraram boas, 4% regulares e 4% ruins.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 45% respondeu que recebeu o documento/informação, 30% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 7% não recebeu o documento/informação; 18% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 50% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 37% recebeu o

documento/informação e 13% não respondeu. No atendimento a distância, 73% recebeu o documento/informação, 19% não recebeu o documento/informação e 8% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.

- No atendimento presencial do Rio, 18,9% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; em Brasília foram 25% e no atendimento a distância, 14,58% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede quanto do atendimento a distância foi da pesquisa sobre Estrangeiros (44 e 66%), seguida da pesquisa sobre Registro Civil (25 e 14%). No atendimento presencial no DF, a maior incidência é na Pesquisa acadêmica (50%) seguida da Pesquisa de imagens (20%).



- No Rio, chama atenção ainda a opção Outros, na qual foram registradas as pesquisas sobre INES e FCBIA, o que ampliaria ainda mais a incidência da pesquisa probatória na sede.
- No atendimento presencial, tanto do Rio quanto de Brasília, 59% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 31% não faz diferença e 10% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 45,67% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 82,75% são positivas. Dentre as críticas, aparece a necessidade de

digitalização de alguns fundos, a dificuldade na operação da pesquisa no portal institucional, e a pouca manutenção dos equipamentos , como as luminárias da Sala de Leitura.

- 62,5% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica. Destas, 40% eram positivas. Das negativas, destaca-se a crítica ao SIAN, de utilização confusa, a falta de clareza nas siglas de fundo no DSpace e a demanda de digitalização do fundo MEC. Aparece ainda a sugestão de notificação sobre a existência de wi-fi.
- 75% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 61% eram elogios. Dentre as críticas, destaca-se a demora no atendimento e a dificuldade com as ferramentas de pesquisa no SIAN.
- 48% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 15% nota 9, 27% nota 8, 10% atribuiu notas 6, 5, 4, 2 e 1 (2% cada) e as demais notas não receberam pontos.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Ótimos no balcão: Vitor e Raquel
- Ótimo atendimento e serviço.
- Considerando os frequentes cortes do orçamento do Arquivo Nacional, cada vez fica mais evidente a dependência da instituição da boa vontade dos servidores.
São pelas mãos e caráter dos servidores, como a Tássia do atendimento e da coordenadora Alexandra que muitas pesquisas acadêmicas podem ser realizadas.
O mesmo vale para os operadores dos arquivos, que apesar de toda falta de apoio, carregam esta instituição nas costas.
- O atendimento é ótimo e os poucos funcionários são muito atenciosos em especial o atendente Díbulo.
- O meu atendimento foi muito bom. A Flávia foi extremamente atenciosa e me ajudou com informações relevantes para o meu processo de busca.
- No meu caso eu tinha passagem comprada para o dia 03 de novembro. Na primeira tentativa disseram que só podia agendar para meados de novembro, tentei uma segunda vez, com um atendente, Victor, que foi extremamente gentil e solícito comigo e conseguiu agenda para o dia 01 de novembro.
Contudo, em conversa com amigos estes intervieram e consegui antecipar para o dia 24 de outubro. Agradeço ao Victor e a coordenação pela antecipação, pois isso me possibilitou adiantar muitas outras pesquisas.
Desse modo, seria bom rever o caso de quem vem de muito longe, como eu.
- Ressalto apenas as condições precárias de algumas documentações do "Instituto dos Surdos Mudos".
Precisam urgente de recuperação e digitalização.
- Melhorar a forma de pesquisa no site do Arquivo Nacional - colocar ferramentas mais diretas, simples.
- Gostaria de registrar o excelente atendimento que tive dos funcionários Victor Vasconcelos e Cleide Ferraz!
Representam muito bem o Arquivo Nacional.
Muito obrigado pelo excelente atendimento em todos os sentidos.
- Agradeço a todos que me atenderam na instituição. Profissionalismo e gentileza foi a impressão que deixou na minha primeira visita ao Arquivo Nacional.
- O cabeludo é muito simpático.
- Atendimento ótimo, consegui tirar as minhas dúvidas do assunto que estou procurando.
- Muito complexo o site para fazer pesquisa.
- Quero dizer que me senti muito bem, muito bem recebido na recepção e na portaria, sendo bem atendido pela funcionária Denymar, pela paciência e muito respeito. Recebendo orientação para retornar e recebi orientação para fazer pesquisa em sites. Sou grato pela atenção.

- Excelente atendimento, prazo corretamente cumprido e a educação e atenção dos funcionários. Excelente.
- O atendimento ótimo. Mas a pessoa vai casar em dezembro, mas sem a certidão de nascimento não tem como. Gostaria muito de conseguir o documento.
- Perfeito
- Muito bom. Obrigado.
- Achei a pesquisa no banco de dados pelo portal do AN um tanto complicada. No entanto, vim pessoalmente ao AN e o funcionário do balcão me ajudou a preencher os dados.
- E que a história, a memória e o profissionalismo do Arquivo Nacional sejam respeitados.
- Online - Portal AN
Não acho que seja "user friendly". Ou seja, não achei fácil como usuária. Tenho impressão que não há um direcionamento, ou os dados são exatos ou não se encontra informação.
No Arquivo Nacional
Atendimento excelente de todos, especialmente de Elsa.
- Sou extremamente GRATA ao impagável serviço prestado pelos funcionários do Arquivo Nacional e por ter o privilégio de acessar seu banco de dados, seja online, ou pessoalmente. Todas as vezes em que requeri o serviço/ pesquisa de Entrada/ Registro de Estrangeiros fui sempre muito bem atendida e, com isso, consegui obter as Certidões de Desembarque e de Entrada na Hospedaria da Ilha das Flores dos meus antepassados.
Belíssimo lugar e de um acervo de importância inestimável!
OBRIGADA ARQUIVO NACIONAL!!!
- Digitalização dos registros para consulta online.
- Só tenho que agradecer pelos funcionários desde a entrada ao atendimento. Que eles sejam valorizados em todos os sentidos afinal sem eles não temos nenhum conhecimento. Muito obrigada.
- Poderia haver exploração comercial no espaço do pátio interno do Arquivo Nacional (cafés, veda de souvenirs etc), visando angariar mais recursos para despesas diversas dessa instituição.
- O melhor, dentro do possível. E o espaço físico está de muito bom gosto e, excelente conservação. Parabéns!
- O atendimento é ótimo, consigo resolver todas as minhas buscas em relação a registros de estrangeiros e registro civil.
- As mesas da Sala de Leitura poderiam ser mais limpas e algumas luminárias precisam de manutenção.
- 10!
- Excelente -10
- Agradeço a simpatia e o bom atendimento dos funcionários Edite e Carlos Frederico.
- Ótimo em tudo.
- Funcionário bem prestativo. Nome da funcionária Denymar. Nota 10.

- Reestruturar a base de dados e inserir mais informações dentro dos campos já disponíveis.
- Atendimento excelente. Todos extremamente atenciosos e solícitos. Foi ótimo!
- Fiquei muito satisfeita com o atendimento, a pessoa foi muito clara, atenciosa e educada.
- Serviço de grande presteza à população, e funcionários superatenciosos!
- Diante os constantes ataques administrativos dos órgãos superiores à Instituição e descaso absoluto dos representantes do poder público e político é com muito respeito e admiração que enxergo o trabalho desempenhado pelos funcionários do Arquivo Nacional. Desde a recepção até a parte técnica, são esses servidores que, destarte a falta de comprometimento político, carregam essa instituição.
O atendimento é excepcional e é muito comum encontrar a disposição, nos servidores, em fazer mais que o ordinário e obrigatório, pelo contrário, a boa vontade e comprometimento dos servidores em especial o funcionário Díbulo, é um orgulho para essa combalida instituição.
Deixo meu sincero agradecimento para toda a equipe de trabalho que luta pela manutenção e disseminação deste valioso patrimônio nacional.
- Fui muito bem atendida pelo funcionário responsável. Recebi todas as orientações e encaminhamentos.
- Ótimo atendimento, chama a atenção a cordialidade dos serventuários do Arquivo Nacional, modelo/ exemplo a ser seguido pelos demais órgãos públicos, sejam ba esfera municipal, estadual e federal. Que assim se mantenha!
- Atendimento muito bom. Já fiz duas pesquisas e fui bem atendida. Um documento não consegui, mas o outro consegui.
- O atendimento é muito bom, quanto às informações dos documentos pesquisados acho poucas, sei que é difícil disponibilizar, mas quanto aos documentos históricos sem muita informação, nem sempre conseguimos encontrar o que procuramos, sendo necessário agendamento de várias documentações.
- Atendimento foi ótimo. Excelente.
- Precisei da certidão de batismo de minha avó, nascida em 1885. Tive muita dificuldade de encontrar em cartórios e em outros lugares. Então uma advogada amiga me sugeriu procurar no Arquivo Nacional. Nunca antes tinha vindo aqui, fiquei surpresa pelo atendimento desde a recepção até nos balcões. Todos muito solícitos e educados. Peguei hoje o documento da certidão de batismo de minha avó. Só tenho que agradecer aos funcionários e diretoria do Arquivo Nacional. Obrigada.
- Obrigada
- O atendimento foi ótimo.
- Parabéns pelo atendimento.
- Excelente
- O atendimento é bom. Algumas luminárias da sala de leitura precisam de manutenção. Nem todas funcionam, seja por lâmpadas queimadas ou mal contato.
- Não tenho do que reclamar. Fui muito bem atendido.

- Parabéns pelos serviços.
- Nada a acrescentar. Foi tudo ótimo. Obrigado.
- Fui atendido muito bem na recepção e pelo funcionário Victor, muito atencioso.
- Excelente atendimento em relação à busca do documento.
- Um atendimento maravilhoso! Precisamos de funcionários como esses que estão no Arquivo Nacional. Estou muito impressionada com toda atenção e educação dos funcionários.
- Deveriam disponibilizar as buscas online.
- A Cleide foi excelente no atendimento
- Parabéns pelo atendimento, pelo zelo pelos bens interiores bem como com o cuidado dos funcionários.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Seria interessante deixar avisado que existe wi-fi no recinto. Também é possível deixar disponível impresso o significado das SIGLAS de cada funco que o Dspace comporta.
- Achei um pouco confuso a utilização do SIAN apesar de ter conseguido localizar o documento gostaria que fosse mais intuitivo na utilização, com abas de acesso mais evidentes e não pastas dentro de pastas.
- Realizar tratamebto do material do MEC e digitalizá-lo, a fim de realização de pesquisas remotas. Isso se configura como sugestão, para auxiliar pesquisas futuras na base de dados catalográfica.
- O Arquivo Nacional é muito importante para preservar a memória e hostória do nosso povo. É necessário que seja muito bem mantido e sua existência é fundamental para que o povo brasileiro principalmente as crianças e adolescentes conheçam a história de seus antepassados.
Fomo muiro bem atendidos. Não há reparos no atendimento. Funcionários muito preparados tecnicamente e muito atenciosos. Excelentes profissionais. Muito obrigada.
- Excelente atendimento dos servidores, prestativos e demonstram grande conhecimento. Ifelizmente o sistema SIAN não é intuitivo para os usuários leigos na plataforma. Se as informações fossem mais claras eu teria ido ao Arquivo Nacional correto.

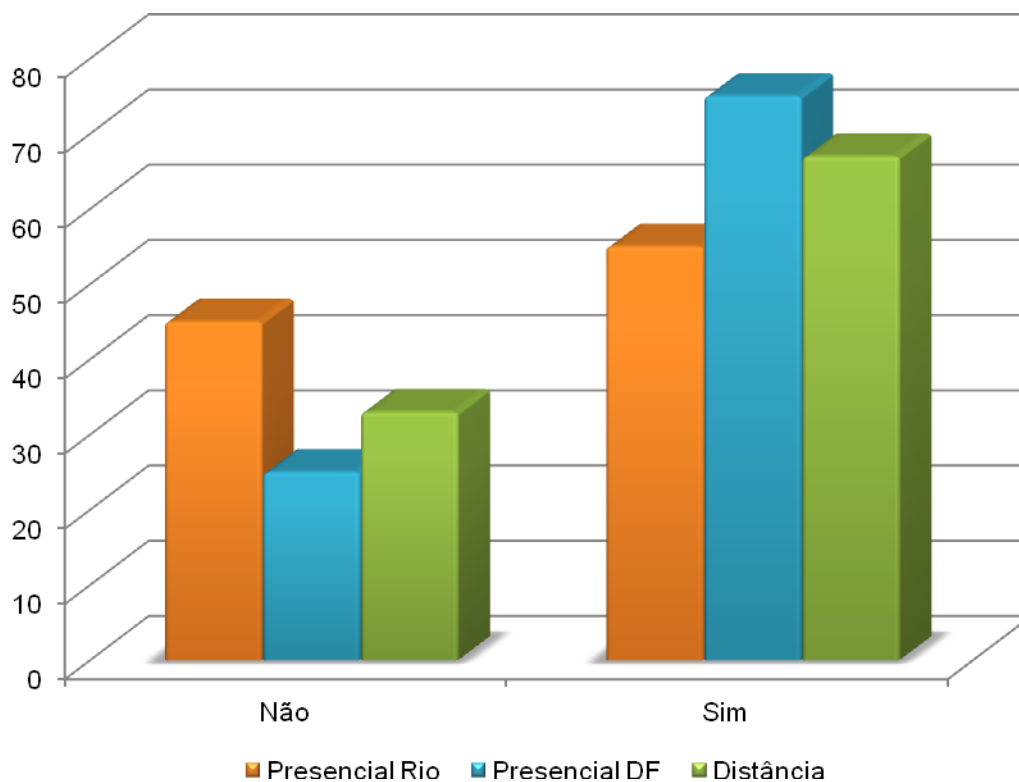
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Achei muito longo o prazo para a conclusão da solicitação. Compreendo que há muitas solicitações, porém teria de haver uma classificação de prioridades quanto a urgência do solicitante. Muitos podem esperar, porém há pessoas, como no meu caso, cuja espera interrompeu por mais de 4 meses o processo.
- Se é uma coisa que preciso com urgência como fica inativo por tanto tempo sem uma solução? Mesmo não estando digitalizado não pode deixar de atender.
- Muito bom
- Bom
- Parabéns pelo trabalho. Dá orgulho de ver o serviço público funcionando bem.
- Prestativo apesar de demorado , mas eficaz. Agradecida
- O atendimento foi bom, porém não satisfez aos meus objetivos. Me sinto totalmente frustrado por não conseguir os registros de naturalização do meu avô português, para minha cidadania
- Preciso encontrar o registro de entrada no Brás do português Manoel Vicente Henriques nascimento em Lisboa Portugal Nascimento. 05/04/1907. Afiliação Manoel Henriques .Maria Luiza Jesus portugueses
- O serviço prestado é de grande valia, para a memória do cidadão brasileiro, podendo ter reflexos positivos de proporções imensuráveis.
- Ótimo atendimento. Porém o web site poderia ser mais simples e fácil de se usar.
- 10
- Espero que continuem ajudando as pessoas a resgatarem o seu passado.
- De início demorou a resposta ao meu e-mail. Paguei a taxa e vou aguardar para ver se consigo o que almejo.
- Preciso de mais informação sobre meu bisavô. Preciso de mais orientação.
- Muito demorado. Tive de pedir a atualização da situação do atendimento mesmo passados mais de 120 dias desde o pedido inicial. Quase nunca consigo ser atendido em menos de 90 dias.
- Prazo da resposta muito longo 5 meses
- Todas as vezes que eu precisava tirar algumas dúvidas, fui sempre muito bem atendido
- que o atendimento seja mais humanizado nos meios eletrônicos, ou seja, que apareça a pessoa a se contatar, e não Equipe de Atendimento à Distância.
- Sobre o atendimento não há nada o que reclamar, sempre foi muito prestativo e claro, sobre as ferramentas de pesquisa no Sian , são muito ruins pq não é permitido voltar a página , nem copiar o endereço de links, demorando muito o acesso.
- O serviço de pesquisa a distância deveria estar na página inicial do site. O e-mail recebido com as orientações sobre como utilizar o site do SIAN foi bem didático facilitou muito o acesso e a

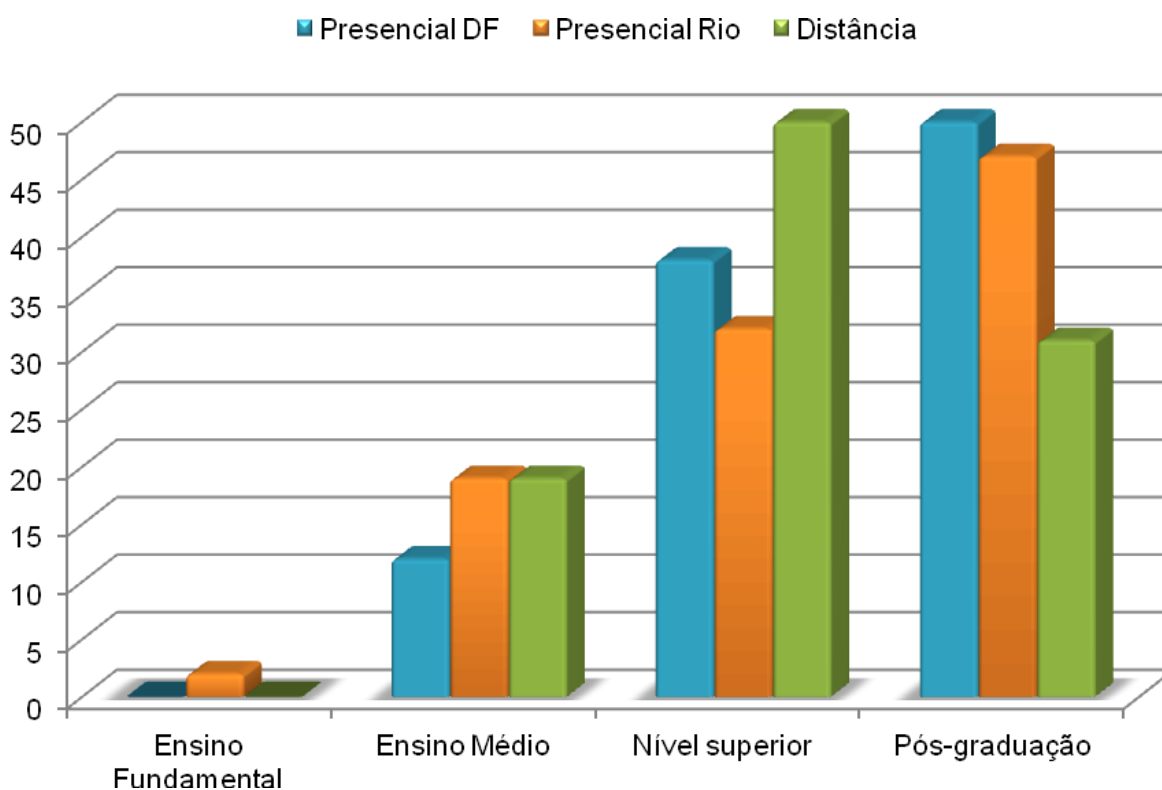
busca da informação. Na página inicial do SIAN há uma ótima explicação sobre os instrumentos de busca.

- Quem está informado sobre como proceder para obter uma certidão e a solicita de forma completa, parece-me inútil e contraproducente, enviar um formulário específico para ser preenchido com informações já fornecidas na solicitação informal.
- Não tenho o que reclamar das minhas solicitações.
- Excelente atendimento.
- Consegui o procurado. Fui bem atendida. Só achei um pouco demorado. Mas me atendeu plenamente
- Achei a pesquisa muito complicada, cheia de variáveis, mas acredito que minha pouca familiaridade com a internet pode ter me prejudicado. No entanto recebi as orientações por e-mail em menos de 24 horas.
- Que o órgão continue com esta dedicação nas solicitações, muito obrigado
- Até o momento só tenho elogios!!!
- O atendimento é excelente. Sei que muitos pedidos são recebidos diariamente no Arquivo Nacional, por isso demoram algum tempo para atender a solicitação. É normal. Porém, tem um outro e-mail que enviei e que ainda não recebi a resposta. Já passou mais de meio ano. Volto a dizer, entendo que muitas pessoas procuram o Arquivo Nacional, que isso interfere diretamente no tempo de atendimento, mas seria interessante, por exemplo, enviar uma notificação, nem que seja automática, só para avisar ao solicitante que o pedido ainda está em fase de pesquisa e análise. Mesmo assim, gosto demais do Arquivo Nacional. Trabalho com pesquisas genealógicas e uso muito o SIAN. Nota 10!
- Poderia se achado o documento! Ter opção de ser enviado para seu email!
- Não recebi qualquer informação sobre meu pedido.
- Gostei muito da agilidade no atendimento.
- Demorou a resposta da pesquisa por excesso de pedidos.
- Muito Bom
- Ótimo atendimento!
- Atendimento a distancia muito bom. Agradecido pela atenção!!!!
- Atendimento é bom, porém poderia ser um pouco mais rápido.

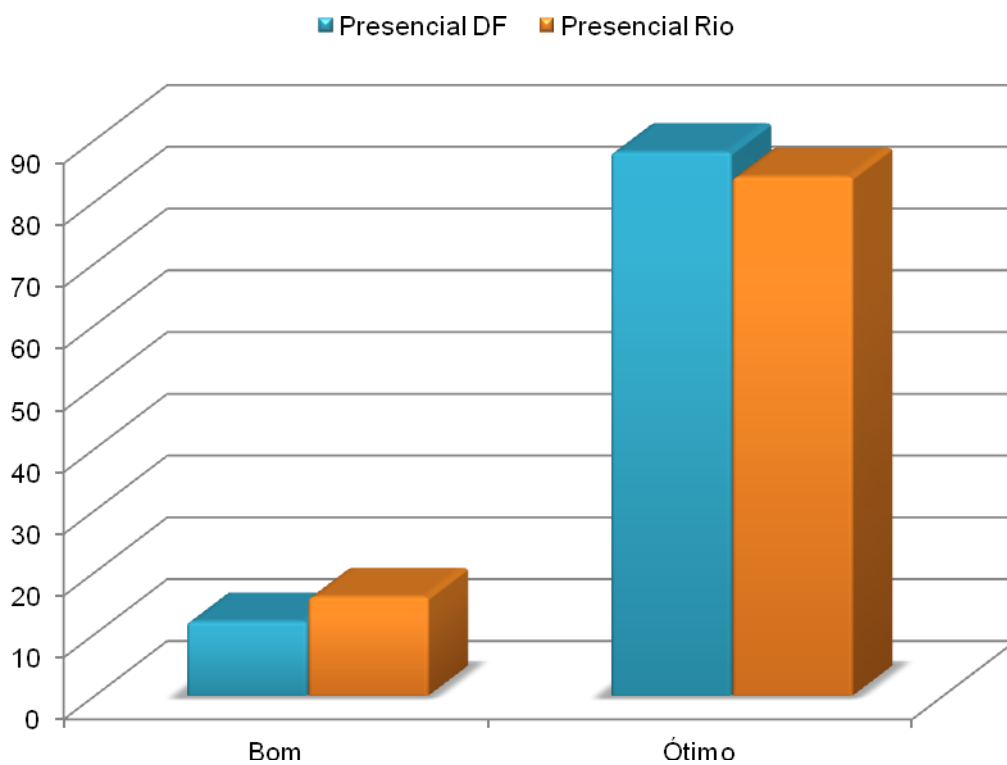
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



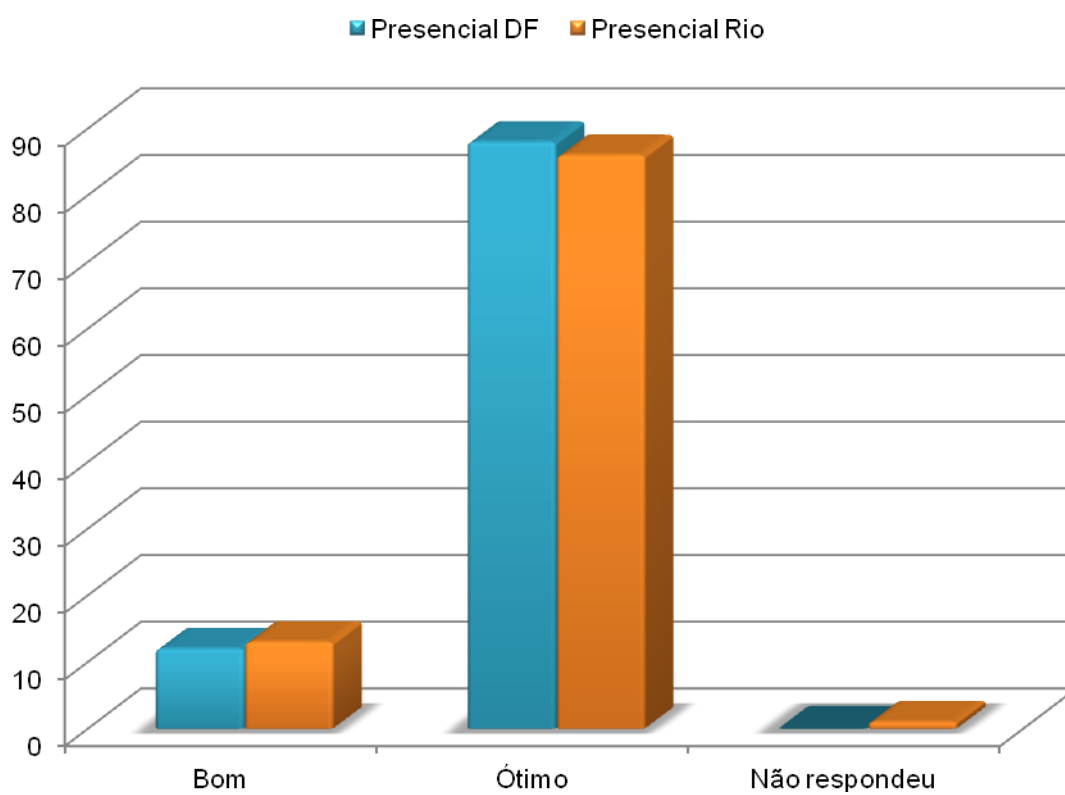
ESCOLARIDADE



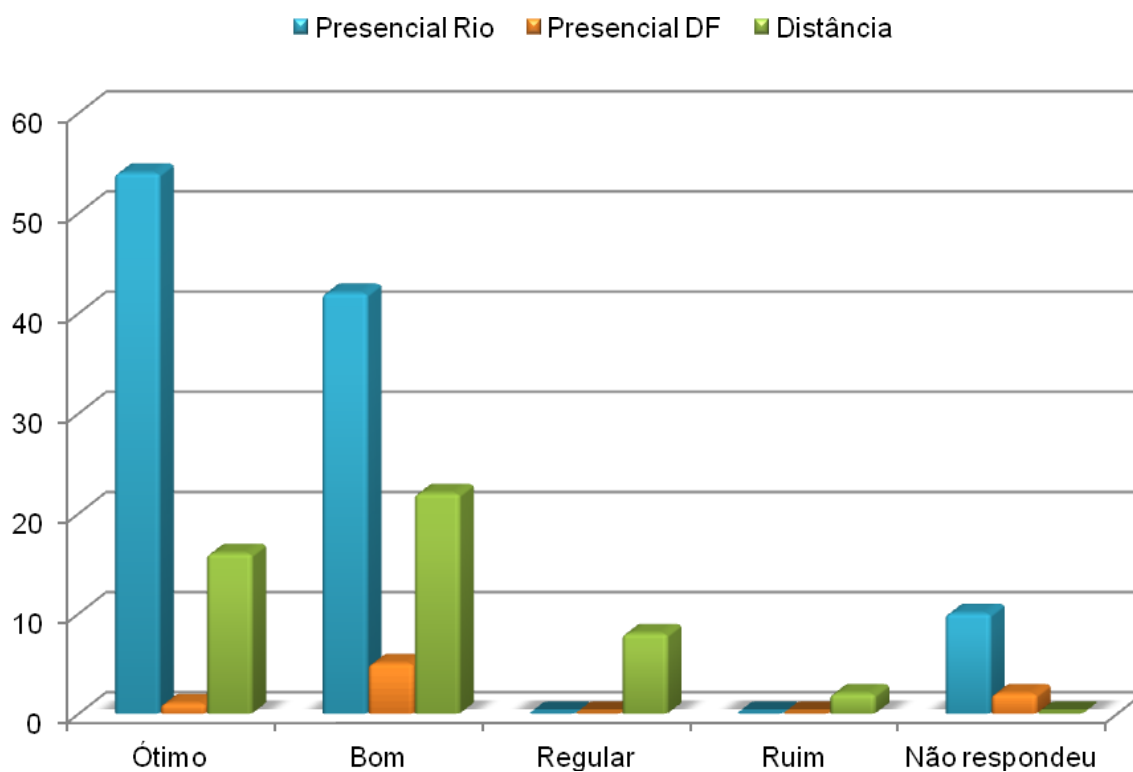
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



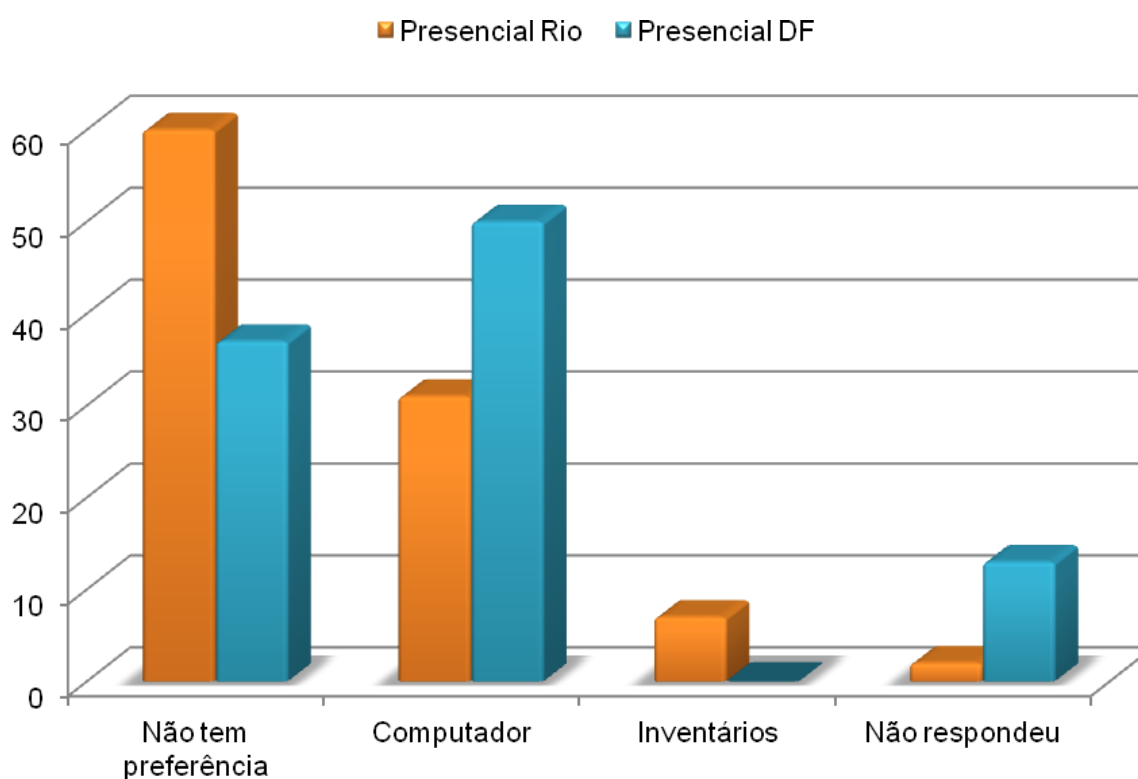
ATENDIMENTO NO BALCÃO



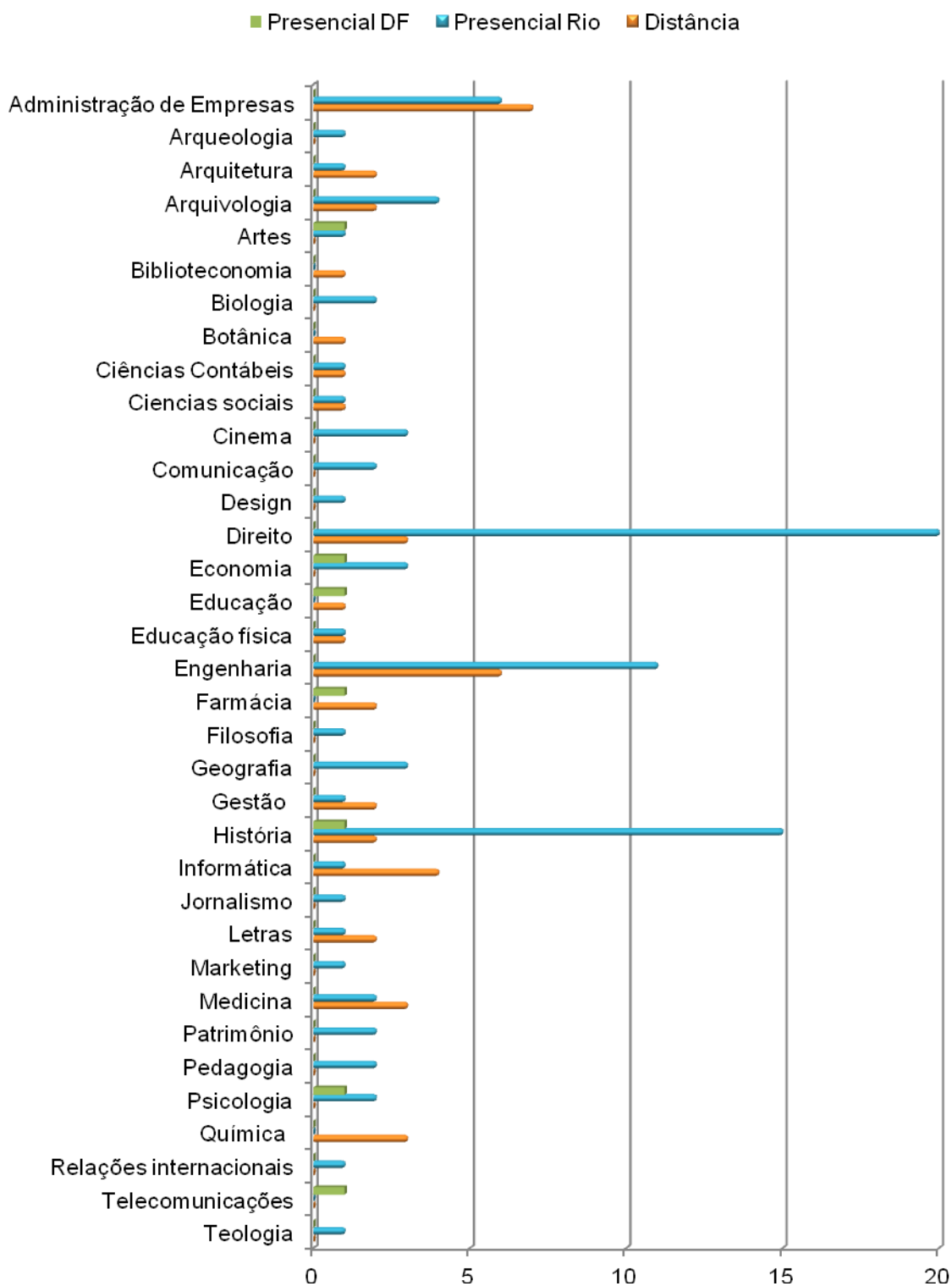
AValiação dos Instrumentos de Pesquisa Disponíveis



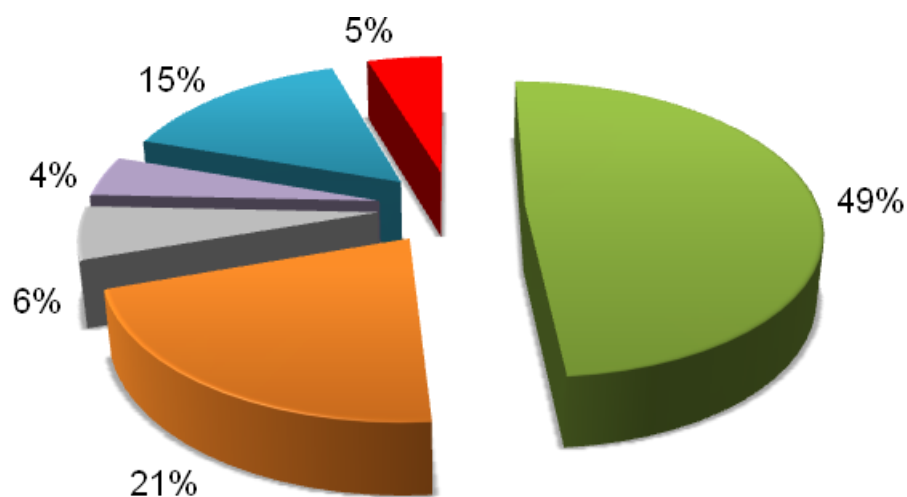
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



FORMAÇÃO

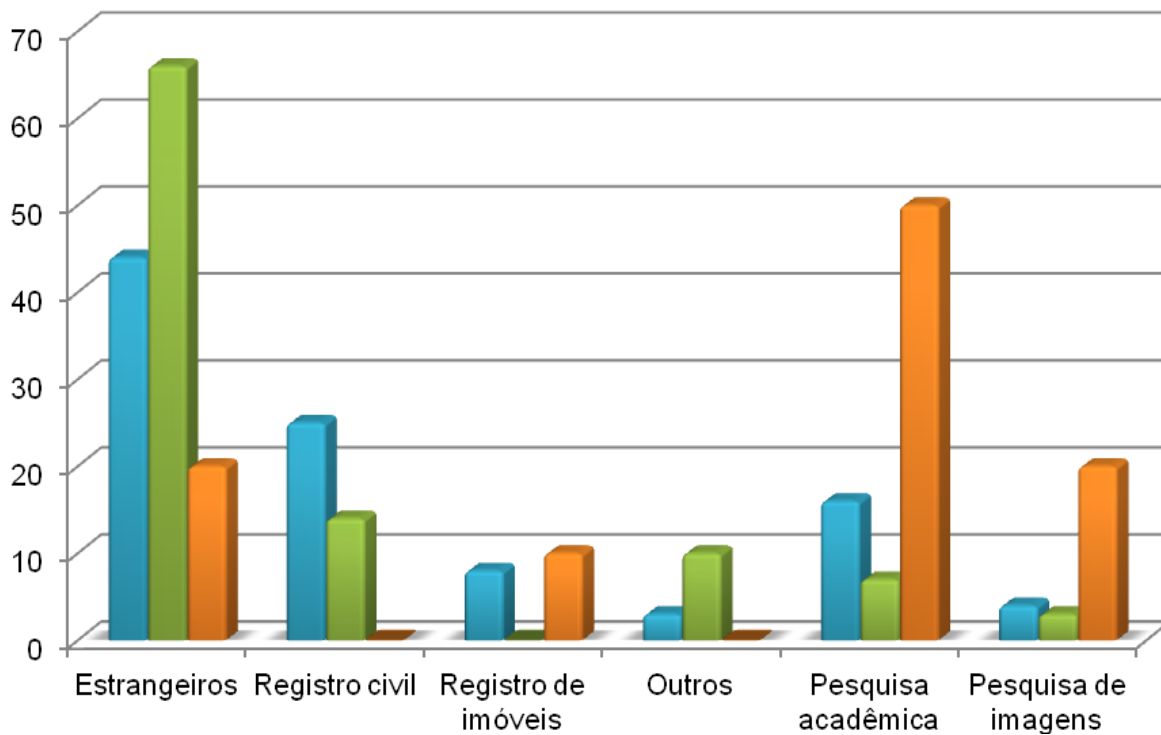


TEMA DE PESQUISA



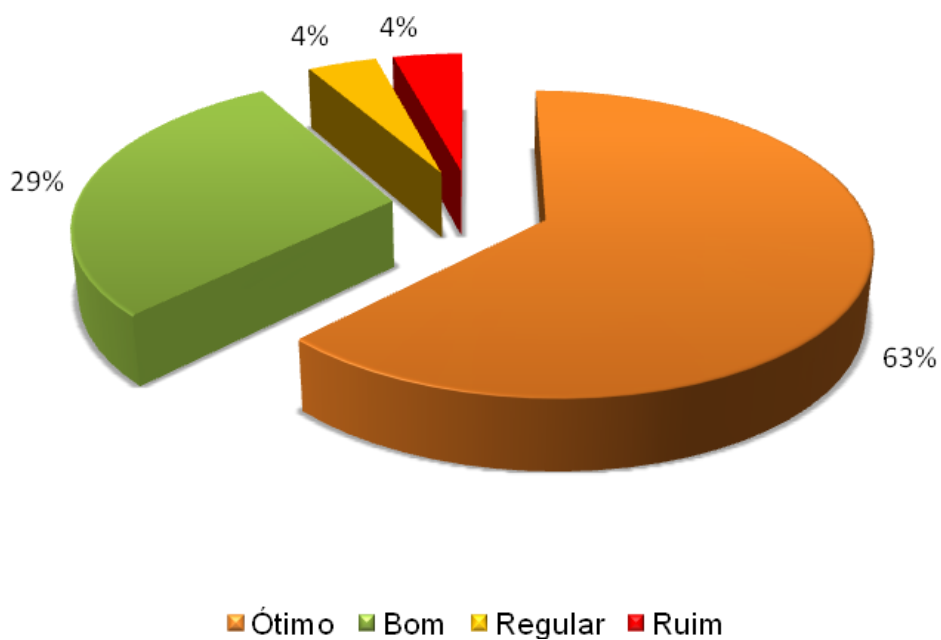
- Estrangeiros
- Registro civil
- Registro de imóveis
- Outros
- Pesquisa acadêmica
- Pesquisa de imagens

- Presencial Rio
- Distância
- Presencial DF

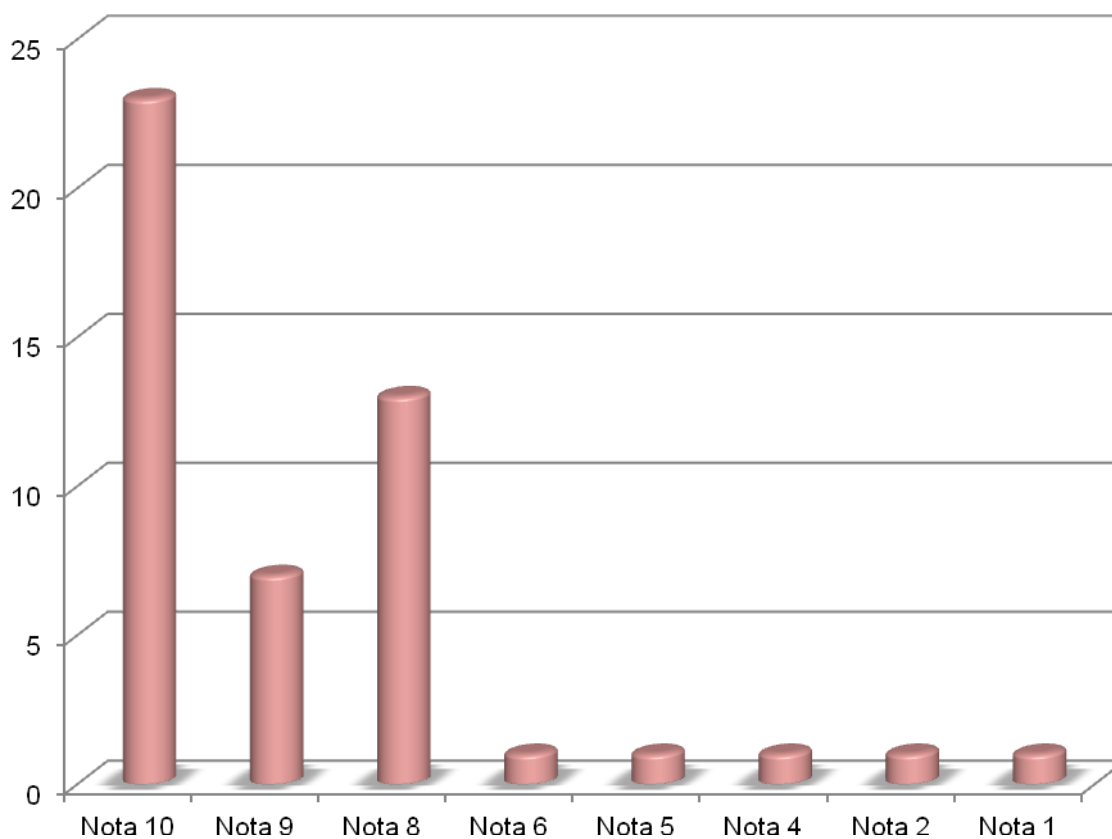


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

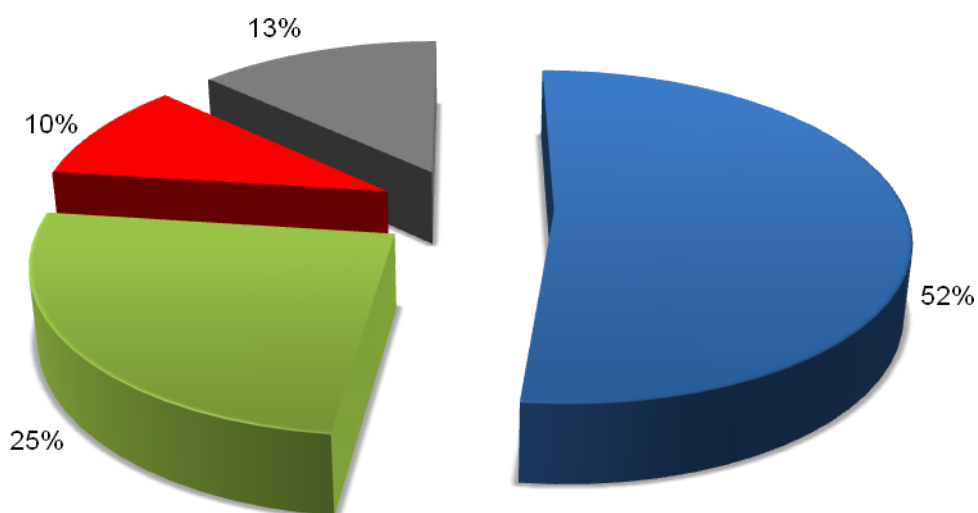
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



NOTA

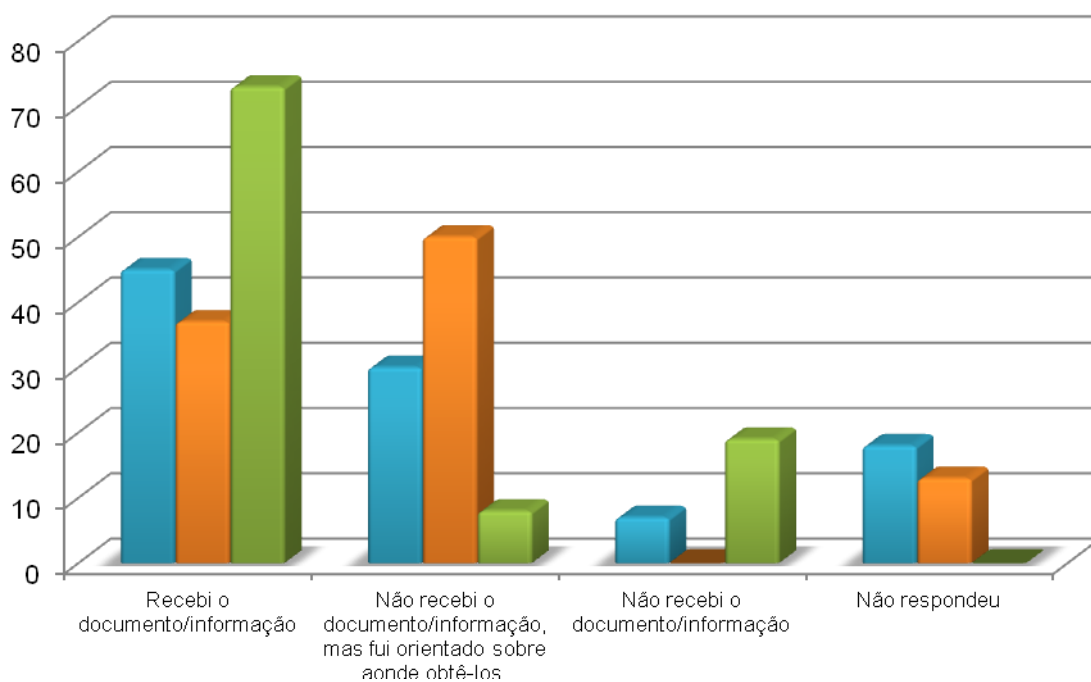


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



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

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



Prezado usuário,

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

PARTICIPE CONOSCO DESTA ESFORÇO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudo

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

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

Sim

Não

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

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

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

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

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

Sim

Não

CONTINUA NO VERSO

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	História	Não	-	Registro de imóveis, Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
2	Pós	Gestão empresarial	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-	Ótimos no balcão: Vitor e Raquel
3	Pós	Medicina	Sim	Recomendação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq em pesquisa	Não	Ótimo atendimento e serviço.
4	Superior	Engenharia	Não	Conhecidos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	-	-	-	-
5	Pós	Direito	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim, orientação	-	Sim	Considerando os frequentes cortes do orçamento do Arquivo Nacional, cada vez fica mais evidente a dependência da instituição da boa vontade dos servidores. São pelas mãos e caráter dos servidores, como a Tássia do atendimento e da coordenadora Alexandra que muitas pesquisas acadêmicas podem ser realizadas. O mesmo vale para os operadores dos arquivos, que apesar de toda falta de apoio, carregam esta instituição nas costas.
6	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Sim	Sim	O atendimento é ótimo e os poucos funcionários são muito atenciosos em especial o atendente Díbulo.
7	Superior	Administração	Sim	Requerimento processo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq precisa	Não	O meu atendimento foi muito bom. A Flávia foi

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
				cidadania estrangeira									de prazo		extremamente atenciosa e me ajudou com informações relevantes para o meu processo de busca.
8	Pós	História	Não	Professores	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	No meu caso eu tinha passagem comprada para o dia 03 de novembro. Na primeira tentativa disseram que so podia agendar para meados de novembro, tentei uma segunda vez, com um atendente, Victor, que foi extremamente gentil e solícito comigo e conseguiu agenda para o dia 01 de novembro. Contudo, em conversa com amigos estes interviam e consegui antecipar para o dia 24 de outubro. Agradeço ao Victor e a coordenação pela antecipação, pois isso me possibilitou adiantar muitas outras pesquisas. Desse modo, seria bom rever o caso de quem vem de muito longe, como eu.
9	Pós	História	Não	-	Imagens, Outros: docs adm INES	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Ressalto apenas as condições precárias de algumas documentações do "Instituto dos Surdos Mudos". Precisam urgente de recuperação e digitalização.
10	Superior	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não	Não	-
11	Pós	História	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Não	Sim	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
12	Ensino Médio	-	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq não dei conteúdo necessário	Não	-
13	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
14	Superior	Artes	Sim	Mídia	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	-	-	Sim	-
15	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Não	-
16	Superior	Relações internacionais	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Bom	-	Inventários	Não	Ótimo	-	-	Sim	-
17	Superior	Geografia	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
18	Pós	História	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	Melhorar a forma de pesquisa no site do Arquivo Nacional - colocar ferramentas mais diretas, simples.
19	Pós	Patrimônio	Não	Internet	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Sim	Não pq precisa de agendamento	Sim	-
20	Pós	-	Não	-	Outros: livro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
21	Ensino Médio	-	Não	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	-	-	Sim	Sim	Sim	-
22	Pós	Economia	Não	Pesquisa	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Gostaria de registrar o excelente atendimento que tive dos funcionários Victor Vasconcelos e Cleide Ferraz! Representam muito bem o Arquivo Nacional. Muito obrigado pelo excelente atendimento em

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															todos os sentidos.
23	Pós	História	Não	Faculdade	Acadêmica	Ótimo	-	Bom	Computador	Sim	-	-	-	Sim	-
24	Superior	Design	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq estou no início da pesquisa	Sim	Agradeço a todos que me atenderam na instituição. Profissionalismo e gentileza foi a impressão que deixou na minha primeira visita ao Arquivo Nacional.
25	Ensino Médio	-	Não	Há muito tempo atrás	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	O cabeludo é muito simpático.
26	Ensino Médio	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Não	-
27	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Não pq só consulta	Não	Atendimento ótimo, consegui tirar as minhas dúvidas do assunto que estou procurando.
28	Pós	Filosofia	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não	Sim	Muito complexo o site para fazer pesquisa.
29	Ensino Médio	-	Sim	Youtube	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim, orientação	Sim	Sim	Quero dizer que me senti muito bem, muito bem recebido na recepção e na portaria, sendo bem atendido pela funcionária Denymar, pela paciência e muito respeito. Recebendo orientação para retornar e recebi orientação para fazer pesquisa em sites. Sou grato pela atenção.
30	Superior	Administração	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	-	Excelente atendimento, prazo corretamente cumprido e a educação e atenção dos funcionários. Excelente.
31	Superior	Contabilidade	Sim	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não pq não esta digitalizado	-	O atendimento ótimo. Mas a pessoa vai casar em dezembro, mas sem a certidão de nascimento

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															não tem como. Gostaria muito de conseguir o documento.
32	Superior	Engenharia	Sim	-	Registro Civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq marquei o agendamento	Não	-
33	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	-	Não	Perfeito
34	Ensino Médio	-	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Muito bom. Obrigado.
35	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Ótimo	Não	Sim	-	-	-	-	-
36	Superior	Cinema	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq não encontrado	Sim	-
37	Fundamental		Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
38	Superior	Direito	Sim	Empresa	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não pq não se encontra na localidade	Não	-
39	Superior	Economia	Sim	Youtube	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq atrasou o pedido	Não	-
40	Superior	Arquivologia	Não	-	Estrangeiros , Registro civil, Registro de imóveis, Acadêmica	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	Achei a pesquisa no banco de dados pelo portal do AN um tanto complicada. No entanto, vim pessoalmente ao AN e o funcionário do balcão me ajudou a preencher os dados.
41	Superior	Geografia	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-
42	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
43	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	-	Orientação	Não pq não há disponível	Não	-
44	Pós	Arquivologia	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq apresentei poucos elementos de pesquisa	Sim	-
45	Pós	Psicologia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	E que a história, a memória e o profissionalismo do Arquivo Nacional sejam respeitados.
46	Superior	Engenharia	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não está no Arquivo Nacional	-	Online - Portal AN Não acho que seja "user friendly". Ou seja, não achei fácil como usuário. Tenho impressão que não há um direcionamento, ou os dados são exatos ou não se encontra informação. No Arquivo Nacional Atendimento excelente de todos, especialmente de Elsa.
47	Pós	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Sou extremamente GRATA ao impagável serviço prestado pelos funcionários do Arquivo Nacional e por ter o privilégio de acessar seu banco de dados, seja online, ou pessoalmente. Todas as vezes em que requeri o serviço/ pesquisa de Entrada/ Registro de Estrangeiros fui sempre muito bem atendida e, com isso, consegui obter as

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															Certidões de Desembarque e de Entrada na Hospedaria da Ilha das Flores dos meus antepassados. Belíssimo lugar e de um acervo de importância inestimável! OBRIGADA ARQUIVO NACIONAL!!!
48	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
49	Pós	Biologia	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Computador	Sim	Regular	Não	Não pq informação insuficiente para a busca	Sim	Digitalização dos registros para consulta online.
50	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-	Só tenho que agradecer pelos funcionários desde a entrada ao atendimento. Que eles sejam valorizados em todos os sentidos afinal sem eles não temos nenhum conhecimento. Muito obrigada.
51	Pós	Direito	Não	Indicação	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Regular	Bom	Computador	Não	Regular	Sim	Não pq não foi encontrado	Sim	-
52	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
53	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Bom	Regular	Regular	Inventários	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
54	Ensino Médio	-	Sim	Faculdade de História	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	Não pq é apenas um levantamento	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
55	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Computador	Sim	-	Orientação	Não pq tenho que aguardar 60 dias	Não	Poderia haver exploração comercial no espaço do pátio interno do Arquivo Nacional (cafés, veda de souvenirs etc), visando angariar mais recursos para despesas diversas dessa instituição.
56	Pós	Cinema	Sim	Internet, Recine	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
57	Ensino Médio	-	Não	Mídia	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foi localizada	Não	-
58	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-
59	Superior	História	Sim	Moradora da área	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	O melhor, dentro do possível. E o espaço físico está de muito bom gosto e, excelente conservação. Parabéns!
60	Ensino Médio	-	Não	-	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
61	Superior	-	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não pq está sendo digitalizado	Não	-
62	Superior	Comunicação	Não	-	Imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regular	Sim	Não pq só é possível comprar minuto cheio	Sim	-
63	Pós	Geografia	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
64	Ensino Médio	-	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não pq indisponibilidade	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
65	Superior	Engenharia	Sim	Sempre soube	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	Não pq será pesquisa da	Sim	-
66	Ensino Médio	-	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento é ótimo, consigo resolver todas as minhas buscas em relação a registros de estrangeiros e registro civil.
67	Superior	Arquivologia	Não	-	Estrangeiros , Registro civil, Registro de imóveis	Bom	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	As mesas da Sala de Leitura poderiam ser mais limpas e algumas luminárias precisam de manutenção.
68	Fundamental	-	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não está disponível no AN	Sim	10!
69	Superior	Engenharia	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	-
70	Pós	Administração	Sim	Indicação, leitura, mídia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	-	-	Sim	Excelente -10
71	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Agradeço a simpatia e o bom atendimento dos funcionários Edite e Carlos Frederico.
72	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq tenho que aguardar busca	Não	Ótimo em tudo.
73	Ensino Médio	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
74	Superior	Engenharia	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq ainda estou esperando	Sim	Funcionário bem prestativo. Nome da funcionária Denymar. Nota 10.
75	Pós	Patrimônio	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	-	-	Sim	Reestruturar a base de dados e inserir mais informações dentro dos

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															campos já disponíveis.
76	Pós	-	Sim	Indicação	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq estou aguardando resposta	Sim	Atendimento excelente. Todos extremamente atenciosos e solícitos. Foi ótimo!
77	Superior	Administração	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Sim	Não pq estou aguardando a pesquisa	Sim	Fiquei muito satisfeita com o atendimento, a pessoa foi muito clara, atenciosa e educada.
78	Superior	Educação Física	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim, orientação	Sim	Sim	Serviço de grande presteza à população, e funcionários superatenciosos!
79	Ensino Médio	-	Não	-	Outros: documento ex-aluno	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
80	Pós	Direito	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Sim	Diante os constantes ataques administrativos dos órgãos superiores à Instituição e descaso absoluto dos representantes do poder público e político é com muito respeito e admiração que enxergo o trabalho desempenhado pelos funcionários do Arquivo Nacional. Desde a recepção até a parte técnica, são esses servidores que, destarte a falta de comprometimento político, carregam essa instituição. O atendimento é excepcional e é muito comum encontrar a disposição, nos servidores,

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															em fazer mais que o ordinário e obrigatório, pelo contrário, a boa vontade e comprometimento dos servidores em especial o funcionário Díbulo, é um orgulho para essa combatida instituição. Deixo meu sincero agradecimento para toda a equipe de trabalho que luta pela manutenção e disseminação deste valioso patrimônio nacional.
81	Superior	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Inventários	Não	-	-	-	Sim	-
82	Superior	Direito	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	-	Sim	-
83	Superior	História	Sim	Pelo pesquisador supervisor	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-
84	Superior	Pedagogia	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Fui muito bem atendida pelo funcionário responsável. Recebi todas as orientações e encaminhamentos.
85	Ensino Médio	-	Não	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
86	Superior	Direito	Sim	Mídia	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Ótimo atendimento, chama a atenção a cordialidade dos serventuários do Arquivo Nacional, modelo/ exemplo a ser seguido pelos demais órgãos públicos, sejam ba esfera municipal, estadual e federal. Que assim se mantenha!
87	Ensino Médio	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
88	Superior	Arquitetura	Sim	Polícia Federal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	-	-
89	Superior	Medicina	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
90	Superior	Comunicação	Não	-	Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Sim	-	Atendimento muito bom. Já fiz duas pesquisas e fui bem atendida. Um documento não consegui, mas o outro consegui.
91	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regular	Não	Não pq não localizei	Não	-
92	Pós	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Não	-
93	Pós	Arqueologia, História	Não	-	Estrangeiros, Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	O atendimento é muito bom, quanto às informações dos documentos pesquisados acho poucas, sei que é difícil disponibilizar, mas quanto aos documentos históricos sem muita informação, nem sempre conseguimos encontrar o que procuramos, sendo necessário agendamento de várias documentações.
94	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
95	Pós	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
96	Pós	-	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não	Sim	-
97	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	Sim	Sim	Atendimento foi ótimo. Excelente.
98	Pós	Direito, Economia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq solicitei hoje	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
99	Superior	Direito	Sim	Indicação	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Bom	Sim	Sim	Não	Precisei da certidão de batismo de minha avó, nascida em 1885. Tive muita dificuldade de encontrar em cartórios e em outros lugares. Então uma advogada amiga me sugeriu procurar no Arquivo Nacional. Nunca antes tinha vindo aqui, fiquei surpresa pelo atendimento desde a recepção até nos balcões. Todos muito solícitos e educados. Peguei hoje o documento da certidão de batismo de minha avó. Só tenho que agradecer aos funcionários e diretoria do Arquivo Nacional. Obrigada.
100	Pós	Psicologia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq foi encontrada no site	Sim	Obrigada
101	Superior	Teologia	Sim	Mídia	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não foi encontrado o nome procurado	Não	O atendimento foi ótimo.
102	Superior	História	Sim	Pesquisa	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Parabéns pelo atendimento.
103	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não encontrado	Sim	Excelente
104	Superior	Arquivologia	Não	-	Estrangeiros , Registro	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	O atendimento é bom. Algumas luminárias da

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
					civil, Registro de imóveis, Acadêmica										sala de leitura precisam de manutenção. Nem todas funcionam, seja por lâmpadas quimadas ou mal contato.
105	Superior	Letras, Pedagogia	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq preciso de outros documentos	Sim	Não tenho do que reclamar. Fui muito bem atendido.
106	Superior	Engenharia	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Parabéns pelos serviços.
107	Superior	Jornalismo	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq problemas cartórios	Sim	-
108	Superior	TI	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
109	Superior	Artes	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
110	Ensino Médio	-	Não	Indicação	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
111	Superior	Biologia	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Não pq acabei de dar entrada	Sim	Nada a acrescentar. Foi tudo ótimo. Obrigado.
112	Ensino Médio	-	Não	-	Estrangeiros, Registro civil, Imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
113	Superior	Direito	Sim	Indicação	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq precisa ser digitalizado	Sim	-
114	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Não	Fui atendido muito bem na recepção e pelo funcionário Victor, muito atencioso.
115	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Sim	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
116	Superior	Marketing	Não	-	Estrangeiros , Registro civil,	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq abri solicitação	Não	-
117	Pós	Direito	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Orientação	Não pq não foi encontrado	Não	Excelente atendimento em relação à busca do documento.
118	Pós	Direito	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq não foi encontrada a data anterior	Sim	Um atendimento maravilhoso! Precisamos de funcionários como esses que estão no Arquivo Nacional. Estou muito impressionada com toda atenção e educação dos funcionários.
119	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Imagens	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq não solicitei	Não	-
120	Pós	Ciências Sociais	Sim	Referências em livros	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-
121	Ensino Médio	-	Não	Curia	Estrangeiros , Registro civil,	Bom	Bom	-	-	Não	-	-	-	Sim	Deveriam disponibilizar as buscas online.
122	Superior	Cinema	Não	-	Imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
123	Pós	-	Sim	Oficina Lanterna Mágica	Imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Sim	-	-	-	Sim	A Cleide foi excelente no atendimento
124	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
125	Pós	Direito	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não tinha no Arquivo	Não	-
126	Superior	Direito	Sim	RGI	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Não	Sim	Não	Parabéns pelo atendimento, pelo zelo pelos bens interiores bem como com o cuidado dos funcionários.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
127	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq baixou direto da internet	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Ensino Médio	-	Sim	Visita anterior	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	-	-	Seria interessante deixar avisado que existe wi-fi no recinto. Também é possível deixar disponível impresso o significado das SIGLAS de cada fundo que o Dspace comporta.
2	Superior	Psicologia	Sim	Necessidade de pesquisa	Registro de imóveis	Bom	Bom	-	-	Não	-	-	-	Sim	-
3	Superior	Farmácia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Orientação	Não pq ainda está em pesquisa	Não	Achei um pouco confuso a utilização do SIAN apesar de ter conseguido localizar o documento gostaria que fosse mais intuitivo na utilização, com abas de acesso mais evidentes e não pastas dentro de pastas.
4	Pós	Educação	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq não foi solicitada por mim	Sim	Realizar tratamento do material do MEC e digitalizá-lo, a fim de realização de pesquisas remotas. Isso se configura como sugestão, para auxiliar pesquisas futuras na base de dados catalográfica.
5	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
6	Pós	Economia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq pessoa procurada não localizada		O Arquivo Nacional é muito importante para preservar a memória e história do nosso povo. É necessário que seja muito bem mantido e sua existência é fundamental para que o povo brasileiro principalmente as crianças e adolescentes conheçam a história de seus antepassados.

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															Fomo muio bem atendidos. Não há reparos no atendimento. Funcionários muito preparados tecnicamente e muito atenciosos. Excelentes profissionais. Muito obrigada.
7	Pós	Artes	Sim	Internet	Imagens, acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Não	Excelente atendimento dos servidores, prestativos e demonstram grande conhecimento. Infelizmente o sistema SIAN não é intuitivo para os usuários leigos na plataforma. Se as informações fossem mais claras eu teria ido ao Arquivo Nacional correto.
8	Superior	Telecomunic ações	Sim	-	Imagens, acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Pós-graduação	Arquitetura	MBA em gestão de projetos	Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			9
2	Nível superior	letras - inglês		Sim	internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim	ainda estou aguardando a cópia	Achei muito longo o prazo para a conclusão da solicitação. Compreendo que há muitas solicitações, porém teria de haver uma classificação de prioridades quanto a urgência do solicitante. Muitos podem esperar, porém há pessoas, como no meu caso, cuja espera interrompeu por mais de 4 meses o processo.	9
3	Nível superior	Análise de sistema		Sim	Indicação	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ruim	Ruim	Ruim	Não recebi o documento/informação	Não	Informam que estão em fase de digitalização e não é possível achar a certidão de nascimento	Se é uma coisa que preciso com urgência como fica inativo por tanto tempo sem uma solução? Mesmo não estando digitalizado não pode deixar de atender.	1
4	Pós-graduação	educação física	pós em atividades aquáticas	Sim	através de pesquisas na internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		muito bom	9
5	Nível superior	gestor de recursos humanos	Administração (incompleto)	Sim	Google	Pesquisa acadêmica	Bom	Regular	Regular	Recebi o documento/informação	Não	Eu solicitei um material e espero a resposta se tem ou não, simples	Bom	6
6	Pós-graduação	Química	Doutor em química	Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Bom	Regular	Recebi o documento/informação	Sim		Parabéns pelo trabalho. Dá orgulho de ver o serviço público funcionando bem.	10
7	Nível superior	Biblioteconomia		Sim	Através da internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Prestativo apesar de demorado, mas eficaz. Agradecida	8
8	Nível superior	Gestão em Recursos Humanos		Sim	Internet	Pesquisa acadêmica	Regular	Regular	Ruim	Recebi o documento/informação	Não	Me enviaram um link que não abre, gostaria de receber o arquivo solicitado em PDF ou Word		5
9	Nível	letras		Não	indicacao	Entrada e	Regular	Regular	Regular	Não recebi	Não	nao existe registro	o atendimento foi bom,porém não satisfez aos	8

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
	superior	,ciências sociais			atraves da internet	registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)				o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.			meus objetivos.me sinto totalmente frustrado por não conseguir os registros de naturalização do meu avo português,para minha cidadania	
10	Ensino médio			Sim		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não		Preciso encontrar o registro de entrada no Brás do português Manoel Vicente Henriques nascimento em Lisboa Portugal Nascimento. 05/04/1907. Afiliação Manoel Henriques .Maria Luiza Jesus portugueses	10
11	Nível superior	Engenharia Mecânica		Sim	Sites e busca	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não	Ainda não quitamos a Guia e recolhimento	O serviço prestado é de grande valia, para a memória do cidadão brasileiro, podendo ter reflexos positivos de proporções imensuráveis.	10
12	Ensino médio			Sim	Pesquisa	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Não	Fiz duas solicitações (dois nomes), porem recebi somente uma.		8
13	Nível superior	Ciência da Computação		Sim	Indicação	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Regular	Regular	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Ainda não chegou, mas vai ser encaminhada.	Ótimo atendimento. Porem o web site poderia ser mais simples e fácil de se usar.	10
14	Nível superior	Engenharia Civil		Sim	internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		10	10
15	Nível superior	Ciências Contábeis		Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim			9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
16	Ensino médio			Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Espero que continuem ajudando as pessoas a resgatarem o seu passado.	10
17	Pós-graduação	Direito	Administração	Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim			10
18	Pós-graduação	Farmácia e Medicina	Farmacêutica Industrial e Médica Emergencista	Sim	Via internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não	Acho que ainda não deu tempo pois paguei ontem à taxa	De início demorou a resposta ao meu e-mail. Paguei a taxa e vou aguardar para ver se consigo o que almejo.	8
19	Nível superior	administração		Sim	pesquisas no Google	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Não	que não foi encontrado		10
20	Pós-graduação	Tecnólogo em Redes de Computadores	Redes e Computação Distribuída	Sim	Na internet	Outros	Bom	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Preciso de mais informação sobre meu bisavô. Preciso de mais orientação.	9
21	Pós-graduação		Tecnologia Educativa	Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ruim	Regular	Ruim	Não recebi o documento/informação	Não	Prontuário de Registro de Estrangeiro não localizado apesar de eu ter fornecido o nome completo, filiação, número da Carteira Modelo 19 e a data de expedição no RJ.	Muito demorado. Tive de pedir a atualização da situação do atendimento mesmo passados mais de 120 dias desde o pedido inicial. Quase nunca consigo ser atendido em menos de 90 dias.	2
22	Pós-graduação	Engenharia	Engenharia	Não	Pesquisa de registro de estrangeiro	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Bom	Recebi o documento/informação	Sim		Prazo da resposta muito longo 5 meses	8
23	Nível superior	Administração		Sim	Pesquisa no Google	Entrada e registro de estrangeiros (dupla	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Recebi o documento/informação	Sim		Todas as vezes que eu precisava tirar algumas dúvidas, fui sempre muito bem atendido	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						cidadania etc.)								
24	Nível superior	Medicina		Não	Através da mídia, internet, pesquisas específicas etc.	Outros	Ótimo	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	Até a presente data não me foi enviada a GRU para pagamento	que o atendimento seja mais humanizado nos meios eletrônicos, ou seja, que apareça a pessoa a se contatar, e não Equipe de Atendimento à Distância.	8
25	Ensino médio			Sim	dicas de amigos	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ruim	Ruim	Recebi o documento/informação	Não	irei receber, pois ainda não realizei o pagamento.	Sobre o atendimento não há nada o que reclamar, sempre foi muito prestativo e claro, sobre as ferramentas de pesquisa no Sian, são muito ruins pq não é permitido voltar a página, nem copiar o endereço de links, demorando muito o acesso.	8
26	Nível superior	Arquivologia		Não		Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Ótimo	Não recebi o documento/informação, mas fui orientado sobre aonde obtê-los.	Não	O documento está classificado como confidencial	O serviço de pesquisa a distância deveria estar na página inicial do site. O e-mail recebido com as orientações sobre como utilizar o site do SIAN foi bem didático facilitou muito o acesso e a busca da informação. Na página inicial do SIAN há uma ótima explicação sobre os instrumentos de busca.	8
27	Ensino médio			Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Bom	Bom	Não recebi o documento/informação	Não			9
28	Ensino médio			Sim	Através de pesquisa realizada no portal dos Imigrantes/S.P.	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Regular	Ótimo	Recebi o documento/informação	Não	Ainda não decorreu o prazo previsto.	Quem está informado sobre como proceder para obter uma certidão e a solicitação de forma completa, parece-me inútil e contraproducente, enviar um formulário específico para ser preenchido com informações já fornecidas na solicitação informal.	8
29	Ensino médio			Sim	internet	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim			10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
30	Nível superior	Direito		Não	trabalho	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito), Outros	Bom	Bom	Bom	Sim	Sim			8
31	Pós-graduação		Pós-Graduada em Direito Imobiliário, como também em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho	Não	Conheço o Arquivo Nacional do RJ, e lá me informaram o e-mail do Arquivo Nacional do DF.	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Não tenho o que reclamar das minhas solicitações.	10
32	Pós-graduação		Doutorado em Botânica	Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Excelente atendimento.	10
33	Nível superior	Química industrial		Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Regular	Regular	Sim	Não	Estou aguardando. Já fiz o pagamento da GRU	Consegui o procurado. Fui bem atendida. Só achei um pouco demorado. Mas me atendeu plenamente	8
34	Ensino médio			Sim	Minha filha me mostrou	Outros	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Sim		Achei a pesquisa muito complicada, cheia de variáveis, mas acredito que minha pouca familiaridade com a internet pode ter me prejudicado. No entanto recebi as orientações por e-mail em menos de 24 horas.	10
35	Pós-graduação	engenharia civil	patologia do concreto	Sim	informação do arquivo municipal de são paulo	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		que o órgão continue com esta dedicação nas solicitações, muito obrigado	10
36	Pós-graduação	Engenharia de Computação	Liderança e Gestão de Pessoas	Sim	Pesquisa on-line.	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Estou respondendo o questionário após o primeiro contato, responderei novamente assim que finalizar o processo.	Até o momento só tenho elogios !!!	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
37	Pós-graduação		Medicina com especialização em Medicina do Trabalho	Sim	Através da Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Sim			10
38	Nível superior	Sistemas de Informação, porém, incompleto.		Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito), Pesquisa de imagens, Outros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		O atendimento é excelente. Sei que muitos pedidos são recebidos diariamente no Arquivo Nacional, por isso demoram algum tempo para atender a solicitação. É normal. Porém, tem um outro e-mail que enviei e que ainda não recebi a resposta. Já passou mais de meio ano. Volto a dizer, entendo que muitas pessoas procuram o Arquivo Nacional, que isso interfere diretamente no tempo de atendimento, mas seria interessante, por exemplo, enviar uma notificação, nem que seja automática, só para avisar ao solicitante que o pedido ainda está em fase de pesquisa e análise. Mesmo assim, gosto demais do Arquivo Nacional. Trabalho com pesquisas genealógicas e uso muito o SIAN. Nota 10!	10
39	Ensino médio			Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.), Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim			Poderia se achado o documento! Ter opção de ser enviado para seu email!	10
40	Nível superior	Arquivista		Sim	Na profissão nas pesquisas.	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Quando recebi este e-mail tive esperança de obter algo sobre o assunto de minha pesquisa, ou seja, algo sobre os funcionários da E.F.Dom Pedro II (engenheiros, técnicos)	Não recebi qualquer informação sobre meu pedido.	4
41	Pós-graduação	Administração de Empresas	Gestão de Pessoas	Sim	Google	Entrada e registro de estrangeiros (dupla	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Gostei muito da agilidade no 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?	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						cidadania etc.)								
42	Nível superior	Historia		Sim	Internet	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Demorou a resposta da pesquisa por excesso de pedidos.	8
43	Nível superior	Ciências Farmacêuticas		Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Sim			10
44	Pós-graduação		Especialização em Expressão Gráfica-Arquitetura	Não	pesquisa genealógica	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Não existe		10
45	Nível superior	Engenharia Química		Não		Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não	Não solicitei documentos, somente informações	Muito Bom	9
46	Nível superior	Administração de Empresas		Sim	Google	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Ótimo atendimento!	10
47	Nível superior	Administração de Empresas	Ainda não	Não	Frequento o Arquivo Nacional desde 1972	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	O Arquivo não tem o registro que necessito.	Atendimento a distancia muito bom. Agradecido pela atenção!!!!	10
48	Nível superior	História		Sim	Já conhecia, mas a consulta por e-mail conheci pesquisando sobre entrada de estrangeiros	Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)	Bom	Bom	Regular	Sim	Não	Não foi encontrada nos arquivos	Atendimento é bom, porém poderia ser um pouco mais rápido.	8