

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL
EQUIPE DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA
SOBRE
QUALIDADE NO ATENDIMENTO
OUTUBRO-DEZEMBRO
2021

Rio de Janeiro
2021

APRESENTAÇÃO

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de sua Equipe de Estudos de Usuário, dá continuidade à publicação do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento.

Este relatório apresenta as informações obtidas com o preenchimento do questionário *online* distribuído aos usuários, de outubro a dezembro de 2021. Devido à ocorrência da pandemia do Covid-19, a partir da qual foi instituído o trabalho remoto e suspenso o atendimento presencial nas salas de consulta do Arquivo Nacional, foram recebidas apenas as respostas ao questionário aplicado aos usuários a distância.

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. Anexo ao relatório vai o Quadro de Tabulação das respostas.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em:

<https://goo.gl/3RriEu>

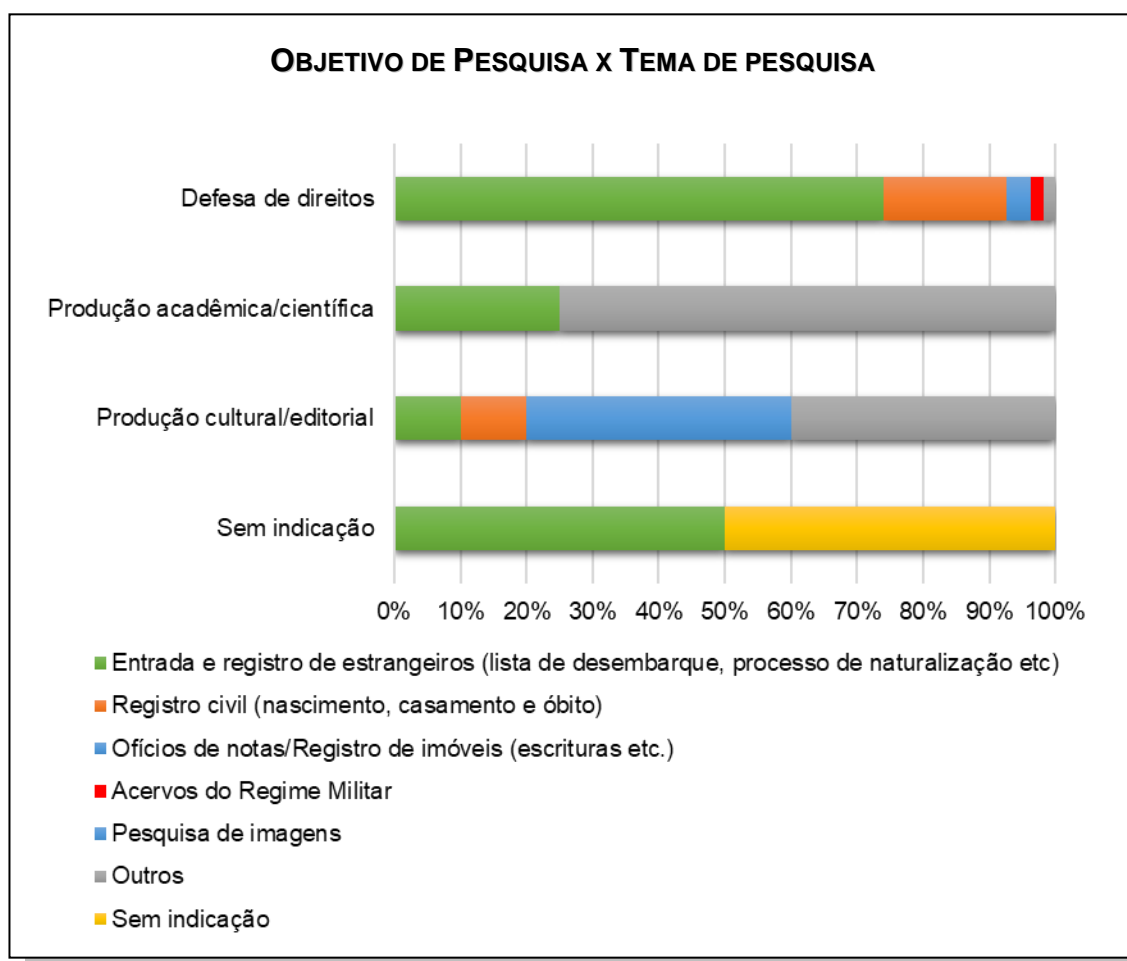
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021.

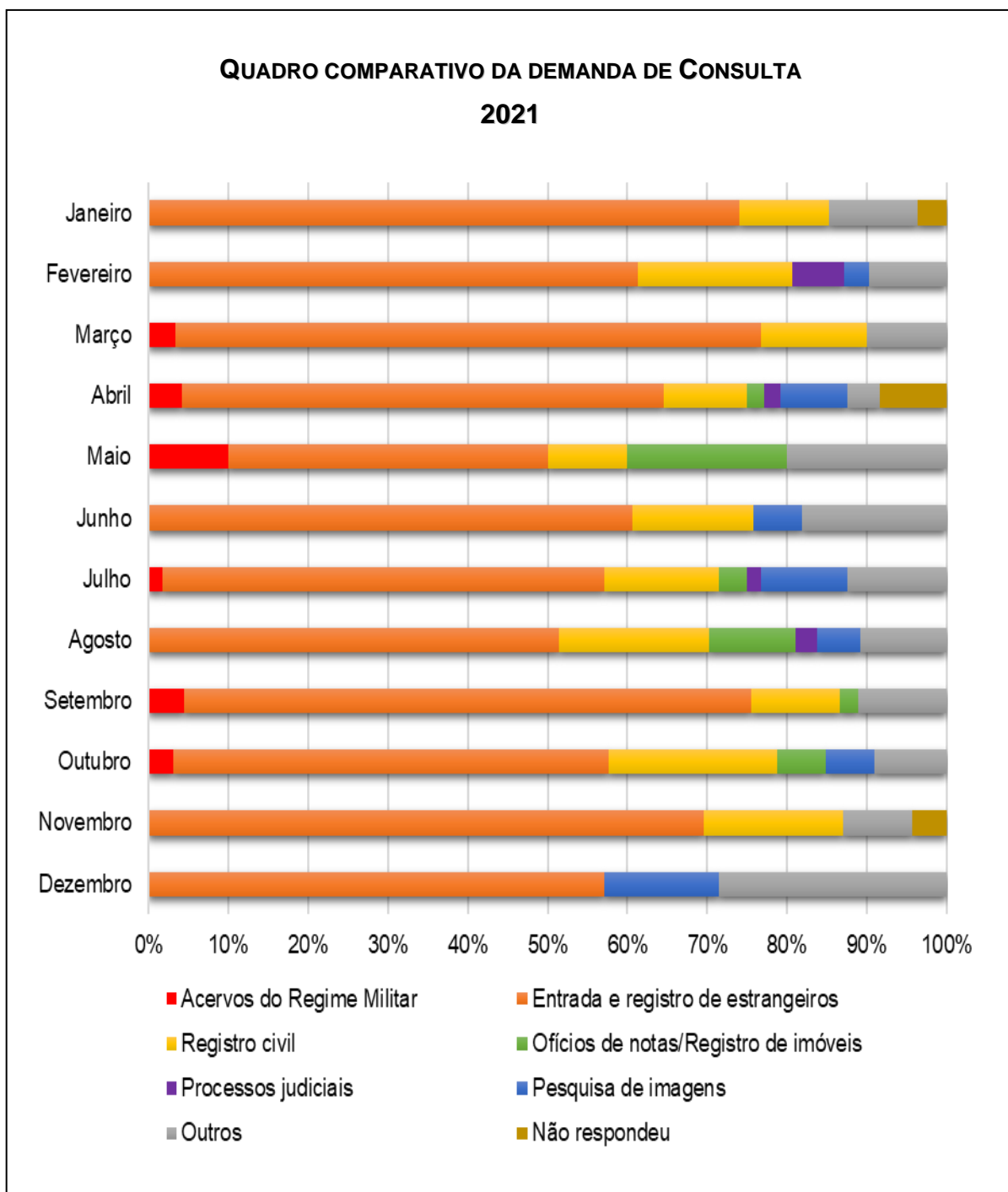
Neste período, o questionário distribuído *online* para os usuários de atendimento a distância, retornou 70 respostas, sendo 33 em outubro, 23 em novembro e 14 em dezembro.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 62,9% dos usuários que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de outubro a dezembro, 35,7% tem nível superior, 34,3% tem pós-graduação, 28,6% ensino médio; 1,4% não respondeu.
- De outubro a dezembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam a pesquisa foi nas áreas de Tecnologia da Informação e de Direito (15,1% cada).
- Neste período, 77,1% dos respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 14,3% dos respondentes e a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 5,7%. O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração no tema Entrada e Registro Estrangeiros.

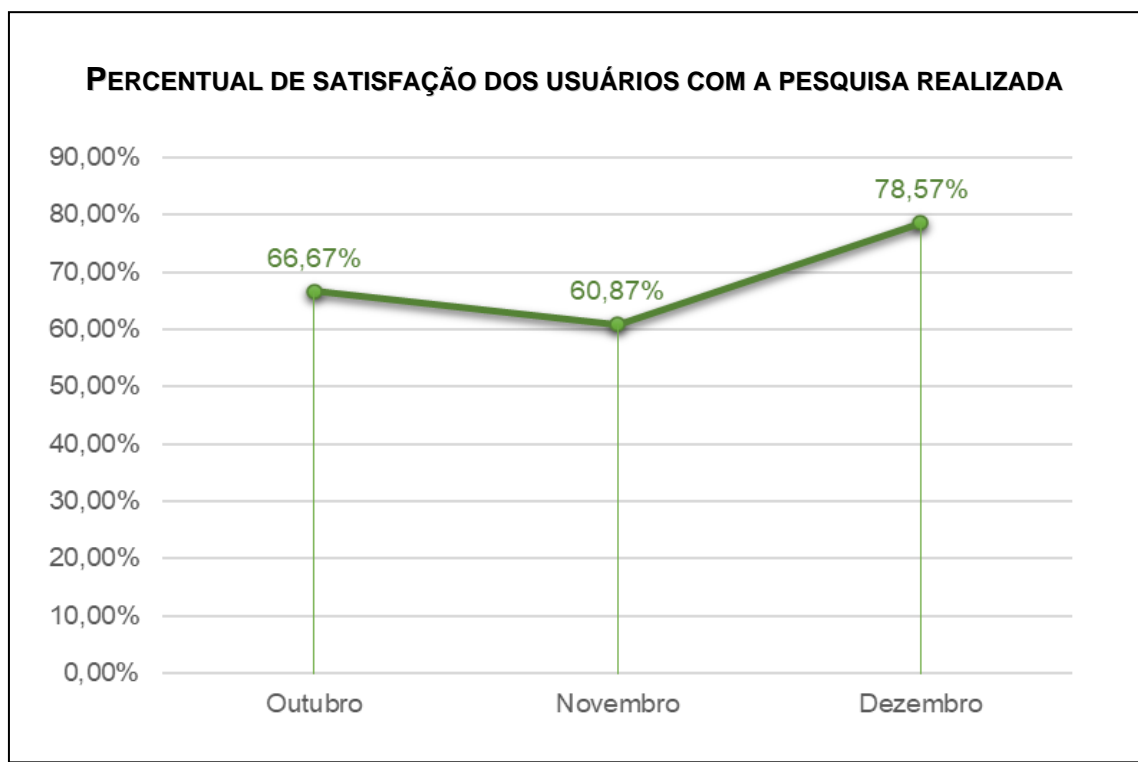


- Dentre os temas, a maior incidência foi Entrada e Registro de Estrangeiros (61,4%) seguido de Registro Civil (15,7%). Na opção Outros, ocorreram pesquisas sobre origens de municípios, biografias para elaboração de verbetes de dicionários, entre outros.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 45,7% dos usuários os considerou ótimos, 30% bons, 11,4% regulares, 10% ruins e 2,9% não respondeu.

- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 50% respondeu que recebeu o documento/informação, 17,1% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 30% não recebeu o documento/informação; e 2,9% não respondeu.



- 61,2% dos respondentes não solicitou serviço, 20,9% pediu cópia digital em mídia, 11,9% cópia em papel, 3% cópia digital "em nuvem" e 3% certidão probatória.
- 62,9% dos usuários considerou ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 22,9% as considerou boas, 4,3% regulares e 5,7% ruins; 4,3% não respondeu
- 54,4% dos usuários atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 11,8% deu nota 9; 11,8% nota 8 e os restantes atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 64,3% dos usuários deixou suas observações; destas, 62,2% são positivas. Dentre os comentários ocorre a reclamação quanto ao tempo de atendimento e às dificuldades encontradas na pesquisa no SIAN.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS

- EXCELENTE, PARABÉNS!
- Parabéns e viva o Arquivo Nacional!
- Adorei o serviço de pesquisa do SIAN. Agradeço a atenção, em especial a Paula Cristina Trannin Melo e os técnicos que auxiliaram na minha busca.
- O atendimento de Consultas é muito bom. Eu só tenho dificuldade na pesquisa no Sian. As vezes colocando mais de uma palavra-chave, não é possível localizar a imagem.
- gostei bastante. sobre o site sian, os filtros lá não funcionam bem e seria possível adicionar mais opções de filtros de maneira bem fácil seria bom ter carinho com a plataforma.
- o documento no tem a informacao do arribo perlo navio, tem que haber desembarcado em RECIFE
- Excelente!
- Estou satisfeito com o atendimento. Sugiro que seja mais rápido.
- Gostaria de agradecer a todos os envolvidos na pesquisa de minha solicitação
- Eu não tenho nada a reclamar, somente deixaria uma sugestão para o serviço de email do Arquivo Nacional, em agregar ao menos algum mecanismo eletrônico de resposta, se não a definitiva, ao menos para informar que a solicitação esta em curso. Coisa do tipo! Para o cidadão ficar mais seguro com relação a sua demanda. No meu caso por exemplo, enviei um email no dia 29 de setembro. E recebi uma resposta hoje, pois além do email enviei também dois encaminhamentos. Se no primeiro já obtivesse ao menos uma resposta de acolhida do email. Isto proporciona mais segurança para o cidadão, demonstrando que sua demanda fora acolhida. Uma sugestão tão somente! Acolhida automática e resposta automática de email recebidos.
- Excelente serviço público
- Poderia ser mais rápido o envio das certidões devido aos prazos estabelecidos pelos órgãos q solicitam os documentos.Ex:INSS

- Não poderia ter ficado mais satisfeito com o atendimento recebido. Todas as informações foram passadas e a preocupação em atender minha solicitação foi exemplar.
- Preciso urgentemente desta certidão. Aqui em GV/MG, não consegui as informações. Documentos antigos/arquivos em papel, não existem mais pela data. 1931- Nascimento de meu pai: ARNALDO NICK. Deve ou deveria ter servido exército em 1949. Não sabemos se serviu ou não, pois é falecido. Precisamos deste documento, para prosseguir no processo de Dupla Cidadania. AGUARDO RETORNO. POR FAVOR! Obrigada, Vanúzia de Cássia Castro Nick Araújo
- Muito bom
- Desejo informar que o atendimento foi péssimo. Como não encontrou informações? Foram 2 meses de pesquisa pra dizer que não encontrou?
Eu acho que nem se quer foi pesquisado
Se fosse pesquisado com certeza iria achar pois todos os dados dele estão ai
Eu estive ai em 2019 e encontrarei tudo, só não deu tempo de ir buscar porque logo veio as festas de fim de ano e depois o coronavirus. Absurdo!!!!
- Proibir o home office dos funcionários. Fazer uma concessão/terceirização dos serviços do arquivo nacional para a iniciativas privada. Os funcionários atuais são insuficientes (certamente tem alguns muitos bons (excelentes, o orgulho do serviço público), mas sabemos que tem uns bem ruins ai que infelizmente são maioria). Uma concessão resolveria o problema e os servidores atuais poderiam passar a fiscalizar a concessão. Ganha a população com serviço de maior qualidade e o serviço público com maior eficiência. Este governo não vai fazer concursos e nem o próximo que virá. É preciso resolver a questão de poucos funcionários para uma grande demanda de serviços que o arquivo nacional fornece (precariamente)
- Eu quero dizer que o Serviço prestado pelo Arquivo Nacional, tem sido de extrema importância para a Sociedade em Geral. Com relação ao atendimento, continuo dando a sugestão de que o Arquivo Nacional, repasse aos solicitantes ao menos um prazo médio para emissão das Certidões de Desembarque. Explico: Quando de minha solicitação, somente recebi uma resposta porque procurei a prestação de Serviço de consulta do Arquivo Nacional e fiz meu reclamo, caso contrário não saberia dizer quando obteria um retorno. Recebi um reposta deste serviço que em breve o resultado estaria em minhas mãos. Entretanto este tipo de resposta deveria ser mais pontual, no sentido de nos ser de fato informado um tempo médio, para a resposta. De preferência com prazo em dias. Pois da forma que é feito a resposta

que obtive ficou um tanto genérica. Porque dentro do ponto de vista de nossos advogados, o prazo de retorno já está um tanto extenso. Então, fica a sugestão para que seja dado sempre um prazo médio, para resposta das demandas. Para não dar a impressão de ineficiência do sistema, que temos a certeza não seu este o caso. Informo que a ponderação feita, toma como base a realidade atual, onde tudo acontece muito rápido em função da prestação de serviço cibernética. Claro, que é compreensível a deficiência e lentidão em alguns casos. Muitas vezes por falta de pessoal para realizar a tarefa. Mas ... acredito que um tempo médio de resposta, o Arquivo Nacional, deve apresentar para os solicitantes, isto por uma questão de até mesmo de transparência do serviço. Quando da chegada de uma demanda para um técnico por exemplo, deveria haver ao menos um sistema eletrônico que acusasse a acolhida da solicitação e ao menos informasse que o pedido está sendo acompanhado, coisa do tipo. Enfim ... é isto!!!

- O documento foi postado hoje, ainda não o recebi
- Prezados Senhores, quero agradecer ao Arquivo Nacional o privilégio de poder receber as Certidões de Desembarque de meus antepassados. Entretanto, recebi via email esta informação do setor de consultas: "Cabe informar que esse processo é demorado porque passa por duas equipes, uma que descreve e outra que confere e são necessárias assinaturas de dois servidores distintos. E são muitos os que solicitam esse serviço.

Em geral, o prazo é de 40 dias após a data de chegada do processo no setor, que nesse caso foi dia 18/10/2021". Realmente não estou a entender, afinal, minhas solicitações via online, no módulo e a posteriori via email, foram encaminhadas para o Arquivo Nacional dia 29/09/2021. Fui informado que a chegada do meu processo no Setor aconteceu somente no dia 18/10/2021. Ou seja, quase 20 dias depois do envio da solicitação que o processo chegou no setor responsável. Ora, isto não é um prazo muito extenso? Embora saibamos que a quantidade de solicitações é expressiva, entendemos que a produção da Certidão junto ao Setor responsável poderá demorar um pouco. Agora, quase 20 dias para chegar o processo no setor, realmente é algo inusitado. Mesmo porque sou também formado em informática e sei que o envio de um processo deste e seu acolhimento, não demoraria tanto. E digo isto baseado na minha própria experiência, como o Arquivo Nacional, pois somente após ter entrado em contato com o setor de Consulta via email, fui informado desta previsão para a confecção de tais certidões, caso contrário não sei se seria informado sobre. Informação esta que deve ser dada ao cidadão de bem, pois o mesmo não é obrigado a ficar na incógnita em função de que não há no

Arquivo algum mecanismo de recepção de emails, ou até mesmo no módulo. Pois, por uma questão de demonstrar ao menos a acolhida do processo e da demanda, deveria haver no Arquivo Nacional, pelo menos um mecanismo eletrônico que acusasse a recepção da solicitação e data da mesma. Pois sinceramente fiquei assustado com a resposta que obtive. E digo, isto porque tenho acompanhado alguns mecanismos do Governo que foram criados em formato de aplicativos, que nos deixam informados, quase que em tempo real. Enfim ... se não entro em contato com o Arquivo Nacional, iria receber as Certidões dentro de um prazo desconhecido, porque inicialmente ninguém informa nada. Um órgão de prestação de Serviço não pode deixar um cidadão a deriva, imaginado aquilo que possa estar acontecendo com seu pedido. Eu por exemplo só não vou levar a questão para Instâncias Superiores, porque sei que isto poderá prejudicar algum funcionário dentro do Arquivo Nacional. E pelo fato que senti ao menos que o Setor de Consulta, está fazendo o máximo para agilizar e concretizar a solicitação. Nos dizendo que em breve as Certidões estarão em nossas mãos. Mas, obviamente estarei entrando em contato com o responsável maior do Arquivo Nacional e apresentarei o ocorrido. Pois o cidadão que paga seus impostos em dia para o Governo, não pode ficar refém da ineficiência dos órgãos públicos, mesmo porque somos nós mesmo que os mantemos. Sou amigo pessoal do irmão do Presidente Jair Bolsonaro, o Senhor Guido que mora na cidade de Eldorado, pertinho onde moro. Vou confeccionar uma carta e pedir que ele entregue em mãos ao Presidente da República, esta questão do Arquivo Nacional, pois não deve estar sabendo. Se a questão é falta de pessoal, que se contrate mais pessoas, mas a população não pode ficar refém. Embora, afirmo que na minha experiência com o Arquivo Nacional, ficou claro que se não formos atrás das informações não há por parte do Arquivo, nenhuma preocupação de nos informar. É obrigação deste órgão deixar o cidadão muito bem informado, sobre os procedimentos e encaminhamentos dados pelo cidadão. Afim de que de fato seja um Funcionalismo Público, publicável, transparente e acima de tudo eficiente.

Grato

No aguardo da Certidões.

Deus os abençoe!

- A minha sugestão é a seguinte: Estive pesquisando os Registros do Arquivo Nacional, do meus antepassados. Observei alguns equívocos informativos, como por exemplo, a idade de meu avô errada, o sobrenome de minha bisavó errada, o nome de meu bisavô errado e a idade de meu Tataravô, conflitante. Explico: Tanto

o Arquivo Público do Estado de São Paulo e o Arquivo Nacional emitem certidões. Eu estarei requerendo certamente as Certidões fornecidas por ambas Instituições. Note que situação complicada, no Registro do Arquivo Nacional, meu avô consta com 22 anos, já no Registro do Arquivo Público do Estado de São Paulo, consta com 2 anos (idade correta). Digo correto, porque disponho de todos os documentos comprobatórios que abalizam que ele tinha em 1907, quando foi repatriado, somente 2 anos e não 22, como esta no Registro do Arquivo Nacional. Se hoje requerer as Certidões das duas Instituições para usar como elemento comprobatório, estarei diante de uma incoerência informativa que retira a força documental de ambas as Certidões. Pois, como ele meu avô pode estar com uma idade numa Certidão e em outra Certidão com outra idade, tratando-se da mesma pessoa. Isto, não existe, é impossível. Ou seja, alguém aí errou na informação. Ora, se apresento para o Arquivo Nacional, documentos comprobatórios de que a idade no registro está equivocada, o Arquivo Nacional não pode expedir uma Certidão errada, para não dizer, mentirosa. A informação que recebi do Arquivo Nacional, no módulo é de que o Arquivo não faz a retificação dos erros, ou seja, eu tenho que aceitar a Certidão que afirma que quando meu Avô chegou no Brasil, já tinha barba no rosto, sendo que de fato ele ainda nem tinha saído das fraldas. Pergunto, como eu posso aceitar uma certidão assim? Impossível!!!! O Arquivo Nacional tem que ter o Bom Senso de reconhecer o erro e emitir a Certidão com a correção na idade. Outra situação, minha bisavó consta como o sobrenome Dal Pozzo, no registro do Arquivo Nacional de 1907 quando foi repatriada. Só que no mesmo Arquivo Nacional, tem o Registro da minha Bisavó quando ela entrou no Brasil, ou seja, em 1888. E neste Registro Primário, o registro mais antigo que se tem dela no Arquivo Nacional, ela está com seu sobrenome correto, ou seja, "Dal Pos". Isto tanto no Registro do Arquivo Nacional, quanto no Registro no Arquivo Público do Estado de São Paulo. Ora, se existe dentro do próprio arquivo um Registro mais antigo que comprova que o sobrenome de minha bisavó, num registro mais recente está equivocado, isto também precisa ser corrigido, e a Certidão tem que ser expedida com a correção, afinal, o subsídio comprobatório do erro, está dentro do próprio Arquivo Nacional. Eu por exemplo, disponho de todos outros documentos paralelos e extras que comprovam o erro no sobrenome, e enviei inclusive para o Arquivo Nacional na Pessoa do Senhor Anderson Luiz Martins. Então, por uma questão de bom senso com a verdade o Arquivo Nacional não pode expedir uma Certidão com este equívoco. Obviamente, se não houvesse nenhuma outra forma de se comprovar que o sobrenome está errado, tudo bem. Agora, o erro foi apontado e demonstrado documentalmente para o Arquivo

Nacional, sendo assim, a Certidão deverá vir com a correção. Sobre a idade do meu Tataravô Giusto Bonanni, no Registro do Arquivo Público do Estado de São Paulo ele consta com 30 anos, já no registro do Arquivo Nacional com uma apreciação paleográfica, observasse que na verdade ele tinha 50 anos de idade, quando chegou no Brasil, idade esta que também pode ser por mim comprovada através de documentos paralelos e extras que inclusive apresentei para o Senhor Anderson Luiz Martins, do Arquivo Nacional. Como vou requerer por exemplo uma Certidão do Arquivo Público do Estado de São Paulo, onde aparece meu avô com 30 anos e depois requerer do Arquivo Nacional uma Certidão em que meu Tataravô aparece com 30 anos. Se as Certidões saírem assim, uma Certidão acaba invalidando a outro por conflito informativo. Ele não pode ter chegado com 50 anos no Porto de Santos, e uma hora para outra ficar com trinta. Claro que foi um erro, de transcrição!!! Enfim, eu espero o Bom Senso e profissionalismo do Arquivo Nacional. Afinal, um documento precisa ser emitido com veracidade. Repito, desde que seja comprovado que o Registro está errado. Em sendo comprovado documentalmente, algo que fiz junto ao Arquivo Nacional. Assim, seja feita a correção, que poderá ser feita até mesmo em caráter de "observação", mas que deve ser feita. No aguardo, de uma breve resposta, agradeço a atenção. Saliento, que o atendimento do Arquivo Nacional, tem sido excepcional até o momento. As arestas estão sendo retiradas e estamos chegando a um bom termo. Onde ambas as partes sairão satisfeitas, certamente. Deus Abençoe!!!

- Recebi esta resposta do Arquivo Nacional, sobre meio pleito, com recortes dos registros de meus antepassados (os recortes dos registros não foram possíveis encaminhar ou reproduzir aqui), como segue:

Caro Fernando

Salientamos, para sua informação, que nossa certidão de desembarque, que enviamos de forma eletrônica, é feita com base na relação de passageiros das embarcações que entraram no Brasil, onde se encontram os nomes dos estrangeiros, com suas famílias, idades, estado civil, profissão, religião, e às vezes, destino, sem documentos anexos.

Ressalto que toda certidão emitida por esta instituição é feita com base nas informações contidas no documento original, NÃO PODENDO, de maneira alguma, TER SEUS DADOS ACRESCENTADOS, OMITIDOS E/OU ALTERADOS.

De qualquer forma, segue imagem do documento de desembarque do imigrante

sob nossa custódia abaixo:

Porto de desembarque: RJ ----- Nome da embarcação: Brenerre ---Código de referência (notação): BR RJANRIO OL.0.RPV, PRJ.2764 ----Data do desembarque: 10/12/1885 ----- Nome(s) do(s) imigrante(s): Giovanni Bonanni --- Idade: 20 ---- Número(s) de ordem: 64 ----- Número da folha do documento original: 1v ----- Número da página do representante digital (PDF): 3

Porto de desembarque: RJ ---- Nome da embarcação: Centro America ---- Código de referência (notação): BR RJANRIO OL.0.RPV, PRJ.1730 ----- Data do desembarque: 17/7/1882 ---- Nome(s) do(s) imigrante(s): Giusto Bonanni -----Idade: 50 -----Número(s) de ordem: 154 -----Número da folha do documento original: 7 ----- - Número da página do representante digital (PDF): 8

Porto de desembarque: Santos ----Nome da embarcação: Re Umberto ----Código de referência (notação): BR RJANRIO BS.0.RPV, ENT.6825 -----Data do desembarque: 20/7/1907 ----Nome(s) do(s) imigrante(s): Maria Dal Pozzo e filhos Luisa, Amerigo, Corinna, Clorinda e Duilio ---Número(s) de ordem: 31 a 36 --- Idades: 38, 14,13, 10, 4 e ½ e 22 ---Número da folha do documento original: 2 ---- Número da página do representante digital (PDF): 3

Através de nossa experiência, temos observado casos em que os usuários conseguem atestar a veracidade de que houve alteração no nome original durante o desembarque ou mesmo através das gerações seguintes, por meio de processos judiciais nos tribunais, conseguindo assim retificar os nomes em seus documentos que foram mudados com o tempo. Mas, de maneira alguma, poderemos alterar os dados em nossas certidões, mesmo que tenha outros documentos comprovando o erro na lista. Ressaltando: A CERTIDÃO É FEITA COM BASES NAS INFORMAÇÕES DA LISTA.

Atenciosamente,

Anderson Martins

Supervisor da Equipe de Atendimento

Este procedimento foi maravilhoso, e demonstra que há dentro do Arquivo Nacional, profissionais de excelência como o Anderson, que esta atendendo este pleito de forma extremamente eficiente, sobre e como extrema excelência. Parabéns ao Arquivo Nacional, por ter em seu quadro um funcionário como o Anderosn. Profissionais de excelência devem ser elogiados e valorizados, pois são raros, infelizmente.

Deus os abençoe no aguardo.

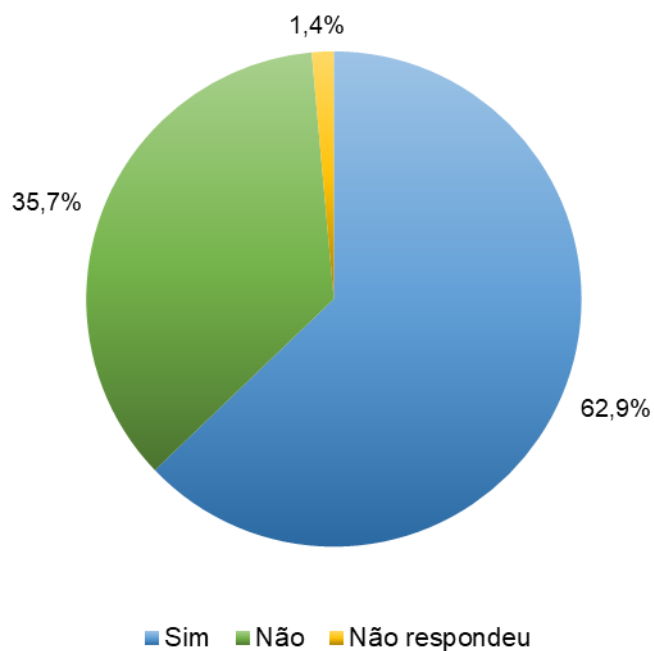
- O atendimento é muito bom, mas demoram bastante tempo para responder cada solicitação.
- Atendimento feito com eficiência e clareza por parte da funcionária Paula Cristina Trannin Melo.
- Gostaria de uma opção para conseguir os documentos se o site não funcionar
- Mais direto
- O atendimento em si é muito bom e atencioso. Sugiro que a pesquisa fosse menos exigente nos detalhes. Os links indicados estão fora do ar, também fui informada.
- Gosto muito, e muito eficaz, mas tenho que trocar o e-mail kikicilene@outlook.com que perde o acesso. Agora tenho que fazer o cadastro com kikicilene@hotmail.com
- Tudo ótimo, só acho que no canal do sian no youtube deveria haver mais materiais sobre como usar o site pra fazer pesquisas sobre outros temas além das listas de bordo.
- Podia nos atender fora do site
- Recebi as orientações certinho. Só que mesmo assim é muito difícil encontrar o que preciso.
- No atendimento neste caso, me chamou atenção pela demora. Solicitei a Certidão de Desembarque há 8 meses. Solicitei reprodução de alguns documentos após solicitar a certidão que foram atendidos antes da primeira solicitação. Fiquei na dúvida sobre como as solicitações são escolhidas para serem processadas, pois foi fora de ordem. Mas quando precisei, pedi uma ajudinha aos atendentes, pois estava precisando muito da certidão, e no mesmo dia fui atendida.
- Já fiz nova solicitação. Dependo o envio desse documento para dar continuidade ao processo de dupla cidadania. Até renderia já nunca tivesse sido encontrado. Apenas solicitei o documento anteriormente encaminhado em papel timbrado. Até hoje sem respostas!
- Não sou familiarizado com o banco do AN. Talvez por isso tenha tido dificuldades. A única ressalva nas ferramentas é que seria muito vantajoso categorizar por tipo de mídia (imagem, som, etc.)
- Atendimento excelente, acervo impecável, estão de parabéns!
- Primeiramente agradeço pelo apoio prestado e todas as informações. Fiz a solicitação e dentro de um mês o processo foi finalizado, muito rápido. Obrigado.

- Bom atendimento porém muito demorado, pouco mais de um ano.
- Muito bom atendimento!!!
- Ruim
- Os técnicos de consultas deve comunica que as solicitações de registro de desembarque está em andamento.
- Agradeço toda a equipe pelo trabalho realizado. Só quem faz pesquisa em arquivos sabe o trabalho que envolve cada etapa. Minha pesquisa levou mais de 4 meses e os documentos, infelizmente, não me auxiliaram (o que é rotineiro em pesquisa documental). Mas isso já foi uma ajuda inestimável e imagino a carga de trabalho que servidores e servidoras do AN para darem conta de auxiliarem à distância todos os pedidos que chegam, inclusive por pedidos internacionais. Parabéns pelo trabalho desenvolvido durante a pandemia e espero que a situação seja mais favorável o quanto antes. Obrigado!
- Vocês são maravilhosos, obrigada por contribuir em meu estudo do doutoramento. O acervo documental do Arquivo Nacional é valioso e vocês que trabalham neste arquivo o são ainda mais, pois possibilitam o acesso e o contato com as fontes históricas neste momento tão cruel, tão difícil do ponto de vista econômico para entrarmos aos arquivos de forma presencial, e vocês adentram os arquivos por nós, mapeiam um a um cada arquivo solicitado. Muito obrigada, e que o trabalho de vocês seja valorizado, pois são fundamentais para dar andamento as pesquisas nestes tempos de distanciamentos, crise financeira, dificuldades no deslocamento, ataque a educação e as instituições públicas!
Saúde e grande abraço!
- Mandei email com perguntas objetivas que foram orientadas por telefone por um funcionário da consulta, recebi respostas evasivas mandando entrar em um sistema que não funciona. Falta comprometimento. infelizmente o único local que tem os documentos que comprovam a anterioridade da construção do centro de operações do metrô do RJ a 1985 está no AN, já procurei em todos os órgãos imagináveis, prefeitura, CEDAE, arquivo da cidade etc. Fui ao AN diversas vezes durante a pandemia e a resposta que recebia é que todos estavam em casa até ter vacina. A única pessoa que me atendeu com dignidade e atenção foi a Sra. Elba que entendeu o problema e a urgência.
- Os acessos remotos aos conteúdos do AN são extremamente complexos e necessitam instruções específicas para que possamos chegar à qualquer conclusão

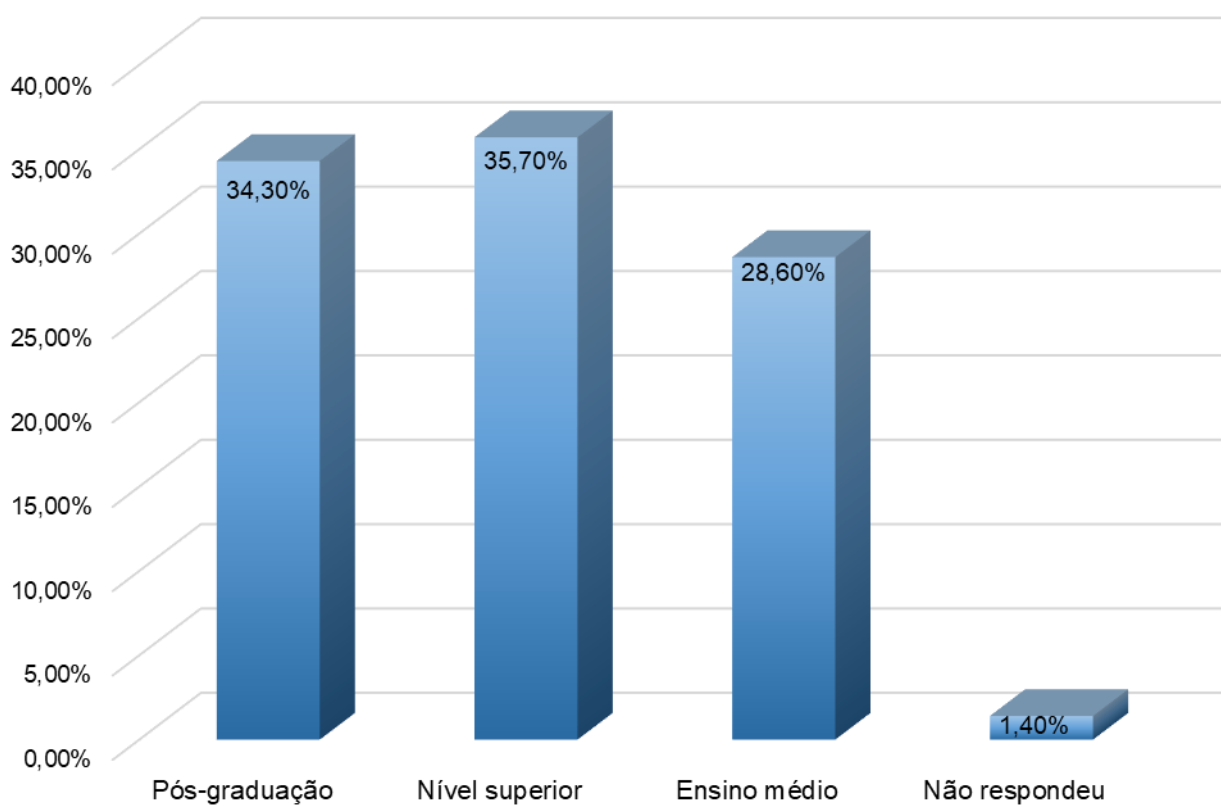
útil, todavia, fomos presencialmente ao AN e não poderíamos sermos melhor atendidos. Pessoal atencioso, dedicado, se desdobrando para ajudar em nossas pesquisas à ponte de ficarem além da hora e demonstrar absoluto compromisso com o material do AN. Fiquei muito satisfeito e quero parabenizar nossos servidores por tamanha competência, atenção e compromisso com a pesquisa histórica. PARABÉNS AN

- Uma força tarefa com voluntários, alunos, de universidades brasileiras para transcrição/indexação de documentos de muita consulta e, principalmente, digitalização de documentos de conteúdos sobre temas sensíveis para o país.
- FORA BOLSONARO!

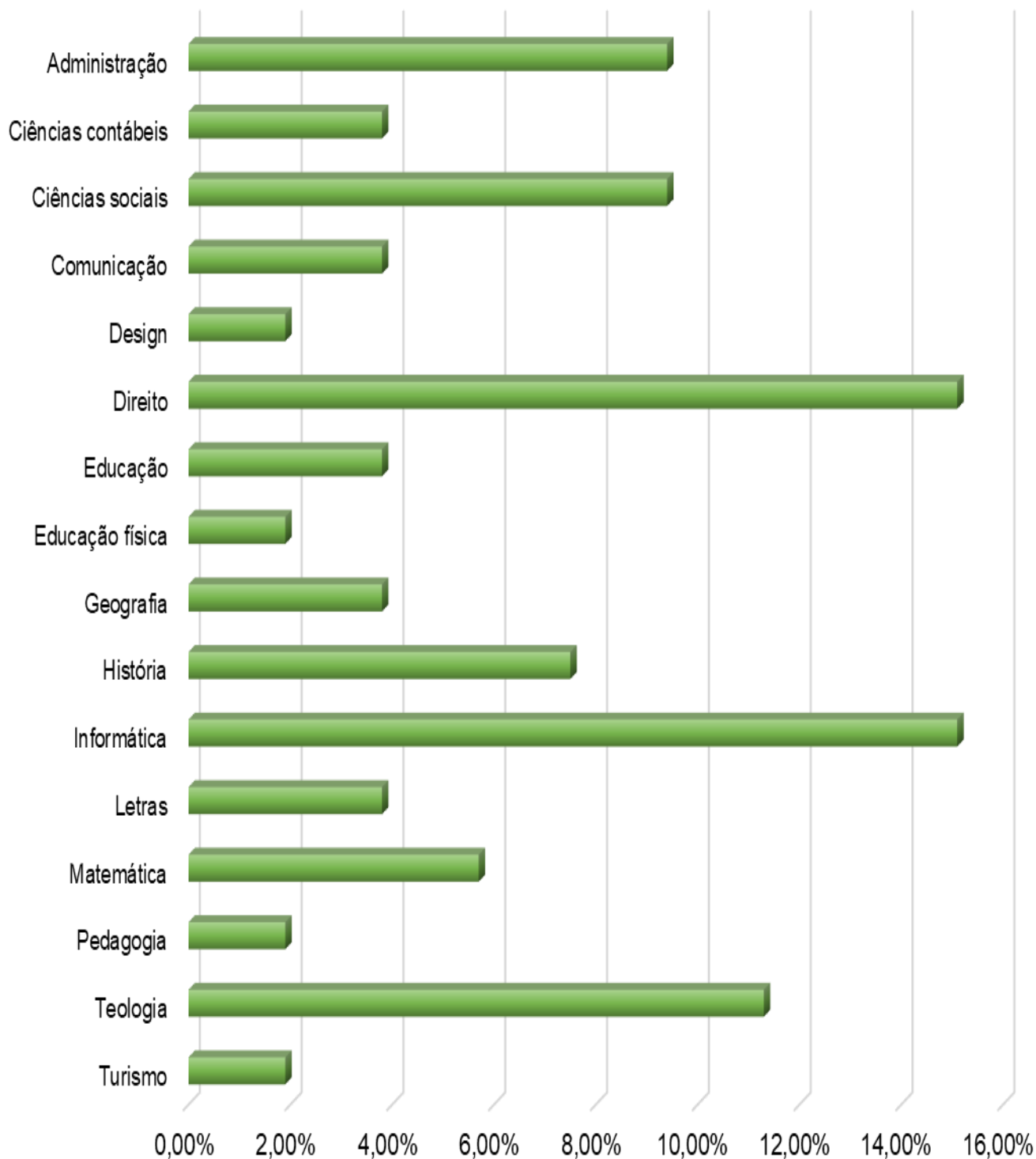
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



ESCOLARIDADE

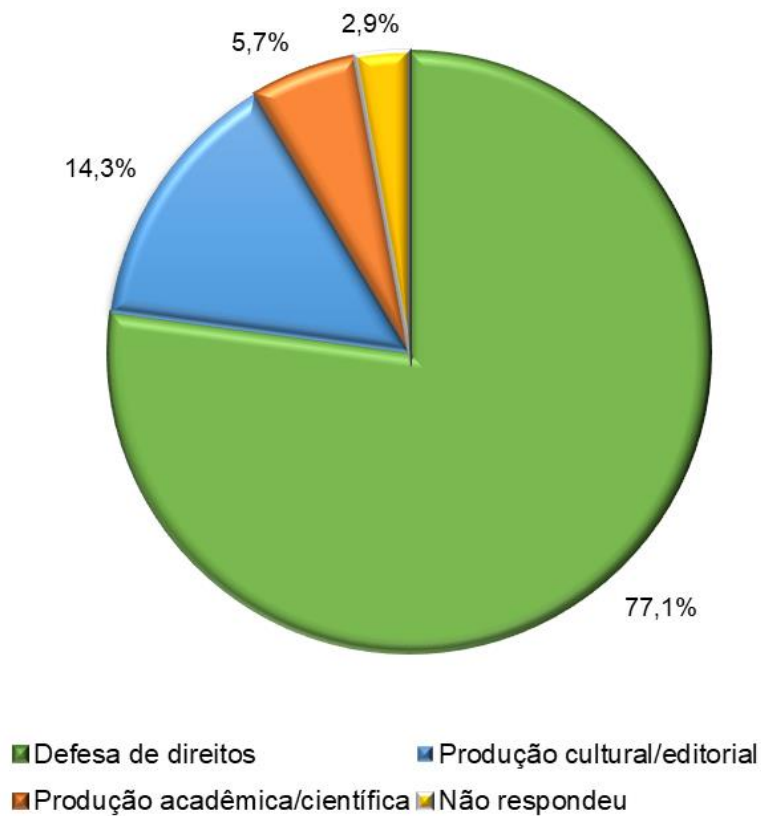


FORMAÇÃO

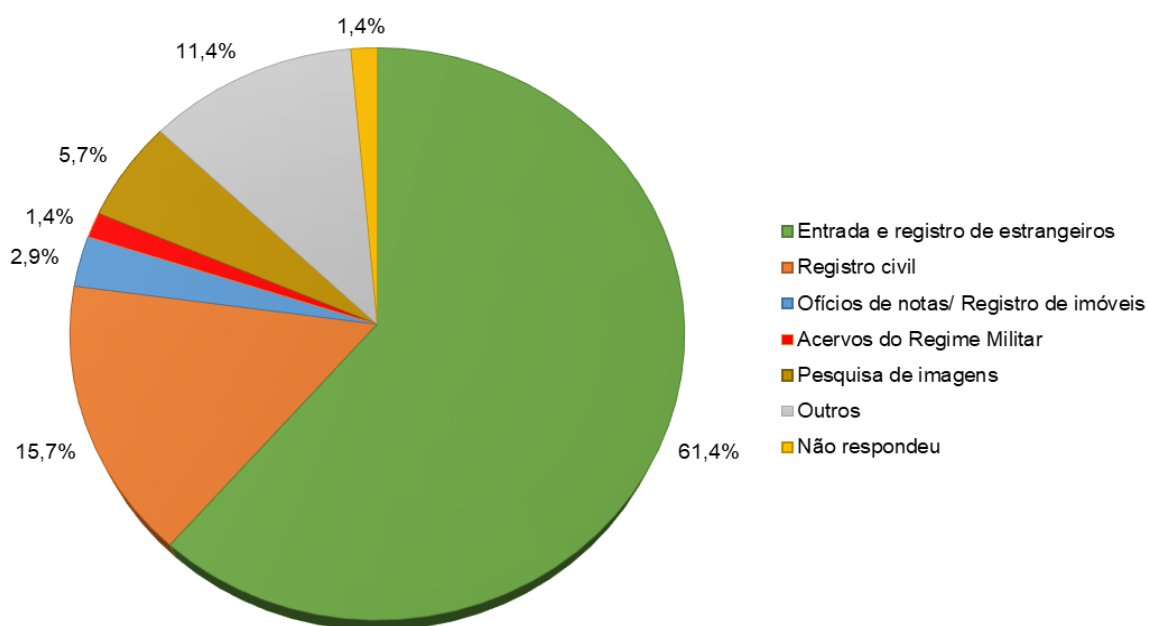


PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

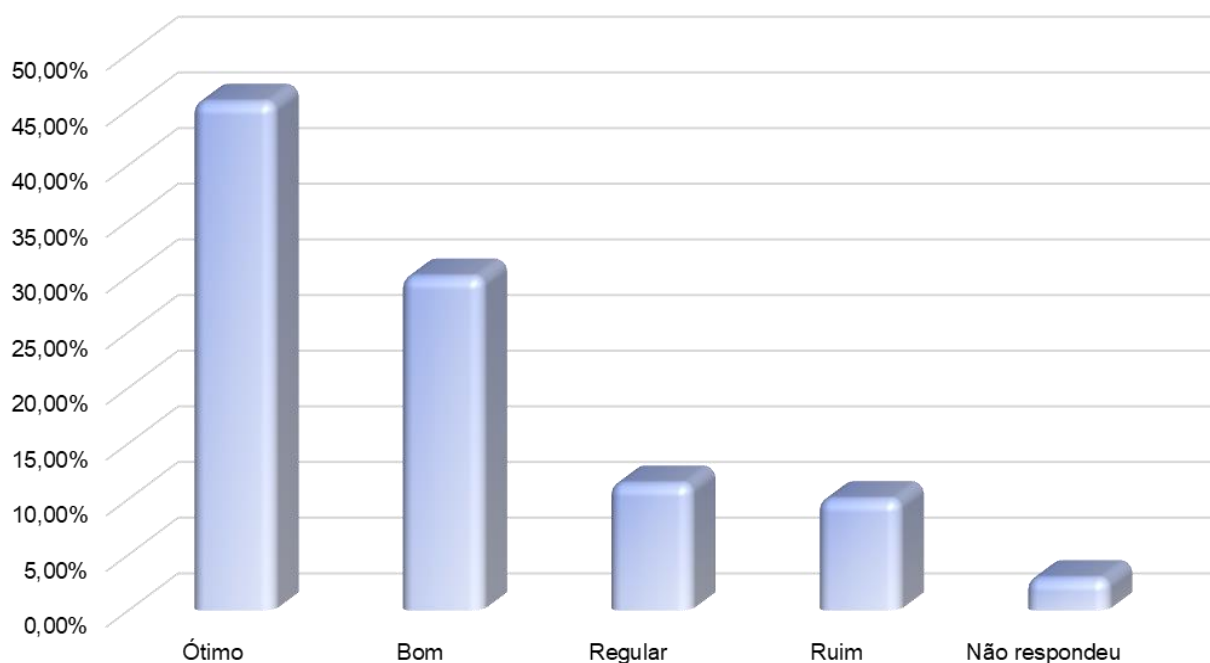
OBJETIVO DA PESQUISA



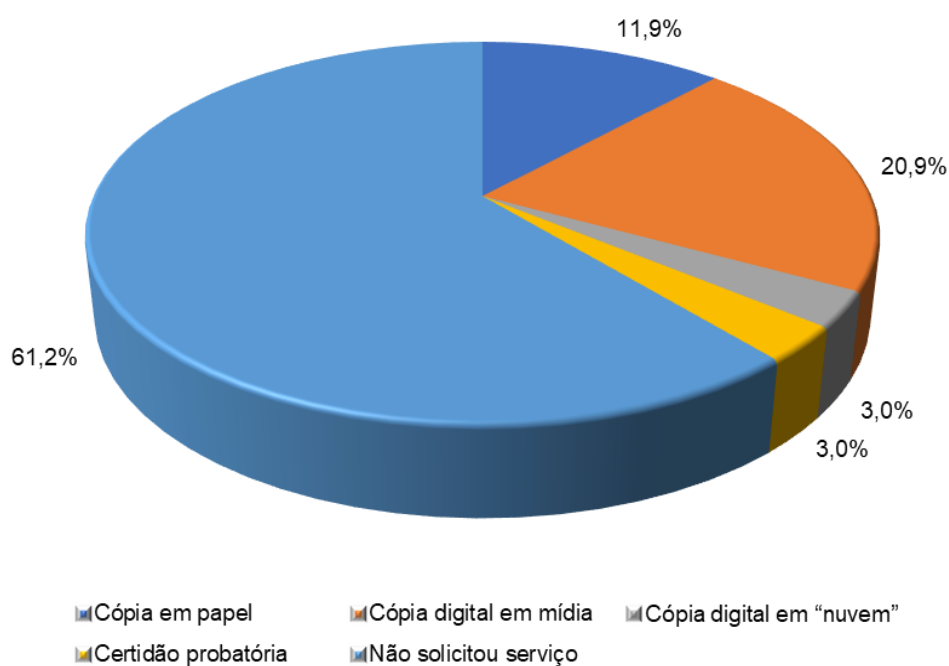
TEMA DE PESQUISA



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

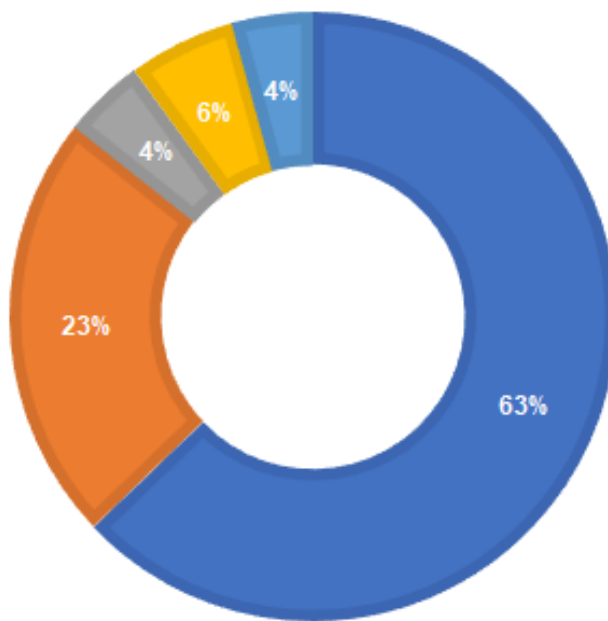


SERVIÇO SOLICITADO



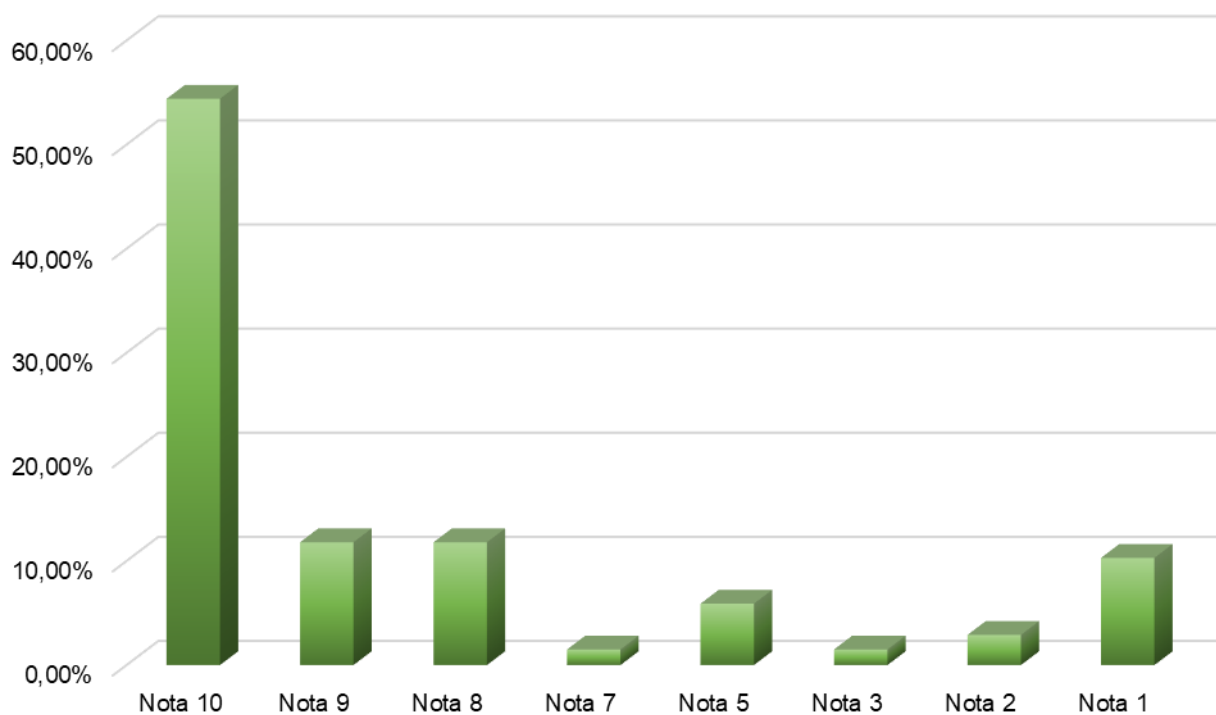
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

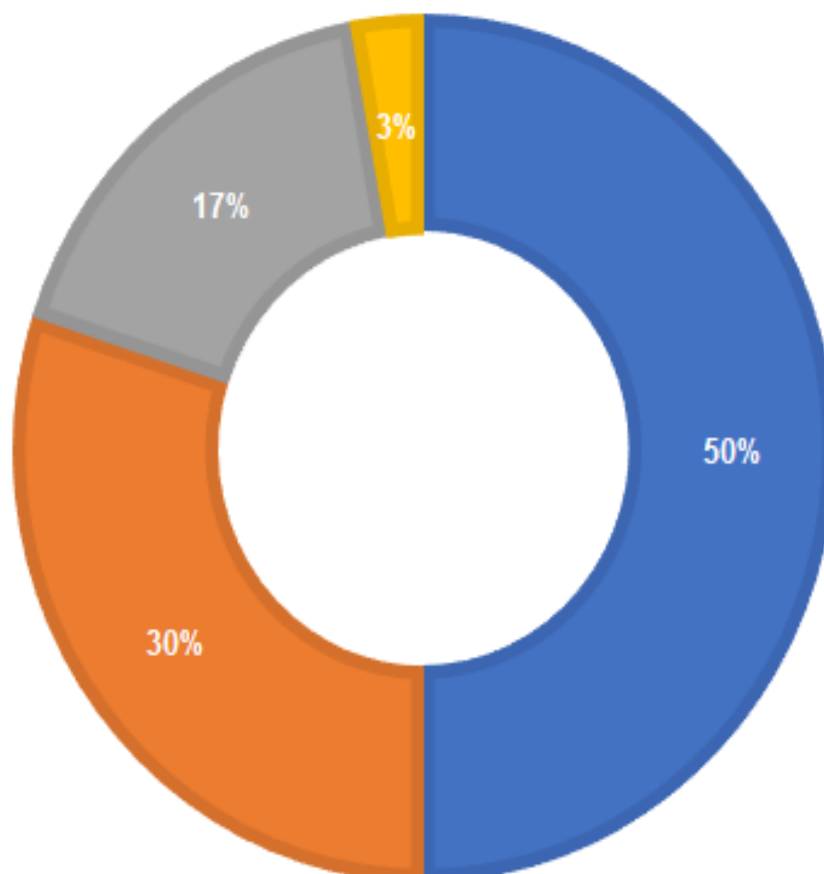


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Não respondeu

NOTA



SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSES	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Pós-graduação	EDUCAÇÃO FÍSICA	ANATOMIA E BIOMECÂNICA	Sim	ATRAVÉS DO CARTÓRIO	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		EXCELENTE, PARABÉNS!	10
2	Ensino médio			Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Parabéns e viva o Arquivo Nacional!	10
3	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO		Não		Produção cultural/editorial	ORIGENS DE MUNICÍPIOS	Bom	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	O ASSUNTO NÃO É TRATADO AÍ		8
4	Ensino médio			Não	GENEALOGIA	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
5	Pós-graduação		Mestrado em Educação	Sim	Em pesquisa na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
6	Nível superior	Tecnologia em automação industrial		Sim	Através do canal da Denise Vespoli no YouTube	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Adorei o serviço de pesquisa do SIAN. Agradeço a atenção, em especial a Paula Cristina Trannin Melo e os técnicos que auxiliaram na minha busca.	10
7	Nível superior	História		Sim	nas aulas com indicação dos professores	Produção acadêmica/científica	Tribunal do comércio da corte	Bom	Bom	Ruim	Não	Não solicitei serviço			5
8	Nível superior	Relações Públicas		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento de Consultas é muito bom. Eu só tenho dificuldade na pesquisa no Sian. As vezes colocando mais de uma palavra-chave, não é possível localizar a imagem.	9
9	Ensino médio			Sim	encontrei no Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ruim	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		gostei bastante. sobre o site sian, os filtros lá não funcionam bem e seria possível adicionar mais opções de filtros de maneira bem fácil seria bom ter carinho com a plataforma.	10
10	Pós-graduação	8ª série	8ª série	Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de	Bom	Bom	Ótimo	Não	Cópia digital em "nuvem"		o documento não tem a informação do arribo pelo navio. tem que	8

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
							estrangeiros							haber desembarcado em RECIFE	
11	Ensino médio			Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Ruim	Não	Não solicitei serviço			2
12	Pós-graduação	História	História Social	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Excelente!	10
13	Pós-graduação	Direito	Direito empresarial	Sim	buscando por listas de imigrantes	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não, mas fui orienta do sobre como obter	Não solicitei serviço			9
14	Nível superior	Ciências Contábeis		Não		Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Regular	Bom	Sim	Cópia em papel		Estou satisfeito com o atendimento. Sugiro que seja mais rápido.	8
15	Nível superior	Licenciatura em Matemática		Sim	Através do site	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Gostaria de agradecer a todos os envolvidos na pesquisa de minha solicitação	10
16	Nível superior	Teologia e Informática		Sim	Sugestão de Pesquisadores	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	Segundo email que recebi hoje esta ainda sob apreciação do Técnico ...	Eu não tenho nada a reclamar, somente deixaria uma sugestão para o serviço de email do Arquivo Nacional, em agregar ao menos algum mecanismo eletrônico de resposta, se não a definitiva, ao menos para informar que a solicitação esta em curso. Coisa do tipo! Para o cidadão ficar mais seguro com relação a sua demanda. No meu caso por exemplo, enviei um email no dia 29 de setembro. E recebi uma resposta hoje, pois além do email enviei também dois encaminhamentos. Se no primeiro já obtivesse ao menos uma resposta de acolhida do email. Isto porporciona mais segurança para o cidadão, demonstrando que sua demanda fora acolhida. Uma sugestão tão somente! Acolhida automática e resposta automática de email recebidos.	9

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSES	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
17	Pós-graduação	Administração de Empresas	Administração Hospitalar	Sim	Indicação de outros pesquisadores	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Excelente serviço público	10
18	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Cópia digital em mídia	Ainda aguardando envio	Poderia ser mais rápido o envio das certidões devido aos prazos estabelecidos pelos órgãos q solicitam os documentos.Ex:INSS	9
19	Ensino médio			Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Solicitei agora a informação		8
20	Pós-graduação	Bacharel em Ciências Militares	Mestre em Ciências Militares	Sim	O Arquivo Nacional é uma referência.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Não poderia ter ficado mais satisfeito com o atendimento recebido. Todas as informações foram passadas e a preocupação em atender minha solicitação foi exemplar.	10
21	Pós-graduação		Geografia e Meio Ambiente	Sim	Preciso saber se meu pai serviu o Exército	Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Bom	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Sempre fui encaminhada para outro setor, sem respostas	Preciso urgentemente desta certidão. Aqui em GV/MG, não consegui as informações. Documentos antigos/arquivos em papel, não existem mais pela data. 1931- Nascimento de meu pai: ARNALDO NICK. Deve ou deveria ter servido exército em 1949. Não sabemos se serviu ou não, pois é falecido. Precisamos deste documento, para prosseguir no processo de Dupla Cidadania. AGUARDO RETORNO. POR FAVOR! Obrigada, Vanúzia de Cássia Castro Nick Araújo	8
22	Ensino médio	Estou na 7 fase de direito		Sim	Video no Youtube	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei ainda	Muito bom	10
23	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço		Desejo informar que o atendimento foi péssimo. Como não encontrou informações?	1

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕE S	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														Foram 2 meses de pesquisa pra dizer que nao encontrou? Eu acho que nem se quer foi pesquisado Se fosse pesquisado com certeza iria achar pois todos os dados dele estao ai Eu estive ai em 2019 e encontrarei tudo, so nao deu tempo de ir buscar porque logo veio as festas de fim de ano e depois o coronavirus. Absurdo!!!!	
24	Nível superior	Direito		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
25	Pós-graduação	Geografia	Geografia	Não		Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia em papel	1- Criaram um software de atendimento online do qual os funcionários não respondem. Acho vergonhoso uma demanda estar seis meses parada. 2- pesquisa de opinião fazemos para melhorar o atendimento. Fazer por fazer, não há sentido. Um funcionário que ficou seis meses sem responder uma solicitação terá uma advertência ? vai ganhar nota máxima na avaliação	Proibir o home office dos funcionários. Fazer uma concessão/terceirização dos serviços do arquivo nacional para a iniciativas privada. Os funcionários atuais são insuficientes(certamente tem alguns muitos bons(excelentes, o orgulho do serviço público), mas sabemos que tem uns bem ruins ai que infelizmente são maioria). Uma concessão resolveria o problema e os servidores atuais poderiam passar a fiscalizar a concessão. Ganha a população com serviço de maior qualidade e o serviço público com maior eficiência. Este governo não vai fazer concursos e nem o próximo que virá. É preciso resolver a questão de poucos funcionários para uma grande demanda de serviços que o arquivo nacional fornece (precariamente)	1

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕE S	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													anual?Estou sem esperanças de que a pesquisa de opinião resulte em alguma intervenção para qualificar o atendimento do arquivo nacional.		
26	Nível superior	Teologia		Sim	Via Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Cópia digital em mídia	Fui informado que esta sob os cuidados de um técnico do Arquivo Nacional	Eu quero dizer que o Serviço prestado pelo Arquivo Nacional, tem sido de extrema importância para a Sociedade em Geral. Com relação ao atendimento, continuo dando a sugestão de que o Arquivo Nacional, repasse ao solicitantes ao menos um prazo médio para emissão das Certidões de Desembarque. Explico: Quando de minha solicitação, somente recebi uma resposta porque procurei a prestação de Serviço de consulta do Arquivo Nacional e fiz meu reclamo, caso contrário não saberia dizer quando obteria um retorno. Recebi um reposta deste serviço que em breve o resultado estaria em minhas mãos. Entretanto este tipo de resposta deveria ser mais pontual, no sentido de nos ser de fato informado um tempo médio, para a resposta. De preferência com prazo em dias. Pois da forma que é feito a resposta que obtive ficou um tanto genérica. Porque dentro do ponto de vista de nossos advogados, o prazo de retorno já esta um tanto extenso. Então, fica a sugestão para que seja dado sempre um prazo médio, para resposta das demandas. Para não dar a impressão de ineficiência do	10

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													asinaturas de dois servidores distintos. E são muitos os que solicitam esse serviço. Em geral, o prazo e de 40 dias após a data de chegada do processo no setor, que nesse caso foi dia 18/10/2021.	necessárias asinaturas de dois servidores distintos. E são muitos os que solicitam esse serviço. Em geral, o prazo e de 40 dias após a data de chegada do processo no setor, que nesse caso foi dia 18/10/2021". Realmente não estou a entender, afinal, minhas solicitações via online, no módulo e a posteriori via email, foram encaminhadas para o Arquivo Nacional dia 29/09/2021. Fui informado que a chegada do meu processo no Setor aconteceu somente no dia 18/10/2021. Ou seja, quase 20 dias depois do envio da solicitação que o processo chegou no setor responsável. Ora, isto não é um prazo muito extenso? Embora saibamos que a quantidade de solicitações é expressiva, entedemos que a produção da Certidão junto ao Setor responsável poderá demorar um pouco. Agora, quase 20 dias para chegar o processo no setor, realmente é algo inusitado. Mesmo porque sou também formado em informática e sei que o envio de um processo deste e seu acolhimento, não demoraria tanto. E digo isto baseado na minha própria experiência, como o Arquivo Nacional, pois somente após ter entrado em contato com o setor de Consulta via email, fui informado desta previsão para a confecção de tais certidões, caso contrário não sei se seria informado sobre. Informação esta que deve ser dada ao cidadão de bem, pois o mesmo não é obrigado a ficar na incógnita em função de que não há no Arquivo algum mecanismo de recepção de emails, ou até mesmo no módulo.	

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														Pois, por uma questão de demonstrar ao menos a acolhida do processo e da demanda, deveria haver no Arquivo Nacional, pelo menos um mecanismo eletrônico que acusasse a recepção da solicitação e data da mesma. Pois sinceramente fiquei assustado com a resposta que obtive. E digo, isto porque tenho acompanhado alguns mecanismos do Governo que foram criados em formato de aplicativos, que nos diexam informados, quase que em tempo real. Enfim ... se não entro em contato com o Arquivo Nacional, iria receber as Certidões dentro de um prazo desconhecido, porque inicialmente ninguém informa nada. Um órgão de prestação de Serviço não pode deixar um cidadão a deriva, imaginado aquilo que possa estar acontecendo com seu pedido. Eu por exemplo só não vou levar a questão para Instâncias Superiores, porque sei que isto poderá prejudicar algum funcionário dentro do Arquivo Nacional. E pelo fato que senti ao menos que o Setor de Consulta, esta fazendo o máximo para agilizar e concretizar a solicitação. Nos dizendo que em breve as Certidões estarão em nossas mãos. Mas, obviamente estarei entrando em contato com o responsável maior do Arquivo Nacional e apresentarei o ocorrido. Pois o cidadão que paga seus impostos em dia para o Governo, não pode ficar refém da ineficiência dos órgãos públicos, mesmo porque somos nós mesmo que os mantemos. Sou amigo pessoal do irmão do Presidente	

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕE S	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														Jair Bolsonaro, o Senhor Guido que mora na cidade de Eldorado, pertinho onde moro. Vou confeccionar uma carta e pedir que ele entregue em mãos ao Presidente da República, esta questão do Arquivo Nacional, pois não deve estar sabendo. Se a questão é falta de pessoal, que se contrate mais pessoas, mas a população não pode ficar refém. Embora, afirmo que na minha experiência com o Arquivo Nacional, ficou claro que se não formos atrás das informações não há por parte do Arquivo, nenhuma preocupação de nos informar. É obrigação deste órgão deixar o cidadão muito bem informado, sobre os procedimentos e encaminhamentos dados pelo cidadão. Afim de que de fato seja um Funcionalismo Público, publicável, transparente e acima de tudo eficiente. Grato No aguardo da Certidões. Deus os abençoe!	
30	Nível superior	Teologia e Informática		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Cópia digital em mídia	Nesse momento, dispensamos alguns técnicos da área de tecnologia e estamos paralisando alguns projetos por falta de orçamento. A memória arquivística histórica e cultural não costuma ser o foco das	A minha sugestão é a seguinte: Estive pesquisando os Registros do Arquivo Nacional, do meus Antenatos. Observei alguns equívocos informativos, como por exemplo, a idade de meu avô errada, o sobrenome de minha bisavó errado, o nome de meu bisavô errado e a idade de meu Tataravô, conflitante. Explico: Tanto o Arquivo Público do Estado de São Paulo e o Arquivo Nacional emitem certidões. Eu estarei requerendo certamente as Certidões fornecidas por ambas Instituições. Note que situação complicada, no Registro do Arquivo Nacional, meu avô consta com 22 anos, já no Registro do	1

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕE S	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													políticas governamentais.	Arquivo Publico do Estado de São Paulo, consta com 2 anos (idade correta). Digo correto, porque disponho de todos os documentos comprobatórios que abalizam que ele tinha em 1907, quando foi repatriado, somente 2 anos e não 22, como esta no Registro do Arquivo Nacional. Se hoje requerer as Certidões das duas Instituições para usar como elemento comprobatório, estarei diante de uma incoerência informativa que retira a força documental de ambas as Certidões. Pois, como ele meu avô pode estar com uma idade numa Certidão e em outra Certidão com outra idade, tratado-se da mesma pessoa. Isto, não existe, é impossível. Ou seja, alguém aí errou na informação. Ora, se apresento para o Arquivo Nacional, documentos compobratórios de de que a idade no registro esta equivocada, o Arquivo Nacional não pode expedir uma Certidão errada, para não dizer, mentirosa. A informação que recebi do Arquivo Nacional, no módulo é de que o Arquivo não faz a retificação dos erros, ou seja, eu tenho que aceitar a Certidão que afirma que quando meu Avô chegou no Brasil, já tinha barba no rosto, sendo que de fato ele ainda nem tinha saído das fraldas. Pergunto, como eu posso aceitar uma certidão assim? Impossível!!!! O Arquivo Nacional tem que ter o Bom Senso de reconhecer o erro e emitir a Certidão com a correção na idade. Outra situação, minha bisavó consta como o sobrenome Dal Pozzo, no registro do Arquivo Nacional de 1907 quando foi repatriada. Só que no mesmo	

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕE S	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														Arquivo Nacional, tem o Registro da minha Bisavó quando ela entrou no Brasil, ou seja, em 1888. E neste Registro Primário, o registro mais antigo que se tem dela no Arquivo Nacional, ela esta com seu sobrenome correto, ou seja, "Dal Pos". Isto tanto no Registro do Arquivo Nacional, quanto no Registro no Arquivo Público do Estado de São Paulo. Ora, se existe dentro do próprio arquivo um Registro mais antigo que comprova que o sobrenome de minha bisavó, num registro mais recente esta equivocado, isto também precisa ser corrigido, e a Certidão tem que ser expedida com a correção, afinal, o subsídio comprobatório do erro, esta dentro do próprio Arquivo Nacional. Eu por exemplo, disponho de todos outros documentos paralelos e extras que comprovam o erro no sobrenome, e enviei inclusive para o Arquivo Nacional na Pessoa do Senhor Anderson Luiz Martins. Então, por uma questão de bom senso com a verdade o Arquivo Nacional não pode expedir uma Certidão com este equivoco. Obviamente, se não houvesse nenhuma outra forma de se comprovar que o sobrenome esta errado, tudo bem. Agora, o erro foi apontado e demonstrado documentalmente para o Arquivo Nacional, sendo assim, a Certidão deverá vir com a correção. Sobre a idade do meu Tataravô Giusto Bonanni, no Registro do Arquivo Público do Estado de São Paulo ele consta com 30 anos, já no registro do Arquivo Nacional com uma apreciação paleografica, observasse que na verdade ele	

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕE S	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														tinha 50 anos de idade, quando chegou no Brasil, idade esta que também pode ser por mim comprovada através de documentos paralelos e extras que inclusive apresentei para o Senhor Anderson Luiz Martins, do Arquivo Nacional. Como vou requerer por exemplo uma Certidão do Arquivo Público do Estado de São Paulo, onde aparece meu avô com 30 anos e depois requerer do Arquivo Nacional uma Certidão em que meu Tataravô aparece com 30 anos. Se as Certidões saírem assim, uma Certidão acaba invalidando a outro por conflito informativo. Ele não pode ter chego com 50 anos no Porto de Santos, e uma hora para outra ficar com trinta. Claro que foi um erro, de transcrição!!! Enfim, eu espero o Bom Senso e profissionalismo do Arquivo Nacional. Afinal, um documento precisa ser emitido com veracidade. Repito, desde que seja comprovado que o Registro esta errado. Em sendo comprovado documentalente, algo que fiz junto ao Arquivo Nacional. Assim, seja feita a correção, que poderá ser feita até mesmo em caráter de "obervação", mas que deve ser feita. No aguardo, de uma breve resposta, agradeço a atenção. Saliento, que o atendimento do Arquivo Nacional, tem sido excepcional até o momento. As arestas estão sendo retiradas e estamos chegando a um bom termo. Onde ambas as partes sairão satisfeitas, certamente. Deus Abençoe!!!	

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
31	Nível superior	Teologia e Informática		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros		Ótimo	Ótimo	Não	Cópia digital em mídia	Esta sob os Cuidados do Senhor Anderson	<p>Recebi esta resposta do Arquivo Nacional, sobre meio pleito, com recortes dos registros de meus antenatos (os recortes dos registros não foram possíveis encaminhar ou reproduzir aqui), como segue: Caro Fernando</p> <p>Salientamos, para sua informação, que nossa certidão de desembarque, que enviamos de forma eletrônica, é feita com base na relação de passageiros das embarcações que entraram no Brasil, onde se encontram os nomes dos estrangeiros, com suas famílias, idades, estado civil, profissão, religião, e às vezes, destino, sem documentos anexos. Ressalto que toda certidão emitida por esta instituição é feita com base nas informações contidas no documento original, NÃO PODENDO, de maneira alguma, TER SEUS DADOS ACRESCENTADOS, OMITIDOS E/OU ALTERADOS.</p> <p>De qualquer forma, segue imagem do documento de desembarque do imigrante sob nossa custódia abaixo: Porto de desembarque: RJ ----- Nome da embarcação: Brenner -- -Código de referência (notação): BR RJANRIO OL.0.RPV, PRJ.2764 ----Data do desembarque: 10/12/1885 ----- Nome(s) do(s) imigrante(s): Giovanni Bonanni --- Idade: 20 ---- Número(s) de ordem: 64 ----- Número da folha do documento original: 1v -----Número da página do representante digital (PDF): 3 Porto de desembarque: RJ ---- Nome da embarcação: Centro America ---- Código de referência (notação): BR RJANRIO</p>	10

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIR A VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕE S	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														OL.0.RPV, PRJ.1730 ----- Data do desembarque: 17/7/1882 ---- Nome(s) do(s) imigrante(s): Giusto Bonanni -----Idade: 50 ----- Número(s) de ordem: 154 ----- Número da folha do documento original: 7 ----- Número da página do representante digital (PDF): 8 Porto de desembarque: Santos --- -Nome da embarcação: Re Umberto ----Código de referência (notação): BR RJANRIO BS.0.RPV, ENT.6825 -----Data do desembarque: 20/7/1907 ---- Nome(s) do(s) imigrante(s): Maria Dal Pozzo e filhos Luisa, Amerigo, Corinna, Clorinda e Duilio --- Número(s) de ordem: 31 a 36 --- Idades: 38, 14,13, 10, 4 e ½ e 22 - --Número da folha do documento original: 2 ---- Número da página do representante digital (PDF): 3 Através de nossa experiência, temos observado casos em que os usuários conseguem atestar a veracidade de que houve alteração no nome original durante o desembarque ou mesmo através das gerações seguintes, por meio de processos judiciais nos tribunais, conseguindo assim retificar os nomes em seus documentos que foram mudados com o tempo. Mas, de maneira alguma, poderemos alterar os dados em nossas certidões, mesmo que tenha outros documentos comprovando o erro na lista. Ressaltando: A CERTIDÃO É FEITA COM BASES NAS INFORMAÇÕES DA LISTA. Atenciosamente, Anderson Martins Supervisor da Equipe de Atendimento	

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	SUCESSES	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														Este procedimento foi maravilhoso, e demonstra que há dentro do Arquivo Nacional, profissionais de excelência como o Anderson, que esta atendendo este pleito de forma extremamente eficiente, sobre e como extrema excelência. Parabéns ao Arquivo Nacional, por ter em seu quadro um funcionário como o Anderson. Profissionais de excelência devem ser elogiados e valorizados, pois são raros, infelizmente. Deus os abençoe no aguardo.	
32	Pós-graduação	Direito	História, Relações Internacionais e Cooperação	Sim	no âmbito de investigação de mestrado	Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço			8
33	Nível superior	Sistemas de Informação		Não		Produção cultural/editorial	Genealogia	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		O atendimento é muito bom, mas demoram bastante tempo para responder cada solicitação.	10
34	Pós-graduação	História	Especialização em Filosofia Contemporânea	Não		Produção cultural/editorial	Biografias (elaboração de verbetes para dicionário)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento feito com eficiência e clareza por parte da funcionária Paula Cristina Trannin Melo.	10
35	Pós-graduação	Direito	Direito	Sim	Página da internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	O site não funciona	Gostaria de uma opção para conseguir os documentos se o site não funcionar	2
36	Ensino médio			Sim	Muy bueno.	Produção cultural/editorial	Registro civil				Sim				10
37	Nível superior	Teologia e Informática		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	Ainda esta sendo produzido!		10
38	Ensino médio			Sim	Informação no cartório, para a busca	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom			Cópia em papel			
39	Nível superior	Gestão ambiental		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Estou buscando agora	Mais direto	9
40	Ensino médio			Sim	Por pesquisa no Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Preciso fornecer mais informações	O atendimento em si é muito bom e atencioso. Sugiro que a pesquisa fosse menos exigente nos detalhes. Os links indicados estão fora do ar, também fui informada.	9

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSES	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
41	Ensino médio	patologia clínica incompleto		Não	Buscas na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço		Gosto muito, e muito eficaz, mas tenho que trocar o e-mail kikicilene@outlook.com que perde o acesso. Agora tenho que fazer o cadastro com kikicilene@hotmail.com	10
42	Nível superior	Tecnólogo em Gestão Comercial		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Tudo ótimo, só acho que no canal do sian no youtube deveria haver mais materiais sobre como usar o site pra fazer pesquisas sobre outros temas além das listas de bordo.	9
43	Nível superior	Pedagogia		Sim	Pesquisando sobre imigrantes	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ruim	Ruim	Não		A página do Sian está fora do ar a mais de 15 dias	Podia nos atender fora do site	5
44	Nível superior	Publicitária		Sim	Pesquisas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Sistema fora do ar		5
45	Pós-graduação	Bacharelado Matemática ênfase Sistemas	Negócios Bancários	Sim	Pesquisas Internet devido a necessidade	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
46	Pós-graduação	Direito	Direito Tributário	Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Recebi as orientações certinho. Só que mesmo assim é muito difícil encontrar o que preciso.	10
47	Pós-graduação	História	História	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória		No atendimento neste caso, me chamou atenção pela demora. Solicitei a Certidão de Desembarque há 8 meses. Solicitei reprodução de alguns documentos após solicitar a certidão que foram atendidos antes da primeira solicitação. Fiquei na dúvida sobre como as solicitações são escolhidas para serem processadas, pois foi fora de ordem. Mas quando precisei, pedi uma ajudinha aos atendedores, pois estava precisando muito da certidão, e no mesmo dia fui atendida.	8
48	Nível superior	Administração		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	Cópia em papel	Deram um prazo porém já expirou e	Já fiz nova solicitação. Dependendo o envio desse documento para dar continuidade ao processo de	3

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	SUCESSES	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													ainda não houve nenhuma manifestação	dupla cidadania. Até renderia já nunca tivesse sido encontrado. Apenas solicitei o documento anteriormente encaminhado em papel timbrado. Até hoje sem respostas!	
49	Nível superior		Design	Sim	Amigos	Produção cultural/editorial	Arquivos de som (radio)	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Não sou familiarizado com o banco do AN. Talvez por isso tenha tido dificuldades. A única ressalva nas ferramentas é que seria muito vantajoso categorizar por tipo de mídia (imagem, som, etc.)	9
50	Pós-graduação	Direito	Direito tributário	Sim	Indicado pelo Museu da Imigração em São Paulo	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento excelente, acervo impecável, estão de parabéns!	10
51															
52	Pós-graduação	Engenharia de Petróleo e Gás	Engenharia de Segurança do Trabalho	Sim	Através do contato com o museu da imigração do estado de São Paulo	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Primeiramente agradeço pelo apoio prestado e todas as informações. Fiz a solicitação e dentro de um mês o processo foi finalizado, muito rápido. Obrigado.	10
53	Nível superior	Letras		Sim	Pela internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
54	Ensino médio	ADM		Não	SOU DO CARTORIO	Defesa de direitos	Registro civil	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia digital em mídia			1
55	Pós-graduação	Engenharia Agrícola	Engenharia de sistemas e automação	Sim	Via Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			10
56	Ensino médio			Sim	Pesquisa genealógica	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Ruim	Ruim	Sim	Não solicitei serviço		Bom atendimento porém muito demorado, pouco mais de um ano.	7
57	Ensino médio			Sim	IMIGRAÇÃO São Paulo SP		Saber o nome da minha Trisavô Alemã	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Documentos muito antigos. Deteriorado, extraviado!!!	Muito bom atendimento!!!	8
58	Ensino médio			Sim	Em rede social	Defesa de direitos	Entrada e registro de	Ótimo	Bom	Ruim	Não	Não solicitei	Não sei	Ruim	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	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
							estrangeiros					serviço			
59	Ensino médio			Não	Através do museu do imigrantes de São Paulo	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Ruim	Não	Cópia em papel	Ainda os técnicos do arquivo nacional não me respondeu.	Os técnico de consultas deve comunica que as solicitações de registro de desembarque está em andamento.	5
60	Pós-graduação	bacharelado matemática	negócios bancários	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória	Solicitação finalizada, aguardando recebimento de correspondência		10
61	Pós-graduação		Sociologia	Não		Produção acadêmica/científica	Presídio Político da Ilha Anchieta (1931-1942)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Agradeço toda a equipe pelo trabalho realizado. Só quem faz pesquisa em arquivos sabe o trabalho que envolve cada etapa. Minha pesquisa levou mais de 4 meses e os documentos, infelizmente, não me auxiliaram (o que é rotineiro em pesquisa documental). Mas isso já foi uma ajuda inestimável e imagino a carga de trabalho que servidores e servidoras do AN para darem conta de auxiliarem à distância todos os pedidos que chegam, inclusive por pedidos internacionais. Parabéns pelo trabalho desenvolvido durante a pandemia e espero que a situação seja mais favorável o quanto antes. Obrigado!	10
62	Nível superior	Engenharia Agrícola e Ambiental		Sim	Grupos de Facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
63	Ensino médio			Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
64	Ensino médio			Sim	Indicação de amigos, e busca em foruns sobre o tema	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não foram encontrados os registros.		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	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCES SO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
65	Pós-graduação	Graduação em Pedagogia	Mestrado em Educação	Sim	Durante o encontro de história da educação V COHISME-RN 2021, no Rio Grande do Norte.1	Produção acadêmica/científica	Subvenções do governo a instituições educativas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Vocês são maravilhosos, obrigada por contribuir em meu estudo do doutoramento. O acervo documental do Arquivo Nacional é valioso e vocês que trabalham neste arquivo o são ainda mais, pois possibilitam o acesso e o contato com as fontes históricas neste momento tão cruel, tão difícil do ponto de vista econômico para entrarmos aos arquivos de forma presencial, e vocês adentram os arquivos por nós, mapeiam um a um cada arquivo solicitado. Muito obrigada, e que o trabalho de vocês seja valorizado, pois são fundamentais para dar andamento as pesquisas nestes tempos de distanciamentos, crise financeira, dificuldades no deslocamento, ataque a educação e as instituições públicas! Saúde e grande abraço!	10
66	Pós-graduação	Processamento de Dados	Gestão Empresarial	Sim	Desde criança, minha mão foi funcionária do AN.	Defesa de direitos	Comprovação junto ao Copro de Bombeiros Militar do RJ	Ruim	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	Os emails são respondidos de forma evasiva direcionando para um sistema de consulta que não funciona a dias, não existe esquema de atendimento offline ou suplementar, já tento a mais de um ano vou perder um grande cliente e quebrar a minha empresa.	Mandei email com perguntas objetivas que foram orientadas por telefone por um funcionário da consulta, recebi respostas evasivas mandando entrar em um sistema que não funciona. Falta comprometimento. infelizmente o único local que tem os documentos que comprovam a anterioridade da construção do centro de operações do metrô do RJ a 1985 está no AN, já procurei em todos os órgãos imagináveis, prefeitura, CEDAE, arquivo da cidade etc. Fui ao AN diversas vezes durante a pandemia e a resposta que recebia é que todos estavam em casa até ter vacina. A única pessoa que me atendeu com dignidade e atenção foi a Sra. Elba que entendeu o problema e a urgência.	1
67	Nível superior	Bacharel em Produção e		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei		Os acessos remotos aos conteúdos do AN são	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	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSES	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
		Engenharia Fonográfica										serviço		extremamente complexos e necessitam instruções específicas para que possamos chegar à qualquer conclusão útil, todavia, fomos presencialmente ao AN e não poderíamos sermos melhor atendidos. Pessoal atencioso, dedicado, se desdobrando para ajudar em nossas pesquisas à ponte de ficarem além da hora e demonstrar absoluto compromisso com o material do AN. Fiquei muito satisfeito e quero parabenizar nossos servidores por tamanha competência, atenção e compromisso com a pesquisa histórica. PARABÉNS AN	
68	Ensino médio			Sim	Buscar no Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
69	Nível superior	Ciências Aeronáuticas		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
70	Nível superior	Publicidade e Propaganda; Ciências da Computação		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Uma força tarefa com voluntários, alunos, de universidades brasileiras para transcrição/indexação de documentos de muita consulta e, principalmente, digitalização de documentos de conteúdos sobre temas sensíveis para o país. FORA BOLSONARO!	10