

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

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

RELATÓRIO DE PESQUISA
SOBRE
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

JULHO-SETEMBRO
2021

Rio de Janeiro
2021

APRESENTAÇÃO

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Núcleo 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 do Atendimento a distância, de julho a setembro 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>

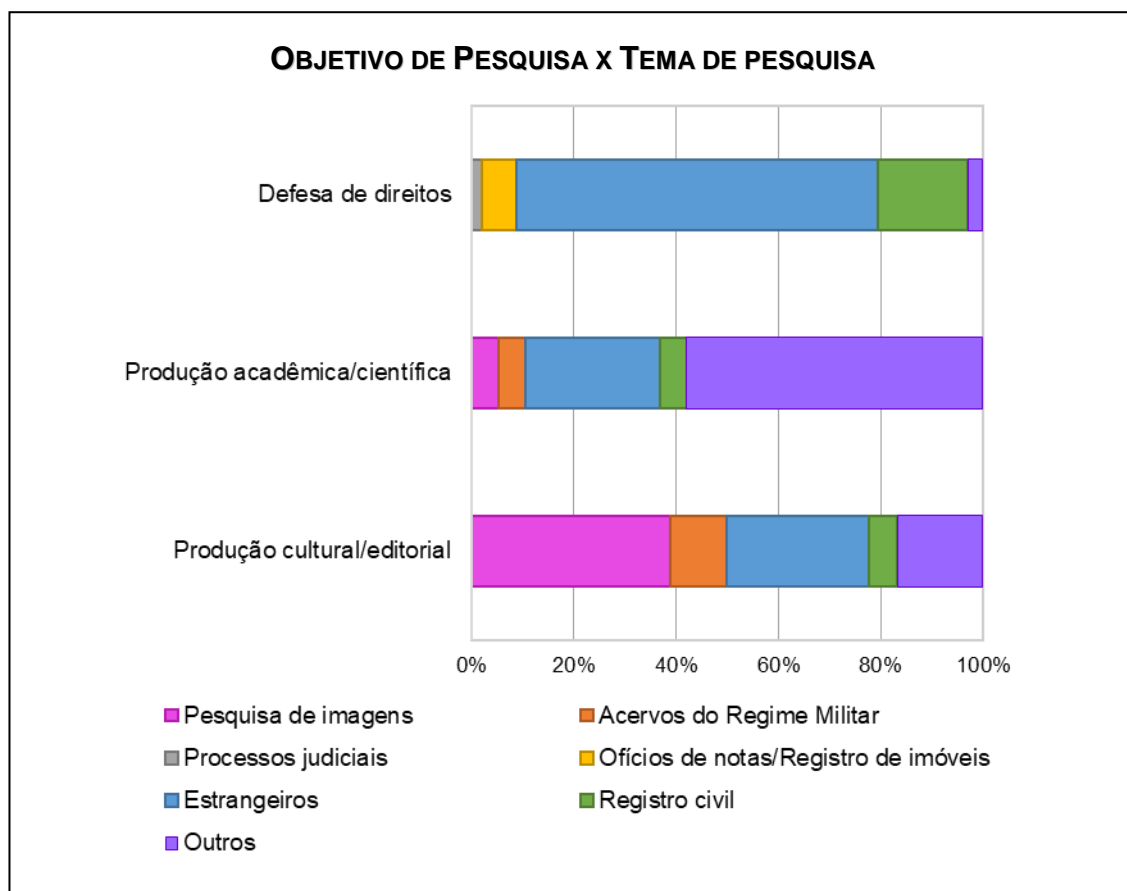
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de julho a 30 de setembro de 2021.

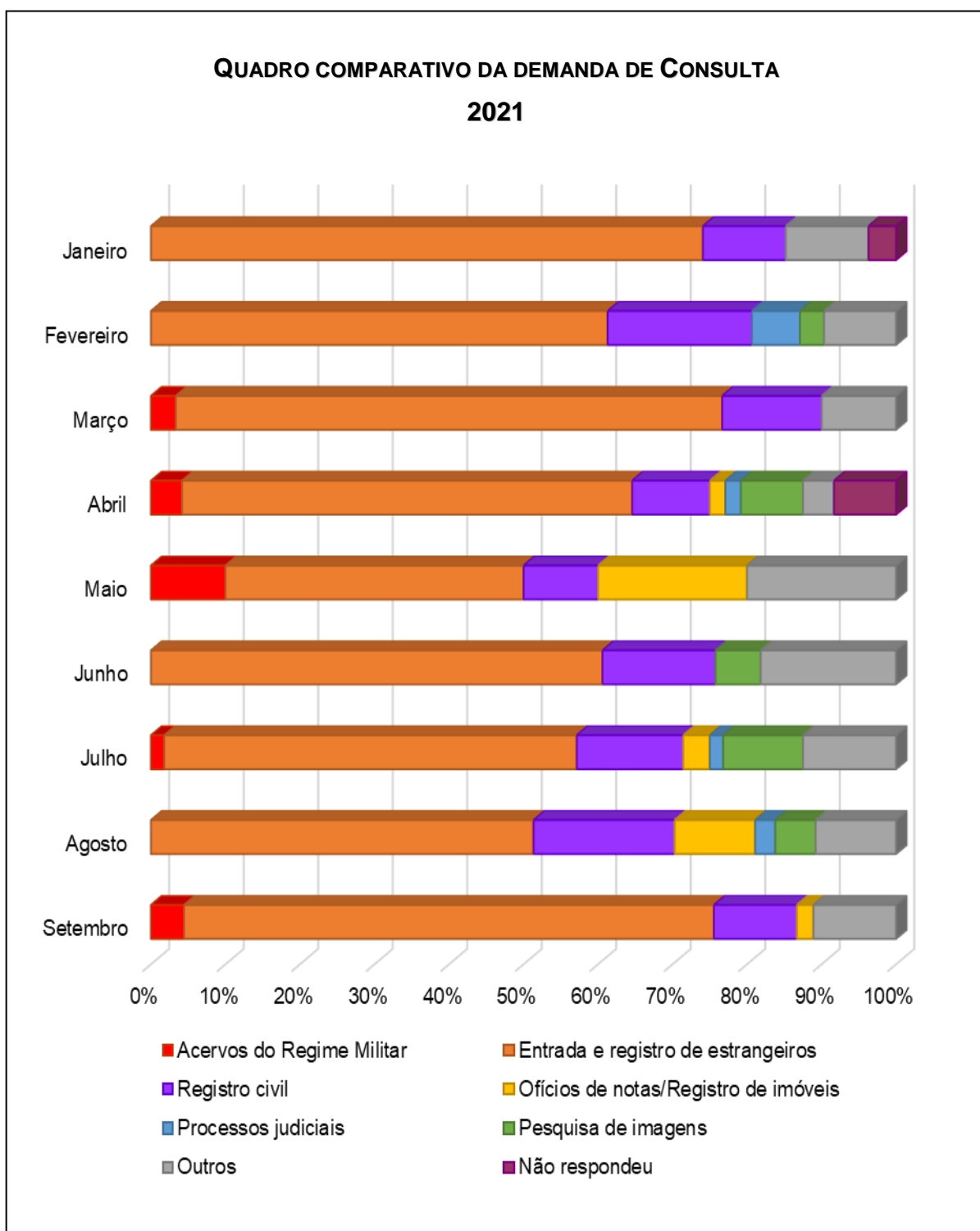
Neste período, o questionário distribuído *online* para os usuários de atendimento a distância, retornou 139 respostas, sendo 57 em julho, 37 em agosto e 45 em setembro.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 50,4% dos usuários que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de julho a setembro, 42,4% tem pós-graduação, 43,2% nível superior, 13,7% ensino médio e 0,7% ensino fundamental.
- De julho a setembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam a pesquisa foi nas áreas de Direito (16,5%) e de Engenharia (13%).
- Neste período, 73,4% dos respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 12,9% dos respondentes e a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 13,7%. O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração no tema Entrada e Registro Estrangeiros.

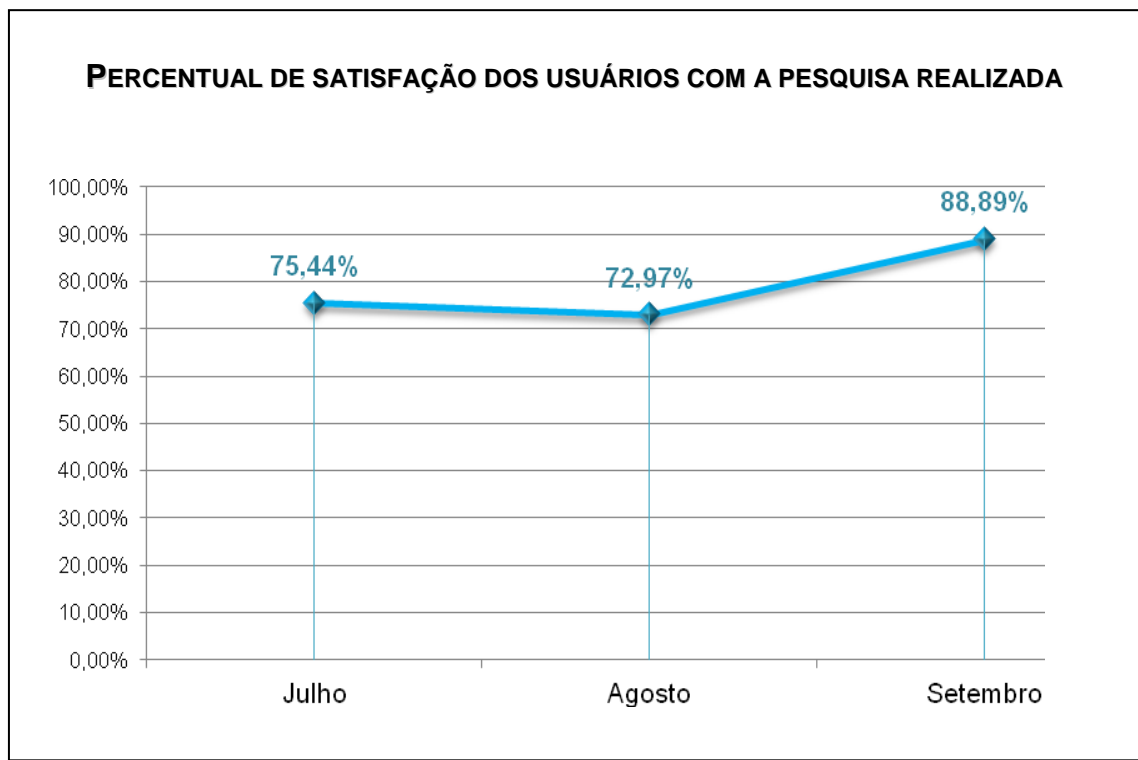


- Dentre os temas, a maior incidência foi Entrada e Registro de Estrangeiros (59%) seguido de Registro Civil (14,4%). Na opção Outros, ocorreram pesquisas sobre música, histórico na Funabem e biografias, entre outros.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 41% dos usuários os considerou ótimos, 36% bons, 15,1% regulares, 7,2% ruins e 0,7% não respondeu.

- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 59% respondeu que recebeu o documento/informação, 20,1% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 20,1% não recebeu o documento/informação; e 0,7% não respondeu.



- 57,7% dos respondentes não solicitou serviço, 16,9% pediu cópia digital em mídia, 13,8% cópia digital "em nuvem", 9,2% cópia em papel, 1,5% certidão probatória e 0,8% transcrição paleográfica.
- 53,2% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 27,3% as considerou boas, 6,5% regulares e 10,8% ruins; 2,2% não respondeu
- 47,4% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 13,9% deu nota 9; 13,1% 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, 72,7% dos usuários deixou suas observações; destas, 68,3% 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! Sérios, eficientes, educados.
- Resposta imediata
- Parabenizo toda equipe, muito dedicados.
- Muito demorado.
- Analisar as fotos em anexo, e não dar desculpas que não compreende, ora se estou solicitando é porque tenho interesse, e não como tal resposta que obtive em letras maiúsculas dizendo SE DO SEU INTERESSE. primeiro que se não fosse não estaria solicitando a toa. Mais agilidade também.
- Excelente qualidade
- O período de recebimento da solicitação foi longo, porém a pesquisa e a finalização da solicitação foi realmente rápida.
3 Meses do recebimento da solicitação à pesquisa e 9 dias da pesquisa ao envio da cópia do documento.
- Serviço eficiente prestado à distância
- Atendimento muito bom. Creio que a demora se deu pela quantidade de demanda existente.
- Demorado, mas atendem, só acho que o prazo poderia ser menor
- Péssimo atendimento, a instituição tem o arquivo que solicitei, inclusive me enviou, mas ao emitir a certidão original, alegaram que não encontraram. Eu possuo o arquivo em mãos também, só que preciso emitido oficialmente,
- Poderia ter mais documentos online antes de 1873
- Ficou igual ao que sabia, não funciona
- Talvez ampliar documentação
- A pesquisa no SIAN é complexa, precisa ter prática para dominar o acesso.
- Ótimo atendimento e serviço. Entendo que devido à pandemia as coisas demorem um pouco mais, mas estou muito satisfeito. Parabéns pela eficiência.
- Excelente!

- O documento que eu precisava, ainda não se encontra no Arquivo Nacional. Mas me orientaram o caminho.. e consegui! Estão todos de parabéns!
- Fui bem atendido. Só demorou 9 meses, mas creio que foi devido ao Covid. Entendi que como tinha já encaminhado o documento obtido no próprio SIAN (ou seja, já digitalizado pelo próprio arquivo nacional) o atendimento seria mais célere.
- A resposta da equipe de atendimento foi pormenorizada, cheia de links e muito bem elaborada. Agradeço.
- sempre obtive resposta , mas queria mais clareza como consigo obter mais informações como acesso ao passport ou copia do passport
- Ainda está em andamento, mas gostaria de parabenizá-los
- Ótimo processo, pena que por causa pandemia demorou 4 meses
- O atendimento do Arquivo Nacional sempre foi excelente, tanto pessoalmente como agora a distancia. Muito boa a iniciativa de disponibilizar os arquivos para download, após a solicitação a distancia. Espero que continue após o termino da pandemia.
- Atendimento padrão péssimo. Já busquei em todos os cartórios e todos informaram que se encontra no arquivo nacional. Solicitei a busca e informarão que não foi encontrado, sendo que fatalmente nem procuraram já que o ano solicitado é de responsabilidade do arquivo.
- O site é muito completo mas confuso, há muitos arquivos que não entendo a que se referem. Seria importante haver orientação sobre como pesquisar, o ideal seria atendimento telefônico ou por video para orientar, pois fiquei limitada a pesquisa dos navios, o restante é por demais complexo.
- Achei um pouco complicado o sistema de consulta. Poderia ser mais intuitivo.
- Desde já agradeço a todos os responsáveis pela pesquisa a distância que mesmo em época de pandemia global conseguiram encontrar o prontuário que precisava, não tenho palavras para expressar minha gratidão, espero que todos tenham uma ótima semana e continuem com ótimo trabalho. Parabéns a todos
- Bom
- Gostaria de obter meios de saber como localizar a informação que preciso. Se o imigrante vinha para contratos onde localizo essas empresas antigas.

- Aguardei 6 meses e não obtive nenhum retorno. Somente após enviar e-mail com reclamação a Diretora Geral do AN foi que me deram uma satisfação. Serviço bem ruim.
- Muito bom, faz com que a história do nosso país não se percam pelo tempo e os nossos antepassados de nossos familiares.
- N/A
- Já fui atendida presencialmente e foi ótimo mas agora para eu pesquisar de casa não consegui nada porque é muito complicado
- Parabéns, o atendimento "pandêmico" está incrível!
- Achei genial a forma de disponibilizar as imagens Tiff e Jpeg
- Poderia ter mais passo a passo para solicitações.
- O atendimento foi ótimo.
- Ainda não terminei a minha pesquisa, mas até o momento tenho tido a orientação necessária para fazê-la. Após o término da mesma, gostaria de poder responder novamente este questionário para poder contribuir de alguma forma para a melhora do seu atendimento.
- Excelente. Obrigado
- Continuem sempre aprimorando o acesso ao acervo
- Fui muito bem atendido, superou minhas expectativas.
- O trabalho prestado pelo Arquivo Nacional é espetacular.
- Obrigado pelo ótimo atendimento virtual.
- Não é da área do Sian
- O atendimento a Distância é nota 10. E menos de 3 dias vocês conseguiram achar uma Certidão de Nascimento que eu estava procurando há anos. Apenas gostaria que o serviço Atendimento a Distância fosse mais divulgado, se possível por redes sociais, como Instagram ou até mesmo Youtube. Fica aqui meu agradecimento pelo ótimo serviço prestado.
- Atendimento Razoável. Para Bom
- Obrigado por me auxiliarem a buscar mais informações sobre a minha família.
- Precisa melhorar

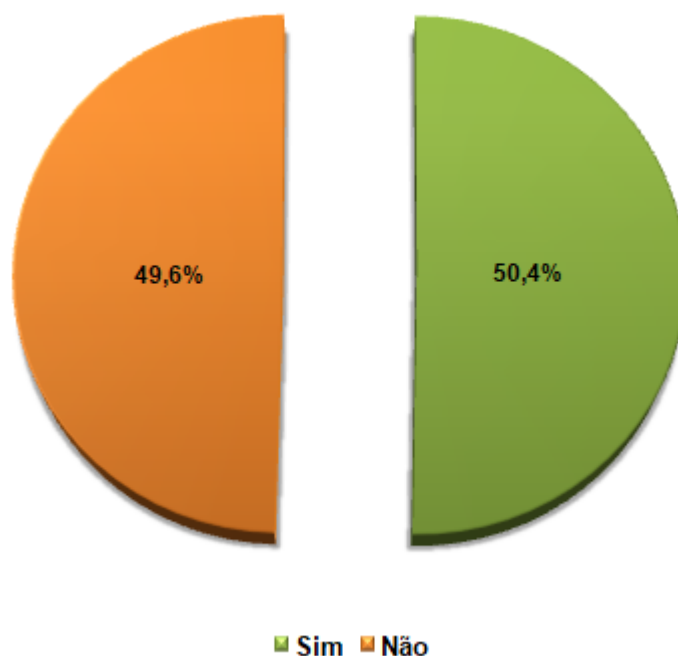
- Gostei do rápido atendimento por e-mail.
- Muito grata a paciência dos pesquisadores, e pelo trabalho maravilhoso de vocês
- ainda não fui atendido no meu pedido, farei um novo pedido
- Atendimento de forma clara e prática
tive dificuldades de localizar o local para realizar a solicitação.
- Muito bom o resultado da pesquisa!
- Ficaria muito feliz em obter as informações solicitadas por vocês
- Parabéns. Atendimento a cada dia melhor.
- Excelente, apesar do elevado tempo do atendimento.
- nao atende telefone e nao retorna e-mails
- Incluir o embarque (retorno) daqueles imigrantes que retornaram para seus paises.
- A pesquisa no SIAN é um pouco confusa para quem não conhece os termos de arquivologia.
- O Arquivo Nacional presta um ótimo serviço à população. Parabéns a todos os funcionários que o compõe.
- Ótima pesquisa
- Recebi informação de que o serviço poderia demandar algum tempo devido ao excesso de pedidos, me programei para aguardar de 30 a 60 dias e fui surpreendido com a rapidez e eficiência dos Srs. Sou muito grato pela atenção e dedicação dos Srs., estão fazendo um excelente trabalho, do qual podem se orgulhar. Mais uma vez grato a todos! Parabéns!
- Poderiam ser mais prestativos e orientar em caso de alguma informação desconstrada
- Ótimo, parabéns ao Arquivo Nacional pela virada digital!
- O site do SIAN é muito pouco intuitivo
- De forma resumida, o serviço é bom, imagino que seja bem demorado a localização de certos arquivos. Eu acredito que uma comunicação mais ativa ajudaria com a expectativa das pessoas.
- Infelizmente o atendimento foi finalizado sem que obtivesse a resposta à pesquisa realizada.

- Excelente atendimento entendendo a demora pois solicitei no período de pandemia, estou imensamente satisfeita pelo lindo trabalho.
- Eu acho fantástico o serviço prestado pelo Arquivo Nacional.
- Simplesmente fantástico. Inacreditável uma instituição que mantenha os registros históricos. Procurarei melhor, mas ainda não encontrei campo para fazer doação financeira ao Arquivo. Agradeço muito a atenção, e parabênz todos os envolvidos.
- O atendimento em si é bom, o tempo de espera achei regular, mas um pouco demorado para quem precisa dos documentos de cidadania o mais rápido possível. No módulo de atendimento à distância deveria existir uma caixa de seleção para pedirmos os documentos autenticados, carimbados e assinados pelo AN e para pedir que envie ao nosso endereço, pois se não fazemos isto, o AN nos mandam somente o scan do documento em pdf e depois temos que abrir de novo outra solicitação pedindo autenticado e isso acaba demorando ainda mais para se obter o documento que é tão importante para provarmos nossas origens. O AN sabe que processos de dupla cidadania precisam de documentação autenticada e os técnicos deveriam já saber que devem imprimir, carimbar e assinar o documento solicitado e enviar os custos para a pessoa. Só tenho isso de "reclamação" sobre o AN pois em geral a equipe é boa e responde emails em 2 ou 3 dias. Continuem com a qualidade, mas se atetem à enviar documentos autenticados, carimbados e assinados quando souberem que se trata de dupla cidadania, senão os consulados não aceitam. Obrigada =D
- Bom e eficiente atendimento. Parabéns!
- O atendimento virtual foi muito bom, considerando-se que estamos em um dia não útil.
- SEMPRE MUITO BEM ATENDIDO E INFORMADO. DESEJO QUE OS ARQUIVOS DAS CERTIDÕES DE NASCIMENTO ALCANCEM PERÍODOS ANTERIORES A 1929, O QUE MUITO VIRIA A FACILITAR AQUELES QUE BUSCAM OBTER CERTIDÕES DE NASCIMENTO DOS SEUS FAMILIARES.
- O atendimento é bastante moroso, o solicitante não tem ideia de sua localização na fila e nem quanto tempo demorará para ser atendido. As respostas são vagas e/ou inexistentes.
- As perguntas iniciais tem que ser simples. EXEMPLO. a senha. Não se sabe se é uma nova ou uma existente. Quando pede o E-mail pede a senha. Mas qual senha? Do e-mail? Uma senha inicial? Quantas letras? Quantos números?etc.

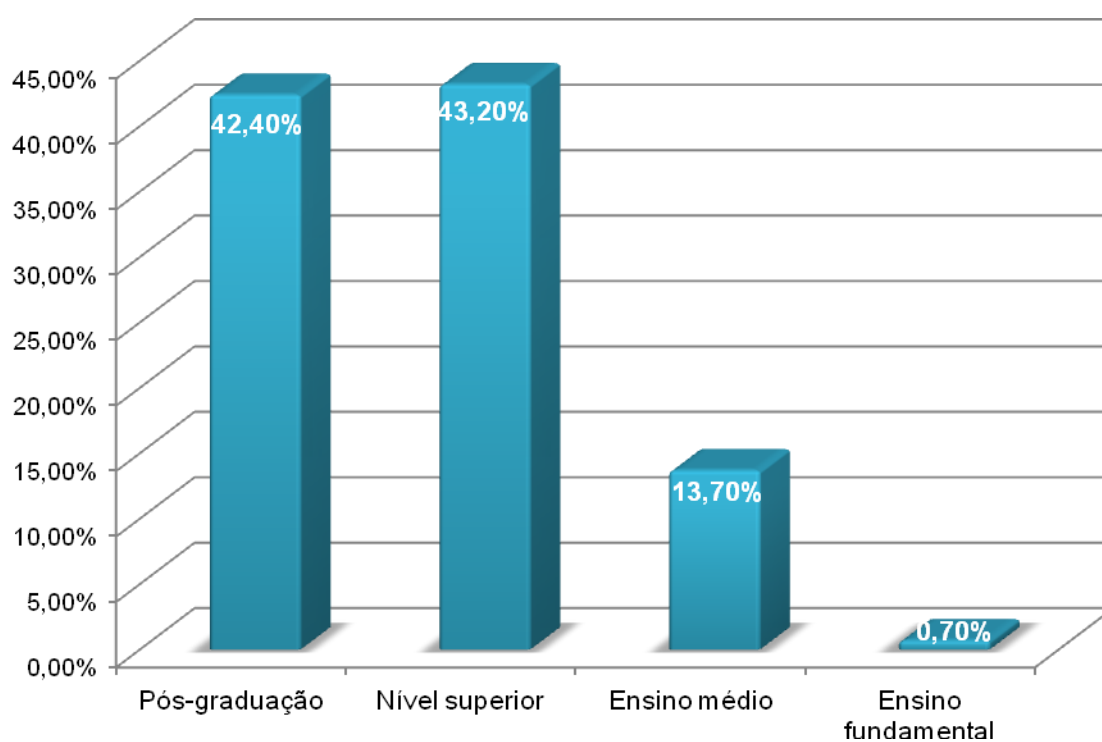
- em geral achei que fui bem atendido. somente o tempo de resposta que foi longo, não sei se foi por conta da pandemia, mas demorou 4 meses desde a minha solicitação ao recebimento da resposta.
- Gostei muito do atendimento.
- Sempre mto bem atendida. Obrigada!
- Acredito que a busca por Nomes de estrangeiros deveriam ser mais simplificados com os dados dos bancos interconectados e generalista caso o usuário tenha pouca referencias
- A resposta demorou um pouco, mas compreensível devido à pandemia. Agradeço muito terem conseguido atender às minhas principais solicitações de pesquisa.
- Excelente
- Agradeço a orientação dada para que eu possa buscar as informações necessárias.
- Os prontuarios de registros de estrangeiros poderiam ficar disponiveis para consulta.
- A solicitação deveria ficar pendente ate seu atendimento, e nao ser finalizado
- Esta sendo bom, pois responderam o E-mail com instruções de como proceder, espero que continue assim.
- Achei o atendimento muito bom, embora o tempo de espera tenha sido longo. Um ano no primeiro pedido e 5 meses no segundo
- Um serviço excelente, muito bom ver que existem em nosso país órgãos que funcionam, pois a população carece, e só assim podemos mudar nossa imagem ruim.
- Mais rapidez
- Minha solicitação foi respondida por RODRIGO CORDEIRO SANTIAGO RAMOS que foi muito atencioso e preciso na resposta.
Agradeço imensamente a atenção e o retorno.
- Gostaria de agradecer a pesquisa e salientar que o serviço melhorou demasiado. Julgo que o serviço deva ser cobrado, para ressarcir o ARQUIVO NACIONAL e inibir pedidos "aleatórios" que possam vir a sobrecarregar o Serviço desnecessariamente.
- Ótimo, perfeito. Demorou mas chegou.
- Ótimo serviço.

- O atendimento foi seriamente impactado pela pandemia, motivo pelo qual demorou mais de um ano para ser finalizado. Excluindo-se essa excepcionalidade, fiquei bem impressionado com o atendimento e com a possibilidade de se requisitar documentação à distância para pesquisa no acervo do Arquivo Nacional. Minha única observação é quanto ao SIAN, que poderia ser um pouco mais amigável no que tange à classificação catalográfica, que é um pouco difícil de utilizar, para quem não é familiar aos termos e à estrutura. No mais, parabéns ao Arquivo Nacional pelo atendimento e pelo trabalho de valor inestimável para a história do país.
Obrigado!
- O atendimento demorou seis meses. Meu pedido não teve nenhuma atualização de andamento entre a última atualização em abril e a finalização com o envio do arquivo solicitado hoje, 21 de setembro de 2021. Apesar do momento difícil em que vivemos e a possível alta demanda, haja vista que não se pode pesquisar presencialmente, o canal de comunicação deveria funcionar de melhor forma, ou seja, atualização do pedido. Há 3 meses eu já considerava perdida minha solicitação.
- Muito difícil de entender, poderiam usar linguagem de mais fácil entendimento.
- Recebi informações de pessoas que trabalham dentro do AN que o registro do meu bisavô conta nós índices, mas não acharam. A família dele toda fez, porém ele não? Tenho comprovação que ele tinha o RNE, mas o atendimento é péssimo.
- Não tenho nada para reclamar do atendimento, tanto a ferramenta de pesquisa quanto a resposta ao e-mail que enviei foram excepcionais. O arquivo possui documentos muito interessantes e realmente úteis para vários fins, inclusive o recebimento de dupla cidadania. A atenção e precisão do serviço é ótima, obrigada.
- Já fui atendido em 2018 e foi ótimo o atendimento, pessoal muito atencioso. Agora, a mesma coisa, está até mais ágil em função da digitalização, parabéns a todos, uma maravilha o atendimento.
- Rapidez no atendimento, informações precisas para obtenção ou não das solicitações! Assim fosse o atendimento dos demais órgãos públicos país afora. Continuem melhorando sempre, um país honesto e decente, se constrói com pessoas assim.
Cordiais saudações e parabéns pelo belo serviço !

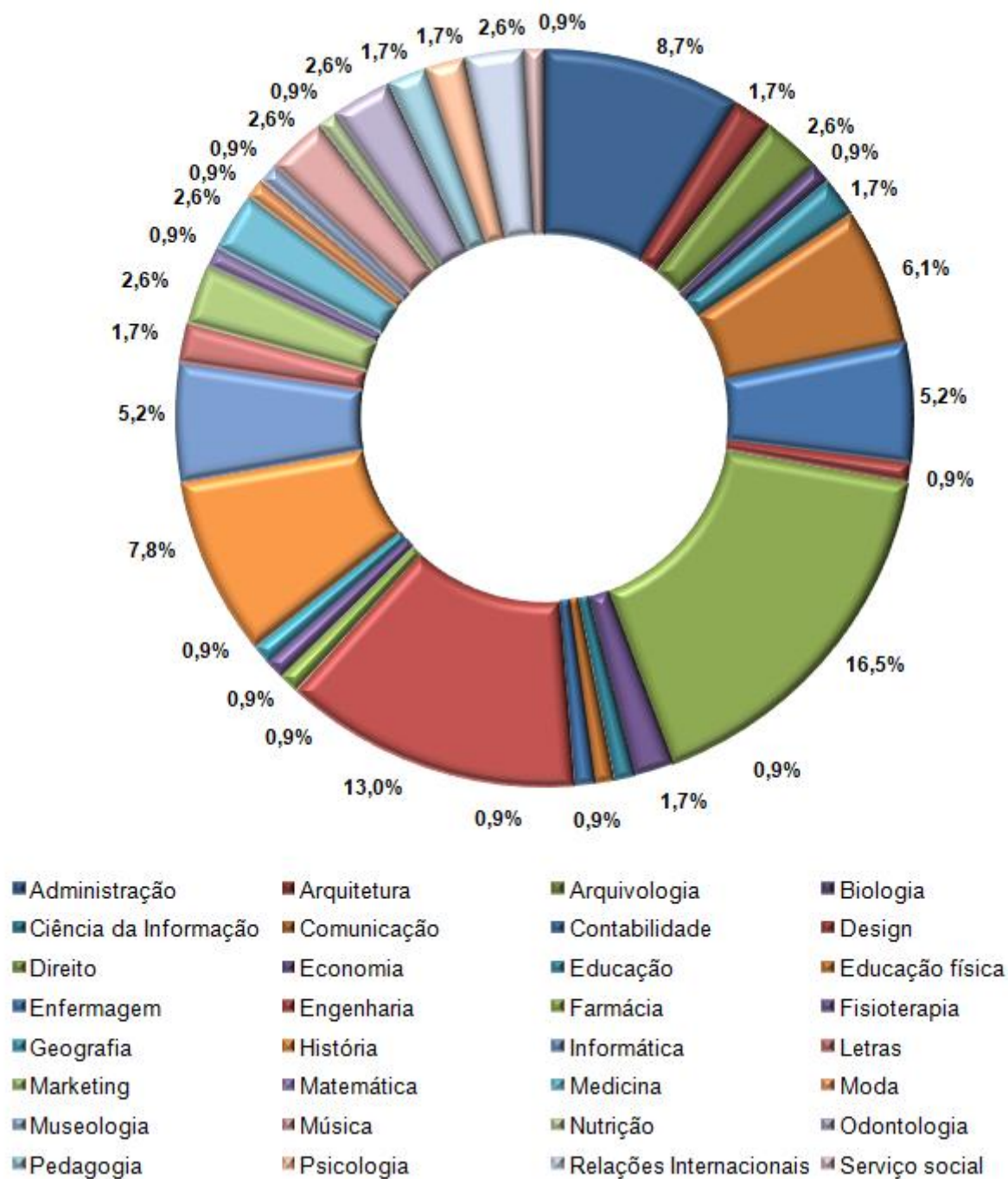
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



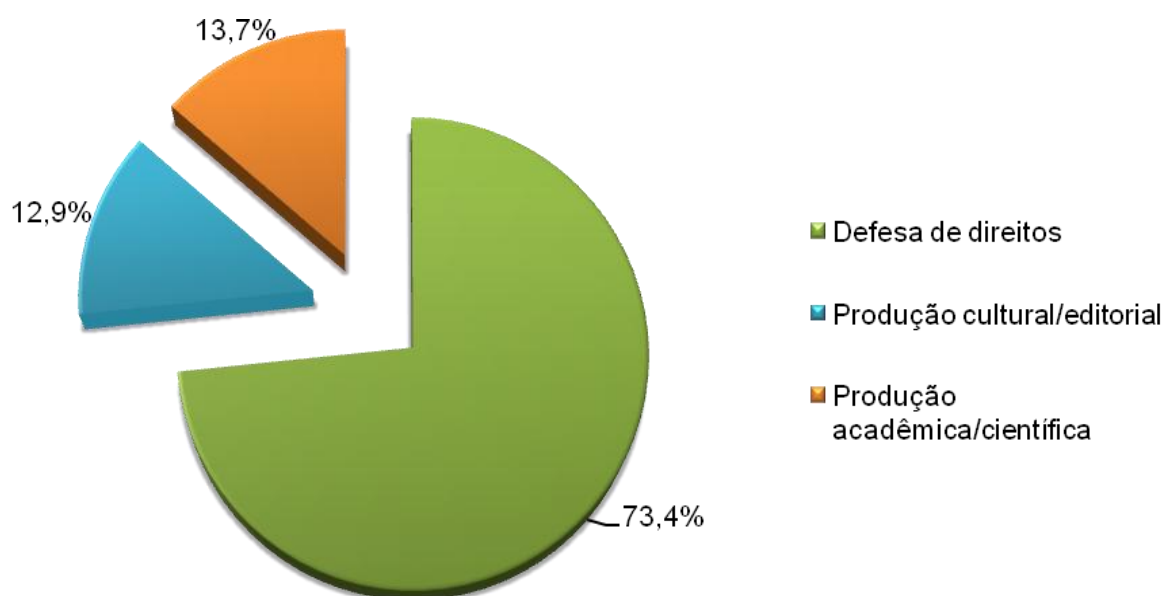
ESCOLARIDADE



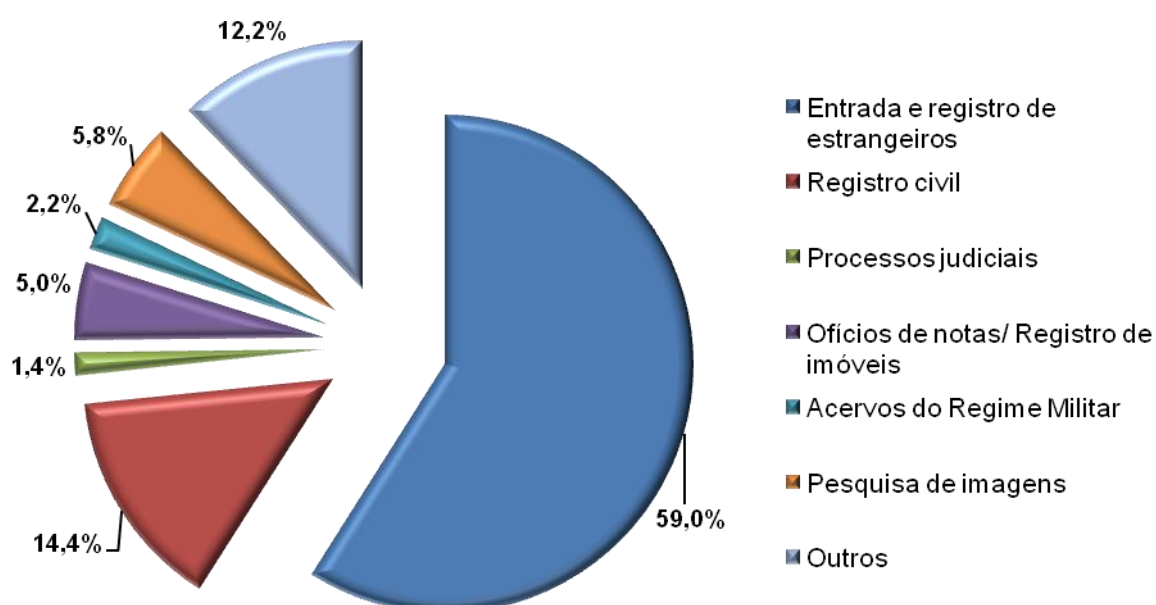
FORMAÇÃO



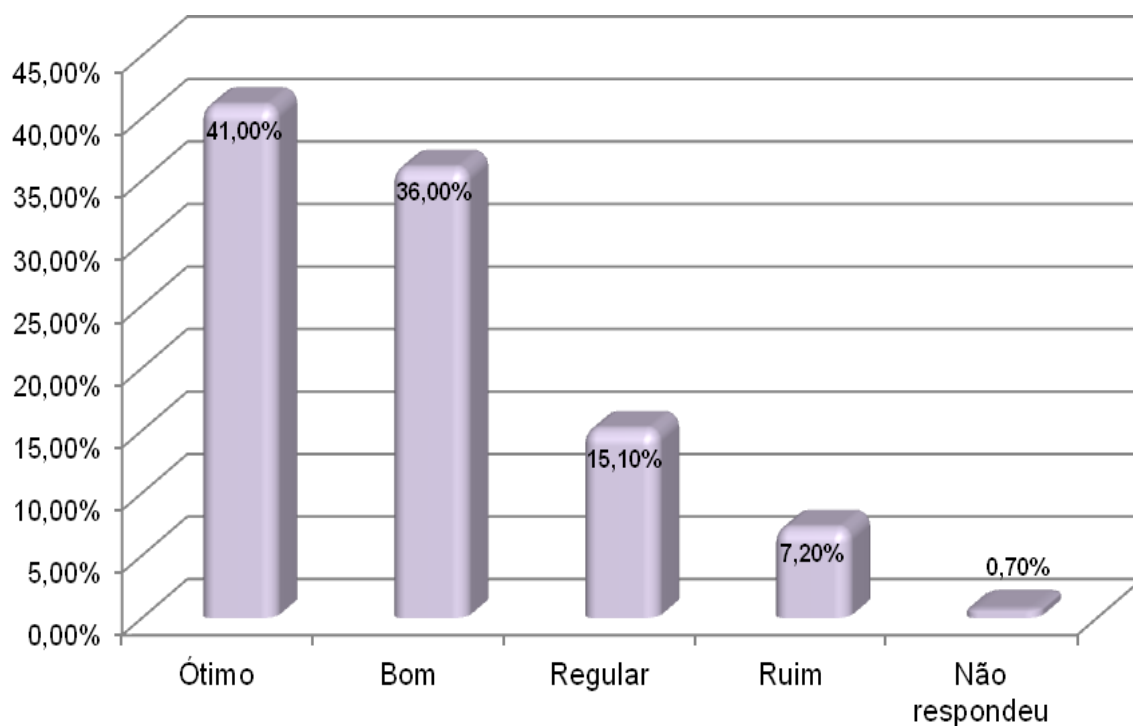
OBJETIVO DA PESQUISA



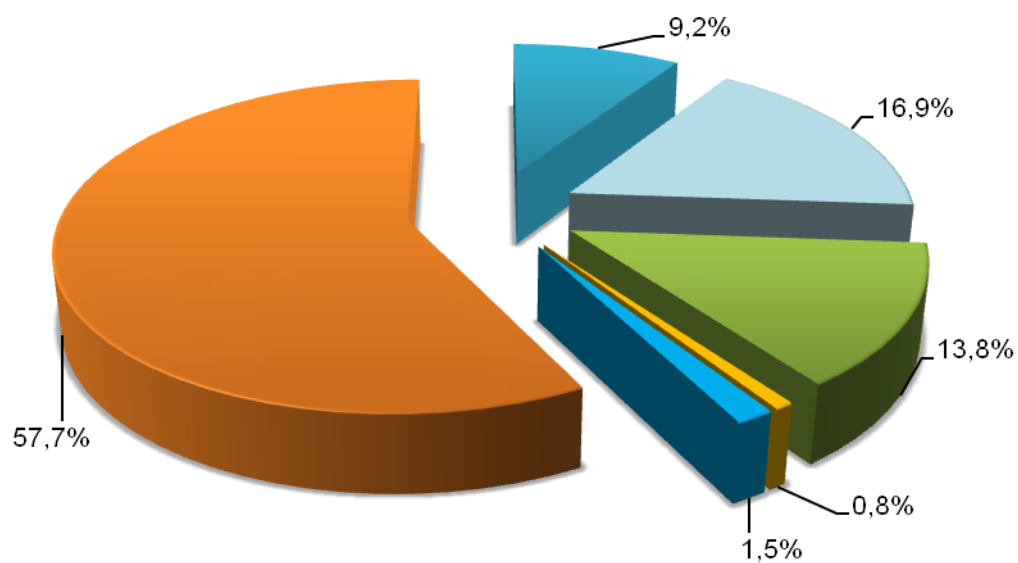
TEMA DE PESQUISA



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



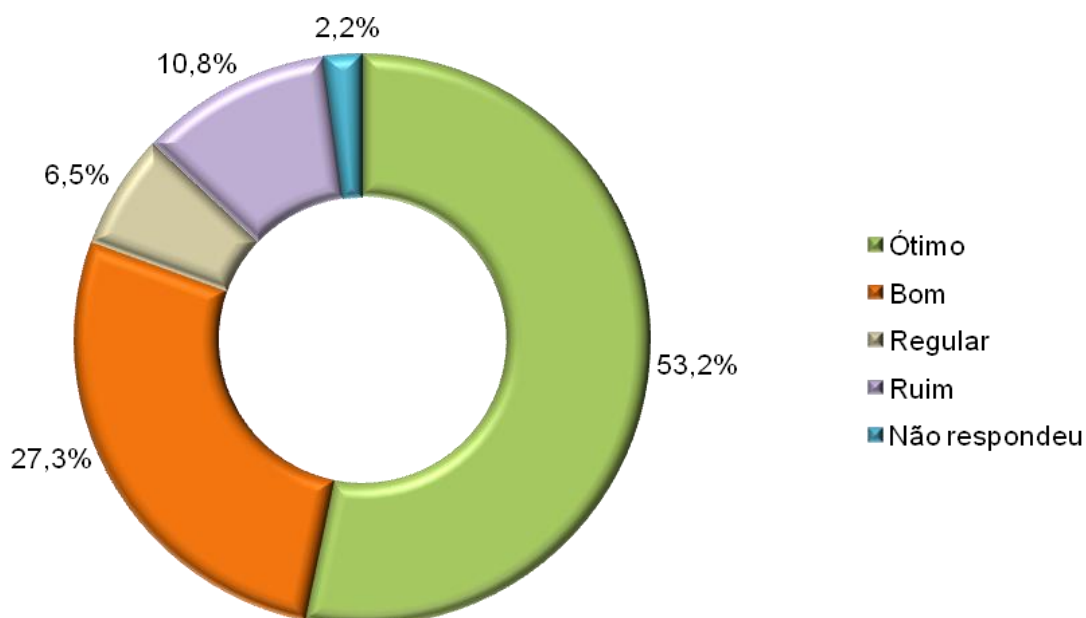
SERVIÇO SOLICITADO



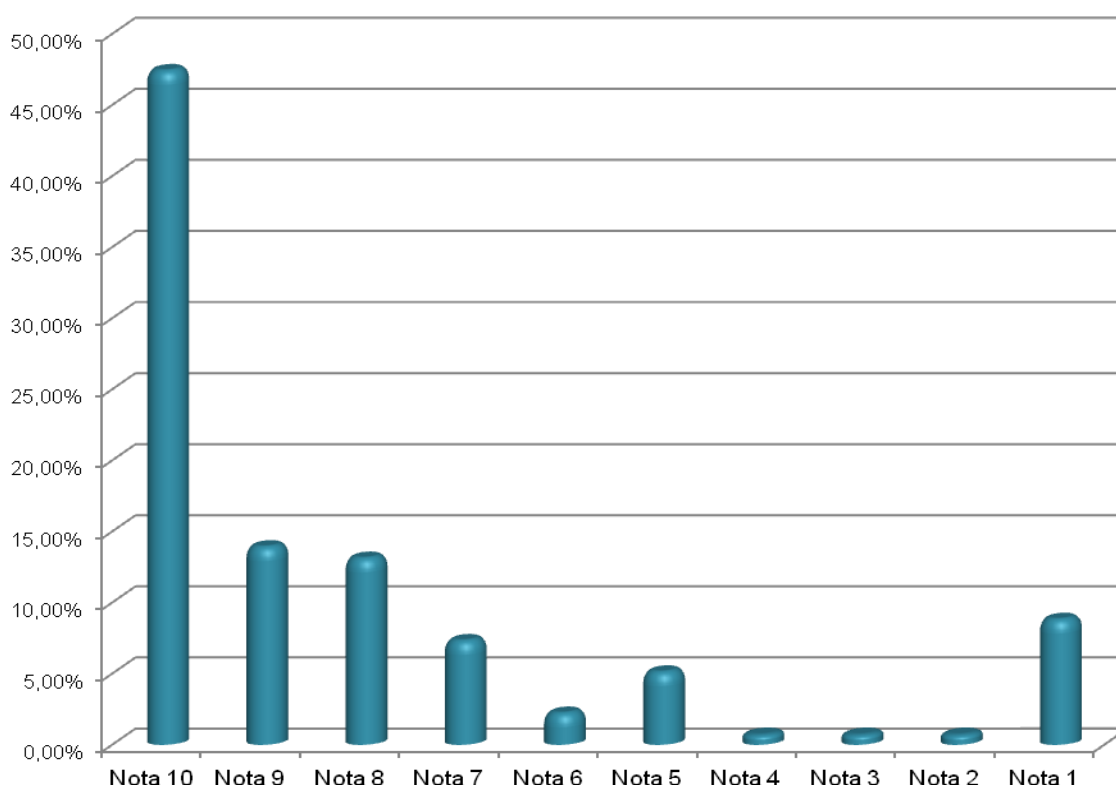
■ Cópia em papel ■ Cópia digital em mídia ■ Cópia digital em "nuvem"
■ Transcrição paleográfica ■ Certidão probatória ■ Não solicitou serviço

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

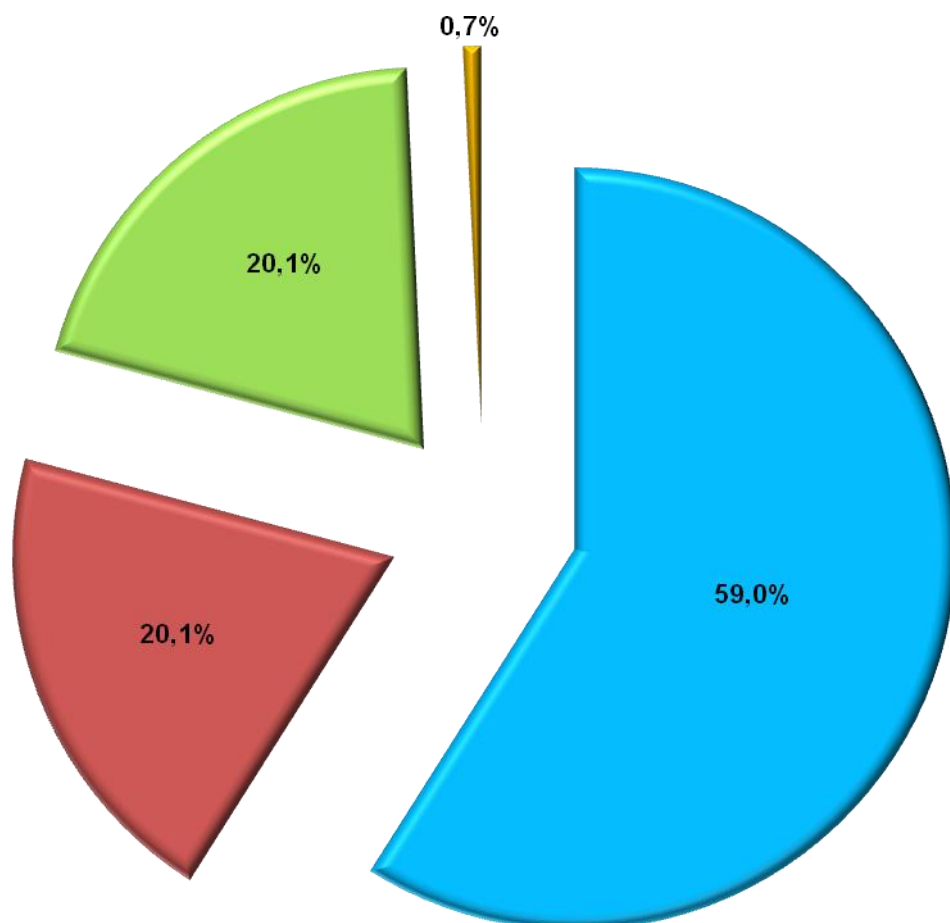
ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



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

JULHO

AGOSTO

SETEMBRO

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Pós-graduação	Direito	Doutorado em Direito	Sim	Através de indicação profissional para fins aquisição cidadania	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Excelente! Sérios, eficientes, educados.	10
2	Pós-graduação	Jornalismo	MKT político	Não		Produção acadêmica/científica	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Resposta imediata	10
3	Nível superior	Comunicação Social		Não	Atendimento excelente dentro das limitações.	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Parabenizo toda equipe, muito dedicados.	9
4	Pós-graduação		Doutorado	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Muito demorado.	7
5	Pós-graduação	História	Doutorado	Sim	Pela bibliografia lida	Produção acadêmica/científica	Documentos oficiais	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			7
6	Pós-graduação	Bacharel em Moda	Personal Style e produção de Moda.	Não	Por indicações dos grupos para busca de registros de estrangeiros poloneses.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	A razão foi "confuso"? Mesmo eu enviando a foto com os dados do meu antepassado que consegui no site familysearch a pessoa alegou que não havia como saber, se na foto está descrito os dados e o registro do imigrante e no texto eu descrevi o navio e a data e o porto que desembarcaram. Sem contar na demora a responder.	Analisar as fotos em anexo, e não dar desculpas que não compreende, ora se estou solicitando é porque tenho interesse, e não como tal resposta que obtive em letras maiúsculas dizendo SE DO SEU INTERESSE. primeiro que se não fosse não estaria solicitando a toa. Mais agilidade também.	1
7	Pós-graduação	Doutorado Direito	Doutorado Direito	Sim	Indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Excelente qualidade	10
8	Nível superior	Ciência da Computação		Sim	Pesquisa na Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O período de recebimento da solicitação foi longo, porém a pesquisa e a finalização da solicitação foi realmente rápida.	8

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
												"		3 Meses do recebimento da solicitação à pesquisa e 9 dias da pesquisa ao envio da cópia do documento.	
9	Pós-graduação		Especializaçã o em Eng. de Qualidade	Sim	Pesquisa na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidã o probató ria		serviço eficiente prestado à distância	10
10	Pós-graduação		Mestrado em História	Não		Produção acadêmica/ci entífica	Biografia de Padre Marcelino Pinto Ribeiro Duarte	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento muito bom. Creio que a demora se deu pela quantidade de demanda existente.	9
11	Pós-graduação	Administraçã o de empresas	Marketing	Não		Produção acadêmica/ci entífica	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem "		Demorado, mas atendem, só acho que o prazo poderia ser menor	7
12	Nível superior	Arquivologia		Sim	Google	Produção acadêmica/ci entífica	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Solicitação de apoio para TCC do curso de Arquivologia em meio a pandemia de maneira remota.		6
13	Nível superior	Ciências Contábeis		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regul ar	Regul ar	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			8
14	Nível superior	Administraçã o		Sim	Dupla cidadania	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ótimo	Ótimo	Não	Cópia em papel	Me enviaram o arquivo encontrado de prontuário de estrangeiro, ao emitirem a certidão oficial, alegaram que não foi possível localizar qualquer referência. A instituição possui sim o arquivo que desejo.	Péssimo atendimento, a instituição tem o arquivo que solicitei, inclusive me enviou, mas ao emitir a certidão original, alegaram que não encontraram. Eu possuí o arquivo em mãos também, só que preciso emitido oficialmente,	1
15	Nível superior	Engenharia de Produção		Não	por fazer pesquisa de genealogia	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não			Poderia ter mais documentos online ates de 1873	8
16	Nível superior	engenharia de Produção		Não	pesquisando ha anos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não		pedi a entrada da matricula do estrangeiro, recebi as mesmas orientações que sabia.....	ficou igual ao que sabia, não funciona	1
17	Pós-graduação		Medicina	Sim	Site internet	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado	Não solicitei serviço	não dispunho registro de certidões de nascimento a data de 1900	Talvez ampliar documentação	10

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
											sobre como obter				
18	Nível superior	Comunicação Social habilitação Jornalismo		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Bom	Bom		Sim			A pesquisa no SIAN é complexa, precisa ter prática para dominar o acesso.	8
19	Pós-graduação		Musicologia	Não	Colegas pesquisadores	Produção acadêmica/científica	Música no período monárquico	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Ótimo atendimento e serviço. Entendo que devido à pandemia as coisas demorem um pouco mais, mas estou muito satisfeito. Parabéns pela eficiência.	10
20	Pós-graduação		Musicologia	Não	Colegas pesquisadores	Produção acadêmica/científica	Música no período monárquico	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Excelente!	10
21	Nível superior	Pedagogia		Não	atraves de amigos	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		O documento que eu precisava, ainda não se encontra no Arquivo Nacional. Mas me orientaram o caminho.. e consegui! Estão todos de parabéns!	10
22	Nível superior	Bacharel em Direito		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Certidã o probatória		Fui bem atendido. Só demorou 9 meses, mas creio que foi devido ao Covid. Entendi que como tinha já encaminhado o documento obtido no próprio SIAN (ou seja, já digitalizado pelo próprio arquivo nacional) o atendimento seria mais célere.	8
23	Nível superior	Comunicação - Jornalismo		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		A resposta da equipe de atendimento foi pormenorizada, cheia de links e muito bem elaborada. Agradeço.	10
24	Nível superior	direito		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em mídia		sempre obtive resposta , mas queria mais clareza como consigo obter mais informações como acesso ao passaport ou copia do passaport	9
25	Nível superior	Engenharia e Direito		Sim	Busca de informações sobre ascendentes	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Ainda está em andamento, mas gostaria de parabenizá-los	10
26	Nível superior	História		Não		Produção cultural/editorial	Acervos do Regime	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei			10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						ial	Militar					serviço			
27	Nível superior	Comunicação Social		Sim	em grupos sobre cidadania italiana	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ruim	Sim	Cópia digital em mídia		Otimo processo, pena que por causa pandemia demorou 4 meses	10
28	Nível superior	marketing		Não		Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			9
29	Pós-graduação	Letras	Marketing	Não	Quando comecei a me interessar por história	Defesa de direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento do Arquivo Nacional sempre foi excelente, tanto pessoalmente como agora a distancia. Muito boa a iniciativa de disponibilizar os arquivos para download, após a solicitação a distancia. Espero que continue após o termino da pandemia.	10
30	Nível superior			Sim	em fóruns de busca genealógica	Defesa de direitos	Registro civil	Ruim	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Que não havia registros antes de 1929. Sendo que, buscando via DocJud, havia menção à casamentos de 1911.		2
31	Pós-graduação	direito	direito	Sim	Presencialmente	Defesa de direitos	Registro civil	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia digital em mídia	Pessimo atendimento, resposta padrão, considerando que o ano do documento se encontra sim com voces.	Atendimento padrão pessimo. Ja busquei em todos os cartorios e todos informaram que se encontra no arquivo nacional. Solicitei a busca e informarão que nao foi encontrado, sendo que fatalmente nem procuraram ja que o ano solicitado é de responsabilidade do arquivo.	1
32	Pós-graduação	Medicina	Doutorado	Não	Indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel		O site é muito completo mas confuso, há muitos arquivos que não entendo a que se referem. Seria importante haver orientação sobre como pesquisar, o ideal seria atendimento telefônico ou por video para orientar, pois fiquei limitada a pesquisa dos navios, o restante é por demais complexo.	8
33	Nível superior	DIREITO		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Cópia digital em mídia			9
34	Pós-graduação	Ciências Econômicas	Especialização em Economia Regional e	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não existe a informação no AN.	Achei um pouco complicado o sistema de consulta. Poderia ser mais intuitivo.	10

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
			Política Urbana												
35	Nível superior	Enfermagem		Sim	Através de grupo do facebook imigração alemã	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Apenas fui orientado, vou começar os trâmites da juntada de envios dos anexos de documentos		9
36	Nível superior	Farmácia		Sim	pesquisa online	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Desde já agradeço a todos os responsáveis pela pesquisa a distância que mesmo em época de pandemia global conseguiram encontrar o prontuário que precisava, não tenho palavras para expressar minha gratidão, espero que todos tenham uma ótima semana e continuem com ótimo trabalho. Parabéns a todos	10
37	Nível superior	Engenharia Civil		Não		Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Não haver informação referente ao que busquei	Bom	8
38	Pós-graduação	MBA controladoria e Finanças		Não		Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço		Gostaria de obter meios de saber como localizar a informação que preciso. Se o imigrante vinha para contratos onde localizo essas empresas antigas.	5
39	Nível superior	Designer		Sim	Tem tanto tempo que nem sei.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Aguardei 6 meses e não obtive nenhum retorno. Somente após enviar e-mail com reclamação a Diretora Geral do AN foi que me deram uma satisfação. Serviço bem ruim.	1
40	Ensino médio			Sim	Pela internet	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Não precisei	Muito bom, faz com que a história do nosso país não se percam pelo tempo e os nossos antepassados de nossos familiares.	10
41	Nível superior	Administração		Sim	Pesquisa no Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		N/A	9
42	Nível superior	Arquitetura		Sim	Por indicação	Defesa de direitos	Registro civil	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	Não consegui fazer a pesquisa	Já fui atendida presencialmente e foi ótimo mas agora para eu pesquisar de casa não consegui	1

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														nada porque é muito complicado	
43	Pós-graduação		Doutorando	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Parabéns, o atendimento "pandêmico" está incrível!	10
44	Pós-graduação	História	História	Não		Produção cultural/editorial	Capítulo de livro sobre fontes arquivísticas da história da juventude	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Achei genial a forma de disponibilizar as imagens Tiff e Jpeg	10
45	Ensino médio			Sim	Sote	Produção acadêmica/científica	Registro técnico de segurança do trabalho	Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ate agora nao tive certeza se realizei serviço correto pq nao veio nenhuma confirmação que deu certo.	Poderia ter mais passo a passo para solicitações.	7
46	Nível superior	Medicina		Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Ano de 1922		5
47	Ensino médio			Sim	Amigos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Primeiro contato ainda		5
48	Pós-graduação	Educação Física	Treinamento de Força	Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			5
49	Pós-graduação	Engenharia Elétrica / Matemática	Oceanografia física	Não	através de colegas	Produção acadêmica/científica	História da Família	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim			O atendimento foi ótimo.	10
50	Ensino médio			Sim	Amigos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Primeiro contato ainda		5
51	Nível superior	Fisioterapia.		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			9
52	Pós-graduação	Odontologia	Odontologia Social e do Trabalho	Sim	Através de uma prima	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Ainda não terminei a minha pesquisa, mas até o momento tenho tido a orientação necessária para fazê-la. Após o término da mesma, gostaria de poder responder novamente este	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
														questionário para poder contribuir de alguma forma para a melhora do seu atendimento.	
53	Nível superior	Licenciatura em História		Não		Defesa de direitos	Cidadania	Ótimo	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda estou providenciando	Excelente. Obrigado	10
54	Nível superior	História		Não	Site	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Continuem sempre aprimorando o acesso ao acervo	10
55	Nível superior	Ciências Contábeis		Sim	Pesquisando no Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Fui muito bem atendido, superou minhas expectativas.	10
56	Pós-graduação	Engenharia	Engenharia Sanitária	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		O trabalho prestado pelo Arquivo Nacional é espetacular.	10
57	Pós-graduação		doutorando	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Obrigado pelo ótimo atendimento virtual.	10
58	Ensino médio			Sim	Através de amigos	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			9
59	Ensino médio			Sim	Pela internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em "nuvem"	N	Não é da área do Sian	8
60	Pós-graduação	Direito	Direito Civil e Processual Civil	Sim	Através de parentes próximos.	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento a Distância é nota 10. E menos de 3 dias vocês conseguiram achar uma Certidão de Nascimento que eu estava procurando há anos. Apenas gostaria que o serviço Atendimento a Distância fosse mais divulgado, se possível por redes sociais, como Instagram ou até mesmo Youtube. Fica aqui meu agradecimento pelo ótimo serviço prestado.	10

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
61	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Docs. Período internado funabem	Regular	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento Razoável. Para Bom	7
62	Pós-graduação	Relacoes Internacionais	Cooperacao e Desenvolvimento	Sim	Atraves de publicacoes no Facebook	Produção acadêmica/científica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Obrigado por me auxiliarem a buscar mais informacoes sobre a minha familia.	9
63	Nível superior	Pedagogia		Não	Pesquisa na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Cópia em papel		Precisa melhorar	3
64	Pós-graduação	Análise e desenvolvimento de sistemas		Sim	Pesquisa na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Gostei do rápido atendimento por e-mail.	8
65	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ruim	Ruim	Ruim	Não		Estagiario preguiçoso		1
66	Nível superior	Relações Internacionais		Sim	Facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Muito grata a paciência dos pesquisadores, e pelo trabalho maravilhoso de vocês	10
67	Nível superior	ciências contábeis		Sim	por orientação do cartorio	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Regular	Regular	Bom	Não		não informado os dados	ainda não fui atendido no meu pedido, farei um novo pedido	8
68	Nível superior	Marketing		Sim	Através de pesquisas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom		Sim	Não solicitei serviço		-Atendimento de forma clara e prática -tive dificuldades de localizar o local para realizar a solicitação.	9
69	Nível superior	Segurança da Informação		Sim	Através de outros sites do governo e do museu da imigração	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Muito bom o resultado da pesquisa!	10
70	Pós-graduação	Licenciatura em História	Latus Sensu História do Brasil e outros em gestão administrativa	Sim	Facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Fui encaminhada	Ficaria muito feliz em obter as informações solicitadas por vocês	8
71	Pós-graduação	Engenharia Civil, Elétrica	Engenharia Sanitária.	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Parabéns. Atendimento a cada dia melhor.	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
72	Nível superior	bacharel em direito		Sim	site	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço			10
73	Pós-graduação		Didática da Língua Italiana para Estrangeiros	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			9
74	Pós-graduação	Arquivologia	Ciência da Informação	Sim	Em meu processo formativo	Produção acadêmica/científica	Desenvolvimento da implementação da gestão de documentos no Brasil	Ruim	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Levou 2 meses desde minha solicitação para me informarem que a biblioteca estava em manutenção. 2 meses.		5
75	Ensino médio			Sim	Através da solicitação da certidão no Cartório que informou que encontrava no Arquivo Nacional.	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Sim	Transcrição paleográfica		Excelente, apesar do elevado tempo do atendimento.	7
76	Nível superior	nutricao	nutricao	Sim	site	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço	nao retorna	nao atende telefone e nao retorna e-mails	1
77	Pós-graduação	ECONOMIA	ECONOMIA	Sim	INTERNET	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Incluir o embarque (retorno) daqueles imigrantes que retornaram para seus países.	8
78	Nível superior	Engenharia mecânica		Sim	Através do arquivo do estado de São Paulo	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço			8
79	Pós-graduação	Gestão Pública	Gestão Financeira e Auditoria	Sim	Pela internet como fonte para pesquisas	Produção cultural/editorial	pesquisa histórica	Bom	Bom	Ruim	Sim	Não solicitei serviço		A pesquisa no SIAN é um pouco confusa para quem não conhece os termos de arquivologia.	8
80	Pós-graduação	Bacharelado em Ciências Sociais	Mestrado em Antropologia e Sociologia	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O Arquivo Nacional presta um ótimo serviço à população. Parabéns a todos os funcionários que o compõe.	10
81	Pós-graduação	Engenharia Elétrica	MBA Gerenciamento de Projetos	Não	site	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Otima pesquisa	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	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
82	Nível superior	Direito		Sim	Informação no cartório de notas	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Recebi informação de que o serviço poderia demandar algum tempo devido ao excesso de pedidos, me programei para aguardar de 30 a 60 dias e fui surpreendido com a rapidez e eficiência dos Srs. Sou muito grato pela atenção e dedicação dos Srs., estão fazendo um excelente trabalho, do qual podem se orgulhar. Mais uma vez grato a todos! Parabéns!	10
83	Nível superior	Odontologia		Sim	Arquivo Público Paraná	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço			10
84	Nível superior	Administração		Não		Defesa de direitos	Processos judiciais	Ruim	Regular	Ruim	Não	Cópia digital em "nuvem"	Mande todos os prints e pdf porém dizem somente que "não encontraram e solicitação finalizada"	Poderiam ser mais prestativos e orientar em caso de alguma informação desconhecida	1
85	Pós-graduação		Doutorado	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Ótimo, parabéns ao Arquivo Nacional pela virada digital!	10
86	Nível superior	Engenharia Civil		Não	Não lembro	Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Não solicitei serviço		O site do SIAN é muito pouco intuitivo	10
87	Ensino médio			Sim	Já conhecia ele há tempos, só nunca tinha usado os serviços	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		De forma resumida, o serviço é bom, imagino que seja bem demorado a localização de certos arquivos. Eu acredito que uma comunicação mais ativa ajudaria com a expectativa das pessoas.	8
88	Pós-graduação	Psicologia	Mestrado em Saúde Coletiva	Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter				10
89	Pós-graduação	Arquivologia	Doctorado en Documentación y Archivos en el entorno digital	Não		Produção acadêmica/científica	Anais das edições do Congresso Brasileiro de Arquivologia/fundo AAB	Ruim	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço	Indaguei sobre as últimas edições do CBA e a resposta que obtive é que está suspenso o acesso à Biblioteca do Arquivo Nacional. Ocorre que venho pesquisado quase diariamente, as edições da revista Arquivo &	Infelizmente o atendimento foi finalizado sem que obtivesse a resposta à pesquisa realizada.	4

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													Administração, de forma remota, na Biblioteca do AN. Não compreendi a negativa na obtenção da resposta. Os anais não estão digitalizados?		
90	Ensino médio			Sim	Através do arquivo de SP que fiz a busca do cartão do imigrante e eles me indicaram	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Excelente atendimento entendo a demora pois solicitei no período de pandemia,estou imensamente satisfeita pelo lindo trabalho.	10
91	Pós-graduação	Psicologia	Mestrado em Saúde Coletiva	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Sim				10
92	Nível superior	Relações Internacionais		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem "		Eu acho fantástico o serviço prestado pelo Arquivo Nacional.	10
93	Ensino médio			Sim	Google	Defesa de direitos	Registro civil								
94	Pós-graduação		Direito	Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
95	Nível superior	Engenharia Civil		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia		Simplemente fantástico. Inacreditável uma instituição que mantenha os registros históricos. Procurei melhor, mas ainda não encontrei campo para fazer doação financeira ao Arquivo. Agradeço muito a atenção, e parabêniz todos os envolvidos.	10
96	Ensino médio			Sim	Museu da Imigração de São Paulo	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
97	Nível superior	Administração		Sim	Em grupo de nacionalidade alemã. Tenho direito e preciso dos documentos do AN. Mas não me mandaram autenticado ainda.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel	Ainda não recebi o documento autenticado e carimbado pelo AN. Deveria existir, no portal de solicitações, alguma opção de pedir já autenticado com espaço para enviar o endereço de residência. O AN sabe que precisamos de tudo autenticado e carimbado para processos de cidadania, mas mesmo	O atendimento em si é bom, o tempo de espera achei regular, mas um pouco demorado para quem precisa dos documentos de cidadania o mais rápido possível. No módulo de atendimento à distância deveria existir uma caixa de seleção para pedirmos os documentos autenticados, carimbados e assinados pelo AN e para pedir que envie ao nosso endereço, pois se não fazemos	7

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													assim não dá essa opção.	isto, o AN nos mandam somente o scan do documento em pdf e depois temos que abrir de novo outra solicitação pedindo autenticado e isso acaba demorando ainda mais para se obter o documento que é tão importante para provarmos nossas origens. O AN sabe que processos de dupla cidadania precisam de documentação autenticada e os técnicos deveriam já saber que devem imprimir, carimbar e assinar o documento solicitado e enviar os custos para a pessoa. Só tenho isso de "reclamação" sobre o AN pois em geral a equipe é boa e responde emails em 2 ou 3 dias. Continuem com a qualidade, mas se atensem à enviar documentos autenticados, carimbados e assinados quando souberem que se trata de dupla cidadania, senão os consulados não aceitam. Obrigada =D	
98	Ensino fundamental			Não		Defesa de direitos	Obtenção de passaporte	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
99	Pós-graduação		História Atlântica dos Séc. XV-XX, Univ Açores	Não		Produção cultural/editorial	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Bom e eficiente atendimento. Parabéns!	10
100	Nível superior	7 Período Serviço Social		Não		Produção acadêmica/científica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
101	Pós-graduação	DIREITO	DIREITO DAS FAMÍLIAS E SUCESSÕES	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Solicitei na data na qual respondo este questionário	O atendimento virtual foi muito bom, considerando-se que estamos em um dia não útil.	9
102	Pós-graduação		DIREITO	Não	RECOMENDA DO PELO CARTÓRIO DA 11ª CIRCUNSCRIÇÃO	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como	Não solicitei serviço	O PERÍODO DA PESQUISA AINDA NÃO ESTÁ NO ACERCO DO ARQUIVO NACIONAL	SEMPRE MUITO BEM ATENDIDO E INFORMADO. DESEJO QUE OS ARQUIVOS DAS CERTIDÕES DE NASCIMENTO ALCANÇEM PERÍODOS ANTERIORES A 1929,	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					AOO						obter			O QUE MUITO VIRIA A FACILITAR AQUELES QUE BUSCAM OBTER CERTIDÕES DE NASCIMENTO DOS SEUS FAMILIARES.	
103	Pós-graduação	Letras (Português/Inglês, Ciências Contábeis e Turismo)	Contabilidade Bancária	Não	Pelo BNDES	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Ruim	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Pandemia	O atendimento é bastante moroso, o solicitante não tem ideia de sua localização na fila e nem quanto tempo demorará para ser atendido. As respostas são vagas e/ou inexistentes.	1
104	Ensino médio			Não	Buscas na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Os acessos iniciais são complicados	As perguntas iniciais tem que ser simples. EXEMPLO. a senha. Não se sabe se é uma nova ou uma existente. Quando pede o E-mail pede a senha. Mas qual senha? Do e-mail? Uma senha inicial? Quantas letras? Quantos números?etc.	8
105	Pós-graduação	odontologia	saúde pública	Não	indicação em grupos de genealogia no facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros		Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
106	Pós-graduação		Especialista em Direito publico	Sim	em buscas na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		em geral achei que fui bem atendido. somente o tempo de resposta que foi longo, não sei se foi por conta da pandemia, mas demorou 4 meses desde a minha solicitação ao recebimento da resposta.	8
107	Nível superior	Administração		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			9
108	Nível superior	Análise e Desenvolvimento de Sistemas		Sim	Através de grupos no Facebook sobre cidadania européia	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Gostei muito do atendimento.	10
109	Nível superior	Engenharia		Não		Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Sempre muito bem atendida. Obrigada!	10
110	Nível superior	BC&T		Sim	GOOGLE	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Acredito que a busca por Nomes de estrangeiros deveriam ser mais simplificados com os dados dos bancos interconectados e generalista caso o usuário tenha pouca referências	6

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
111	Nível superior	Engenharia		Sim	Imprensa	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			9
112	Pós-graduação	comunicação	Cinema	Não	Referências de colegas	Produção acadêmica/científica	Fundo Família Ferrez	Bom	Regular	Ruim	Sim	Não solicitei serviço	Uma parte não foi atendida devido ao volume de documentos	A resposta demorou um pouco, mas compreensível devido à pandemia. Agradeço muito terem conseguido atender às minhas principais solicitações de pesquisa.	9
113	Nível superior	Administracao		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Excelente	10
114	Nível superior	DIREITO		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Agradeço a orientação dada para que eu possa buscar as informações necessárias.	10
115	Nível superior	Comunicação Social		Não	Youtube, Google	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço			10
116	Pós-graduação		Direito do trabalho	Sim	Atraves do olégio Brasileiro de Genealogia	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Os prontuarios de registros de estrangeiros poderiam ficar disponiveis para consulta.	7
117	Pós-graduação		Direito do Trabalho	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Que o acervo solicitado se encontra interdito para organização e digitalização.	A solicitação deveria ficar pendente ate seu atendimento, e nao ser finalizado	5
118	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Acabei de solicitar	Esta sendo bom, pois responderam o E-mail com instruções de como proceder, espero que continue assim.	8
119	Pós-graduação	Ciências Biológicas	Doutorado em Ensino de Ciências	Sim	pela internet, buscando informações sobre pedido de cidadania portuguesa	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular		Sim	Cópia digital em mídia		Achei o atendimento muito bom, embora o tempo de espera tenha sido longo. Um ano no primeiro pedido e 5 meses no segundo	10
120	Pós-graduação	Geografia	Análise Ambiental	Sim	Busca em sites de referência	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Cópia digital em mídia	Não foi possível encontrar	Um serviço excelente, muito bom ver que existem em nosso país órgãos que funcionam, pois a população carece, e só assim podemos mudar nossa imagem ruim.	10
121	Pós-graduação	Formado em Direito	Pós Graduaçã o em Direito Tributário	Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço			7

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
122	Pós-graduação	Marketing	Marketing	Não	Indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regul ar	Ruim	Sim	Cópia em papel		Mais rapidez	7
123	Nível superior	Ciências contábeis		Sim	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Regul ar	Sim	Não solicitei serviço		Minha solicitação foi respondida por RODRIGO CORDEIRO SANTIAGO RAMOS que foi muito atencioso e preciso na resposta. Agradeço imensamente a atenção e o retorno.	10
124	Pós-graduação		Gestão Empresari al COPPEA D/UFRJ	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem "		Gostaria de agradecer a pesquisa e salientar que o serviço melhorou demasiado. Julgo que o serviço deva ser cobrado, para ressarcir o ARQUIVO NACIONAL e inibir pedidos "aleatórios" que possam vir a sobrecarregar o Serviço desnecessariamente.	9
125	Ensino médio		SOU FORMAD O EM FILOSOFI A PELA ESCOLA DA VIDA SOU JORNALI STA, MEMBRO DA A.G.I. ASSOCIA ÇÃO GOIANA DE IMPRENS A !	Sim	ATRAVÉS DO ARQUIVO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO	Produção cultural/editor ial	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Cópia digital em mídia	PRECISO DE MINHAS FOTOS DE LUIZ CARLOS GONDIM DE MINHA PRISÃO NO.DOPS DO RIO DE JANEIRO EM 30 DE JANEIRO DE 1969 !		
126	Pós-graduação		Doutorado em Música	Sim	Conheci por referências bibliográficas	Produção acadêmica/ci entífica	Pesquisa sobre o passado musical de Minas Gerais		Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
127	Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Não		Produção cultural/editor ial	Arquitetura e Lendas urbanas da cidade	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem "		Ótimo, perfeito. Demorou mas chegou.	10
128	Nível superior	Direito		Sim	Indicação na internet	Produção acadêmica/ci	Racismo	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei			9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						entifica						serviço			
129	Nível superior	Tecnólogo Processamento Dados		Não	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Ótimo serviço.	10
130	Nível superior	Engenharia Elétrica		Sim	Buscas na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento foi seriamente impactado pela pandemia, motivo pelo qual demorou mais de um ano para ser finalizado. Excluindo-se essa excepcionalidade, fiquei bem impressionado com o atendimento e com a possibilidade de se requisitar documentação à distância para pesquisa no acervo do Arquivo Nacional. Minha única observação é quanto ao SIAN, que poderia ser um pouco mais amigável no que tange à classificação catalográfica, que é um pouco difícil de utilizar, para que não é familiar aos termos e à estrutura. No mais, parabéns ao Arquivo Nacional pelo atendimento e pelo trabalho de valor inestimável para a história do país. Obrigado!	10
131	Pós-graduação		Doutorado em História	Sim	Em discussões na graduação	Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O atendimento demorou seis meses. Meu pedido não teve nenhuma atualização de andamento entre a última atualização em abril e a finalização com o envio do arquivo solicitado hoje, 21 de setembro de 2021. Apesar do momento difícil em que vivemos e a possível alta demanda, haja vista que não se pode pesquisar presencialmente, o canal de comunicação deveria funcionar de melhor forma, ou seja, atualização do pedido. Há 3 meses eu já considerava perdida minha solicitação.	6
132	Ensino médio			Sim	Procurar processo de casamento dos pais cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Ruim	Ruim	Ruim	Não, mas fui orientado sobre	Não solicitei serviço	Não consigo usar o site, tem que ser gênio.	Muito difícil de entender, poderiam usar linguagem de mais fácil entendimento.	1

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
											como obter				
133	Nível superior	Direito		Sim	Visitação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
134	Pós-graduação	Ciência da computação	testes de software	Não	Grupo no Facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço		Recebi informações de pessoas que trabalham dentro do AN que o registro do meu bisavô conta nós índices, mas não acharam. A família dele toda fez, porém ele não? Tenho comprovação que ele tinha o RNE, mas o atendimento é péssimo.	1
135	Pós-graduação	Museologia	Gestão de projetos	Não	Pesquisando para o trabalho - Museu	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não solicitei		10
136	Ensino médio			Sim	Em pesquisa na internet.	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Não tenho nada para reclamar do atendimento, tanto a ferramenta de pesquisa quanto a resposta ao e-mail que enviei foram excepcionais. O arquivo possui documentos muito interessantes e realmente úteis para vários fins, inclusive o recebimento de dupla cidadania. A atenção e precisão do serviço é ótima, obrigada.	10
137	Pós-graduação	Administração	Doutorado em Administração	Não	Através da Internet na busca por documentos para efeito de requerimento de cidadania Italiana.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	Ainda está sendo processado.	Já fui atendido em 2018 e foi ótimo o atendimento, pessoal muito atencioso. Agora, a mesma coisa, está até mais ágil em função da digitalização, parabéns a todos, uma maravilha o atendimento.	10
138	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Rapidez no atendimento, informações precisas para obtenção ou não das solicitações! Assim fosse o atendimento dos demais órgãos públicos país a fora. Continuem melhorando sempre, um país honesto e decente, se constrói com pessoas assim. Cordiais saudações e parabéns	10

