

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

JANEIRO-MARÇO
2022

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 janeiro a março de 2022. Com a retomada do atendimento presencial a partir de novembro de 2021, foi adotado o Módulo de Atendimento como principal veículo de interação e relacionamento com o usuário, mantendo-se assim a distribuição do questionário apenas de maneira online.

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>

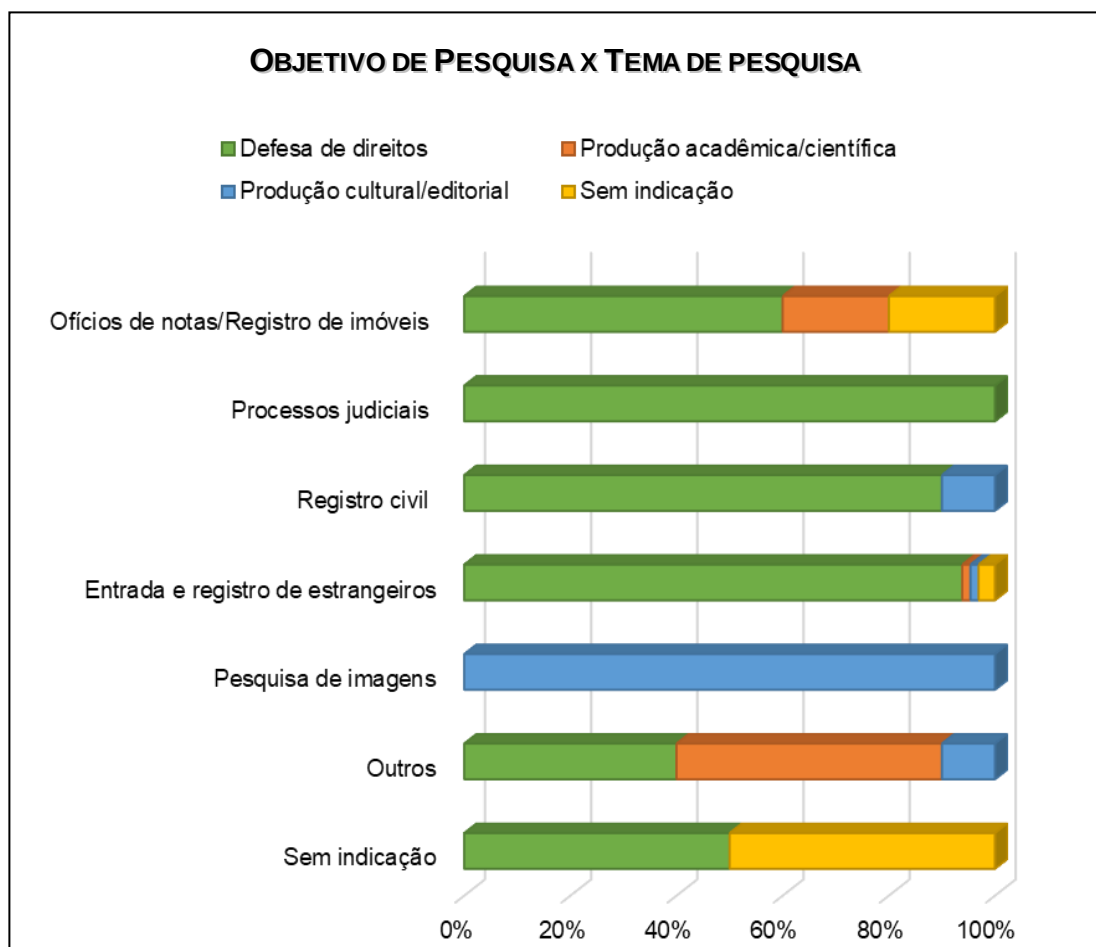
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de janeiro a 31 de março de 2022.

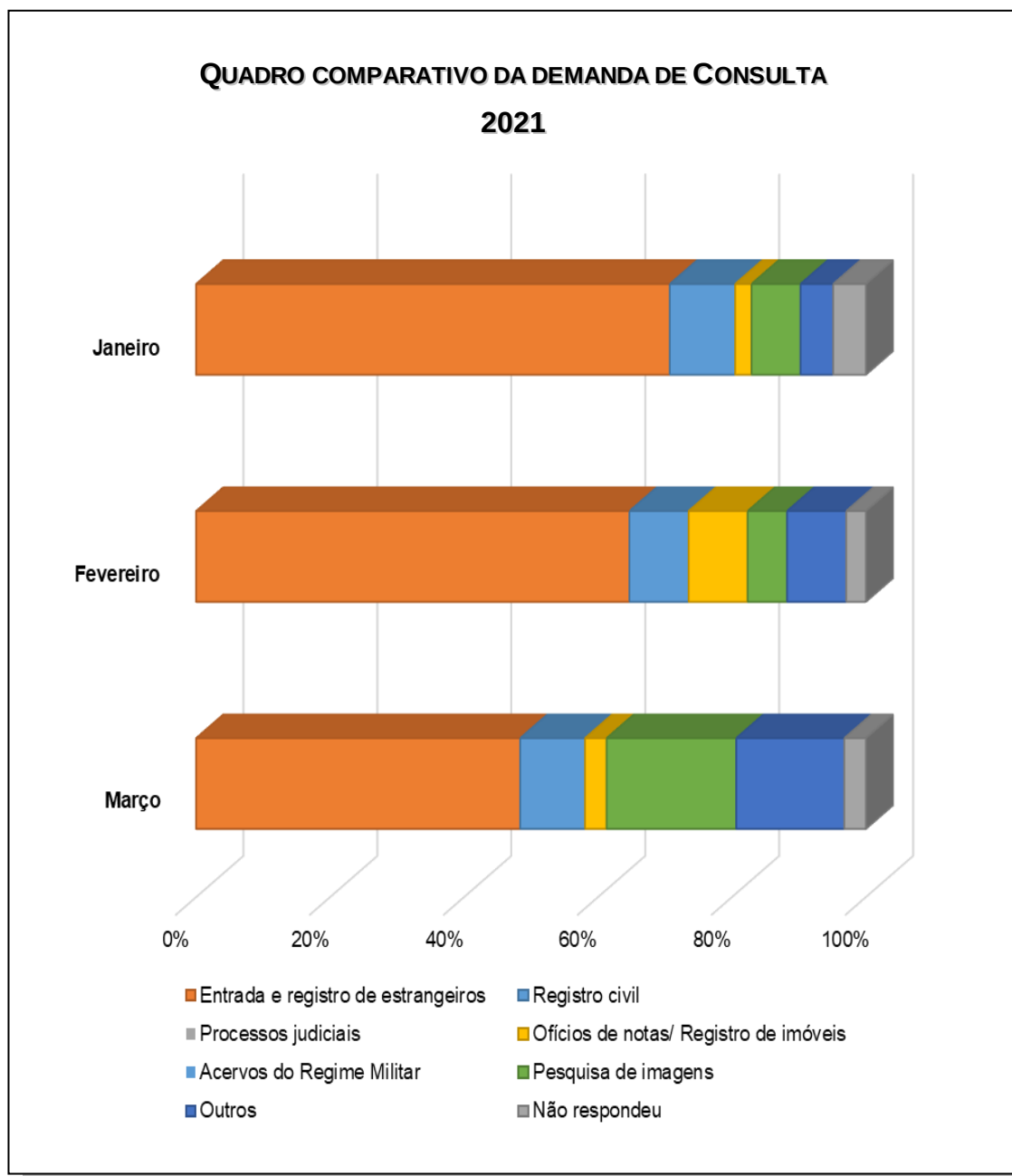
Neste período, o questionário distribuído *online* para os usuários de atendimento a distância, retornou 106 respostas, sendo 41 em janeiro, 34 em fevereiro e 31 em março.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 63,2% dos usuários que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de janeiro a março, 37,7% tem pós-graduação, 36,8% têm nível superior, 23,6% ensino médio e 1,9% ensino fundamental.
- De janeiro a março, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam à pesquisa foi nas áreas de Direito e de História (12,5% cada).
- Neste período, 75,5% dos respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 13,2% dos respondentes e a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 6,6%. O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração no tema Entrada e Registro Estrangeiros.



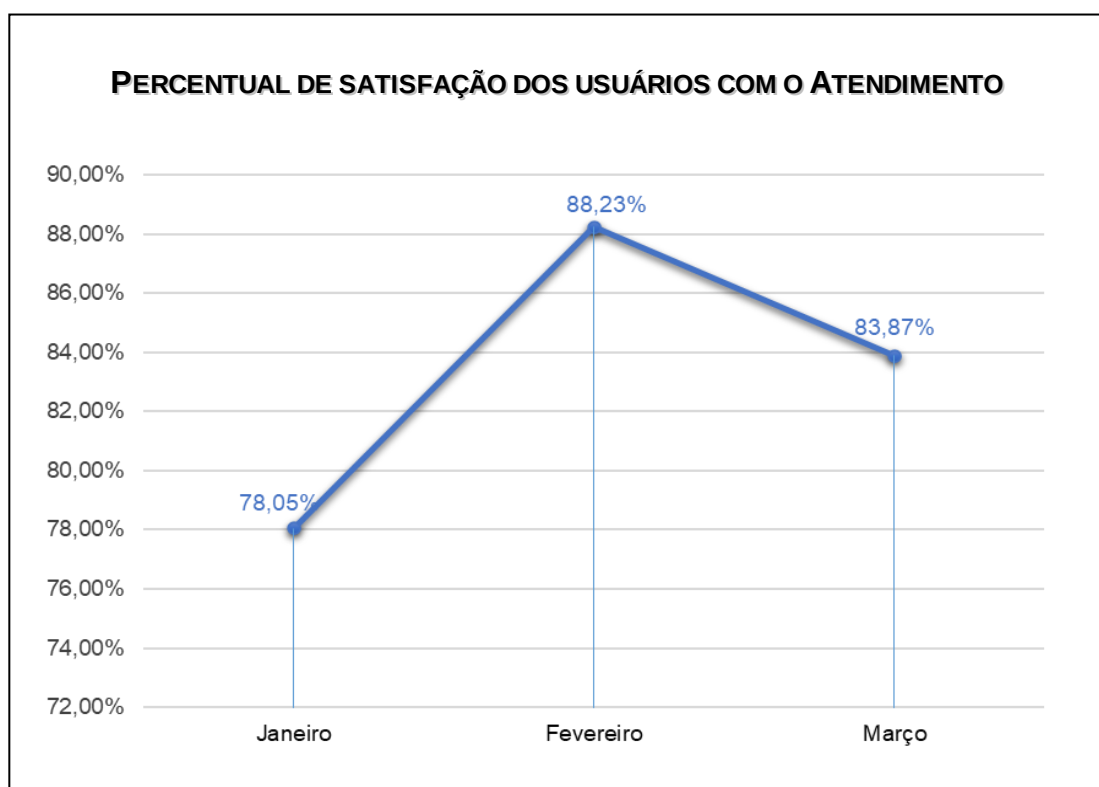
- Dentre os temas, a maior incidência foi Entrada e Registro de Estrangeiros (61,3%) seguido de Pesquisa de imagens (10,4%). Na opção Outros, ocorreram pesquisas sobre Urbanismo, Brasil Colônia, Independência do Brasil, entre outros.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 42,5% dos usuários os considerou ótimos, 36,8% bons, 15,1% regulares, 3,8% ruins e 1,9% não respondeu.
- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 68,9% respondeu que recebeu o documento/informação, 18,9% não recebeu o

documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 12,3% não recebeu o documento/informação.

- 45,5% dos respondentes não solicitou serviço, 17,2% cópia digital "em nuvem", 14,1% pediu cópia digital em mídia, 11,9% cópia em papel, 8,1% certidão probatória e 2% transcrição paleográfica.
- 61,3% dos usuários considerou ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 24,5% as considerou boas, 7,5% regulares e 4,7% ruins; 1,9% não respondeu.



- 83% dos usuários atribuiu notas de 8 a 10 ao atendimento recebido.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 67,9% dos usuários deixou suas observações; destas, 61,1% 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

- Sempre que procurei o atendimento fui atendido com presteza e com esclarecimentos.
- A CERTIDÃO SOLICITADA VEIO COM ERRO DE TRANSCRIÇÃO. NO LUGAR DO SOBRENOME DA FAMÍLIA, FOI COLOCADO O NOME DO CHEFE DE FAMÍLIA. EX CORRETO: CHEFE DE FAMÍLIA TEOFIL MALECKI. ESPOSA: BARBARA MALECKI. COMO FOI COLOCADO NA CERTIDÃO: BARBARA TEOFIL. ESPERO QUE CORRIJAM COM URGENCIA.
- Sugiro que seja informado um período aproximado de emissão de certidões. As pessoas não sabem a quantidade de demanda que o Arquivo tem, nem o tempo que irão esperar. Enviei três e-mails pedindo uma previsão da emissão do documento e em nenhum eu obtive o retorno com esta previsão, responderam somente um dos e-mails confirmando que seria feito. Quando inicialmente fiz a solicitação, na minha ignorância, achei que a espera seria de no máximo 15 dias, porém esperei 4 meses por um documento, sem informação alguma. Falta esclarecimento e informação de prazos. Obrigada.
- Seguirei suas instruções para obter o documento que necessito.
- Focarei no aguardo de v,s referente o registro de desembarque no porto de santos do meu bisavós Miguel mesic e Francisca novosel.
- Não à atendimento presidencial
- Atendimento sensacional! Detalhado e didático! Vou buscar as informações necessárias para a pesquisa e volto a enviar email
- A pesquisa no SIAN requer bastante treinamento. No caso ds pesquisas extensas, quase a maioria, o resultado poderia voltar para o ponto onde você esta pesquisando e não para o ponto de partida da pesquisa.
- Parabéns pelo atendimento!
- Ótimo e rápido no retorno!
- Muito obrigado à todas e todos pelo suporte.
- O material (imagem) que estava a procura encontrei, dessa forma fiquei muito satisfeito com o atendimento e presteza.
- Na primeira fase em 13/3/20 bem atendida, mas por conta da pandemia,só consegui agora

- O atendimento foi mais rápido que eu esperava, demorando apenas 1 mês. Muito eficiente!
- Achei complicada a identificação de documentos nos FUNDOS
- Achei o atendimento ótimo, encontrei dificuldade para entrar no sistema algumas vezes por conta da segurança do iPhone, mas consegui resolver.
- Ótimo atendimento. Obrigada
- Até agora considero excelente
- Os dados sobre o imigrante não conferem com o nome, está SEHAN e o correto é SERHAN.
- Fui muito bem atendida.
- Não consegui efetuar a busca pelo nome no SIAN, porém, pelo email obtive o código para achar o documento no sistema do SIAN.
- Muito bom
- Fiquei muito satisfeita com atendimento telefônico e por e-mail também, estou bem orientada, recebi informação de outras fontes onde pesquisar.
- Enviar os arquivos para meu e-mail.
- Melhorar a plataforma SIAN de forma a facilitar a pesquisa e localização de documentos e diminuir a tempo de espera no modulo de atendimento a distancia.
- Continuem, vocês estão fazendo um ótimo trabalho. Obrigado pelo atendimento.
- Login. Senha. Muita burocracia. E outra coisa : não sei o navio e a data exata da chegada. Se soubesse me facilitaria. Mas NÃO encontrei facilidade para acessar o q vcs orientam Burocracia demais
- RUIM, ATE AGORA NÃO FRUIU EM NADA.
- RESPOSTAS OBJETIVAS E BEM FUNDAMENTADAS SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE EMISSÃO DAS CERTIDÕES
- RESPOSTAS OBJETIVAS E BEM FUNDAMENTADAS SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE EMISSÃO DAS CERTIDÕES
- Bom e preciso, poderia ser mais rápido. ainda assim estão de parabéns, gostei e defendo.

- Atendimento excelente, rápido, eficaz. Plataforma de busca também excelente. Consegui tudo, muito rapidamente. Parabéns!
- A base de dados Sian é uma boa iniciativa, mas precisa ser aperfeiçoada. Felizmente, os funcionários do Arquivo são de altíssimo nível e fazem toda a diferença, para salvação dos usuários, que sempre são muito bem atendidos
- O atendimento é excelente. Houve uma demora um tanto considerável, mas atribuo isso a pandemia e não a má gestão ou serviço mal feito. Como disse anteriormente, em 2019 e 2020 já havia utilizado o serviço do módulo à distância e o atendimento foi excelente.
- Excelente atendimento. Explicações completas e eficientes!
- Muito bom o atendimento por e-mail, não sabia como achar a certidão que buscava e o arquivo nacional foi decisivo para isso.
- Achei super eficaz a resposta que obtive. Agradecimento ao Anderson Luiz Martins que processou a pesquisa de maneira muito rápida.
- Os funcionários do Arquivo Nacional foram atenciosos, prestativos e dedicados no atendimento.
- Parabéns pelo excelente e imprescindível serviço prestado à sociedade.
- Poderiam facilitar o acesso ao AN
- Mais facilidade para o agendamento de visita
- falta celeridade
- Excelente atendimento. Presteza, competência, simpatia, transparência e eficiência
- Serviço nota 1000
- Sou muito grata pelo trabalho de vocês. Essa declaração é fundamental pro meu processo de cidadania e só é possível com o trabalho impecável de vocês
- Demorou pouco mais de um ano para obtenção de retorno, diante disso, poderia melhorar o tempo de resposta para um prazo razoável de máximo 90 dias, julgo ser o ideal.
- boa noite bom dia tudo bem Procura para a entrada do estrangeiro FAMILIA DA CHEFE DE Giovanni Zanin GIOVANNI ZANIN ISIDORA ZANIN MARIA ZANIN MADDALENA PIETRO ZANIN Nacionalidade italiana CHEGADA NO BRASIL EM PORTO DE RIO DE JANEIRO EM 06/01/1895 EM iniciativa

- Satisfatório. Poderia ter alguma previsão do prazo para o atendimento.
- Ótimo atendimento e prestação de serviço.
- Ótimo
- Nada a comentar. Tive acesso ao documento de forma rápida e o acesso ao banco de dados foi de certo modo fácil a partir do momento em saber sobre o que pesquisar.
- Sistema muito claro e completo. Todo atendimento humano que tive foi muito bem atendido e orientado. Estão de parabéns todos do Arquivo Público.
- Quero achar certidões de meus avós portugueses
- Excelente atendimento! Não imaginei que receberia a resposta tão prontamente.
- Atendimento excelente. Todas as pessoas com quem falei me ajudaram prontamente
- É muito bom poder contar com o apoio e a dedicação do corpo de funcionários altamente qualificados do Arquivo Nacional, o pesquisador é sempre muito bem atendido e amparado pela equipe do Arquivo. Fora isso, a plataforma SIAN necessita de um maior investimento para tornar-se de uso mais amigável.
- Obrigada amigos do AN! O serviço a distância é ótimo, mas prefiro a visita presencial. Por mil motivos diferentes.
- os funcionarios são preguiçosos, nao te atendem direito!!!! tô de saco cheio pois é o unico sistema que tem todos os dados. pessimo!
- Atendimento excelente. Recebi todas as orientações e fui atendido em todas as minhas solicitações. A equipe está de parabéns.
- O Sian é a única coisa ruim do Arquivo Nacional. A catalogação vertical se reflete na interface de pesquisa, muito verticalizada também. De resto, atendimento 10, pessoas atentas, comprometidas. Só amor por esse arquivo.
- Gostaria que a ferramenta do SIAN fosse mais fácil de usar, ou que fossem produzidos mais materiais de orientação sobre o uso (apostilas ou vídeos). Também seria muito bom se ampliassem a colaboração com a ferramenta FamilySearch.
- Quero agradecer mais uma vez pela eficiência e agilidade nos serviços prestados. Fico muito feliz quando vejo pessoas que se preocupam em encontrar realmente o

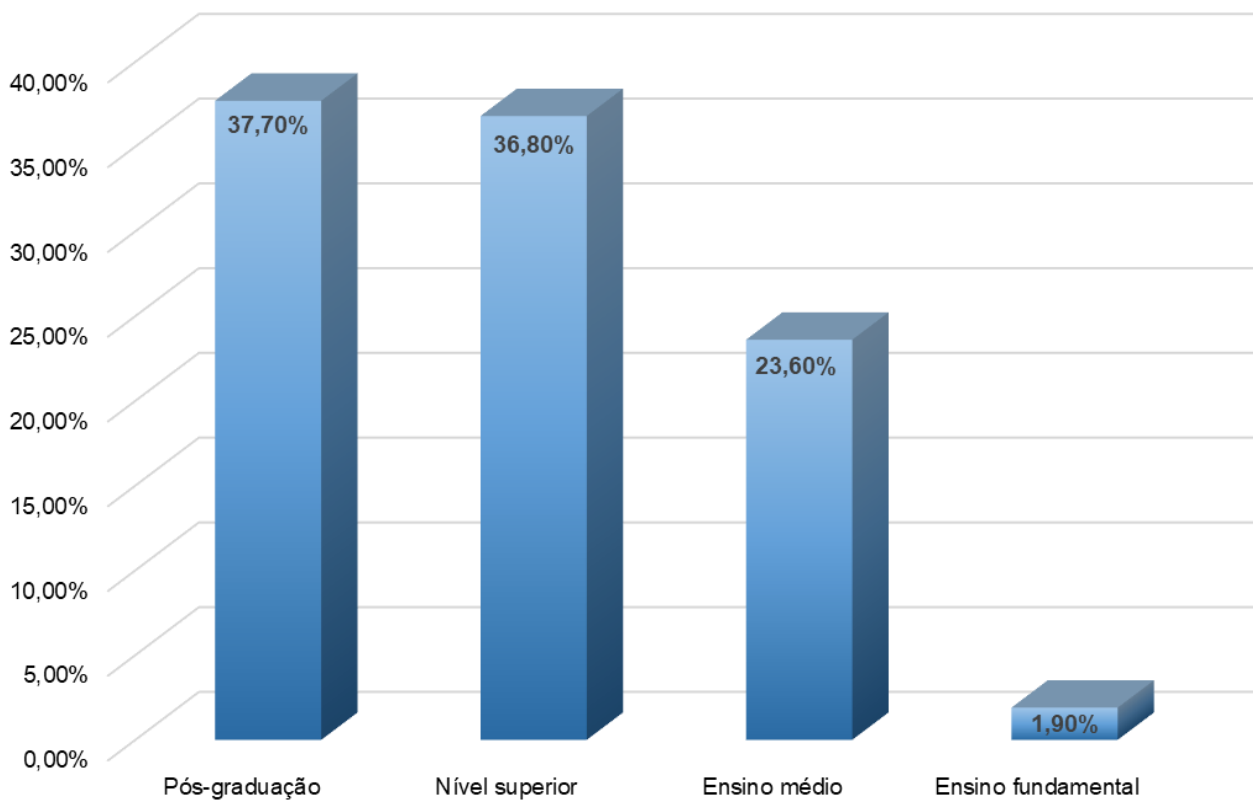
que precisamos. Que vocês tenham muitos frutos para que esse trabalho continue com perfeição. Muito Obrigada!!!!

- Melhor análise das solicitações. Esta foi encerrada duas vezes.
- Ta em aberto. Sem retorno
- Vocês são a prova de que o serviço público funciona, e pode fazer coisas maravilhosas pela memória e pelas ciências brasileiras.
- É de extrema Urgência está certidão de desembarque, pois sem ela eu não consigo meus documentos Italianos,
Foi excelente o atendimento
- Bem interessante, informativo
- Felizmente fui atendida apesar da demora de 12 meses mas não veio a informação que tanto queríamos , a cidade em Portugal onde a minha Bisavó nasceu. Onde será que posso conseguir?
- O atendimento é excelente, porém o sistema de pesquisa é difícil de se compreender
- ÓTIMO ATENDIMENTO E AGILIDADE
- MUITO BOM!
- Muito bom atendimento

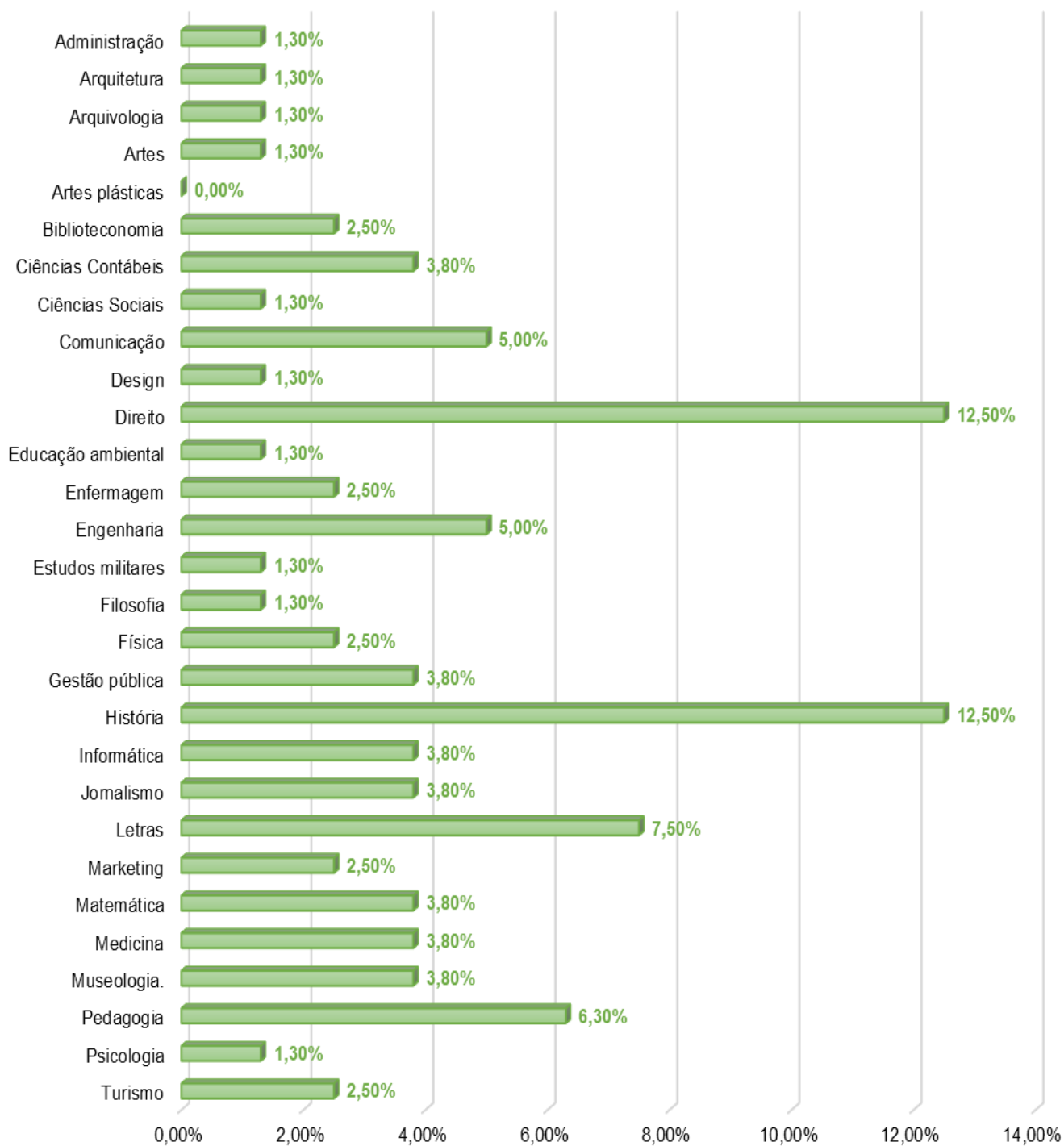
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



ESCOLARIDADE

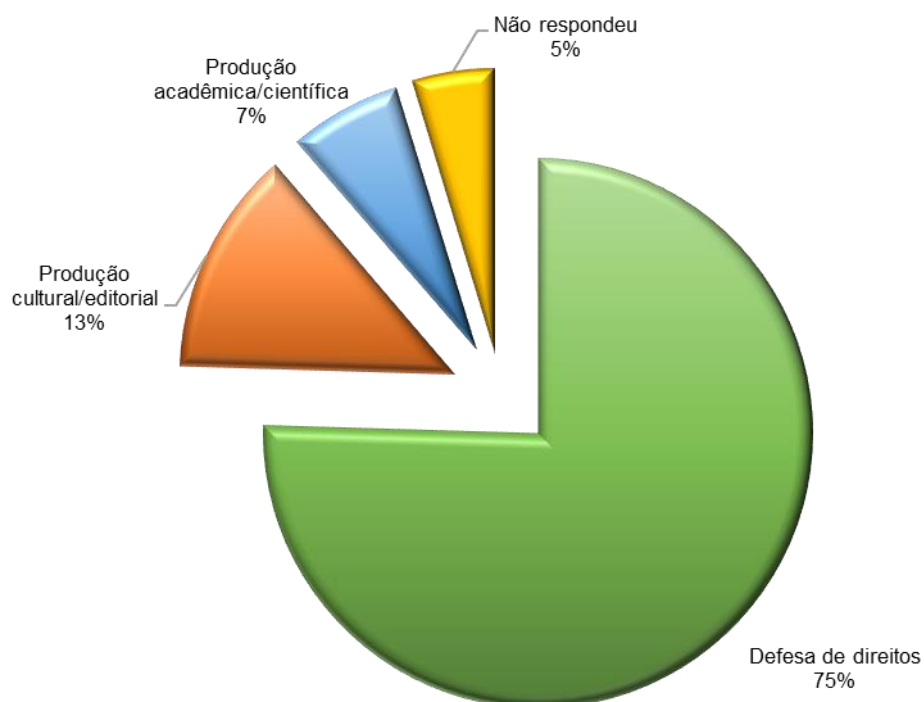


FORMAÇÃO

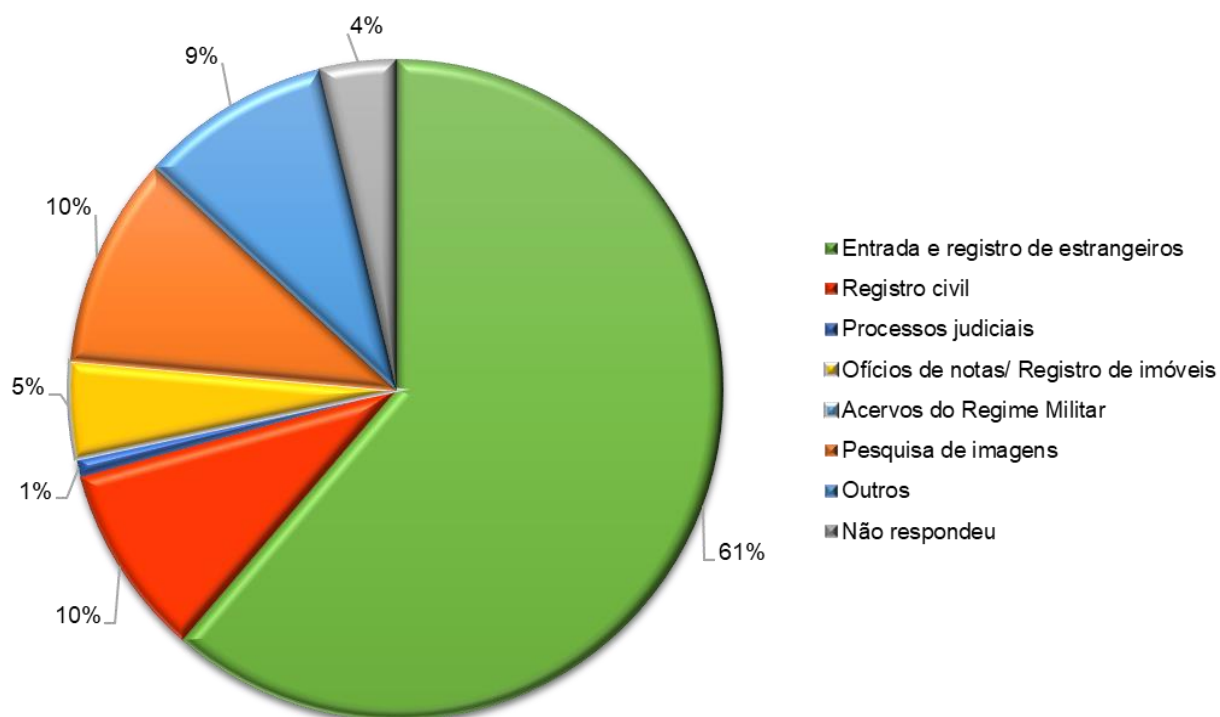


PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

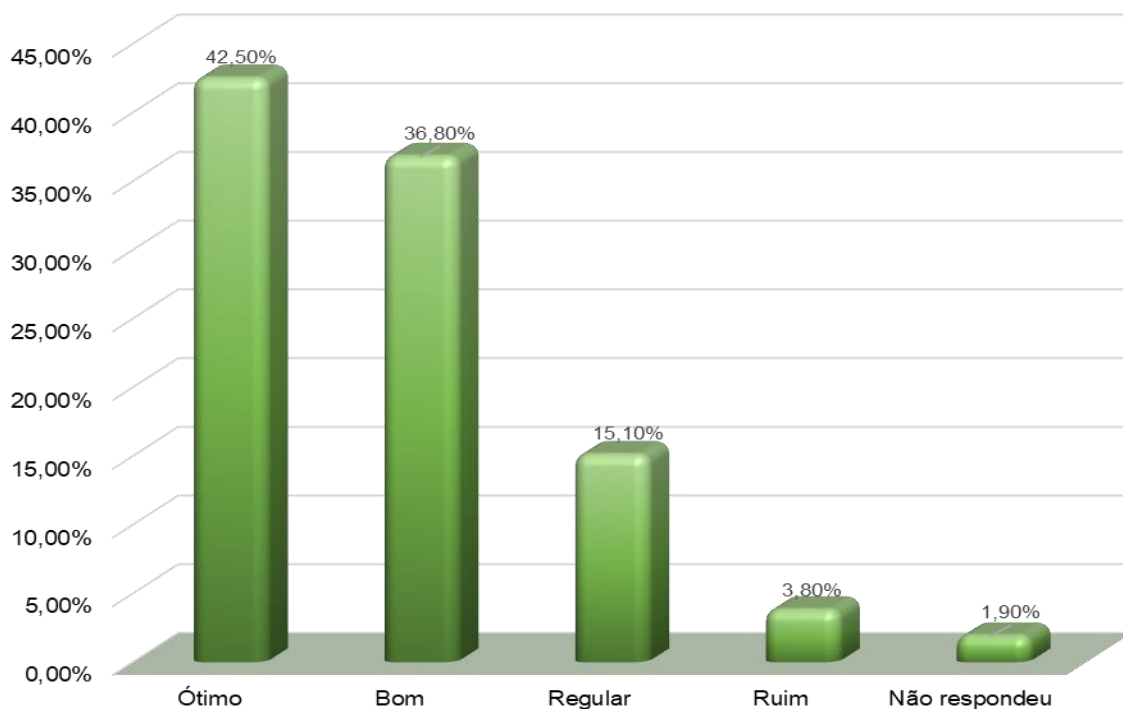
OBJETIVO DA PESQUISA



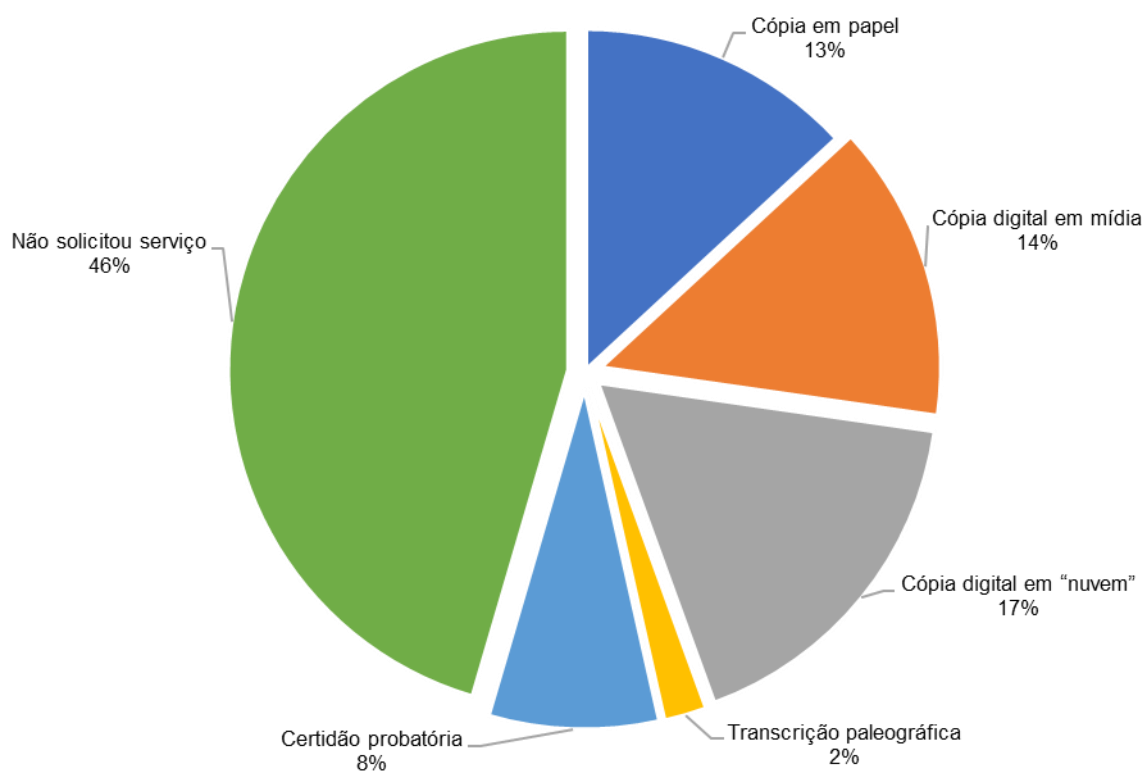
TEMA DE PESQUISA



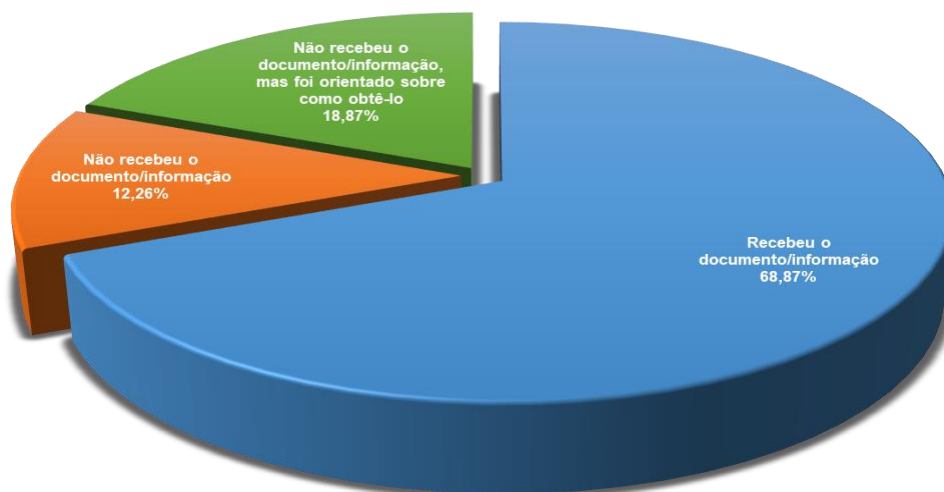
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



SERVIÇO SOLICITADO

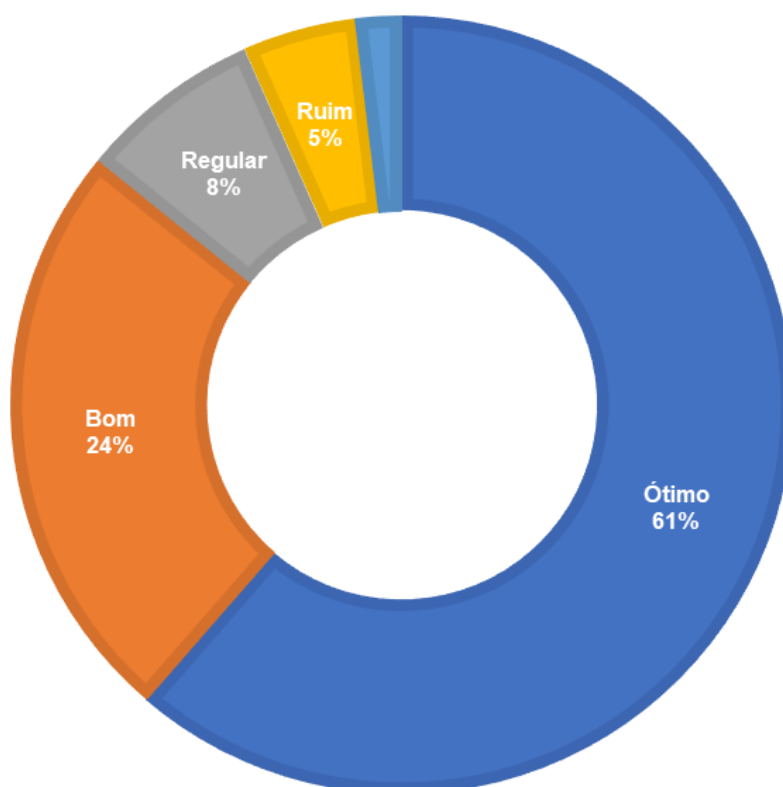


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



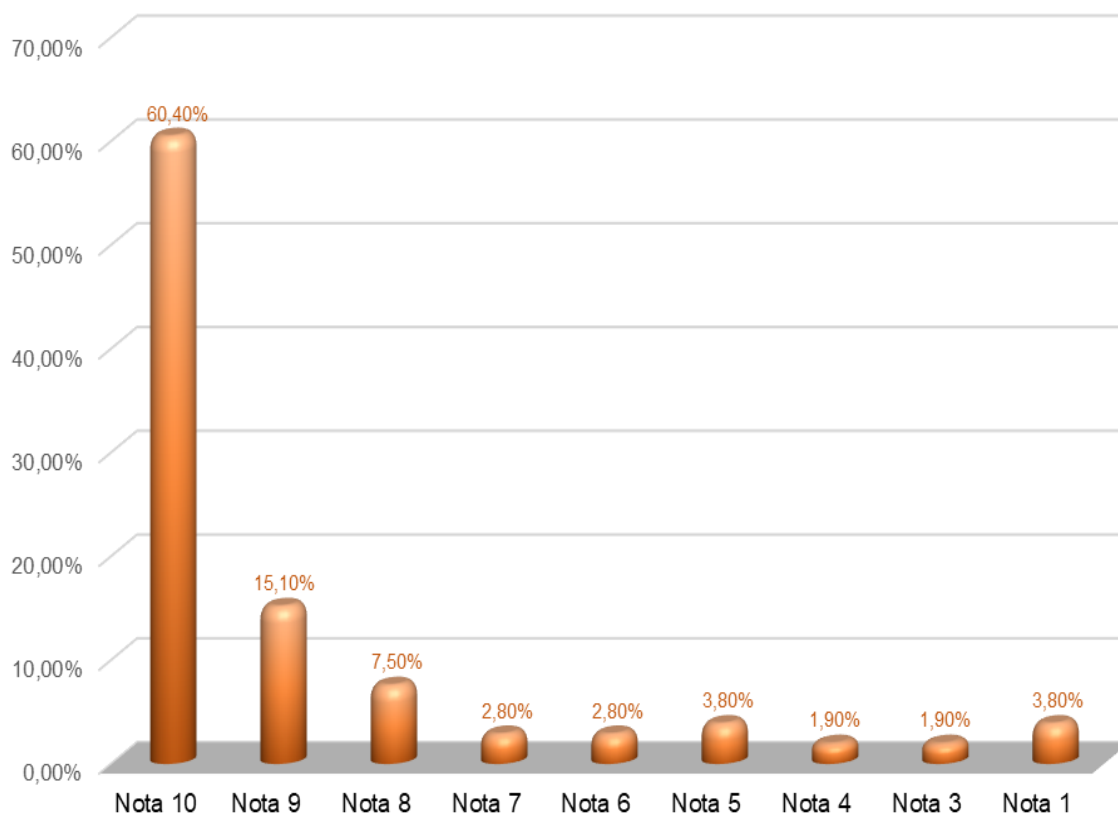
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

NOTA



JANEIRO

FEVEREIRO

MARÇO

Nº	ESCOLARI-DADE	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 Empresarial	Sim	Através de pesquisa na internet.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatóri a		Sempre que procurei o atendimento fui atendido com presteza e com esclarecimentos.	10
2	Pós-graduação	Direito	Processo Penal	Não	Sites de genealogia	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatóri a		A CERTIDÃO SOLICITADA VEIO COM ERRO DE TRANSCRIÇÃO. NO LUGAR DO SOBRENOME DA FAMÍLIA, FOI COLOCADO O NOME DO CHEFE DE FAMÍLIA. EX CORRETO: CHEFE DE FAMÍLIA TEOFIL MALECKI. ESPOSA: BARBARA MALECKI. COMO FOI COLOCADO NA CERTIDÃO: BARBARA TEOFIL. ESPERO QUE CORRIJAM COM URGENCIA.	7
3	Nível superior	Pedagogia		Sim	Indicação do Cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
4	Pós-graduação	Medicina	Residência médica - Cirurgia Geral	Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Certidão probatóri a			9
5	Nível superior	Engenharia		Sim	Indicação no cartório	Defesa de direitos		Ótimo		Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
6	Nível superior	4		Sim	buscando ancestros/google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo		Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
7	Nível superior	História; Arquivologia		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatóri a		Sugiro que seja informado um período aproximado de emissão de certidões. As pessoas não sabem a quantidade de demanda que o Arquivo tem, nem o tempo que irão esperar. Enviei três e-mails pedindo	4

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

Nº	ESCOLARI- DADE	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				
12	Ensino médio			Sim	Pela Internet e Indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Atendimento sensacional! Detalhado e didático! Vou buscar as informações necessárias para a pesquisa e volto a enviar email	10
13	Nível superior	Comunicação Social habilitação Jornalismo		Não	Em quase 40 anos de vida profissional	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		A pesquisa no SIAN requer bastante treinamento. No caso ds pesquisas extensas, quase a maioria, o resultado poderia voltar para o ponto onde você esta pesquisando e não para o ponto de partida da pesquisa.	9
14	Pós-graduação	Desenvolvimento de Jogos Digitais	Animação e Arte Digital	Sim	Pela internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em “nuvem”			10
15	Pós-graduação		MBA Executivo em Marketing	Não		Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Parabéns pelo atendimento!	10
16	Ensino fundamental			Sim	Através de um contato que fiz com a delegacia da imigração	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda estou entrando em contato com o órgão para agendar um horário presencial	Ótimo e rápido no retorno!	10
17	Pós-graduação	Direito		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Não solicitei serviço			1
18	Pós-graduação	Gestão Pública	MBA Compras	Sim	Sabia da existência, mas pesquisando sobre dupla cidadania, acabei chegando na necessidade de entrar em contato.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Muito obrigado à todas e todos pelo suporte.	9
19	Ensino médio			Sim	PESQUISA NO GOOGLE	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O material (imagem) que estava a procura encontrei, dessa forma fiquei muito satisfeito com o atendimento e presteza.	10

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

Nº	ESCOLARI- DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
20	Ensino médio			Sim	Alguém me falou sobre o excelente trabalho	Defesa de direitos	Prontuário de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel		Na primeira fase em 13/3/20 bem atendida, mas por conta da pandemia, só consegui agora	10
21	Nível superior	Turismo		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			10
22	Nível superior	História		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim			O atendimento foi mais rápido do que eu esperava, demorando apenas 1 mês. Muito eficiente!	10
23	Pós-graduação		História	Não		Produção acadêmica/científica	Chegada de barcos no Rio, sécs. xvii-xviii	Ótimo	Regular		Sim	Não solicitei serviço			10
24	Pós-graduação	Letras e Pedagogia	Doutorado em Educação	Sim	internet	Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Achei complicada a identificação de documentos nos FUNDOS	9
25	Nível superior	Matemática licenciatura plena		Sim	Através da internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Achei o atendimento ótimo, encontrei dificuldade para entrar no sistema algumas vezes por conta da segurança do iPhone, mas consegui resolver.	9
26	Ensino médio			Sim	Pesquisa na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Ótimo atendimento. Obrigada	10
27	Pós-graduação		Pedagogia e Letras (com pós)	Não	Na internet	Produção cultural/editorial	Atualização de livro	Ótimo	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Até agora considero excelente	10
28	Nível superior	História		Não	Pesquisando documentos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Certidão probatória			10
29	Pós-graduação		Gestão e Governança em TI	Não	Através de pesquisa genealógica	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel		Os dados sobre o imigrante não conferem com o nome, está SEHAN e o correto é SERHAN.	6
30	Nível superior	Licenciatura em matemática		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como	Cópia digital em "nuvem"		Fui muito bem atendida.	10

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

Nº	ESCOLARI- DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO obter	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
31	Nível superior	Engenharia Elétrica		Sim	Indicação de funcionário do Cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Não consegui efetuar a busca pelo nome no SIAN, porém, pelo email obtive o código para achar o documento no sistema do SIAN.	10
32	Ensino médio	Não tenho	NÃO tenho	Sim	NÃO	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço	NÃO tenho	Muito bom	10
33	Pós-graduação	publicidade	big data	Sim	comunidades do facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
34	Ensino médio			Sim	Orientação de uma amiga	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Fiquei muito satisfeita com atendimento telefônico e por e-mail também, estou bem orientada, recebi informação de outras fontes onde pesquisar.	10
35	Pós-graduação		Gestão Empreendedor a	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	O atendimento de hoje foi rápido mas o arquivo disponibilizado para download não está abrindo, erro no arquivo, não consegui abrir em nenhum leitor de PDF. E minha solicitação foi fechada rapidamente sem que eu pudesse adicionar algum comentário.	Enviar os arquivos para meu e-mail.	7
36	Ensino médio			Não	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como	Não solicitei serviço		Melhorar a plataforma SIAN de forma a facilitar a pesquisa e localização de documentos e diminuir a tempo de espera no	6

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

Nº	ESCOLARI- DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
											obter			modulo de atendimento a distancia.	
37	Nível superior	Enfermagem		Sim	Meu esposo trabalha em cartório				Bom		Sim				8
38	Pós-graduação	Sistemas de Informação	Gestão de Projeto	Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Continuem, vocês estão fazendo um ótimo trabalho. Obrigado pelo atendimento.	10
39	Pós-graduação	História	Mestrado em história	Não	Dados familiares	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Login. Senha. Muita burocracia. E outra coisa : não sei o navio e a data exata da chegada. Se soubesse me facilitaria. Mas NÃO encontrei facilidade para acessar o q vcs orientam Burocracia demais	8
40	Nível superior	Serviços Jurídico e Natorias.		Não	GRUPO DE CIDADANIA ALEMÃ	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia em papel	FALTA DE INFORMAÇÃO, NÃO DÃO RESULTADO, SOMENTE UM JOGA PARA O OUTRO.	RUIM, ATE AGORA NÃO FRUIU EM NADA.	1
41	Nível superior	FÍSICA		Sim	REDES SOCIAIS	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		RESPOSTAS OBJETIVAS E BEM FUNDAMENTADAS SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE EMISSÃO DAS CERTIDÕES	10
42	Nível superior	FÍSICA		Sim	REDES SOCIAIS	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		RESPOSTAS OBJETIVAS E BEM FUNDAMENTADAS SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE EMISSÃO DAS CERTIDÕES	10
43	Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
44	Nível superior	radio e tv		Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Bom e preciso, poderia ser mais rápido. ainda assim estão de parabéns, gostei e defendo.	9
45	Pós-graduação		Doutorado em Desenvolvimento Sustentável	Sim	Foi indicado pelo Superintendente do Arquivo Público do DF	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Atendimento excelente, rápido, eficaz. Plataforma de busca também excelente. Consegui tudo,	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
														muito rapidamente. Parabéns!	
46	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			9
47	Nível superior	Biblioteconomia e gestão de unidades de informação.		Sim	Através de um projeto de pesquisa que estou pesquisando	Defesa de direitos	gostaria de toda trajetória dos professores Álvaro Borges e Alvercio Moreira no período antes e após a ditadura militar.	Bom	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
48	Nível superior	História (bacharelado e licenciatura)		Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Não solicitei		7
49	Nível superior	Museologia		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Regular	Ruim	Sim			A base de dados Sian é uma boa iniciativa, mas precisa ser aperfeiçoada. Felizmente, os funcionários do Arquivo são de altíssimo nível e fazem toda a diferença, para salvação dos usuários, que sempre são muito bem atendidos	10
50	Nível superior	Direito		Não	Através de pesquisa genealógica. Comecei a montar a minha árvore em 2019.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento é excelente. Houve uma demora um tanto considerável, mas atribuo isso a pandemia e não a má gestão ou serviço mal feito. Como disse anteriormente, em 2019 e 2020 já havia utilizado o serviço do módulo à distância e o atendimento foi excelente.	10
51	Nível superior	Pedagogia		Sim	Através do site da Embaixada da Alemanha	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Excelente atendimento. Explicações completas e eficientes!	10
52	Nível superior	Contabilidade		Sim	Indicação no cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Muito bom o atendimento por e-mail, não saberia como achar a certidão que buscava e o arquivo nacional foi decisivo para isso.	10
53	Pós-graduação	Letras - Português e Inglês	Neuroaprendizagem	Sim	Família	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não		Data anterior ao que existe no registro.		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	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
54	Nível superior	psicologia		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço			5
55	Pós-graduação	Engenharia Elétrica	Engenharia Elétrica	Sim	Em conversa com minha advogada	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Achei super eficaz a resposta que obtive. Agradecimento ao Anderson Luiz Martins que processou a pesquisa de maneira muito rápida.	10
56	Pós-graduação		MBA (Lato Sensu) e Mestrado (Stricto Sensu)	Sim	Através de documento transcrito e sob guarda do Arquivo Nacional	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Transcrição paleográfica		Os funcionários do Arquivo Nacional foram atenciosos, prestativos e dedicados no atendimento.	10
57	Pós-graduação	Engenharia	Engenharia	Sim	Pesquisa sobre antepassados	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Parabéns pelo excelente e imprescindível serviço prestado à sociedade.	10
58	Ensino médio				Por indicação de parente que conseguiu as informações.						Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não consegui fazer atendimento	Poderiam facilitar o acesso ao AN	6
59	Nível superior	Bacharelado e Licenciatura em História		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			9
60	Nível superior	História	Não	Sim	Através da faculdade	Produção acadêmica/científica	Brasil Colônia	Regular	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Não solicitei	Mais facilidade para o agendamento de visita	3
61	Nível superior	Turismo		Sim	Garimpando os nomes dos antepassados e contato de pesquisa obter um norte.	Defesa de direitos	Localizar a cidade de origem.	Bom	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
62	Ensino médio			Sim	Indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Sim				8
63	Pós-graduação		Doutorado em Estudos do Teatro	Não	Internet	Produção acadêmica/científica	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			9
64	Nível superior	direito		Sim	através de um rgi	Defesa de direitos	Ofícios de notas/Registro de imóveis	Bom	Bom		Sim	Cópia digital em mídia	recebi cópia em nuvem	falta celeridade	8
65	Pós-graduação	Direito	Doutorado	Sim	indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Excelente atendimento. Presteza, competência, simpatia, transparência e eficiência	10

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
66	Pós-graduação	Direito	Mestrado	Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
67	Ensino médio			Sim	Através dos Grupos do Facebook sobre Cidadania Italiana	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Transcrição paleográfica			10
68	Pós-graduação	Medicina	Mestrado em Saúde Humana	Sim	Advogada pediu documento pelo site	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Serviço nota 1000	10
69	Pós-graduação	Design de interiores	Gestão de projetos	Sim	Através da internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Sou muito grata pelo trabalho de vocês. Essa declaração é fundamental pro meu processo de cidadania e só é possível com o trabalho impecável de vocês	10
70	Nível superior	Ciências Contábeis		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Demorou pouco mais de um ano para obtenção de retorno, diante disso, poderia melhorar o tempo de resposta para um prazo razoável de máximo 90 dias, julgo ser o ideal.	8
71	Ensino médio	Ensino médio completo	Não	Sim	Sim já conheci o arquivo da pesquisa boa noite e bom dia tudo bem Procura para a entrada dos estrangeiro FAMILIA DA CHEFE DE Giovanni Zanin GIOVANNI ZANIN ISIDORA ZANIN MARIA ZANIN MADDALENA PIETRO ZANIN Nacionalidade italiana CHEGADA NO BRASIL EM PORTO DE RIO DE JANEIRO EM	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória	boa noite e bom dia tudo bem Procura para a entrada dos estrangeiro FAMILIA DA CHEFE DE Giovanni Zanin GIOVANNI ZANIN ISIDORA ZANIN MARIA ZANIN MADDALENA PIETRO ZANIN Nacionalidade italiana CHEGADA NO BRASIL EM PORTO DE RIO DE JANEIRO EM	boa noite e bom dia tudo bem Procura para a entrada dos estrangeiro FAMILIA DA CHEFE DE Giovanni Zanin GIOVANNI ZANIN ISIDORA ZANIN MARIA ZANIN MADDALENA PIETRO ZANIN Nacionalidade italiana CHEGADA NO BRASIL EM PORTO DE RIO DE JANEIRO EM 06/01/1895 EM iniciativa	9

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	Sucesso	Cópia	Razão da Negativa	Comentário	Nota
					06/01/1895 em iniciativa								EM PORTO DE RIO DE JANEIRO EM 06/01/1895 em navio iniciativa		
72	Pós-graduação	Direito	Ciência Política	Sim	Não lembro, sei do AN há muito tempo.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Satisfatório. Poderia ter alguma previsão do prazo para o atendimento.	9
73	Pós-graduação	História	Doutorado em História Social	Sim	Pesquisas anteriores	Produção acadêmica/científica	A Província do Espírito Santo e a Independência do Brasil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Ótimo atendimento e prestação de serviço.	10
74	Ensino médio			Sim	Pesquisas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Não sei	Ótimo	10
75	Nível superior	Letras		Sim	Carimbo em documento	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			10
76	Pós-graduação	Engenharia de Energia	Gestão de Projetos Inovadores	Sim	Por grupos do facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
77	Nível superior	Tecnólogo em Sistemas para Internet		Sim	Através de pesquisa sobre os documentos necessários para tirar cidadania	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Nada a comentar. Tive acesso ao documento de forma rápida e o acesso ao banco de dados foi de certo modo o fácil a partir do momento em saber sobre o que pesquisar.	9
78	Nível superior	Publicidade e Propaganda		Sim	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Sistema muito claro e completo. Todo atendimento humano que tive foi muito bem atendido e orientado. Estão de parabéns todos do Arquivo Público.	10
79	Ensino médio			Sim	Buscando documentos na internet sobre minha bisavó da Alemanha lemanhal	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Não me deram retorno ainda		8
80	Ensino médio			Sim	familiares	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			9
81	Ensino médio			Sim	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Não sei como fazer	Quero achar certidões de meus avós portugueses	4

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARI-DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN-TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
82	Nível superior	Museologia		Sim	Na faculdade	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo		Sim	Não solicitei serviço		Excelente atendimento! Não imaginei que receberia a resposta tão prontamente.	10
83	Pós-graduação	jornalismo	ciencia da informação	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
84	Pós-graduação	Odontologia	Odontologia do Trabalho	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento excelente. Todas as pessoas com quem falei me ajudaram prontamente	10
85	Nível superior	museologia, não concluído		Não	através de outros pesquisadores	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"		É muito bom poder contar com o apoio e a dedicação do corpo de funcionários altamente qualificados do Arquivo Nacional, o pesquisador é sempre muito bem atendido e amparado pela equipe do Arquivo. Fora isso, a plataforma SIAN necessita de um maior investimento para tornar-se de uso mais amigável.	10
86	Pós-graduação	Comunicação	Filosofia e Comunicação e Cultura	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Regular	Ruim	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Obrigada amigos do AN! O serviço a distância é ótimo, mas prefiro a visita presencial. Por mil motivos diferentes.	10
87	Ensino médio			Não		Defesa de direitos		Ruim	Regular	Regular	Não			os funcionarios são preguiçosos, nao te atendem direito!!!! tô de saco cheio pois é o unico sistema que tem todos os dados. pessimo!	1
88	Pós-graduação		Auditoria e Controle Interno	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento excelente. Recebi todas as orientações e fui atendido em todas as minhas solicitações. A equipe está de parabéns.	10
89	Ensino médio			Sim	informação		Ofícios de notas/Registro de imóveis	Ótimo	Bom		Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel			5

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARI-DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN-TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
90	Pós-graduação	Jornalismo	Comunicação e Cultura	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Regular	Ruim	Sim	Cópia digital em “nuvem”		O Sian é a única coisa ruim do Arquivo Nacional. A catalogação vertical se reflete na interface de pesquisa, muito verticalizada também. De resto, atendimento 10, pessoas atentas, comprometidas. Só amor por esse arquivo.	10
91	Pós-graduação	Bacharel em Ciências Sociais	Mestre em Sociologia, Doutor em Ciência e Engenharia de Atividades de Risco	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Gostaria que a ferramenta do SIAN fosse mais fácil de usar, ou que fossem produzidos mais materiais de orientação sobre o uso (apostilas ou vídeos). Também seria muito bom se ampliassem a colaboração com a ferramenta FamilySearch.	10
92	Ensino médio			Não		Defesa de direitos	identificar cidade de nascimento	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Quero agradecer mais uma vez pela eficiência e agilidade nos serviços prestados. Fico muito feliz quando vejo pessoas que se preocupam em encontrar realmente o que precisamos. Que vocês tenham muitos frutos para que esse trabalho continue com perfeição. Muito Obrigada!!!!	10
93	Ensino médio			Sim	Internet, Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
94	Pós-graduação	Marketing	Ensino	Não	indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não	Cópia digital em “nuvem”	o analista se confundiu ao fechar a minha solicitação, ao justificar que se trata de duplicidade.	Melhor análise das solicitações. Esta foi encerrada duas vezes.	1
95	Ensino fundamental			Sim	Pelo Google	Defesa de direitos	Fazer a transcrição de casamento para cidadania, por	Regular	Regular	Regular	Não	Cópia digital em mídia	Não tive retorno.	Ta em aberto. Sem retorno.	5

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

Nº	ESCOLARI- DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
							isso preciso da certidão de nascimento de jorge chaves lima.								
96	Pós-graduação	Pedagogia	Política Social	Não		Defesa de direitos	Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Vocês são a prova de que o serviço público funciona, e pode fazer coisas maravilhosas pela memória e pelas ciências brasileiras.	10
97	Nível superior	Direito e Medicina		Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço			9
98	Ensino médio	Médio Completo	Médio completo	Sim	Indicação	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatóri a	É uma Certidão de Desembarqu e do meu bisavó Italiano, está em fase de preparação	É de extrema Urgência está certidão de desembarque, pois sem ela eu não consigo meus documentos Italianos, Foi excelente o atendimento	10
99	Ensino médio	Ensino médio completo	Ensino médio completo	Sim	Foi através da do yutvb	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Certidão probatóri a	A Certidão desembarque do meu avó Italiano, esta em processo de de preparação	Bem interessante, informativo	9
100	Pós-graduação		Altos Estudos Militares	Não	Pela Internet		Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			8
101	Nível superior	Ciências da computação		Sim	Indicações de outras pessoas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim			Felizmente fui atendida apesar da demora de 12 meses mas não veio a informação que tanto queríamos, a cidade em Portugal onde a minha Bisavó nasceu. Onde será que posso conseguir?	10
102	Pós-graduação		PROURB UFRJ	Sim	Já conhecia	Produção acadêmica/científ ica	Urbanismo na Cidade do Rio de Janeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como	Não solicitei serviço	Não solicitei	O atendimento é excelente, porém o sistema de pesquisa é difícil de se compreender	10

Nº	ESCOLARI-DADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN-TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
											obter				
103	Nível superior	Secretariado		Não	REDES SOCIAIS		Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		ÓTIMO ATENDIMENTO E AGILIDADE	10
104	Pós-graduação	LETRAS	PEDAGOGIA ONLINE	Sim		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em “nuvem”		MUITO BOM!	10
105	Pós-graduação		Doutorado em História	Sim	Orientador	Produção acadêmica/científica	Correspondência, pareceres, etc.	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”			9
106	Nível superior	Estatística		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Muito bom atendimento	10