

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

ABRIL-JUNHO
2022

Rio de Janeiro
2022

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 abril a junho 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 está disponível em: <https://forms.gle/yHhAQnvKZbCU2F1b8>

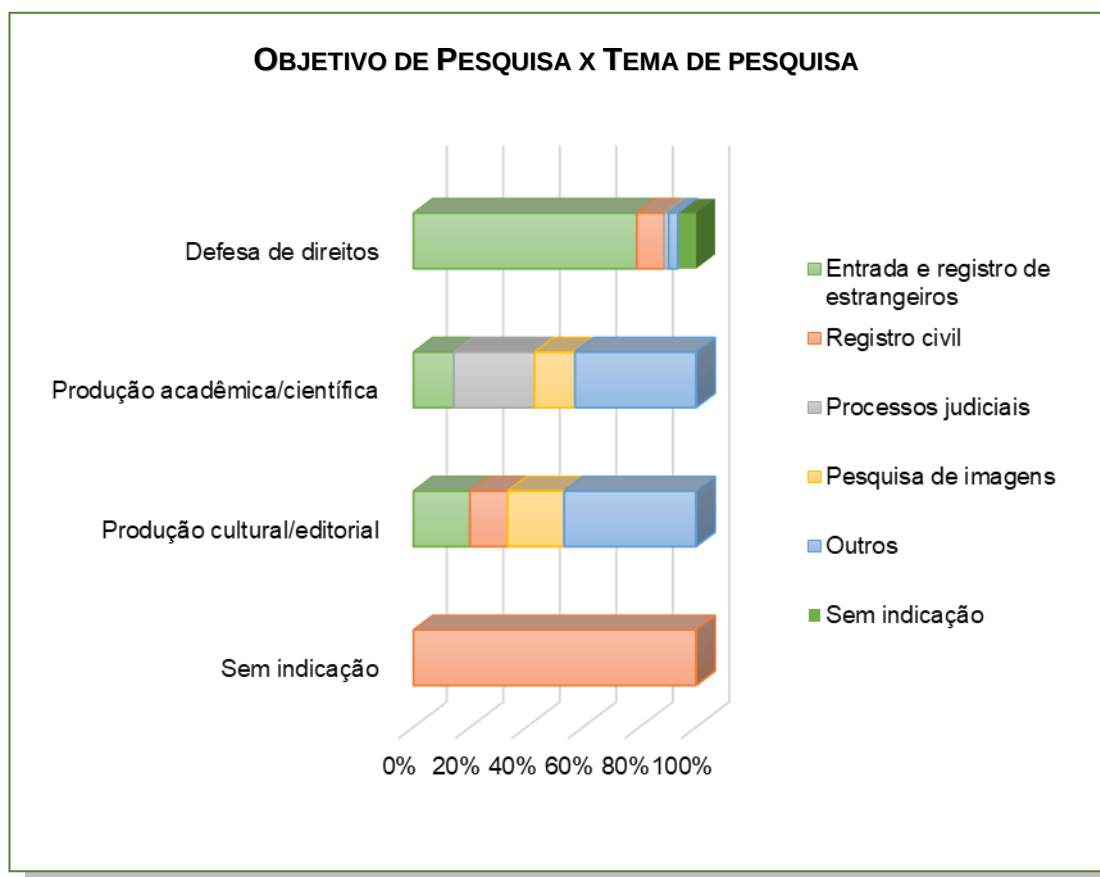
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de abril a 30 de junho de 2022.

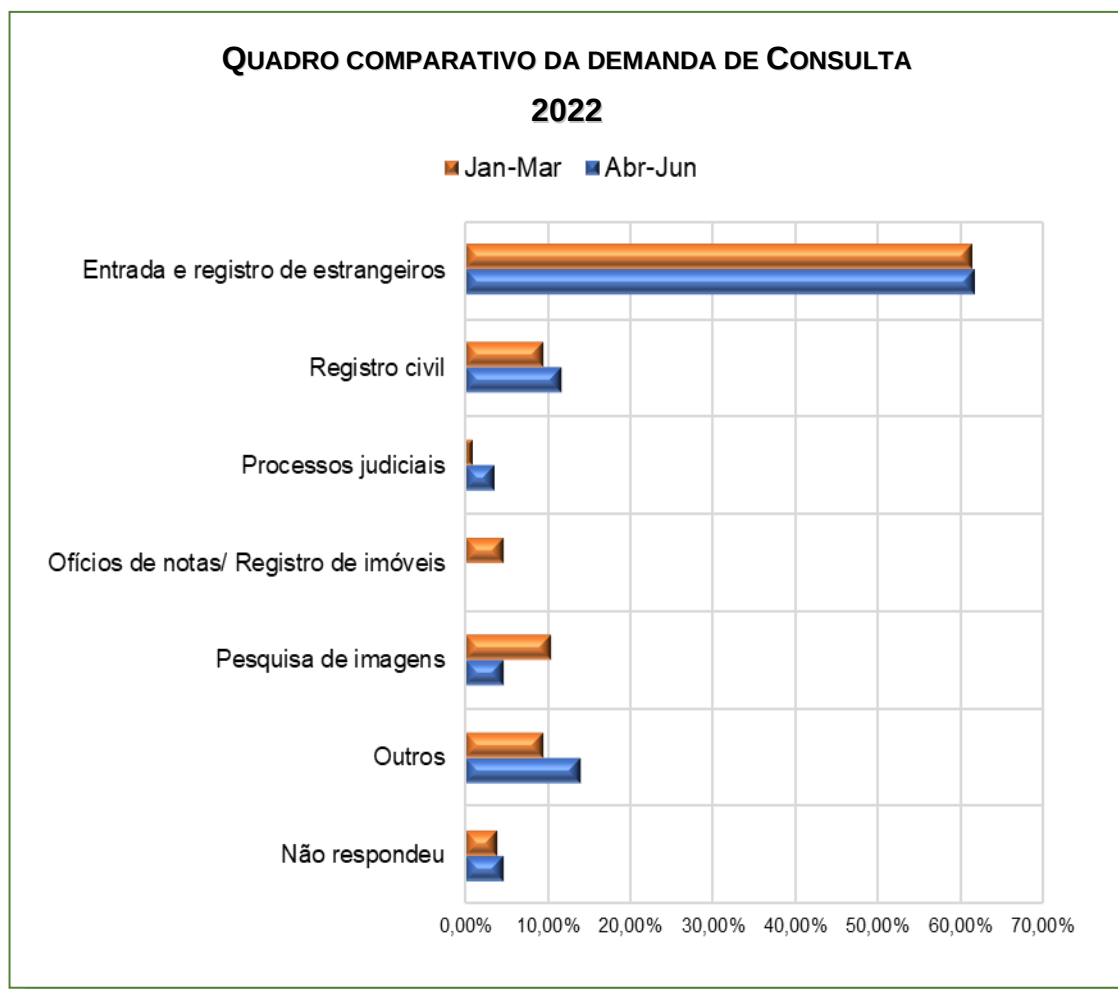
Neste período, o questionário distribuído *online* para os usuários retornou 86 respostas, sendo 29 em abril, 20 em maio e 37 em junho.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 52,3% dos usuários que responderam ao questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de abril a junho, 38,4% tem pós-graduação, 41,9% têm nível superior, 18,6% ensino médio e 1,2% ensino fundamental.
- De abril a junho, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam à pesquisa foi nas áreas de Letras (14,3%) e de Direito (13%).
- Neste período, 72,1% dos respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 17,4% dos respondentes e a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 8,1%. O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração no tema Entrada e Registro Estrangeiros.

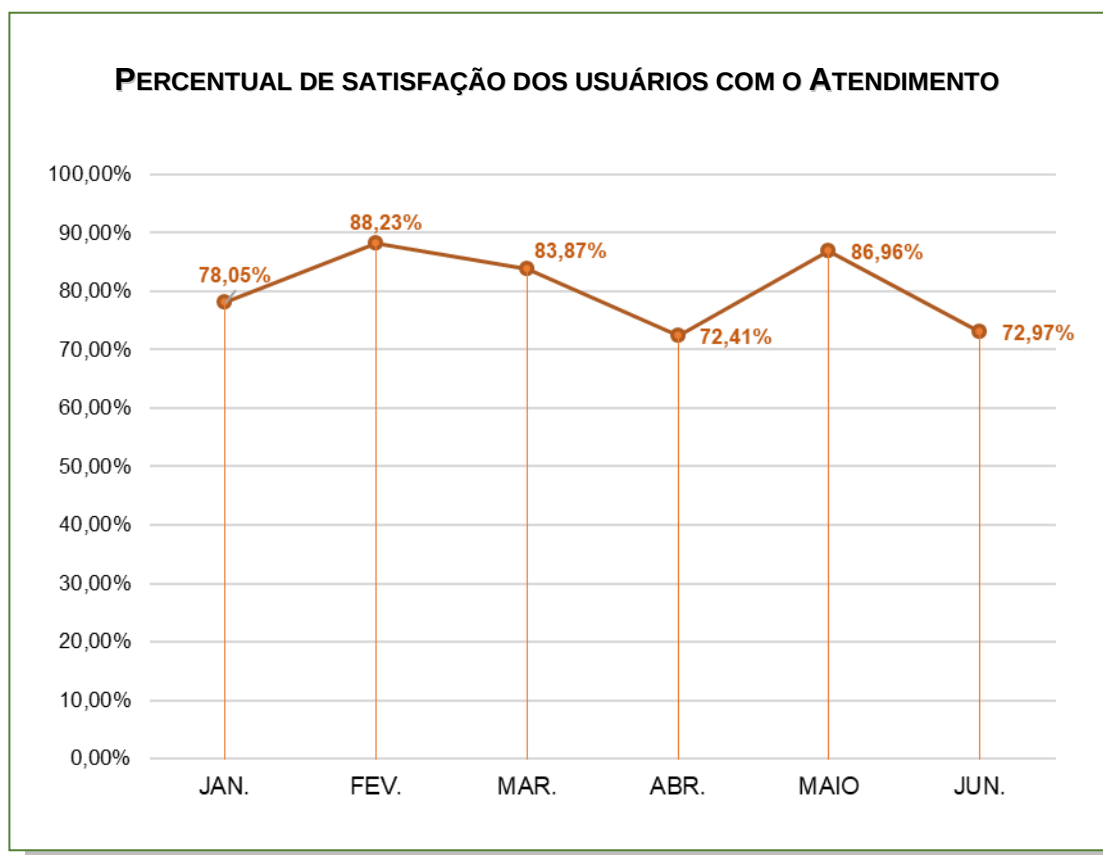


- Dentre os temas, a maior incidência foi Entrada e Registro de Estrangeiros (72,1%) seguido da opção Outros (14%), que reuniu pesquisas sobre Ordens honoríficas, genealogia, aquisição de acervos arquivísticos, biografias, entre outros.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 32,6% dos usuários os considerou ótimos, 41,9% bons, 23,3% regulares, 1,2% ruins e 1,2% não respondeu.
- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 65,1% respondeu que recebeu o documento/informação, 22,1% não recebeu o documento/informação, e 9,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los; 3,5% não respondeu.
- 41% dos respondentes não solicitou serviço, 19,3% pediu cópia digital em mídia, 18,1% cópia digital "em nuvem", 11,9% cópia em papel, 2,4% certidão probatória e 1,2% transcrição paleográfica.

- 50% dos usuários considerou ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 37,2% as considerou boas, 4,7% regulares e 5,8% ruins; 2,3% não respondeu.



- 77,38% 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, 72,1% dos usuários deixou suas observações; destas, 58,1% são positivas. Dentre os comentários se mantêm como principais reclamações o tempo de atendimento e as dificuldades encontradas na pesquisa no SIAN.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS

- Só gratidão por ter um pouco da história da minha família
- É preciso ampliar o pessoal do AN, para que as pesquisas não demorem tanto tempo.
- Parabéns pelo belo trabalho.
- É de extrema importância pra mim. A certidão de desembarque do meu bisavô, eu preciso muito dela
- Excelente! Muito obrigada!
- Recebi a exata mensagem de sempre. Não consta documento RNE, etc. Por vezes, quando um anexo é enviado comprovando a existência do documento, a solicitação pode passar meses como pesquisando; mas, sem anexo o resultado chega, prontamente, negativo e em seguida a solicitação é finalizada. Gostaria de compreender essa diferença em tempo de busca. Grata.
- Recebi, prontamente, a mesma mensagem de sempre: Não consta documento RNE, etc. Grata.
- Recebi, rapidamente - no sábado à noite, o que muito me surpreendeu - a resposta de que não consta RNE e que se procure a Polícia Federal para averiguar, etc. Esses prontuários eram, muitas vezes, realizados nas delegacias locais. Não há outro meio de busca, senão o AN. Sei que estão trabalhando para digitalizar os prontuários, mas sei também que há muitos documentos não digitalizados. No caso do meu bisavô, que tinha mais de 60 anos na época do registro (não era obrigado a se registrar) e não constava nenhum arquivo digitalizado, o prontuário existia. Sem afirmar que o contrário acontece, sugiro que as buscas sejam cuidadosas, pois as famílias estão tendo seus processos parados por falta do RNE. Vale salientar que se o público pudesse, faria a busca por conta própria, como essa não é uma opção, é preciso assegurar ao cidadão que este está recebendo atendimento sério e cuidadoso. Grata.
- O funcionário jamais poderia deduzir que o documento não existe pelo fato do estrangeiro ter mais de 60 anos. Não havia proibição alguma aos estrangeiros de se cadastrarem após os 60 anos. O meu bisavô fez seu cadastro aos 72 anos, em uma pequena delegacia do interior de SP e o mesmo prontuário foi obtido por mim através do AN. Estou abrindo novamente a solicitação para que seja feita uma real pesquisa. Grata.

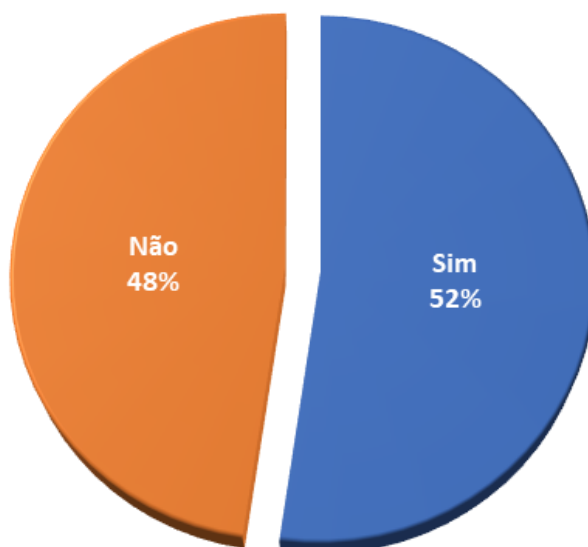
- Após algumas solicitações finalizadas, em parte por falha na comunicação, recebi um excelente atendimento e a cópia dos documentos. Agradeço o trabalho sério que foi prestado.
- COLOCAR UM FUNCIONÁRIO QUE QUEIRA TRABALHAR PORQUE O QUE ESTA ME ATENDENDO NÃO GOSTA DO QUE FAZ. MUITO MENOS DE ATENDER AO PÚBLICO.
- O atendimento não foi muito bom, sempre me transferiam para outra pessoa e após 3 meses da minha solicitação e de toda semana eu ligar, foi visto que houve um problema interno e o Anderson Luiz Martins me auxiliou muito bem e fez frente para ficar pronto o quanto antes
- Excelente atendimento. A única sugestão e motivo da nota 8, seria quanto ao tempo de espera, mas, mesmo assim... Ótimo atendimento.
- A primeira vez que houve a solicitação, demorou um tempo, entretanto ao solicitar uma nova certidão por haver cortes de informações na hora da digitalização, enviaram-me em poucos minutos. Agradeço a eficiência.
- Adorei o atendimento. Foi super rápido e confiável. Deixo aqui meus parabéns pelo atendimento da solicitação. Mandaram o documento em ótimo estado.
- Tudo ótimo. Muito satisfeito.
- Muito bom este arquivo. Mas tenho dificuldades de acessar pelo Cel
- Deixar mais fácil a pesquisa para leigos
- O processo de atendimento está excelente e com uma dinâmica perfeita.
- nota 10
- Gostei muito, peço desculpas apenas porque insisti na demanda pois não havia recebido retorno então não sabia o que fazer
- Eu vou seguir a orientação que recebi, para resolver as minhas duvidas
- Atendimento rápido e objetivo
- deveria ser mais rápido, pois levou 10 meses para me dizer que vão restaurar, e nem me disseram se após isso receberia o documento que espero HÁ ANOS
- Os servidores do Arquivo Nacional são os melhores. São educados, gentis e sempre dispostos a ajudar.
- Sempre fui excelentemente bem atendida

- Me surpreendi pela rapidez com que fui atendida nas últimas duas solicitações, a equipe do AN, está indo muito bem, ao atender com agilidade as solicitações.
- Estou muito satisfeito
- Fui atendido muito bem e com eficiência, não houve dúvida no atendimento, fiquei muito feliz com o resultado.
- gostaria que fosse mais rápido os pedidos
- Service très réactif, à l'écoute, très professionnel
- Gostaria apenas de prestar agradecimentos à equipe, que foi sempre solícita e ofereceu um serviço que para mim será de grande valia.
- Fora o tempo devido ao momento pós pandemia, foi tudo ótimo!
- Senti falta de um contato telefônico. Por e-mail e muito bom , porém ficamos muito tempo sem retorno. Uma sensação de que não vamos conseguir.
- Agradeço muito o excelente serviço prestado pelos funcionários do Arquivo Nacional, graças à sua atenção solucionei um problema que tinha para o reconhecimento de minha cidadania italiana, muito obrigado
- Muito obrigado por sempre me ajudar
- Apesar do tempo de espera, o atendimento é sempre muito bom e sério.
- Meu atendimento foi por e-mail e graças as explicações consegui êxito nas minhas buscas.
- Espero achar não somente a planta da Praça Cristiano Ottoni, bem como a cópia da escritura da ESTAÇÃO FERROVIÁRIA DOM PEDRO II
- Minha critica: tempo de resposta. O pedido do outro processo de 1889: Processo Cível - N.10983 - Ouro Preto - Leopoldina Railways (Oliveira & Cia) ate agora esta sem resposta.
Ficha 180783 - Código de referência: BR AN,RIO BU.0.RCI.3009 - Série Revista cível - RCI
Fundo/Coleção Supremo Tribunal de Justiça - BU
Título Recorrentes, empresários responsáveis pela construção da Estrada de Ferro Leopoldina, requerem que o recorrido declare se aceita ou não a indenização oferecida pelos mesmos, uma vez que sua fazenda se encontra no perímetro da obra.
Fiz o mesmo pedido ao COARPE de Minas Gerais, sem resposta ate o momento

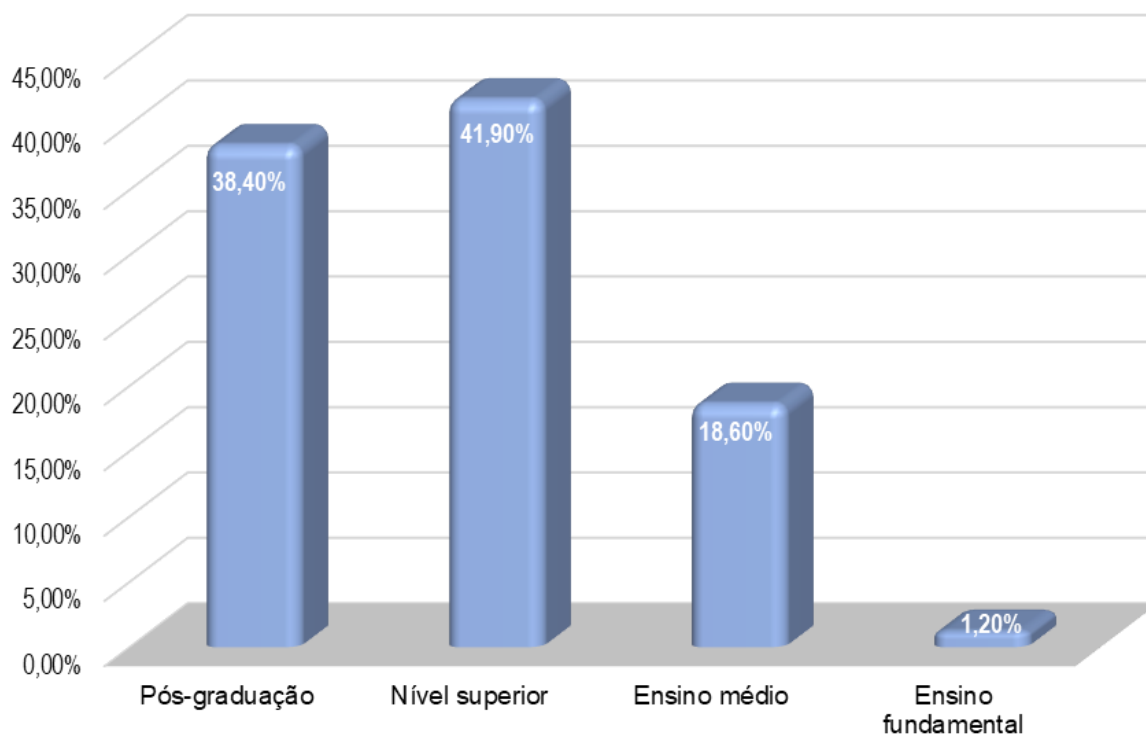
- Documentos leis imperiais de D.PEDRO II (1852).JÁ CRIANDO À POLÍCIA DOS CAMINHOS DE FERRO.
- MARAVILHOSO ATENDIMENTO. MTO EFICAZ
- Entrei em contato por e-mail e, após me instruírem o cadastro, recebi as certidões e documentação respectiva em, aproximadamente, um mês e meio. Achei muito bom o serviço. Somente o contato inicial poderia ter sido mais rápido.
- Dificuldade em saber se o documento que procuro existe no AN
- Não consegui entender como faço para agendar uma consulta na biblioteca se os formulários para o agendamentos na página consulta ao acervo são para documentos de arquivo, do judiciário e iconográfico. não sei se entendi algo errado, mas pelas trocas de e-mails que fiz com consultas e com a biblioteca é por meio da consultas que faço o agendamento, mas não consigo fazer por não estar objetivo qual formulário usar para publicações.
- PESSOALMENTE, DÊ OPORTUNIDADES DAS PESSOAS IREM PESSOALMENTE E PROCURAR. JÁ QUE VOCÊS NÃO TEM TEMPO OU NÃO TEM PESSOAS PARA O FAZER, TÊM QUE EXISTIR A OPÇÃO DA PRÓPRIA PESSOA PROCURAR. É MUITO INJUSTO VOCÊ ESTAR ATRÁS 4 ANOS DE UM DOCUMENTO PARA RECEBER O EMAIL QUE RECEBI. TOTALMENTE FRUSTRADA. PÉSSIMO ATENDIMENTO. BRASIL SENDO BRASIL.
- Atendimento ótimo recebendo o documento digitalizado em um mês, tendo sempre recebido informações sobre o andamento. Congratulações pelo serviço prestado aos cidadãos brasileiros.
- Foi atendimento razoável! Demora no tempo resposta.
- Depois do levantamento dos dados que necessito poderei opinar. No entanto como estou em CV vou procurar os documentos disponibilizados na Fala em 2012
- Fiquei positivamente surpresa com todo andamento da pesquisa.
- Seria importante responder com mais celeridade, pois a demora acaba desestimulando.
- Considero o atendimento do AN muito bom, embora, em determinados casos, a resposta tarde um pouco em chegar, mas isso é plenamente compreensível, endo em vista o enorme número de consultas que recebem.
- Orientações rápidas e claras

- Atendimento ótimo e rápido, atenciosos... parabéns
- Vários documentos de entrada de estrangeiros no Rio de Janeiro, notadamente a partir da década de 50, ainda não estão disponíveis, seria muito interessante atualizar esse serviço.
- Achei muito bom
- O atendimento é muito bom, fica tudo registrado no pedido. Porém o sistema de pesquisa no SIAN é extremamente confuso e complicado de pesquisar, em todas as vezes eu tinha as informações de buscas no Arquivo Nacional que eu poderia ter encontrado sozinho no SIAN provavelmente. Acredito que tenha muito a melhorar ainda, mas é um bom sinal estarmos no caminho certo pelo fato de existis a busca e o sistema para pesquisa.
- A funcionalidade do site de pesquisa é um pouco confusa
- Sou idoso e não tenho muita noção dos serviços oferecidos. Tenho dificuldades de audição. Pedi ajuda dentro das minhas limitações
- O conteúdo da certidão está incompleto, não constando o número do passaporte que está na lista de desembarque. Precisarei abrir nova solicitação.
- Os emails precisam ser respondidos.
- Parabéns, excelente serviço prestado com rapidez inimaginável.

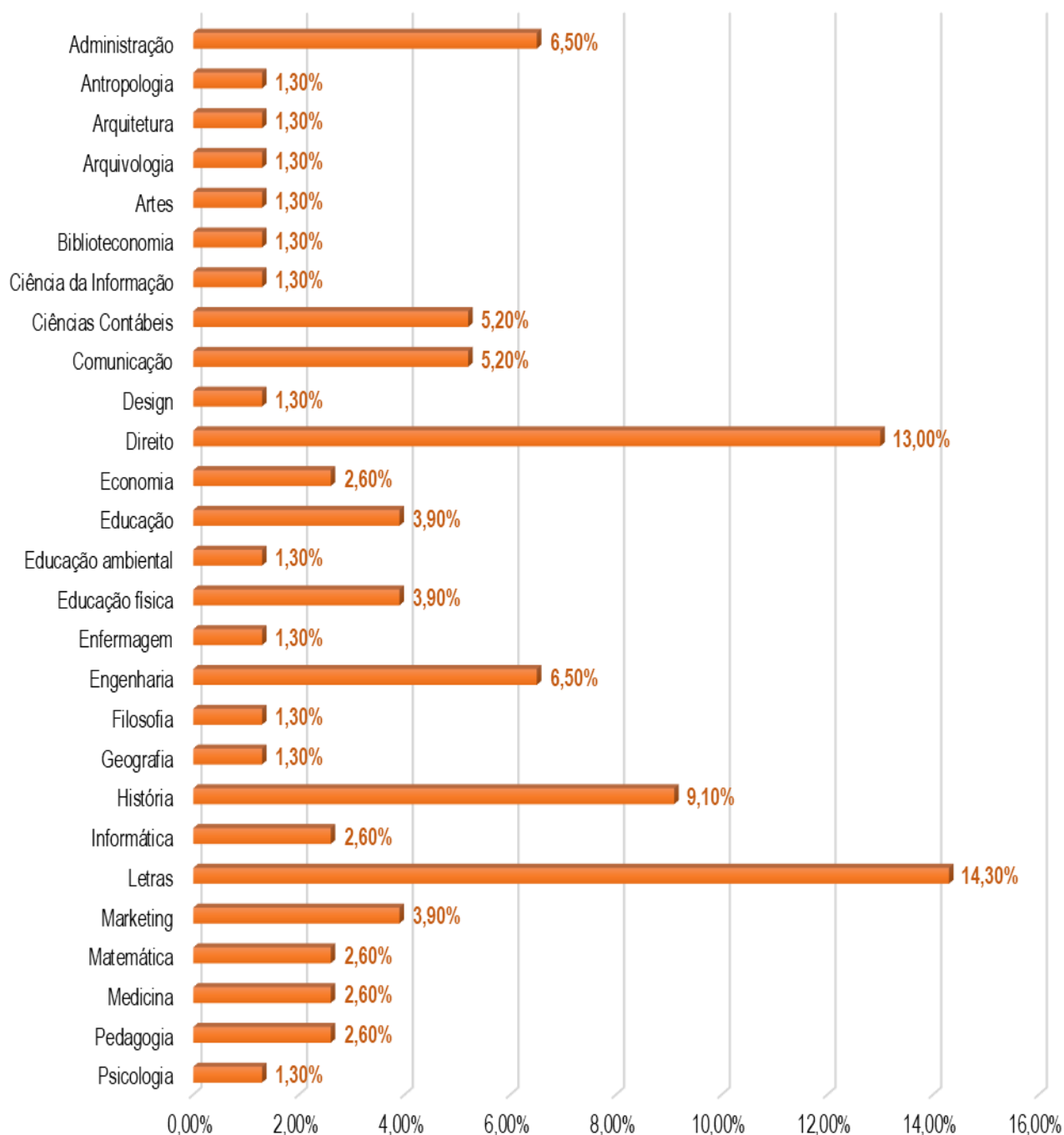
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



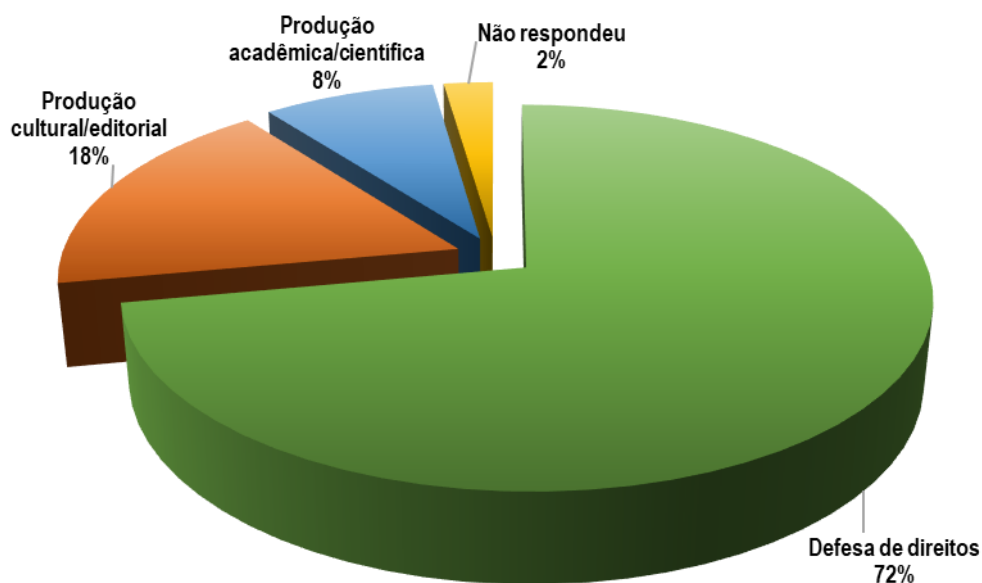
ESCOLARIDADE



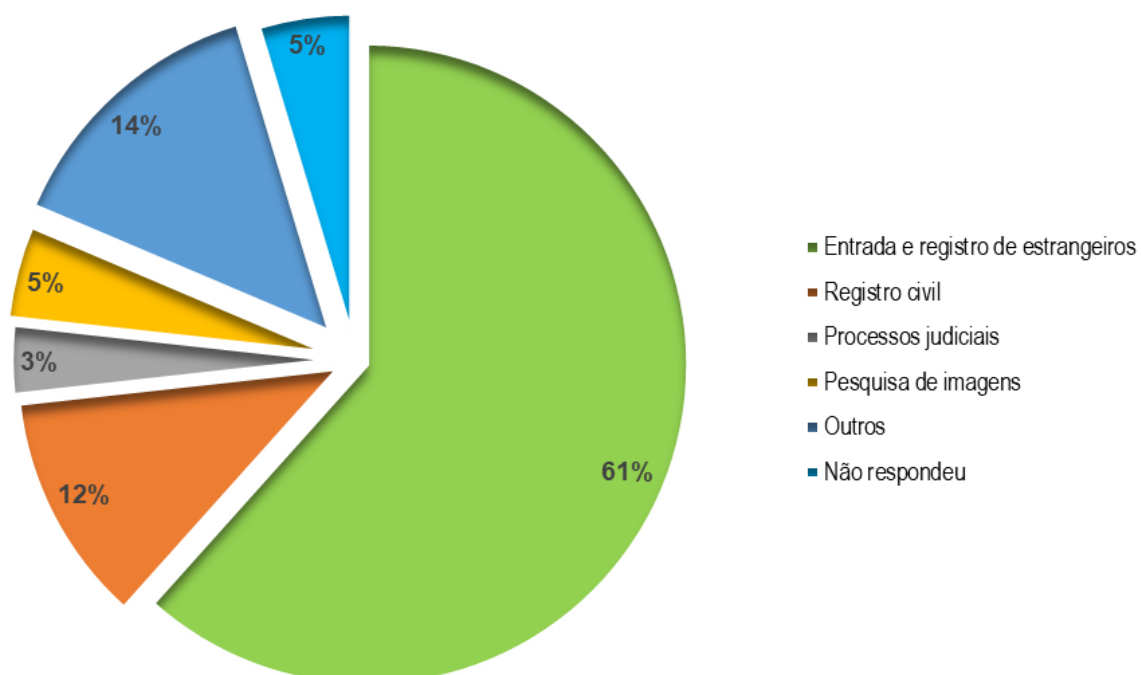
FORMAÇÃO



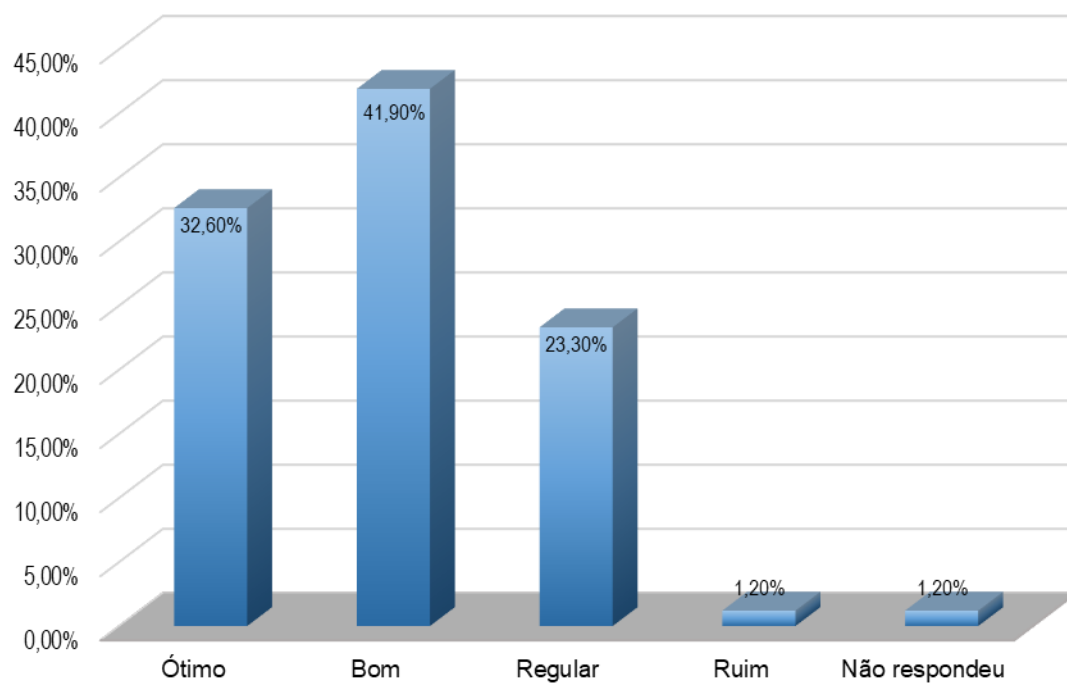
OBJETIVO DA PESQUISA



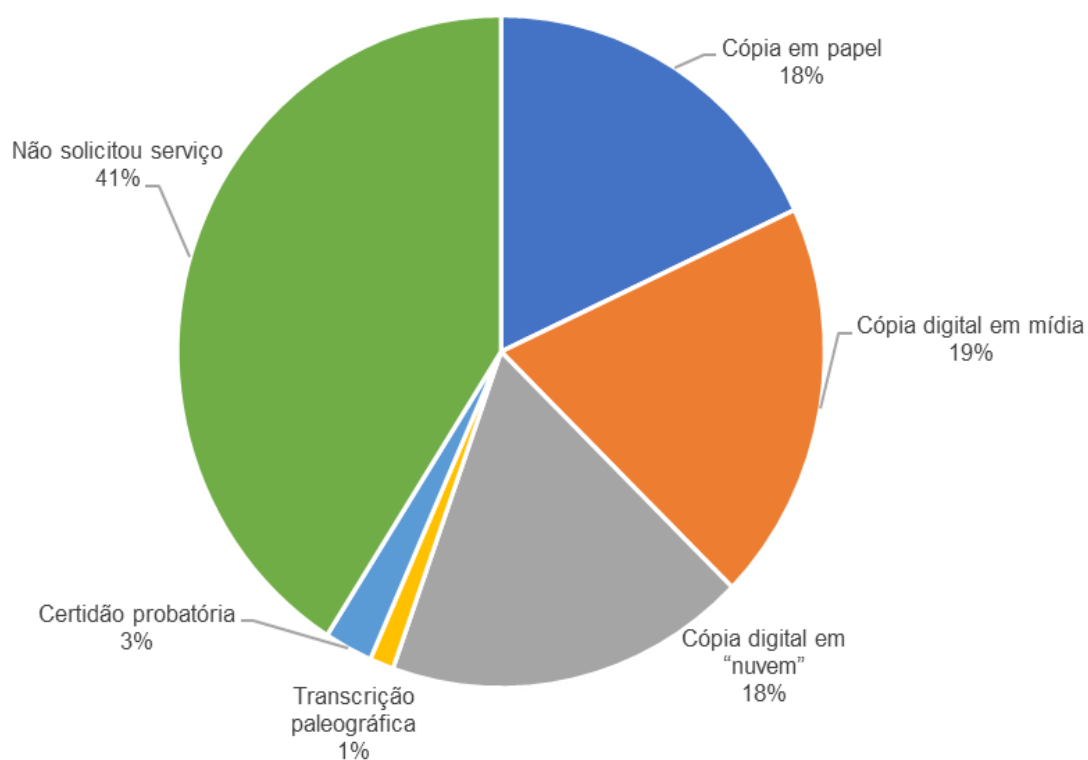
TEMA DE PESQUISA



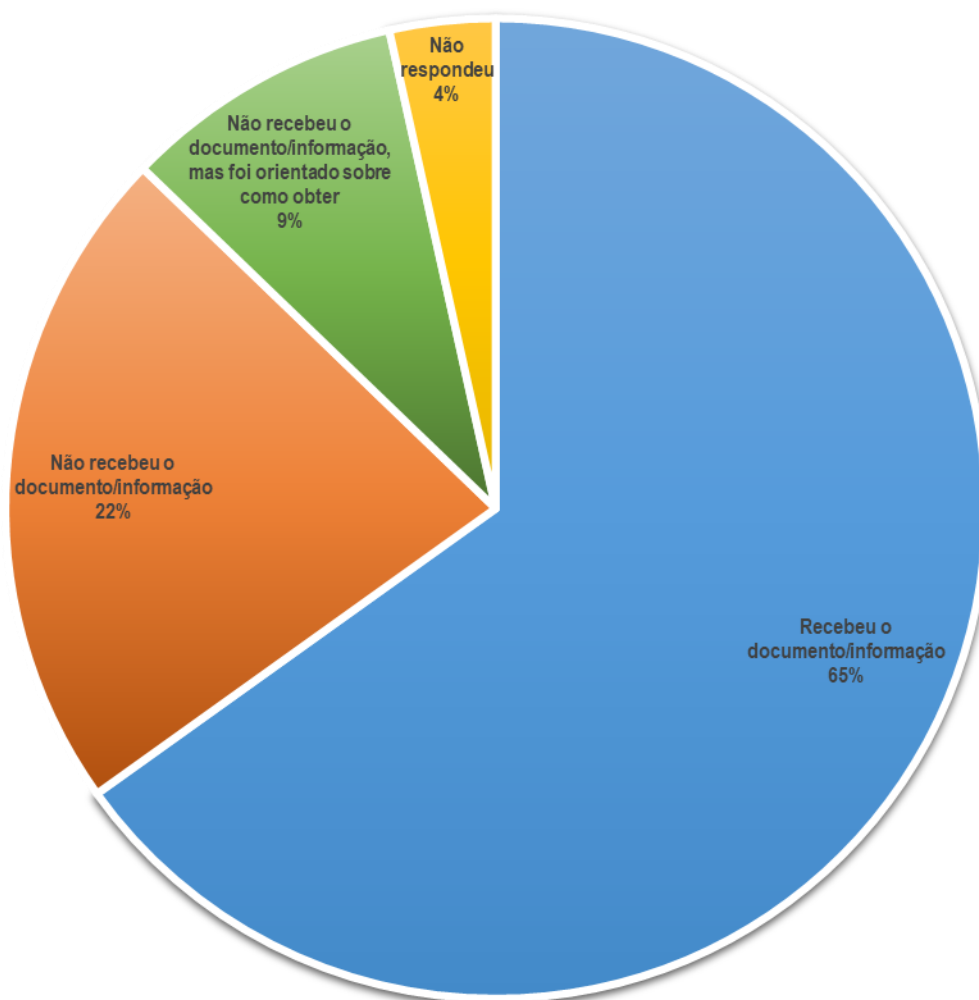
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



SERVIÇO SOLICITADO

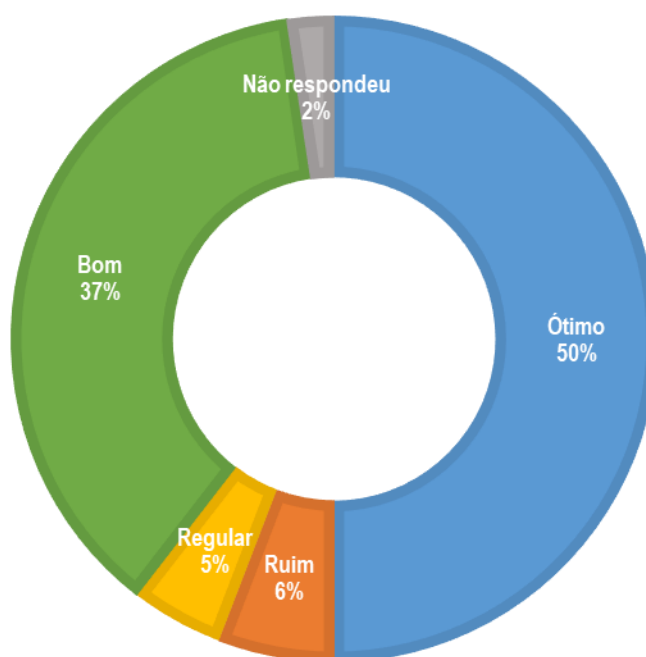


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

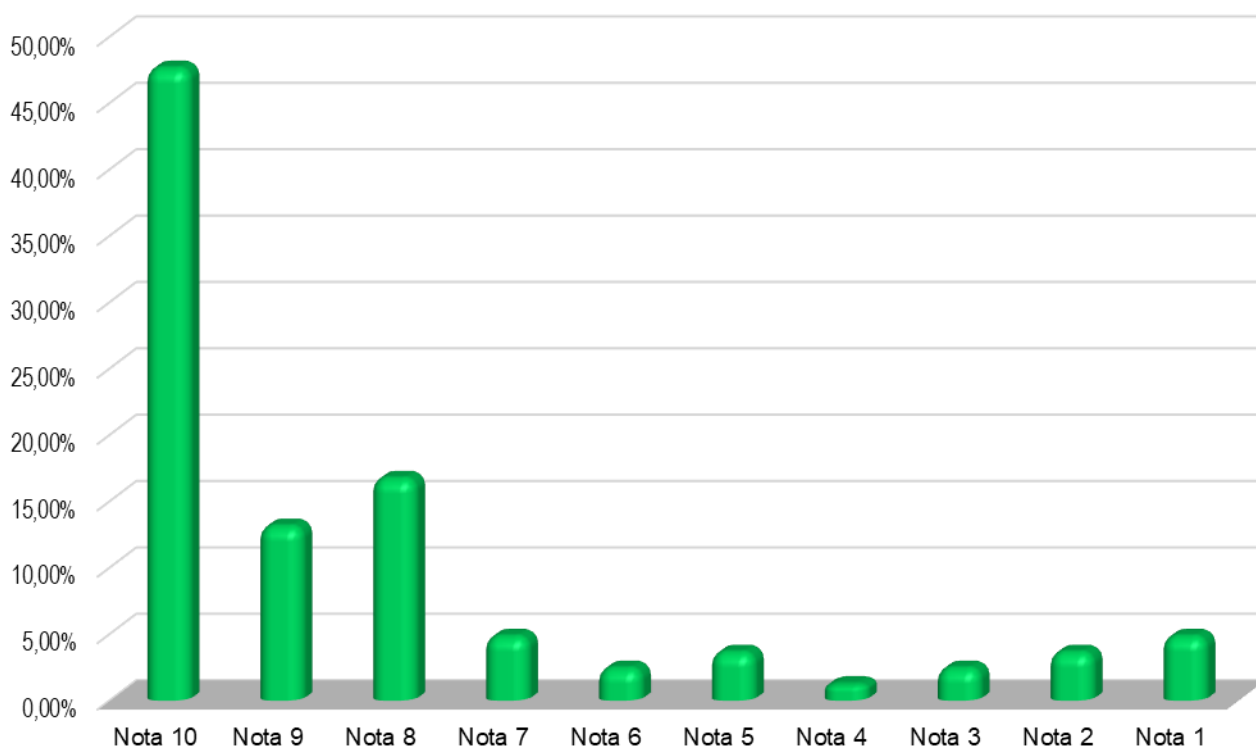


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS



NOTA



ABRIL

MAIO

JUNHO

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		comunicação e marketing	Sim	google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		só gratidão por ter um pouco da história da minha família	10
2	Pós-graduação		Antropologia	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		É preciso ampliar o pessoal do AN, para que as pesquisas não demorem tanto tempo.	9
3	Nível superior	Comunicação Social	nd	Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”			9
4	Pós-graduação		Doutorado em Engenharia Ambiental	Sim	Internet	Defesa de direitos		Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Parabéns pelo belo trabalho.	10
5	Ensino médio	Estou entrando para um.		Não	Por um blog.	Produção cultural/editorial	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim				8
6	Ensino médio	Medio (técnico soldas)	Eu preciso muito da Certidão de Desembarque do meu. Consta que o processo foi finalizado , mas não recebi nada até agora Antenato	Sim	Internet, no campo pesquisa consta processo finalizado, mas não recebi nada até o momento!	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Transcriç ão paleográfi ca	Ainda , não recebi a Certidão de Desembarqu e do meu bisavó estou aguardando	É de extrema importância pra min .A certidão de desembarque do meu bisavó , eu preciso muito dela	10
7	Nível superior	Letras e Ciências Contábeis		Sim	Amigos que pesquisam genealogia	Produção cultural/editorial	genealogia	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Excelente! Muito obrigada!	10
8	Nível superior	Letras		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Recebi prontamente a mensagem que o documento não consta	Recebi a exata mensagem de sempre. Não consta documento RNE, etc. Por vezes, quando um anexo é enviado comprovando a existência do documento, a solicitação pode passar meses como pesquisando; mas, sem anexo o resultado chega, prontamente, negativo e em seguida a solicitação é finalizada. Gostaria de compreender essa diferença em tempo de busca. Grata, [ass.]	3

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
9	Nível superior	Letras		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Cópia em papel	Não consta RNE	Recebi, prontamente, a mesma mensagem de sempre: Não consta documento RNE, etc. Grata, [ass.]	2
10	Nível superior	Letras		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Não	Cópia em papel	Não consta RNE.	Recebi, rapidamente - no sábado à noite , o que muito me surpreendeu - a resposta de que não consta RNE e que se procure a Polícia Federal para averiguar, etc. Esses prontuários eram, muitas vezes, realizados nas delegacias locais. Não há outro meio de busca, senão o AN. Sei que estão trabalhando para digitalizar os prontuários, mas sei também que há muitos documentos não digitalizados. No caso do meu bisavô, que tinha mais de 60 anos na época do registro (não era obrigado a se registrar) e não constava nenhum arquivo digitalizado, o prontuário existia. Sem afirmar que o contrário acontece, sugiro que as buscas sejam cuidadosas, pois as famílias estão tendo seus processos parados por falta do RNE. Vale salientar que se o público pudesse, faria a busca por conta própria, como essa não é uma opção, é preciso assegurar ao cidadão que este está recebendo atendimento sério e cuidadoso. Grata, [ass;]	2
11	Nível superior	Letras		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros		Regular	Bom	Não	Cópia em papel	Não foi feita pesquisa. Motivo: sua solicitação não poder ser	O funcionário jamais poderia deduzir que o documento não existe pelo fato do estrangeiro ter mais de 60 anos. Não havia	2

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
													atendida devido ao fato do(s) estrangeiro(s) citado(s) ter(em) nascido antes de 1878.	proibição alguma aos estrangeiros de se cadastrarem após os 60 anos. O meu bisavô fez seu cadastro aos 72 anos, em uma pequena delegacia do interior de SP e o mesmo prontuário foi obtido por mim através do AN. Estou abrindo novamente a solicitação para que seja feita uma real pesquisa. Grata.	
12	Nível superior	Letras		Sim	indicação de familiares	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Após algumas solicitações finalizadas, em parte por falha na comunicação, recebi um excelente atendimento e a cópia dos documentos. Agradeço o trabalho sério que foi prestado.	10
13	Pós-graduação	DIREITO	DIREITO CIVIL E PROCESSO CIVIL	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Regular	Ruim	Não	Não solicitei serviço	FUNCIONÁRIO NÃO RESPONDE O QUE SOLICITO.	COLOCAR UM FUNCIONÁRIO QUE QUEIRA TRABALHAR PORQUE O QUE ESTÁ ME ATENDENDO NÃO GOSTA DO QUE FAZ. MUITO MENOS DE ATENDER AO PÚBLICO.	1
14	Nível superior	Análise de sistemas		Não		Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Preciso encontrar certidões, mas a nomenclatura para busca não é suficientemente clara, precisam melhorar, pois eu sei o cartório, o número da folha e outras informações, mas não encontro a nomenclatura		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
15	Nível superior	Direito		Sim	Pesquisando	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		O atendimento não foi muito bom, sempre me transferiam para outra pessoa e após 3 meses da minha solicitação e de toda semana eu ligar, foi visto que houve um problema interno e o Aderson Luiz Martins me auxiliou muito bem e fez frente para ficar pronto o quanto antes	10
16	Nível superior	Letras		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Excelente atendimento. A única sugestão e motivo da nota 8, seria quanto ao tempo de espera, mas, mesmo assim... Ótimo atendimento.	8
17	Pós-graduação	Mestrado em Educação com ênfase em avaliação	MBA em Gestão Publica	Sim		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		A primeira vez que houve a solicitação, demorou um tempo, entretanto ao solicitar uma nova certidão por haver cortes de informações na hora da digitalização, enviaram-me em poucos minutos. Agradeço a eficiência.	10
18	Pós-graduação	Mestrado	Mestrado em Ciência da Computação	Sim	Em grupos no Facebook	Produção cultural/editorial	Genealogia familiar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Adorei o atendimento. Foi super rápido e confiável. Deixo aqui meus parabéns pelo atendimento da solicitação. Mandaram o documento em ótimo estado.	10
19	Nível superior	Engenharia elétrica		Sim	Internet	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Tudo ótimo. Muito satisfeito.	10
20	Ensino médio			Não	Pesquisa na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
21	Pós-graduação	DIREITO	DIREITO PROCESSUAL DO TRABALHO	Sim	PESQUISAS	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço			7
22	Ensino médio			Não			Registro civil	Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Muito bom este arquivo. Mas tenho dificuldades de acessar pelo Cel	8

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
23	Nível superior	Gestão ambiental		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não consegui achar os dados.	Deixar mais fácil a pesquisa para leigos	10
24	Nível superior	designer		Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Bom	Ruim	Não	Não solicitei serviço	nao consegui baixar o arquivo		4
25	Pós-graduação		Mestrado em Engenharia de software	Sim	Já conhecia, mas é a primeira vez que faço uma solicitação de pesquisa.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço			10
26	Nível superior	Ciências Contábeis		Sim	Menções em curso de busca de documentos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O processo de atendimento está excelente e com uma dinâmica perfeita.	10
27	Ensino médio			Sim	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Não				
28	Ensino médio			Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	pedi hj	nota 10	10
29	Pós-graduação	Comunicação Social Jornalismo	Especialização em Jornalismo Cultural	Sim	Indicação de colegas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
30	Ensino médio			Sim	Indicação de amigos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim		" a ficha que segue em anexo, sob a custódia do Arquivo Público do Estado de São Paulo, foi aberta, mas logo em seguida foi arquivada, por se perceber a desnecessidade da abertura de processo e registro de estrangeiro por conta da idade, entretanto não gerando número, nem		9

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
													prontuário de RNE."		
31	Pós-graduação	Psicologia	Saúde Pública	Sim	Procurando na internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Gostei muito, peço desculpas apenas porque insisti na demanda pois não havia recebido retorno então não sabia o que fazer	10
32	Ensino médio			Sim	Eu pesquisei na Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Eu vou seguir a orientação que recebi, para resolver as minhas duvidas	9
33	Ensino médio			Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não solicitei serviço			7
34	Pós-graduação	Educação Física	Educação Física Escolar	Não	Orientação de fórum	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Atendimento rápido e objetivo	10
35	Pós-graduação	História	História	Não	desde a graduação fazendo pesquisa	Produção acadêmica/científica	Processos judiciais	Ruim	Regular	Regular	Não	Cópia digital em mídia	disseram que iam restaurar primeiro, mas finalizaram o atendimento sem me dizer se após a restauração eu receberia a digitalização	deveria ser mais rápido, pois levou 10 meses para me dizer que vão restaurar, e nem me disseram se após isso receberia o documento que espero HÁ ANOS	1
36	Nível superior	Ciências Econômicas		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
37	Nível superior	História		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Os servidores do Arquivo Nacional são os melhores. São educados, gentis e sempre dispostos a ajudar.	10
38	Pós-graduação	Artes	Arquitetura	Não	Pesquisa Genealógica	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	O último não foi localizado,	Sempre fui excelentemente bem atendida	10
39	Nível superior	Ciências Contábeis		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Me surpreendi pela rapidez com que fui atendida nas últimas duas solicitações, a equipe do AN, está indo muito bem, ao atender com	9

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
														agilidade as solicitações.	
40	Nível superior	administração de empresas e línguas estrangeiras		Sim	referências em biografias	Produção cultural/editorial	Esclarecer detalhes de uma figura histórica brasileira (= Aracy)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Estou muito satisfeito	10
41	Pós-graduação	Direito	Gestão de Projetos	Sim	Grupos de genealogia	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Fui atendido muito bem e com eficiência, não houve dúvida no atendimento, fiquei muito feliz com o resultado.	10
42	Ensino médio			Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Cópia em papel	estou no aguwrdo	gostaria que fosse mais rapido os pedidos	10
43	Pós-graduação	Filosofia	Mestrado	Sim	Conheci no Projeto de Pesquisa Travessias/ LEER-USP	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom		Sim	Cópia digital em mídia			9
44	Nível superior			Sim			Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Service très réactif, à l'écoute, très professionnel	10
45	Pós-graduação	História	Possuo mestrado em história e estou cursando doutorado na mesma área.	Não		Produção acadêmica/científica	Processos judiciais	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Gostaria apenas de prestar agradecimentos à equipe, que foi sempre solícita e ofereceu um serviço que para mim será de grande valia.	10
46	Nível superior	Educação Física		Não	pesquisas genealógicas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Fora o tempo devido ao momento pós pandemia, foi tudo ótimo!	10
47	Nível superior	Pedagogia		Sim	Atraves de um grupo no Facebook	Defesa de direitos		Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Senti falta de um contato telefônico. Por e-mail e muito bom , porém ficamos muito tempo sem retorno. Uma sensação de que não vamos conseguir.	8
48	Ensino médio			Sim	Uma pesquisa sobre minha árvore genealógica	Produção cultural/editorial	Registro civil	Bom	Bom	Bom		Não solicitei serviço			6
49	Nível superior	Direito, contabilidade e Ciencias Atuariais	nihil	Sim	Google em procura pela certidão dos meus antepassados e informação sobre	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória	nihil	Agradeço muito o excelente serviço prestado pelos funcionários do Arquivo Nacional, graças à sua atenção solucionei um problema que tinha para o	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
					o desembarque no Brasil									reconhecimento de minha cidadania italiana, muito obrigado	
50	Pós-graduação	Administração de empresas	Marketing	Não	Sempre utilizei os serviços	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Muito obrigado por sempre me ajudar	10
51	Nível superior	História		Sim	Universidade	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia			10
52	Nível superior	Letras		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Não consta no arquivo	Apesar do tempo de espera, o atendimento é sempre muito bom e sério.	7
53	Nível superior	Administração		Sim	Através de pesquisas no google	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		Meu atendimento foi por e-mail e graças as explicações consegui êxito nas minhas buscas.	10
54	Ensino médio			Não	Fica perto da Praça Cristiano Ottoni	Defesa de direitos	A verdade sobre a praça	Bom	Bom	Bom	Não	Cópia em papel	Não sei	Espero achar não somente a planta da Praça Cristiano Ottoni, bem como a cópia da escritura da ESTAÇÃO FERROVIÁRIA DOM PEDRO II	5
55	Pós-graduação	Geofísica	Mestrado em Engenharia de Minas	Não		Defesa de direitos						Cópia digital em “nuvem”			10
56	Nível superior	Comunicação		Não		Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em “nuvem”		Minha critica: tempo de resposta. O pedido do outro processo de 1889: Processo Cível - N.10983 - Ouro Preto - Leopoldina Railways (Oliveira & Cia) ate agora esta sem resposta. Ficha 180783 - Código de referência: BR AN,RIO BU.0.RCI.3009 - Série Revista cível - RCI Fundo/Coleção Supremo Tribunal de Justiça - BU Título Recorrentes, empresários responsáveis pela construção da Estrada de Ferro Leopoldina, requerem que o recorrido declare se aceita ou não a indenização oferecida pelos mesmos, uma vez que sua fazenda se encontra no	8

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
														perímetro da obra. Fiz o mesmo pedido ao COARPE de Minas Gerais, sem resposta ate o momento	
57	Ensino médio			Sim	Mídia	Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Regulamenta ção da polícia ferroviária Federal (DECRETO IMPERIAL N º641 E CONSTITUIÇ ÃO FEDERAL.	Documentos leis imperiais de D.PEDRO II (1852).JÁ CRIANDO À POLÍCIA DOS CAMINHOS DE DERRO.	5
58	Pós-graduação	DIREITO	DIREITO AMBIENTAL	Sim	PELO YOUTUBE	Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		MARAVILHOSO ATENDIMENTO. MTO EFICAZ	10
59	Nível superior	Educação Física		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em “nuvem”			9
60	Pós-graduação	Direito	Escola da Magistratura	Sim	Ao buscar documentos para cidadania alemã, fui informada que alguns estariam com o Arquivo Nacional.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatóri a		Entrei em contato por e- mail e, após me instruírem o cadastro, recebi as certidões e documentação respectiva em, aproximadamente, um mês e meio. Achei muito bom o serviço. Somente o contato inicial poderia ter sido mais rápido.	9
61	Pós-graduação	História	Doutorado	Não		Produção acadêmica/científ ica	Atas de reuniões de associações	Bom	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço		Dificuldade em saber se o documento que procuro existe no AN	8
62	Pós-graduação	arquivologia	ciencia da informação	Não		Produção cultural/editorial	aquisição de acervos arquivísticos	Regular	Ótimo	Ótimo		Não solicitei serviço	não me responDEM, então ainda não sei	não consegui entender como faço para agendar uma consulta na biblioteca se os formulários para o agendamentos na página consula ao acervo são para documentos de arquivo, do judiciário e iconográfico. não sei se entendi algo errado, mas pelas trocas de e-mails que fiz com consultas e com a biblioteca é por meio da consultas que faço o	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
														agendamento, mas não consigo fazer por não estar objetivo qual formulário usar para publicações.	
63	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ruim	Ruim	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel		PESSOALMENTE, DÊ OPORTUNIDADES DAS PESSOAS IREM PESSOALMENTE E PROCURAR. JÁ QUE VOCÊS NÃO TEM TEMPO OU NÃO TEM PESSOAS PARA O FAZER, TÊM QUE EXISTIR A OPÇÃO DA PRÓPRIA PESSOA PROCURAR. É MUITO INJUSTO VOCÊ ESTAR ATRÁS 4 ANOS DE UM DOCUMENTO PARA RECEBER O EMAIL QUE RECEBI. TOTALMENTE FRUSTRADA. PÉSSIMO ATENDIMENTO. BRASIL SENDO BRASIL.	1
64	Ensino fundamental			Sim	No Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	Ainda não consegui nenhuma informacao		
65	Pós-graduação	Economia	Relações Internacionais	Não	Indicação de amigos	Produção acadêmica/científica	Genealogia	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"			8
66	Pós-graduação	MKT e negócios	MKT	Não		Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
67	Pós-graduação		Mestria em Biblioteconomia (Master's Degree)	Não	Dado o meu interesse em genealogia desde os 15 anos de idade, até o visitei em pessoa	Produção cultural/editorial	Todos os acima.	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Atendimento ótimo recebendo o documento digitalizado em um mês, tendo sempre recebido informações sobre o andamento. Congratulações pelo serviço prestado aos cidadãos brasileiros.	10
68	Nível superior	Comunicação Social	Latis senso	Não	Através de um amigo	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Foi atendimento razoável! Demora no tempo resposta.	8
69	Pós-graduação	Doutorado	Ciências da Educação	Sim	Comunicação em 2012 em Salvador	Defesa de direitos	Registro civil	Bom	Bom		Sim	Não solicitei serviço		Depois do levantamento dos dados que necessito poderei opinar. No entanto	7

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 estou em CV vou procurar os documentos disponibilizados na Fala em 2012	
70	Nível superior	Direito		Sim	Através de um genealogista	Defesa de direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Fiquei positivamente surpresa com todo andamento da pesquisa.	10
71	Pós-graduação		Doutorado em Educação	Sim	Em conversa com amigos	Produção acadêmica/científica	Pesquisa de imagens	Bom	Regular	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Seria importante responder com mais celeridade, pois a demora acaba desestimulando.	6
72	Nível superior	Letras e matemática		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Considero o atendimento do AN muito bom, embora, em determinados casos, a resposta tade um pouco em chegar, mas isso é plenamente compreensível, endo em vista o enorme número de consultas que recebem.	9
73	Nível superior	Administração		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			8
74	Nível superior	Direito		Sim		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Devo cadastrar minha solicitação no SIAN	Orientações rápidas e claras	9
75	Ensino médio			Sim	Estava ligando em vários Cartórios da cidade de São Paulo e me informaram que a pesquisa seria pelo Arquivo Nacional.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Atendimento ótimo e rápido, atenciosos... parabéns	10
76	Pós-graduação	Direito	Ciencias Sociais e Políticas	Não	Ao realizar um trabalho de pesquisa.	Produção cultural/editorial	Biografia	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel		Varios documentos de entrada de estrangeiros no Rio de Janeiro, notadamente a partir da decada de 50, ainda não estão disponiveis, seria muito interessante atualizar esse serviço.	8

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
77	Pós-graduação		Mestrado em Enfermagem	Sim	durante pesquisas genealógicas	Defesa de direitos		Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			10
78	Ensino médio			Sim	Pesquisando	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Achei muito bom	8
79	Pós-graduação	Biblioteconomia - bacharel	Doutorado em História da Educação	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
80	Nível superior	Engenharia Mecânica		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		O atendimento é muito bom, fica tudo registrado no pedido. Porém o sistema de pesquisa no SIAN é extremamente confuso e complicado de pesquisar, em todas as vezes eu tinha as informações de buscas no Arquivo Nacional que eu poderia ter encontrado sozinho no SIAN provavelmente. Acredito que tenha muito a melhorar ainda, mas é um bom sinal estarmos no caminho certo pelo fato de existis a busca e o sistema para pesquisa.	8
81	Nível superior	Produção Cultural		Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Bom	Regular	Regular	Sim	Não solicitei serviço		A funcionalidade do site de pesquisa é um pouco confusa	8
82	Pós-graduação	Pedagogia e Letras	Língua Portuguesa (Latus sensu)	Não	Através da internet e da Biblioteca Nacional	Produção cultural/editorial	Ordens Honoríficas Brasileiras	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Os documentos ainda não estavam digitalizados	Sou idoso e não tenho muita noção dos serviços oferecidos. Tenho dificuldades de audição. Pedi ajuda dentro das minhas limitações	8
83	Ensino médio			Sim	Através da internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			9
84	Nível superior	Engenharia		Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		O conteúdo da certidão está incompleto, não constando o número do passaporte que está na lista de desembarque. Precisei abrir nova solicitação.	3
85	Pós-graduação	história	história	Não		Produção acadêmica/científica	Carta Geral do Brasil de 1922	Ruim	Regular	Ruim	Não	Cópia digital em "nuvem"	Enviei um email e não obtive	Os emails precisam ser respondidos.	1

