

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

JULHO-SETEMBRO
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 distribuído aos usuários de julho a setembro de 2022. A partir de julho, com a retomada do atendimento presencial sem a necessidade de agendamento¹, procedeu-se à revisão do instrumento de coleta, unificando os campos dos formulários distribuídos presencialmente e de maneira online, e acrescentando novos campos demandados pelas áreas de atendimento e pelos próprios usuários.

Foi também criado QRCode disponibilizado em cartaz nas áreas de atendimento, nas mesas das salas de leitura e no portal do Arquivo Nacional, tanto na seção da [Pesquisa](#), quanto na tela inicial do [SIAN](#).

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 novo formulário da pesquisa e o cartaz com a divulgação do QRCode. A versão online do formulário pode ser acessada em: <https://forms.gle/4gHcnSjUQfgDjTCA9>

SOBRE A PESQUISA

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

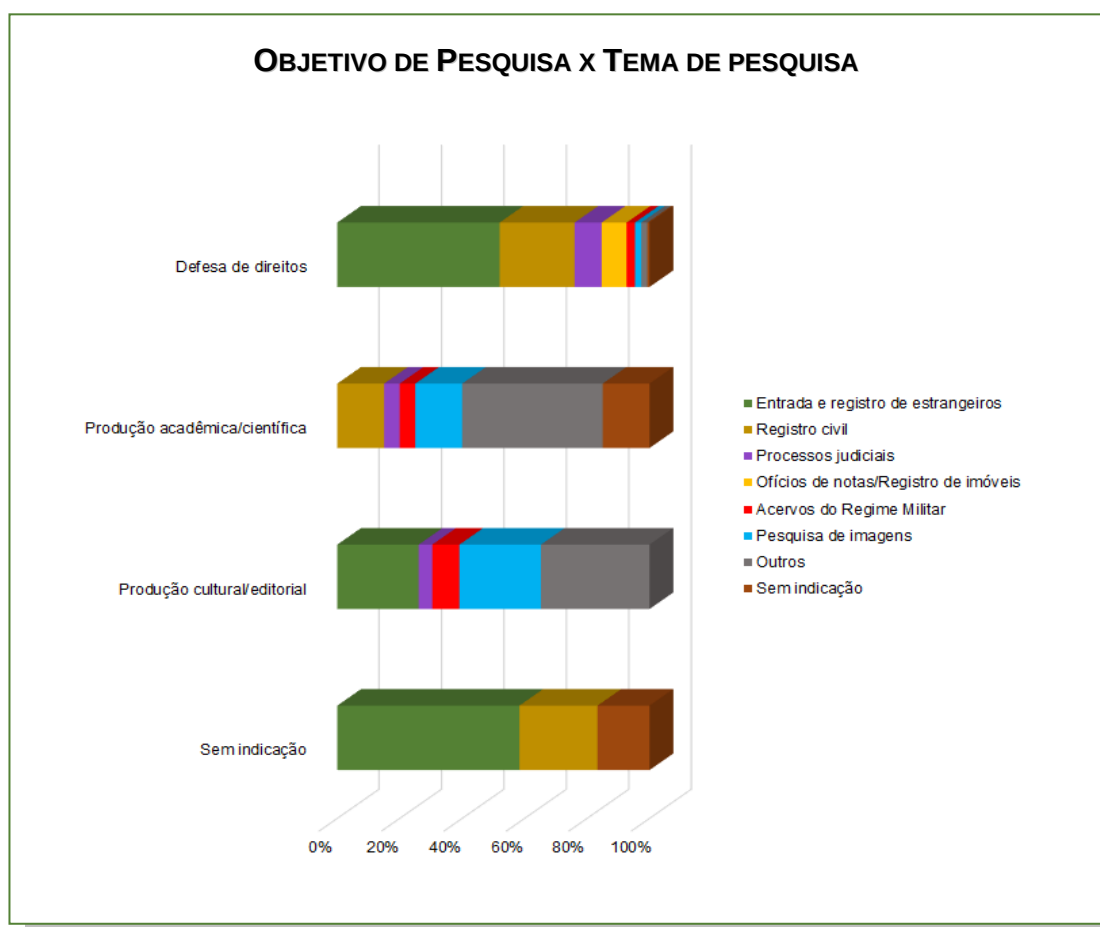
Neste período, a pesquisa teve **162** respostas – um aumento de **88,37%** do retorno do segundo trimestre –, com a seguinte distribuição:

	Julho	Agosto	Setembro	Totais
Questionário impresso	21	13	13	47
Questionário online	34	45	36	115
Totais	55	58	49	162

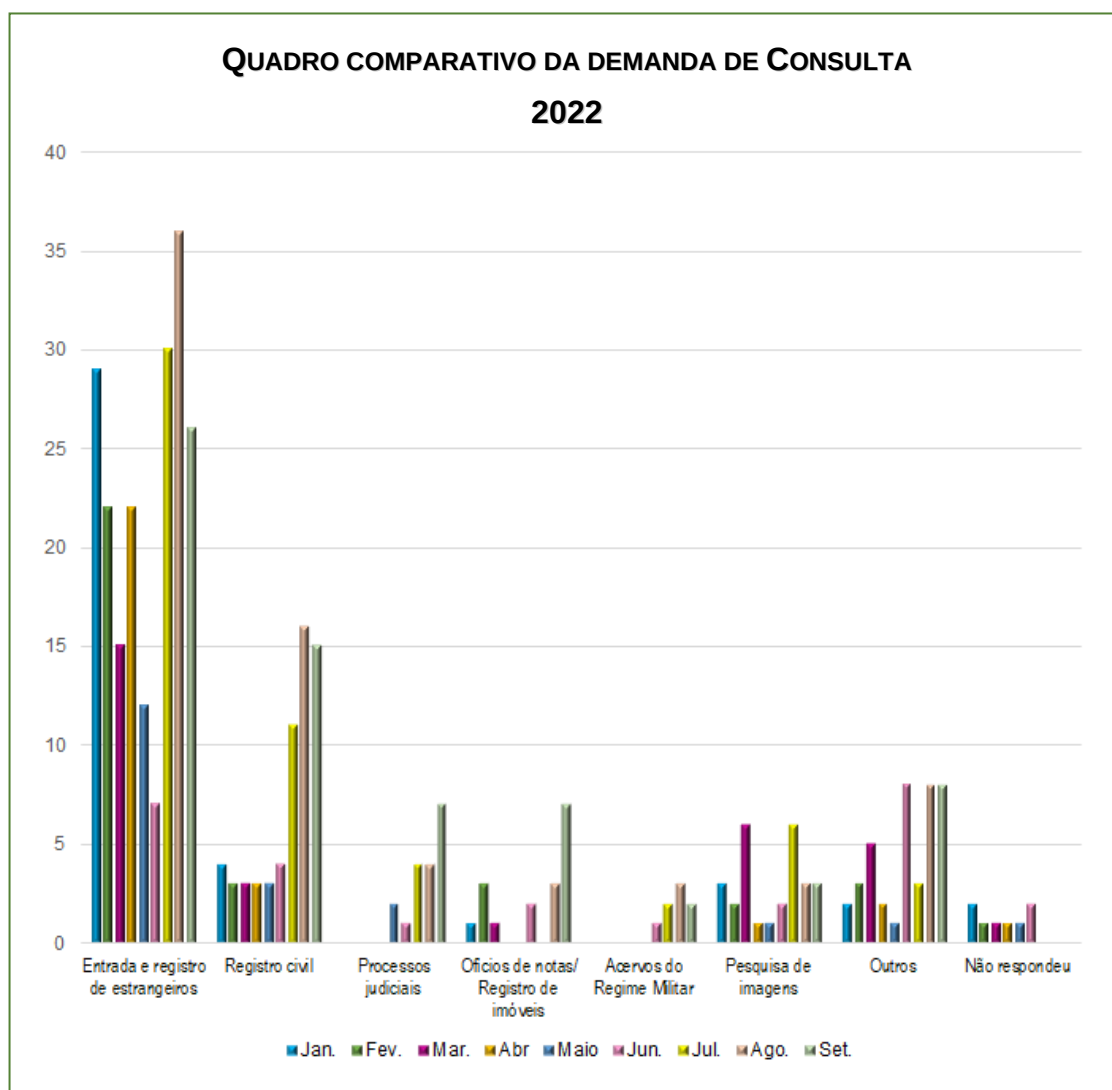
¹ O atendimento presencial já havia sido retomado em novembro de 2021, mas era necessário agendamento.

RESUMO DOS RESULTADOS

- 61,7% dos usuários que responderam ao questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de julho a setembro, 41,4% tem nível superior, 30,9% tem pós-graduação, 24,1% ensino médio e 2,5% ensino fundamental; 1,2% não respondeu.
- De julho a setembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam à pesquisa foi nas áreas de Direito (14%) e de Administração (13,2%).
- Neste período, 64,7% dos respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção acadêmica/ científica era o objetivo de 17,3%, e a produção cultural/editorial era o objetivo de 13,3% dos respondentes. 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 (45,5%) seguido de Registro civil (20,8%), que reuniu pesquisas sobre genealogia, patrimônio, aquisição de acervos arquivísticos, entre outros.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 37,7% dos respondentes os considerou ótimos, 35,8% bons, 9,9% regulares, 6,8% ruins e 9,9% não respondeu.
- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 49,4% respondeu que recebeu o documento/informação, 22,2% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 22,2% não recebeu o documento/informação; 6,2% não respondeu.
- 56,3% dos respondentes não solicitou serviço, 21,1% pediu cópia digital, 19% cópia em papel, 2,1% certidão probatória e 1,4% transcrição paleográfica.

- 49,4% dos usuários que responderam à Pesquisa avaliou o atendimento prestado na Recepção. Destes, 81,3% considerou ótimo o atendimento, 11,3% considerou bom, 6,3% regular e 1,3% ruim.
- 59,3% dos respondentes considerou ótimas as orientações recebidas durante o atendimento presencial ou remoto, 11,1% as considerou boas, 4,3% regulares e 5,6% ruins; 19,8% não respondeu.
- 82% dos respondentes atribuiu notas ao atendimento recebido, sendo 81,2% destas entre 8 a 10.
- A partir de julho de 2022, foram incluídas questões sobre as instalações do Arquivo Nacional, que foram respondidas por 37% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

NOTA	LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBILIDADE	EQUIPAMENTOS	ILUMINAÇÃO	WI-FI
4	73,33%	43,33%	48,33%	68,33%	66,66%	48,33%
3	15%	23,33%	23,33%	16,66%	18,33%	13,33%
2	5%	18,33%	5%	3,33%	5%	10%
1	5%	11,66%	5%	1,66%	3,33%	6,66%
Sem nota	1,67%	3,35%	18,34%	10,02%	6,68%	21,68%

- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 58% dos usuários deixou suas observações; destas, 60,6% 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

- Atendimento de alta excelência. Parabéns!
- Nenhuma restrição. Todos foram ótimos, prestativos / atenciosos / gentis e acolhedores. Parabéns!!!
- Excelente equipe técnica de Pesquisa/Sala de Consultas, Cartografia, Documentação manuscrita
- Foi uma satisfação minha visita ao Arquivo Nacional – pelo atendimento pessoal e funcional. Agradecido. [ass.]
- Recebi ótimas orientações e sugestões. O Claudio me atendeu com toda a paciência e educação. Tive uma excelente experiência! Obrigada!
- Fui excelentemente atendida pela funcionária Denymar
- O prédio precisa de manutenção. A equipe de funcionários é ótima, tanto da Recepção quanto do Atendimento. [ass.]
- A Mariana prestou um excelente atendimento – muito simpática e prestativa.
- Infelizmente, o sistema SIAN rejeitou meu acesso e de várias outras pessoas tanto residencial como o presencial na própria instituição NA. [ass.]
- Boa tarde! Venho por meio deste manifestar toda satisfação com o atendimento prestado pela funcionária Alexandra Werneck. Foi excelente! Muito obrigado!!! Sem mais, [ass.]
- Achei [o SIAN] muito complexo, mas fui muito bem orientado na data de hoje.
- Todos os atendentes foram extremamente atenciosos.
- Vim pela manhã num dia de sol. Não observei iluminação artificial, mas a natural é ótima.
- Precisa de vários dados para a pesquisa. Poderia simplificar e deixar a seleção para o usuário.
- Atendimento atencioso
- Sem problemas, excelente atendimento
- Agradeço atenção, fiquei surpreso com o atendimento, não esperava
- O AN vem melhorando o seu atendimento à distância.
- Creio que poderia agilizar a digitalização dos prontuários de estrangeiro e processos de naturalização, indexar as listas de desembarque a partir de 1920,

listas de registros de nascimento e de casamento também do resto do Brasil. Enfim, muito a ser melhorado embora os serviços existentes me ajudem demais.

- Atendimento perfeito, apenas o site é um pouco complicado para pesquisa pessoal.
- Apenas agradecer pelo excelente atendimento, visto que solicitei três prontuários de estrangeiros, e todos foram entregues antes de completado 1 mês da solicitação. Muito obrigado.
- Vou pesquisar, um pouco difícil entrar no site.
- Responder a solicitação já seria uma boa evolução
- Obrigado pelo atendimento e atenção.
- O atendimento através de e-mail é bem rápido, o problema é só a dificuldade de pesquisar, pois sei poucas informações a respeito do estrangeiro em questão
- Gostaria de fazer um agradecimento especial ao Bruno, que foi muito generoso e paciente com as minhas perguntas sobre a base de dados do SIAN e o processo de agendamento de visitas.
- Excelente
- Fiz meu pedido em Janeiro/2021, achei que foi muito demorada a resposta. Já fiz outras solicitações e não demorou tanto assim.
- os funcionários são extremamente comprometidos com o atendimento
- Só que estou aguardando há 8 meses por uma certidão de desembarque.
- Não visitei o Arquivo. Meus conhecimentos advieram de pesquisas tecnológicas.
- Ótimo atendimento
- Ainda não falei com ninguém, gostaria se possível falar on-line
- Obrigada pelo envio do documento
- Pela primeira vez que vim fazer a pesquisa, o atendimento da Recepção foi muito especial, muito atenciosas as recepcionistas, o carinho no tratamento comigo que sou idosa é nota máxima (10) e o atendimento na pesquisa foi muito especial, mostrou grande interesse em conseguir resolver a nossa pesquisa. Vocês estão de parabéns! Muito obrigada por tudo. [ass] 01/08/2022.
- A minha nota baixa para a segurança no entorno é sobre a segurança na rua e não no Arquivo Nacional. O atendimento dos funcionários e da equipe do Arquivo Nacional é excelente. Fui muito bem recebida em todas as etapas do meu atendimento. [ass] 02/08/2022

- Trabalhadores extremamente atenciosos desde a recepção à pesquisa. Orientações claras e importantes. Parabéns pela instituição!
- Excelente atendimento, desde a entrada até o final da solicitação de busca por certidão de nascimento. Parabéns!
- As informações sobre o funcionamento do Arquivo, disponíveis no site, não são de fácil localização. O período para agendamento de consultas (5 dias) poderia ser um pouco menor.
- O funcionário Bruno Duarte foi excelente e muito atencioso. Parabéns pela pessoa que é. Deu total atenção (repetindo) e, em nenhum momento mostrou impaciência. [ass.] [tel.]
- Fui muito bem atendido pelo sr. Edison
- Muito obrigada!
- Sempre venho ao Arquivo. É dos melhores lugares para pesquisar.
- Eu já tinha conseguido me registrar. Esse pedido de informações de vocês chegou semanas depois. Eu resolvi responder para que a qualidade do atendimento, que é boa, melhore.
- O atendimento foi eficiente
- Atendimento on line muito eficiente, parabéns. Gostaria de poder ir presencialmente ao AN e conversar, tirar minhas dúvidas, mostrar documentos originais aos técnicos do AN para prosseguir na minha pesquisa.
- Infelizmente não existia o Registro Nacional de Estrangeiros antes da data solicitada (antes de 1938). Possuo documentos com registro no Gabinete de Identificação emitido pela cidade de SP. O arquivo de SP diz não ter informações e me orientou a procurar informações no AN o qual não tem maiores informações. Não nego minha frustração
- Bom
- Banner de esclarecimento para quem pesquisa pela internet
- Minha solicitação foi somente por computador e gostei bastante, demorou um pouco mas foi muito gratificante. 10 Parabéns
- O Sistema parece ter sido criado pra você NÃO localizar as informações que precisa; o filtro de período não funciona; Entendo que é complexo disponibilizar os documentos online mas hoje já existe inteligência artificial... então poderia ser criado um sistema tipo Biblioteca que você vai filtrando as informações até

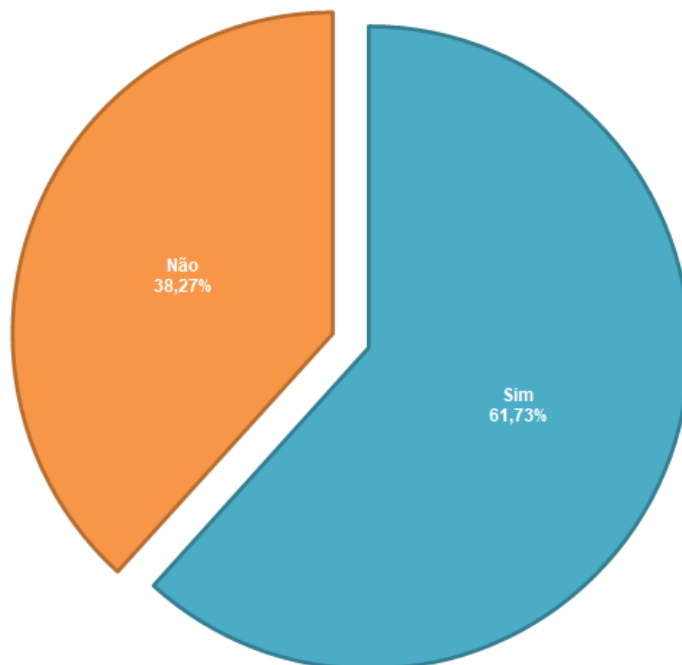
encontrar o livro na prateleira. Eu tenho o número do processo de naturalização do meu bisavô, mas não tem um campo em que você coloque essa informação e acesse o dossiê.

- E difícil de entrar e ruim a gente não acha nada
- Fiquei muito satisfeito com o atendimento. Os pesquisadores do AN são sempre atenciosos e buscam o melhor atendimento ao usuário. Obrigado mais uma vez !
- Tudo bem.
- Estou tentando falar por email e telefone e ninguém responde, estão incomunicáveis.
- Fui atendida com muito carinho, agradeço.
- Não sei dizer
- Obrigada por tudo que Deus abençoe sempre
- Demora demais, arquivo de SP resolveu em 10 dias, arquivo Nacional nem em 2 anos
- O atendimento foi rápido e eficiente. Gostei. Agradecimento ao Sr. Anderson Luiz Martins.
- O atendimento foi rápido e eficiente. Agradecimento ao Sr. Anderson Luiz Martins.
- Como faço para solicitar o serviço de reprodução e/ou emissão de certidão?
- A busca é morosa, o atendimento ao telefone foi rápido e sem cortesia. Essa postura fere o princípio da eficiência, quinto elemento dos princípios fundamentais da Administração Pública.
- Excelente serviço prestado, como sempre. Fantástico.
- Colocaram a data incorreta no documento solicitado, espero que consiga corrigir.
- Venho há anos tentando localizar o prontuário de estrangeiro de meu bisavô na esperança de encontrar uma foto dele, pois não o conheci e graças ao maravilhoso trabalho realizado pelo SIAN e seus funcionários, finalmente pude conhecer meu bisavô. Sou muito agradecido a vocês.
- Atendimento rápido. Obrigada
- Agradeço as extensas e completas orientações!
- Não realizei atendimento presencial, mas fui muito bem atendido, pelo site, sendo sempre informado dos passos, assim como da finalização da consulta. Parabéns pelo excelente trabalho.

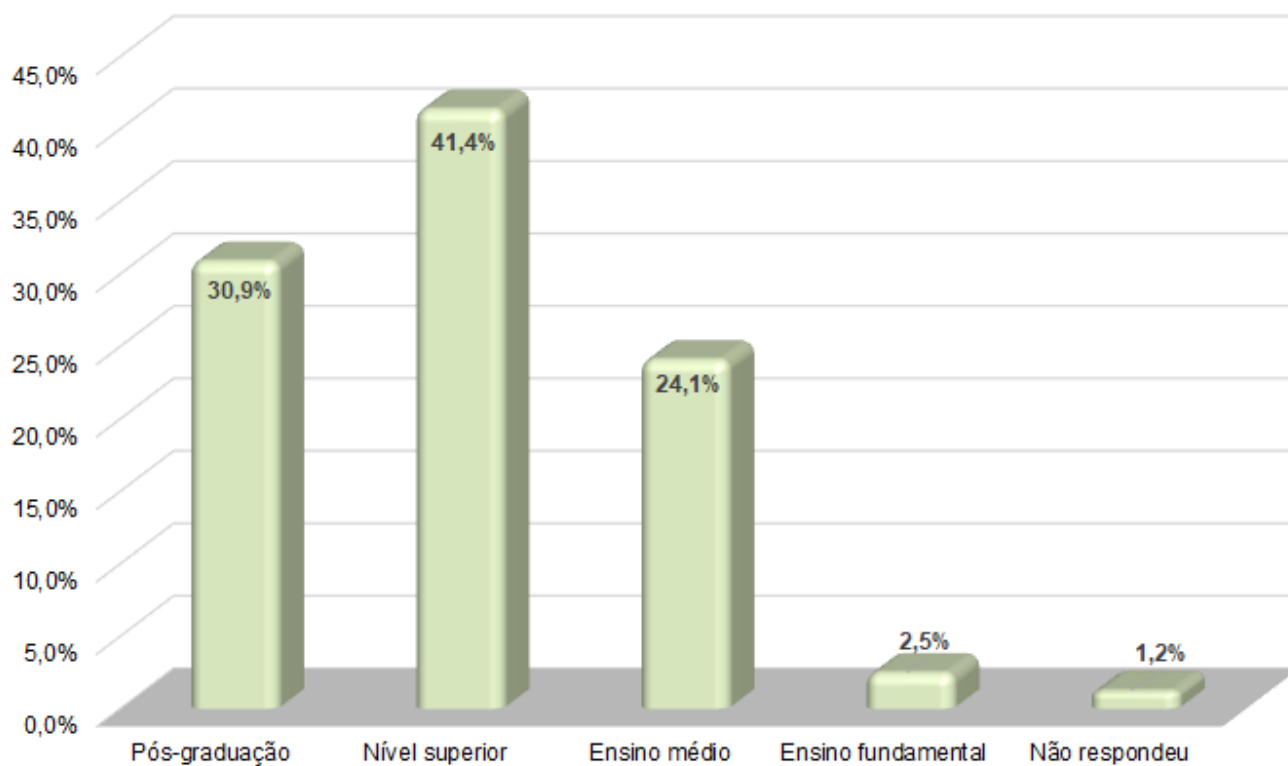
- Bom da Portaria, Recepção, chaveiro e mesa computadores (boa orientação) por funcionários.
- Atendimento muito atencioso, desde a recepção até o manejo das fichas, com orientações cuidadosas e atenciosos neste último (manejo das fichas) da Sr^a. Elba. Retornarei ansioso pelo seguimento da pesquisa no chão do arquivo.
- Foi muito bom, funcionários ótimos.
- Agradeço a funcionária Andréa e a Rosane por me auxiliar nos procedimentos para a minha pesquisa.
- Eu tive atenção da funcionária Denimar, ela me deu uma atenção muito bom e bem explicado.
- Desde o vigilante e recepção o atendimento é excelente.
- Muito bom, corpo de funcionários atencioso, prestativo e funcional.
- Parabéns! Orgulhosa de ter uma referência como esta no RJ. Todos/as os/as servidores/as são maravilhosos/as! Gratidão.
- Aqui se tem a impressão de que todos trabalham felizes.
- Atendimento foi eficaz, e atendeu às minhas expectativas.
Somente a disponibilização dos documentos que achei um pouco dificultosa. Pois ter que procurar em um arquivo de mais de 1000 páginas e sem estar em ordem, é complicado para quem não organizou. Então, caso fosse disposta em forma de vários arquivos separadamente, e com listagem, seria ótimo para otimizar as pesquisas e não ter que tomar tempo dos atendentes virtuais.
No mais, parabéns a toda a equipe, que faz um trabalho árduo e inestimável na preservação e disponibilização de documentos tão valiosos como os que estão no Arquivo Nacional.
- Muito bom
- Obrigado por atender minha solicitação. Me entregaram exatamente aquilo que eu precisava, um documento com fé pública, de forma que "Brasília" poderá apostilar e tornar oficial meu documento.
- Não consigo me cadastrar pq ele pede senha quando não tenho ainda
- Achei muito bom
- se fosse possível, acesso físico ou por meio digital para o pesquisador efetuar a busca por conta própria dos registros de estrangeiros (fichas remissivas ou índice)

- Entendo que a demora ao atendimento com o levantamento das informações seja normal. Não conheço a sistemática de pesquisa. Coincidentemente, após 03 meses, encaminhei uma mensagem e logo após recebi a documentação. Posso estar enganado, mas deu a entender que a pesquisa não estava sendo priorizada. No atendimento inicial a estimativa que me passaram era de 45 dias. De qualquer forma, ajudou bastante e obrigado a todos!!
- Apenas elogios para a equipe do atendimento à distância - auxílio rápido, generoso e preciso!
- Boa tarde! Achei péssimo o funcionamento desse site...é impossível conseguir alguma informação com a nomenclatura q deve ser preenchida. Procuro pela data da chegada de meu antepassado, com os dados todos completos, menos o navio de chegada que não sei ...e a pesquisa sempre dá NÃO ENCONTRADO.(Tem 7 anos que tento) Vcs devem facilitar a pesquisa de uma forma mais simples.
- Foi rápido e cordial e me deu um ponto de partida. Só tenho a agradecer
- Há muitos anos atrás usei o serviço a distância foi ótimo e parcialmente bem sucedido preciso concluir minha árvore genealógica. Chegamos até aqui devemos continuar o direito a informação correta e certa.
- Esplêndido, maravilhoso..!
- Atendimento ótimo das recepcionistas e da pesquisadora Cleide.
- Eu sempre acessei pela internet; ainda não pesquisei no presencial; oportunamente desejo conhecer o prédio. Pela internet necessitei de assistir os vídeos sobre como pesquisar e eles me ajudaram muito; quando busco por listas de embarque acho complicado; meu sonho seria que os nomes dos passageiros estivessem indexados e a busca por nomes fosse feita de modo rápido, isto não quer dizer que não reconheço todo o empenho para manter e agrupar as informações; agradeço a atenção e o empenho; graças a vocês buscamos sobre a nossa ancestralidade e temos o trabalho de valor imensurável de todos vocês. Agradeço muito de coração.
- Muito material por ser digitalizado, falta de acervo não é culpa do AN e sim culpa de muitos
- Ainda não encontrei nada.

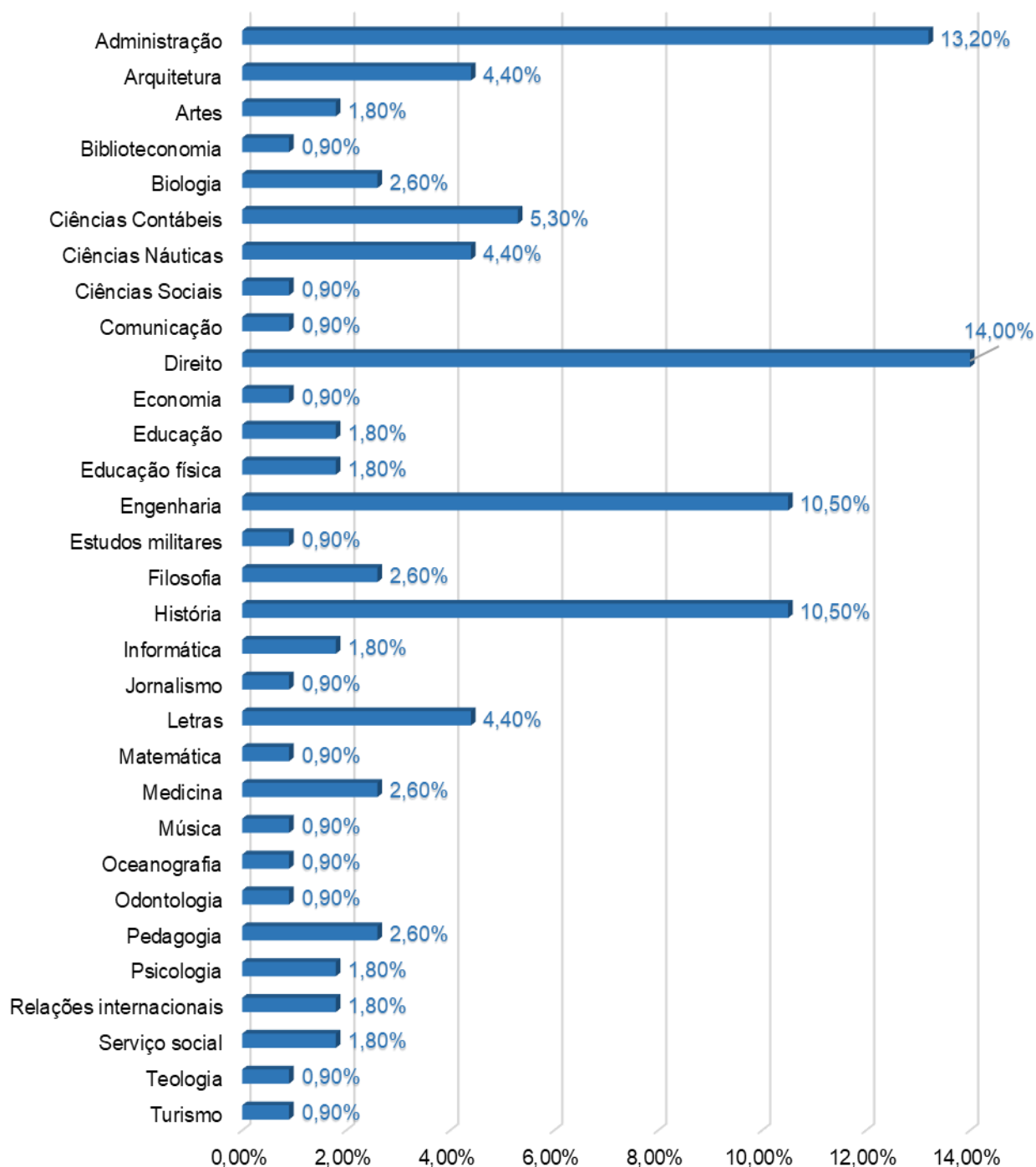
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



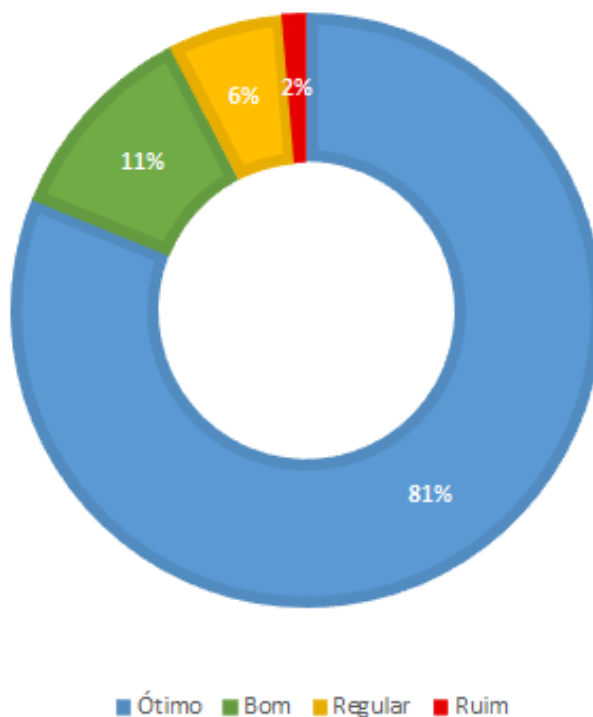
ESCOLARIDADE



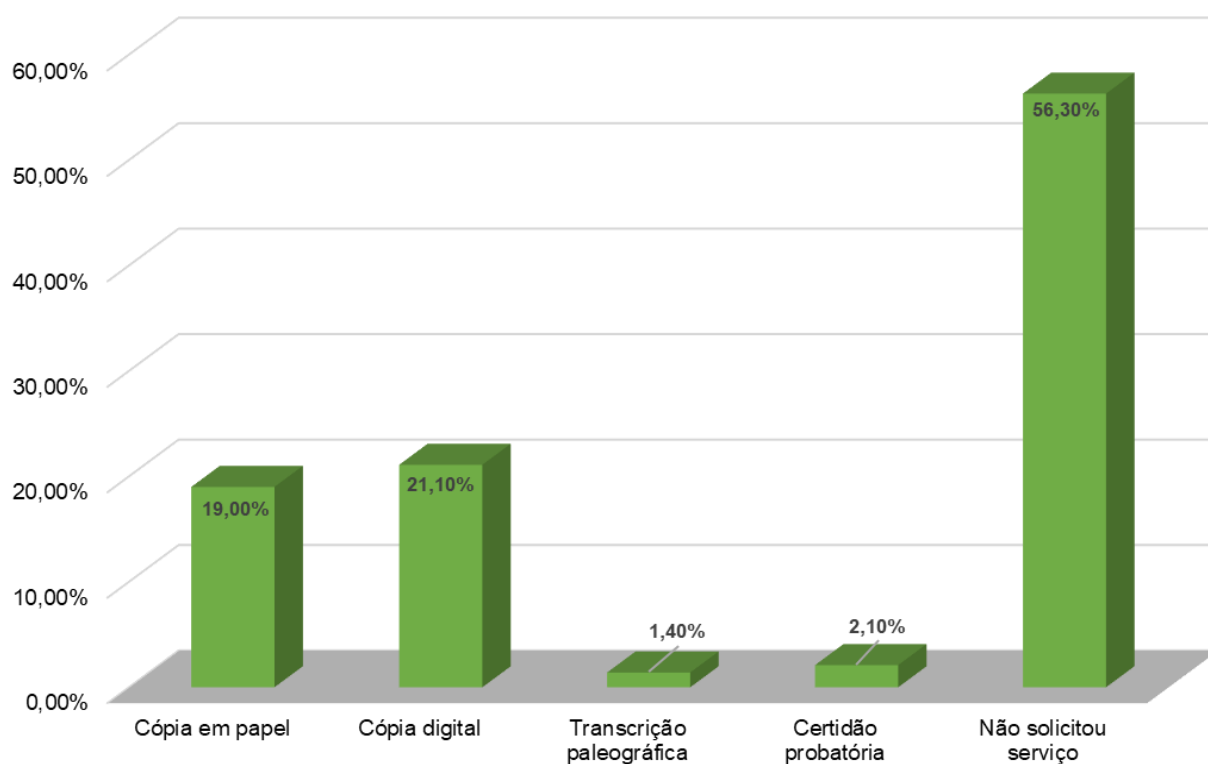
FORMAÇÃO



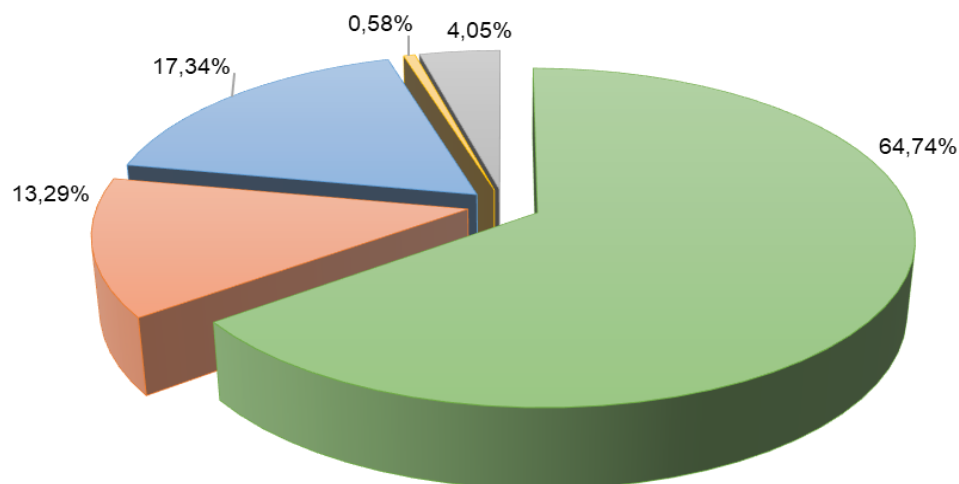
RECEPÇÃO



SERVIÇO SOLICITADO

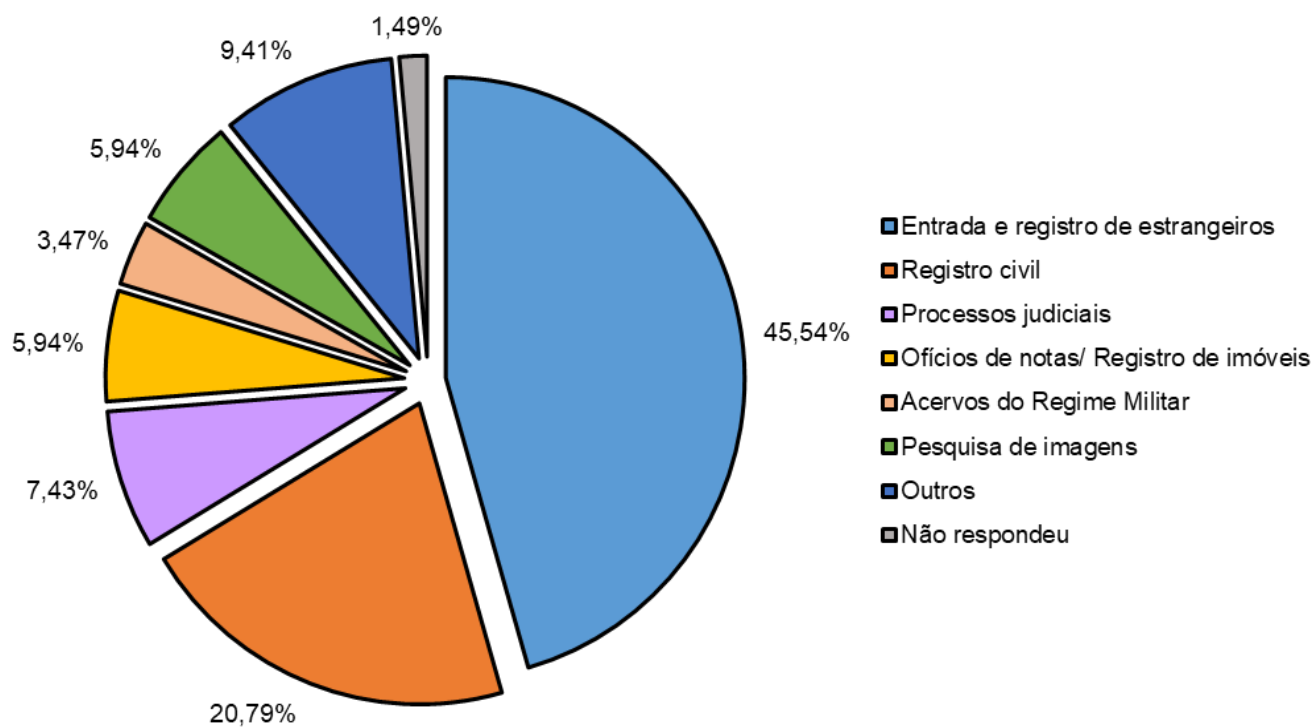


OBJETIVO DA PESQUISA



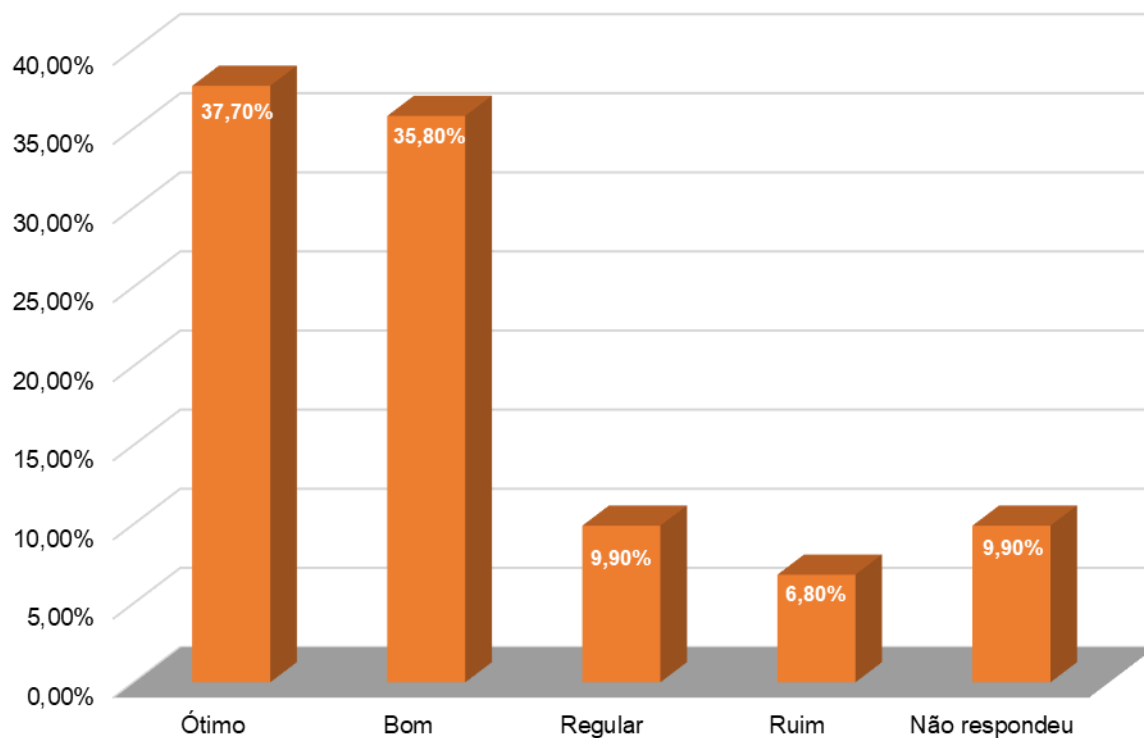
■ Defesa de direitos
 ■ Produção cultural/editorial
■ Produção acadêmica/científica
 ■ Outros
■ Não respondeu

TEMA DE PESQUISA

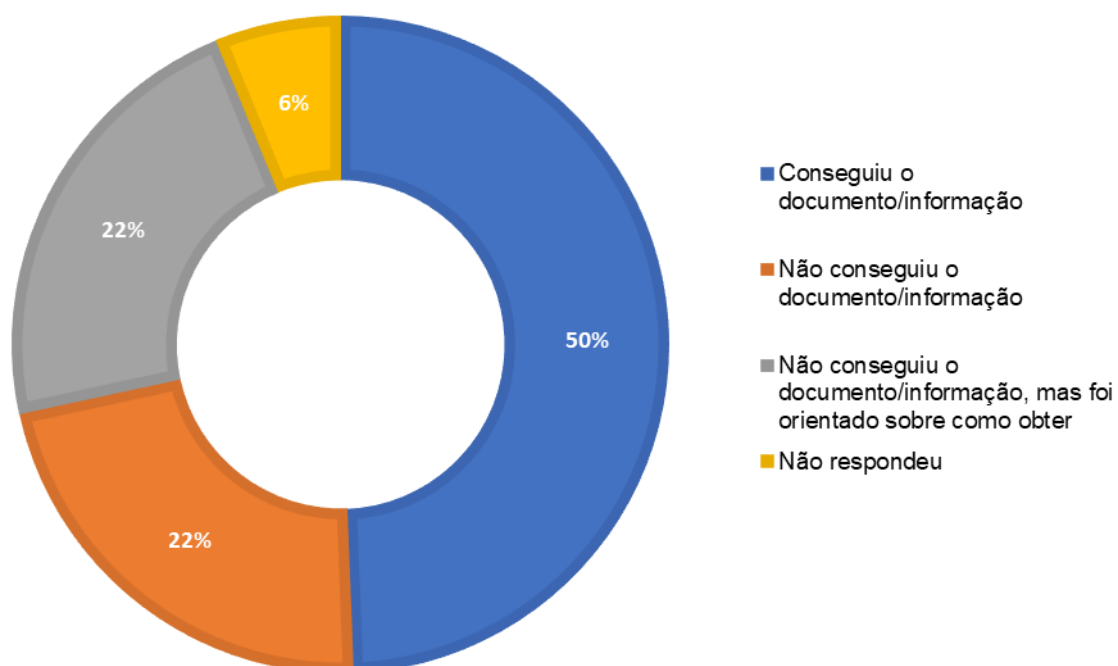


■ Entrada e registro de estrangeiros
■ Registro civil
■ Processos judiciais
■ Ofícios de notas/ Registro de imóveis
■ Acervos do Regime Militar
■ Pesquisa de imagens
■ Outros
■ Não respondeu

AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

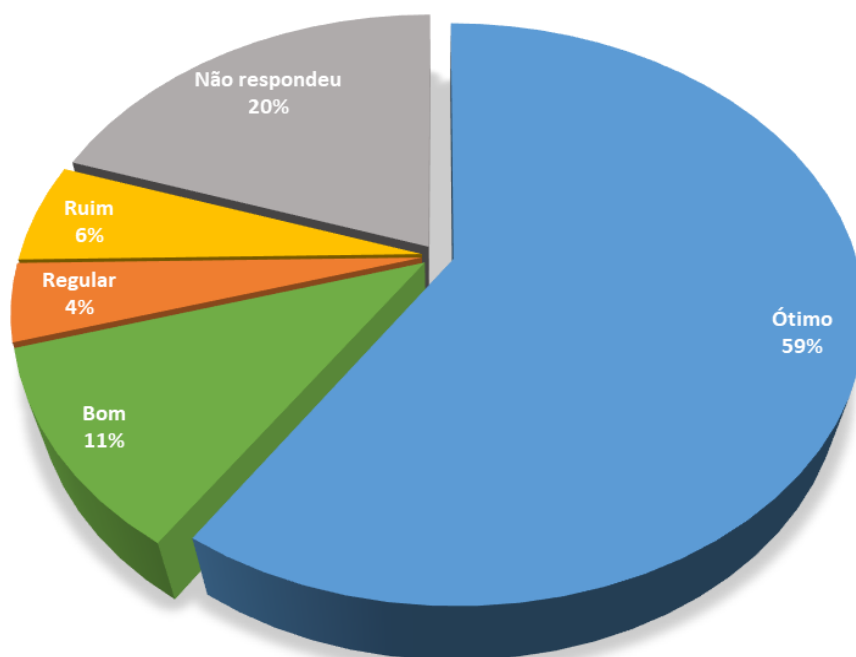


SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA

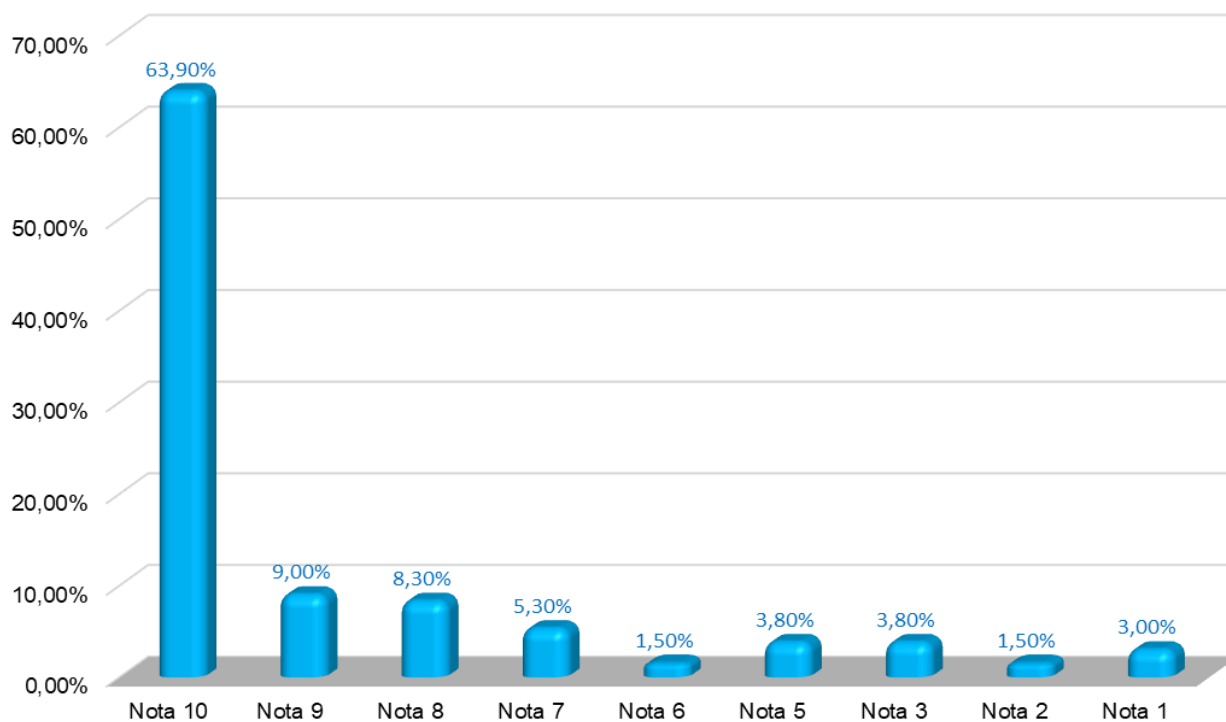


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS



NOTA



Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃO SIAN	IPs	PREFERÊN-CIAS	SU-CESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DI-MENTO	INSTALAÇÕES						NOTA DO ATEN-DI-MENTO	COMENTÁRIO
															LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBI-LIDADE	EQUIPA-MENTOS	ILUMINA-ÇÃO	WI-FI		
																						[ass.]
15	Pós-graduação	Engenharia	Sim	Internet	-	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador , Inventários	Não, mas fui orientad o sobre como obter	Cópia em papel, Cópia digital	Ótimo	Ótimo	4	4	-	4	4	-	10	A Mariana prestou um excelente atendimento – muito simpática e prestativa.
16	Nível superior	Biblioteconomia, Arquitetura	Não	Culturalment e	Produção cultural / editorial	Pesquisa de imagens	Não	Ruim	Ruim	Computador	Não	-	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	Infelizmente, o sistema SIAN rejeitou meu acesso e de várias outras pessoas tanto residencial como o presencial na própria instituição NA. [ass.]
17	Nível superior	Engenharia	Não	-	Defesa de direitos	Registro civil	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Não, mas fui orientad o sobre como obter	-	Ótimo	Ótimo	4	3	3	4	4	2	10	-
18	Nível superior	Administração	Não	Amigo	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	-	Ótimo	Não tenho preferências	-	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	Boa tarde! Venho por meio deste manifestar toda satisfação com o atendimento prestado pela funcionária Alexandra Werneck. Foi excelente! Muito obrigado!!! Sem mais, [ass.]
19	Nível superior	Ciências aeronáuticas	Não	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Regular	Bom	Computador	Não, mas fui orientad o sobre como obter	-	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	Achei [o SIAN] muito complexo, mas fui muito bem orientado na data de hoje.
20	Pós-graduação	-	Não	-	Produção cultural /	Processos judiciais	Não	-	Ótimo	Computador	Sim	Cópia digital	Ótimo	Ótimo	4	-	-	2	-	-	10	Todos os atendentes

Prezado usuário,

Com o objetivo de desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, foi aperfeiçoado questionário com a finalidade de avaliar questões pertinentes ao seu perfil, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria.

PARTICIPE CONOSCO DESTES ESFORÇOS PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.

SOBRE VOCÊ

1. Qual o seu nível de escolaridade?

☐

Ensino fundamental

☐

Ensino médio

☐

Sem escolaridade

☐

Nível superior

Curso

☐

Pós-graduação

Curso

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

☐

Sim

☐

Não

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

.....

SOBRE SUA PESQUISA

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

☐

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

☐

Produção cultural/editorial

☐

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

☐

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

☐

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

☐

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

☐

Acervos do Regime Militar

☐

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

☐

Pesquisa de imagens

☐

Outros:

.....

6. Você já pesquisou pelo Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN)?

☐

Sim

☐

Não

7. Em caso positivo, o que achou da pesquisa no SIAN?

☐

Ótimo

☐

Bom

☐

Regular

☐

Ruim

8. O que achou dos outros instrumentos disponíveis para sua pesquisa: bases de dados e inventários (listagens impressas em papel ou pdf)?

☐

Ótimo

☐

Bom

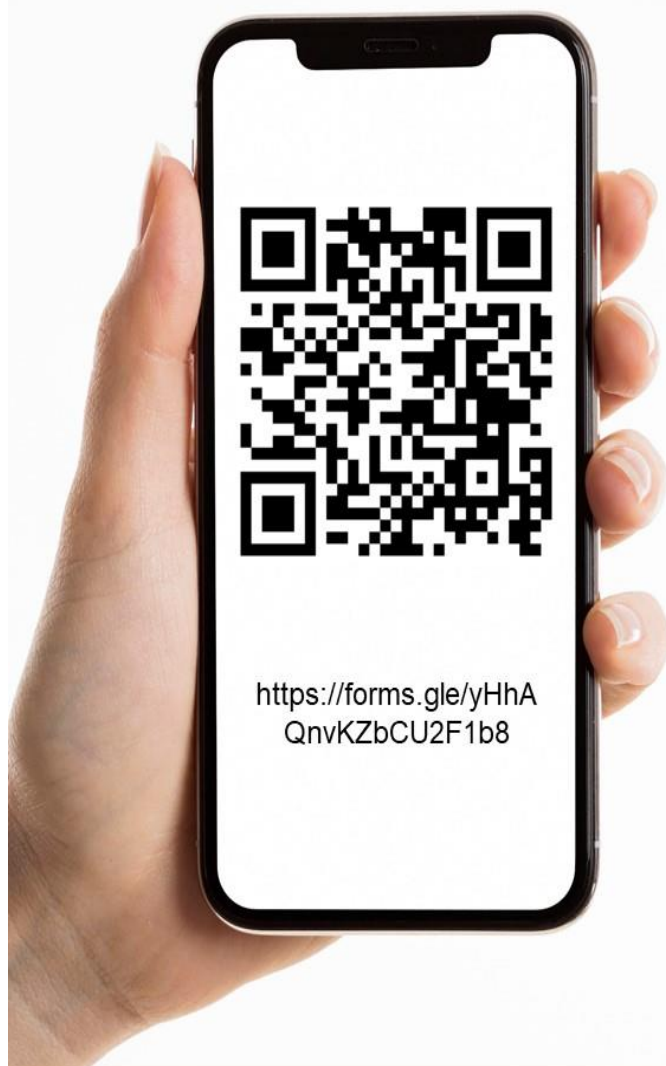
☐

Regular

☐

Ruim

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



Para assegurar a qualidade do atendimento prestado aos usuários do Arquivo Nacional, criamos um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria dos serviços.

PARTICIPE CONOSCO DESTESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.

Basta apontar a câmera do seu celular para o QR Code ao lado.

Sua avaliação será muito bem-vinda!

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL