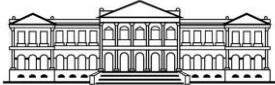


MINISTÉRIO DA GESTÃO  
E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS  
PÚBLICOS



ARQUIVO NACIONAL

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

**RELATÓRIO DE PESQUISA  
SOBRE  
QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

**OUTUBRO-DEZEMBRO  
2022**

Rio de Janeiro  
2023

## 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 outubro a dezembro de 2022. A partir de julho, com a retomada do atendimento presencial sem a necessidade de agendamento<sup>1</sup>, 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/4qHcnSjUQfgDjTCA9>

## SOBRE A PESQUISA

---

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2022. Neste período, a pesquisa teve **153** respostas, com a seguinte distribuição:

	Outubro	Novembro	Dezembro	Totais
<b>Questionário impresso</b>	9	11	28	<b>48</b>
<b>Questionário online</b>	36	30	39	<b>105</b>
<b>Totais</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>67</b>	<b>153</b>

---

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

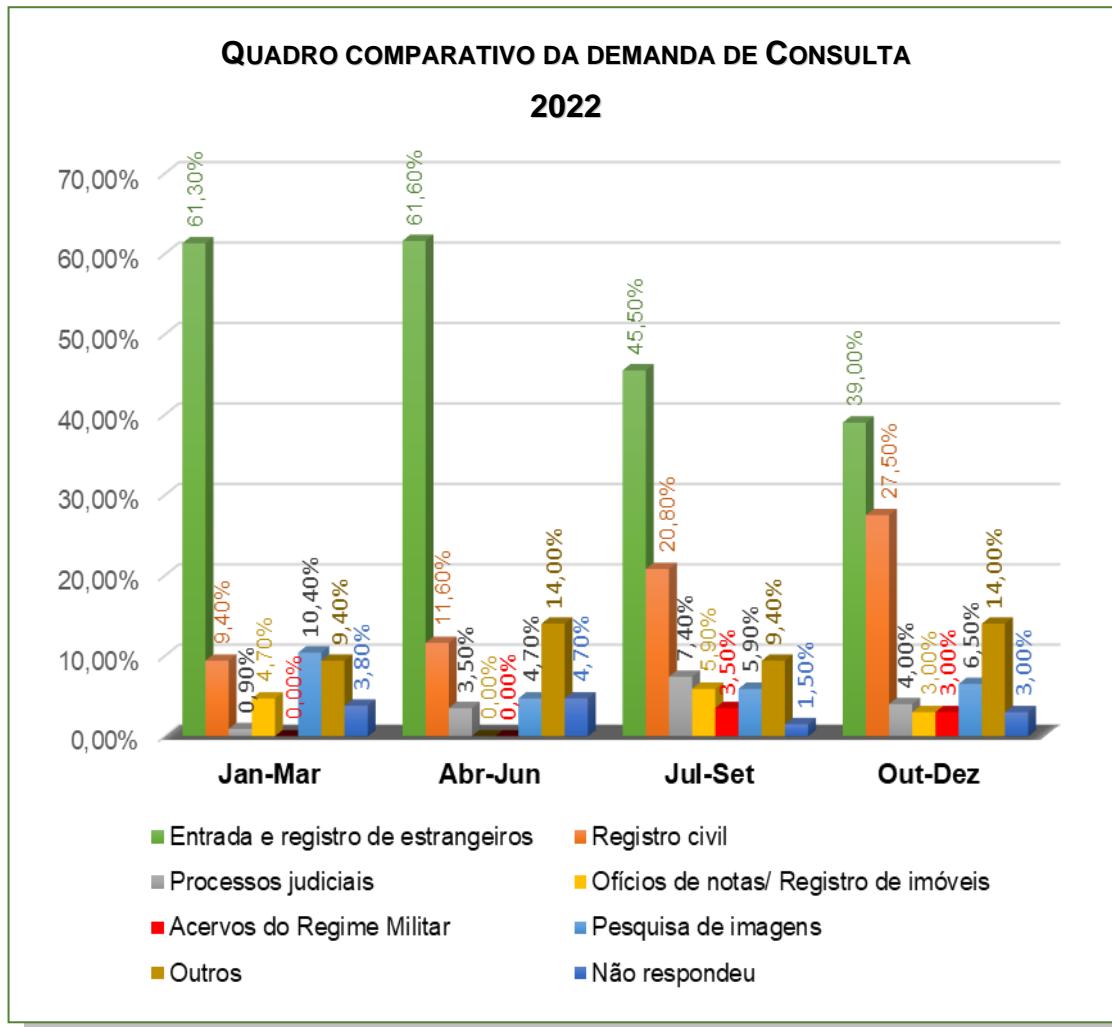
## RESUMO DOS RESULTADOS

- 62,7% dos usuários que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez.
- Dos usuários que responderam à pesquisa de outubro a dezembro, 49,7% tem nível superior, 26,1% tem pós-graduação, 17% ensino médio, 3,3% ensino fundamental e 0,7% não tem escolaridade; 3,3% não respondeu.
- De outubro a dezembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários que responderam à pesquisa foi nas áreas de Administração e de Direito (13,8% cada).
- Neste período, 65,4% dos respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; a produção cultural/editorial era o objetivo de 13,6%, e a produção acadêmica/científica era o objetivo de 13% 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 (39%) seguido de Registro civil (27,5%). O tema Outros representou 14% das respostas e reuniu pesquisas sobre Ufologia, Biografias, Escravidão, Genealogia, Marinha mercante, Sesmarias, Títulos honoríficos, Obras públicas, Transportes, entre outros.

- O Quadro Comparativo da Demanda de Consulta em 2022 (abaixo) demonstra que a demanda sobre Entrada e Registro de Estrangeiros foi diminuindo de janeiro a dezembro, enquanto cresciam as pesquisas sobre Registro Civil.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 35,9% dos respondentes os considerou bons, 31,4% os considerou ótimos, 6,5% regulares, 5,2% ruins e 20,9% não respondeu.
- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 56,2% respondeu que recebeu o documento/informação, 18,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 17,6% não recebeu o documento/informação; 7,8% não respondeu.
- 38,6% dos respondentes não solicitou serviço, 23,5% pediu cópia em papel, 19% cópia digital, 5,2% certidão probatória e 0,7% transcrição paleográfica.
- 56,9% dos usuários que responderam à Pesquisa avaliou o atendimento prestado na Recepção. Destes, 78,2% considerou ótimo o atendimento, 14,9% considerou bom, 4,6% regular e 2,3% ruim.

- 51,6% dos respondentes considerou ótimas as orientações recebidas durante o atendimento presencial ou remoto, 11,8% as considerou boas, 4,6% regulares e 0,7% ruins; 31,4% não respondeu.
- 89% dos respondentes atribuiu notas ao atendimento recebido, sendo 88,97% destas entre 4 e 5.
- A partir de julho de 2022, foram incluídas questões sobre as instalações do Arquivo Nacional, que foram respondidas, de outubro a dezembro, por 68% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

NOTA	LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBILIDADE	EQUIPAMENTOS	ILUMINAÇÃO	WI-FI
<b>4</b>	72,9%	36,5%	39,0%	62,2%	69,1%	57,6%
<b>3</b>	17,1%	20,2%	20,0%	25,6%	21,0%	21,2%
<b>2</b>	8,6%	39,4%	8,0%	8,5%	6,2%	12,1%
<b>1</b>	1,4%	3,8%	33,0%	3,7%	3,7%	9,1%

- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 54,2% dos respondentes deixou seus comentários; destes, 72,3% são positivos e se referem à qualidade no atendimento. Foram elogiados nominalmente os servidores: Alexandra Werneck da Silva; Andrea Margalho Mendes; Bruno Duarte Dos Santos; Claudio Teixeira Da Silva; Denymar SantAnna Mauricio; Edilson da Silva Gomes; Genilcia Cunha da Silva Guedes; Mariana Lambert Passos Rocha e Rodrigo Cavaliere Mourelle
- Dentre as críticas e sugestões, 39,13% se referem à dificuldade da pesquisa online e complexidade de acessar o SIAN, assim como reclamações quanto à demora no processo de emissão de certidão e o baixo índice de documentos disponíveis online. 17,4% são sugestões dentre as quais estão recursos já existentes e pouco conhecidos, como a disponibilização de instrumentos de pesquisa no SIAN e a produção de tutoriais para auxílio na pesquisa. Além destas, aparecem as sugestões de ampliar o acervo cultural e deslocar funcionários das visitas guiadas para o “atendimento prioritário às consultas a distância”. 13% são reclamações sobre a demora na resposta ao atendimento online.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS

---

- Fui muito bem atendido, desde a recepção ao atendente. Todos muito atenciosos, sorridentes, me remeteu um ambiente muito bom de se trabalhar e visitar. Excelente.
- O atendimento foi excelente, com cordialidade e conhecimento profundo dos serviços solicitados.
- Fui absurdamente bem atendido pela funcionária Mariana. Educada, atenciosa e muito paciente. Parabéns!!!
- Parabenizo o atendimento da funcionária Andréia. Muito competente.
- Fui muito bem atendido por Denimar, saindo do Arquivo Nacional agradecido.
- Tive uma experiência muito boa. Tentei me comunicar antes por e-mail mas não estava conseguindo as informações que precisava. Quando vim presencialmente foi ótimo. Atendimento ótimo e eficaz. Staff atencioso e paciente.
- Não consigo entrar no SIAN apesar de ter acesso ao gov.br
- O problema para mim (com franceses) é a complexidade de entrar no site do SIAN. Não reconhece meu e-mail e senha. Ja tentei também de entrar pelo site GV.BR pelo aplicativo pelo CPF, tentei também de redefinir a senha mais sem sucesso (mesmo olhando no spam do meu computador, é uma loucura.....)
- Não consegui acessar o SIAN, não tenho login e não consigo criar uma conta. RETIREM ISSO pois é uma barreira à TRANSPARÊNCIA e à LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO. A INFORMAÇÃO DO ARQUIVO NACIONAL DEVE ESTAR ABERTA E NÃO ESCONDIDA.
- Só uso o serviço online, no site consulta.an.gov.br. Serviço de ótima qualidade, sempre recebo os documentos ou uma justificativa, mesmo se seja um pouco demorado (oq é compreensível, dado o volume de solicitações)
- Não realizei o atendimento presencialmente, mas online e fui atendida muito bem. Fui bem orientada, consegui ter acesso aos arquivos que eu queria com muita agilidade!
- Minha pesquisa não foi presencial e sim pela internet. Mas posso avaliar a resposta sobre minha solicitação favorável e o retorno rápido. Só gostaria de deixar aqui uma observação, pois sinto dificuldade em realizar pesquisas junto ao site SIAN, nunca tive sucesso nesse sentido, mesmo inserindo todos os dados corretamente.  
Fico grata pela atenção.
- Só faço pesquisas pelo computador, sempre com algum sucesso. Nos dias 11 a 13/10/2022 não estou conseguindo acessar o SIAN, simplesmente problemas para conectar. Fiz uma ligação telefônica e o atendente informou que realmente estavam com problemas. Quando voltará a funcionar?

- Acredito que as informações podem ser mais rápidas, pois acabei tendo a informação que precisava pela orientação da Alemanha, que no acervo do país deu retorno em menos de 02 duas semanas, sem ter muitas informações nos documentos brasileiros, já que em todos os registros do meu bisavô não constava a cidade, que era o que realmente precisava. De acordo com algumas pesquisas feitas via Alemanha foram mais úteis, para a investigação da cidade que o Wilhelm nasceu. E já consegui o documento a mais de 40 dias de acordo com as orientações dos acervos de lá, entrei em contato com cartórios no Brasil e consegui a informação. Isso deixa claro que precisam (acervo brasileiro) ser mais competente e ágil já que é essa a função do SIAN, que particularmente só me atrapalhou com emails de respostas evasivas e funcionários estressados no atendimento
- bravol! Vocês são os melhores!
- O funcionário Rodrigo foi extremamente atencioso e profissional. 10.
- excelente trabalho da equipe, tanto na preservação de documentos e no atendimento
- the best!
- obrigado! Rápido e eficiente!
- Entendo que devam receber centenas de solicitações todos os dias. Acredito que o serviço de pesquisa online poderia ser mais ágil com a possibilidade de disponibilizar os documentos em um sistema online mais acessível. Por exemplo, recebi 8 documentos que poderiam estar disponíveis online sem a necessidade de solicitação.
- Estou há 4 meses aguardando o retorno da solicitação #2022S3018. Já liguei e disseram que retornariam, porém sigo sem resposta.
- Acho de extrema importância preservar nossa história. Estão fazendo um ótimo trabalho
- Sempre restará muito o que fazer, melhora deve ser um Hábito contínuo em nosso trabalho e na vida pessoal e como pessoa
- Todo o atendimento foi maravilhoso, todos os funcionários super atenciosos.
- Ampliar o acervo cultural.
- Ampliar o Arquivo nas pesquisas. Gostei também das informações recebidas a arvore famílias.
- Excelente atendimento pelo Sr, Edilson.
- Funcionários bem treinados para nos dar orientações.
- Informo que meu atendimento foi excelente. A colaboradora do Arquivo Nacional chamada Srª. Genílcia (Gê) Possui e prestou atendimento o com simpatia, clareza, empenho, dedicação humana e mostrou-se focada para a resolução no atendimento. Tudo isso comprovei pessoalmente, porque estou em buscas de informação dos meu ascendentes e descendentes, em virtude da minha arvore genealógica ser extensiva e complexa. Contudo,

a Sr<sup>a</sup>. Gê me demonstrou segurança e conhecimento das pesquisas necessárias para eu alcançar o meu tão sonhado obter êxito na busca pela minha cidadania Portuguesa.

Parabéns! De todo o meu coração para a Sr<sup>a</sup>. Gê.

- Funcionários muito proativos e simpáticos.
- Fui atendido com presteza e habilidade.
- Muito bom o atendimento com o funcionário de nome Juraci. Muito atencioso. Fico muito agradecido. Fez questão de mandar um e-mail com todos os passos para a pesquisa.
- A parte humana do atendimento é excelente. Todavia, cito dois pontos que julgo muito negativos: a navegação pelo acervo online é pouco intuitiva e engessada, sendo necessários muitos dados (fornecidos pelo usuário) para que o sistema funcione efetivamente. Deveria haver filtros que tornassem a pesquisa mais prática e didática. Outro ponto negativo é que, depois de enviada a resposta sobre uma solicitação feita, o atendimento é automaticamente encerrado, sem dar ao usuário a possibilidade de uma tréplica, sendo que esta muitas vezes é essencial para o fechamento do assunto.
- Pesquisa realizada apenas online, dentro da expectativa, resultado obtido satisfatório.  
Obrigada aos servidores.
- O atendimento foi rápido e preciso. Entretanto, fiquei decepcionado com o tamanho do arquivo digital que recebi. Em anos anteriores, obtive centenas de fotos do AN, em formato TIFF e resolução 300 dpi, e o tamanho médio delas era 15MB. Entretanto, no atendimento que solicitei recebi uma foto digital de tamanho 3,6MB, o que não me permitiu verificar os detalhes de que eu precisava. Se soubesse desse tamanho, não teria solicitado a reprodução e pago por ela.
- Hola buenos días. Tengo gran interés en acceder a los servicios del Archivo Nacional por ser yo nieta de emigrante portugués hacia Brasil sobre los años 1928/11935. Yo soy de nacionalidad española y resido en España. Hice el Registro SIAM para el acceso pero el SISTEMA no me permite acceder ni obtener nueva contraseña por no admitir el formato del Documento Nacional de Identidad Español: 36037452V. Tengo correo de confirmación de catastro. Me dice que mi catastro es mi email: estrellaiglesias59@gmail.com  
He clicando varias veces en CONFIRME SEU CATASTRO pero no obtengo el acceso por LOGIN.

El número de cartaõ que me han enviado, tampoco me permite acceder, su número es:  
0045 2610 9791 0316

Les agradecería si pudieran indicarme . Gracias

Icono de error

No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a participacaosocial@presidencia.gov.br porque no se ha encontrado la dirección o esta no puede recibir correo.

Esta es la respuesta del servidor remoto:

550 Too many invalid recipients

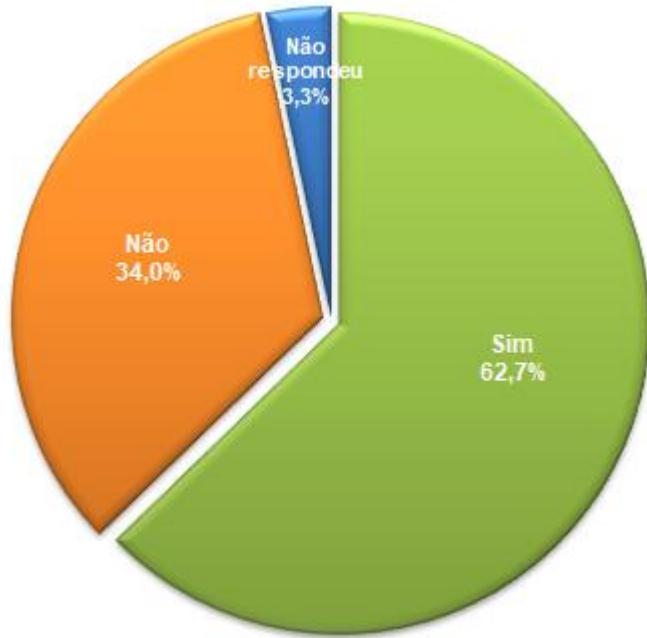
- Muito bom
- Ok
- Eu acho difícil a pesquisa online
- Fico muito grata pela atenção recebida. Foi muito importante para mim e minha família ter um arquivo digitalizado e poder processar a certidão desde o Uruguai sem a necessidade de viajar para o Brasil. Espero que meu país possa contar com uma ferramenta como a sua, que ajude as pessoas a fazerem valer seus direitos como descendentes de imigrantes.
- Solicitei autorização para uso de imagem em movimento em um projeto audiovisual. Fui muito bem orientada, a GRU foi emitida rapidamente, e depois de paga-la o arquivo em alta foi enviado para mim através do sistema SIAN imediatamente. Achei sensacional, parabéns AN pela modernização no serviço e eficiência na execução!
- gosto muito, só espero que digitalizem os arquivos eclesiasticos
- Achei meio complicado pesquisar no Sian, demorei bastante pra descobrir "sozinha" as informações que precisava para depois pedir os detalhes ao atendimento à distância,mas assim que pedi fui prontamente atendida.
- Tive ótimo atendimento
- Fiquei satisfeita com o atendimento recebido
- Parabéns, excelente atendimento
- Divulgar meios digitais de pesquisa
- Parabéns, ótimo atendimento
- Funcionário Rodrigo muito prestativo
- A pesquisa realizada nos abriram novos meios a serem buscados, ótima orientação
- A pessoa que nos atendeu, Rodrigo foi super solícito, muito educado e ajudou muito na nossa pesquisa
- Peço que os instrumentos de pesquisa da Sala de Consulta sejam disponibilizados no SIAN
- Agradeço o profissional e parabenizo aos atendentes
- Fui muito bem atendida, consegui o início de minha pesquisa
- Fui muito bem atendido desde a recepção. A funcionária Mariana foi excepcional e envolvida na pesquisa, explorando todas as possibilidades. Recomendo e recomendarei sempre os serviços de pesquisa do Arquivo Nacional

- O atendimento é excelente. Uma sugestão é que a cópia de documentos fosse mais rápida na entrega
- Fiquei muito satisfeita com o atendimento desde os seguranças do portão de entrada, faz recepcionistas da entrada e do guarda objeto, e dos atendentes, especialmente o Bruno que com toda a atenção e experiência conseguiu encontrar os documentos que eu precisava, ele foi minucioso em todos os detalhes até encontrar todos os documentos que eu precisava, adorei o atendimento e simpatia de todos os funcionários, gratidão.
- Funcionários educados e muito atenciosos, senti a senção de que trabalham com amor pelo que fazem. Obs.: Fui atendida pela funcionária Geni, que atendeu com muita dedicação e carinho é apaixonada pelo que faz.
- A Alexandra tem conhecimento excelente de sua atividade. Atendimento cordial, educado e atenciosos. Nota 10.
- Ótimo atendimento. Rodrigo deve ser valorizado. Parabéns pela escolha do atendente. Obrigado.
- Parabéns pelo atendimento e instalações.
- Minha solicitação não foi atendida e o chamado foi encerrado como concluído.
- Tem Atendimento pessoal? Só conheci o on line.
- Não estou conseguindo entrar no arquivo pois não aceita minha senha, consigo entrar no meu app do gov.br porém coloco a mesma senha e diz que não estão corretas, preciso de uma ajuda
- Falta (o yo no he encontrado) traducción y tutorial sobre el manejo de la página del Archivo , como extranjera , sin conocer más idioma que el español no he llegado a poder conseguir consultar documentos. Y en el Registro de GOV, la Aplicación no me permite registrarme con Documento Nacional de Identidad Español con nivel de seguridad bajo para acceder al Archivo o para solicitar documentos al Registro Civil. Por lo demás la respuesta y la información por Email, resulta admirable , tanto por la rapidez de respuesta como por la calidad de la información. El que tengan ustedes este cuestionario de calidad también suma a la calidad de su servicio, bajo mi punto vista. Gracias. Muito brigada
- Muito bom o serviço por meio eletrônico.
- Fui muito bem atendido pelo Sr. Cláudio (atendimento ótimo). Extremamente atencioso, educado e prestativo.
- Muito bom
- Atendimento online muito bom, porém a espera é longa, mas entendo que são muitas pesquisas a serem feitas. O site do Sian já é muito confuso de usar, não localizo nada com facilidade lá.

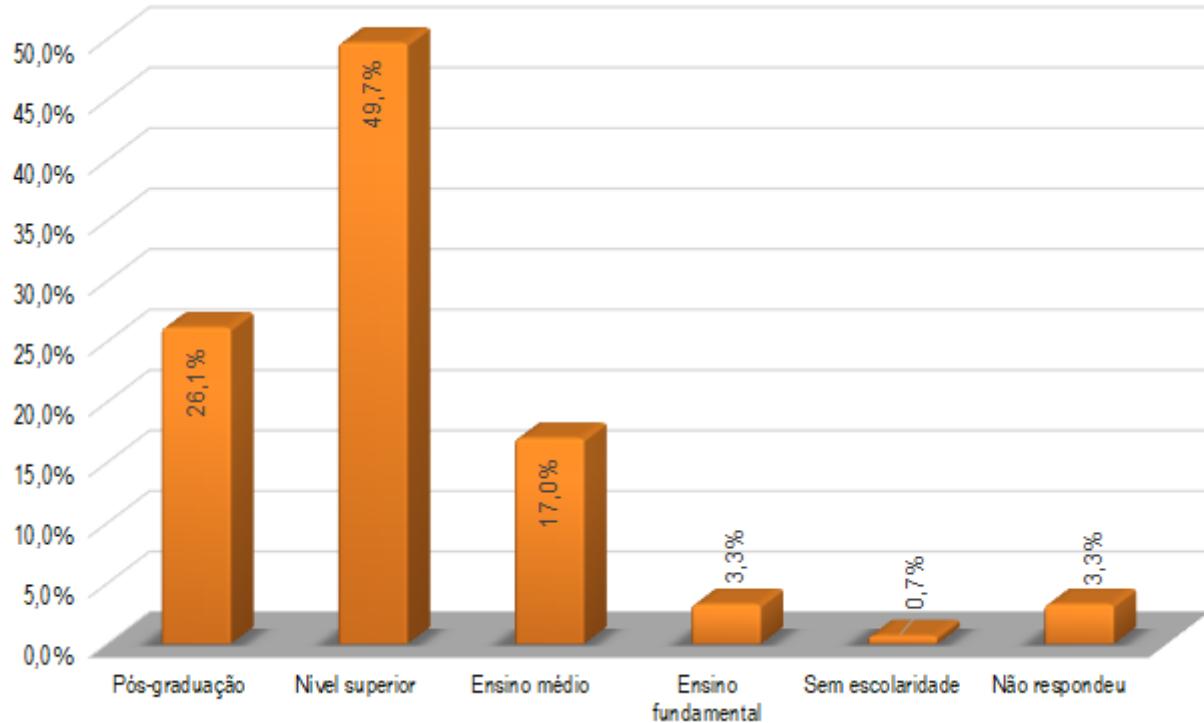
- Não há espaço neste questionário para avaliar o atendimento a distância! Este foi apenas regular, sendo necessário cobrar uma resposta da parte dos atendentes após mais de 60 dias desde a abertura da solicitação e tendo de esperar outros 30 dias extras até conseguir receber a cópia digital da documentação! Sugestão de solução para esse problema crônico: atribuam menos funcionários para atendimento a visitas de 'passeio' ao AN e destinem tais funcionários para atendimento prioritário às consultas a distância! São vidas e futuros profissionais e de estudo em países fora do Brasil que estão em jogo na dependência de documentos vitais familiares!
- Bom canal
- Atendimento rápido e prestativo
- Serviço público de qualidade
- Sou grata pelas informações recebidas em todas as vezes que utilizei o canal de pesquisa a distância.
- A pesquisa não foi suficiente porque busco a imigração no final do século XIX
- Excelente a Estrutura Online do Arquivo Nacional. É muito complexo guardar a gama de documentos sob a custódia do Arquivo. No entanto, felizmente, é razoavelmente simples fazer a pesquisa e encontrar informações no Sistema do Arquivo, mesmo sem a ajuda de funcionários especializados. Parabéns, o serviço que presta o Arquivo Nacional é de absoluto interesse nacional!
- Considero o processo de emissão da certidão demorado, tendo em vista que todos os dados foram fornecidos já no pedido da emissão da certidão.
- Quando eu no passado fazia pesquisas, presencialmente na sede do Arquivo Nacional no RJ, eu sempre tinha mais sucesso em minhas pesquisas. Depois que passou ser através da internet, normalmente, não tenho tido mais êxito em minha pesquisas, sempre recebo as respostas não consta, não existe tal nome no banco de dados do SIAN e etc...
- Só preenchi o formulário ainda não consegui fazer a pesquisa
- Veio tudo certinho e o sistema funciona muito bem..
- Atendimento impecável do Rodrigo!
- Meu atendimento foi todo online
- bom atendimento

## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?

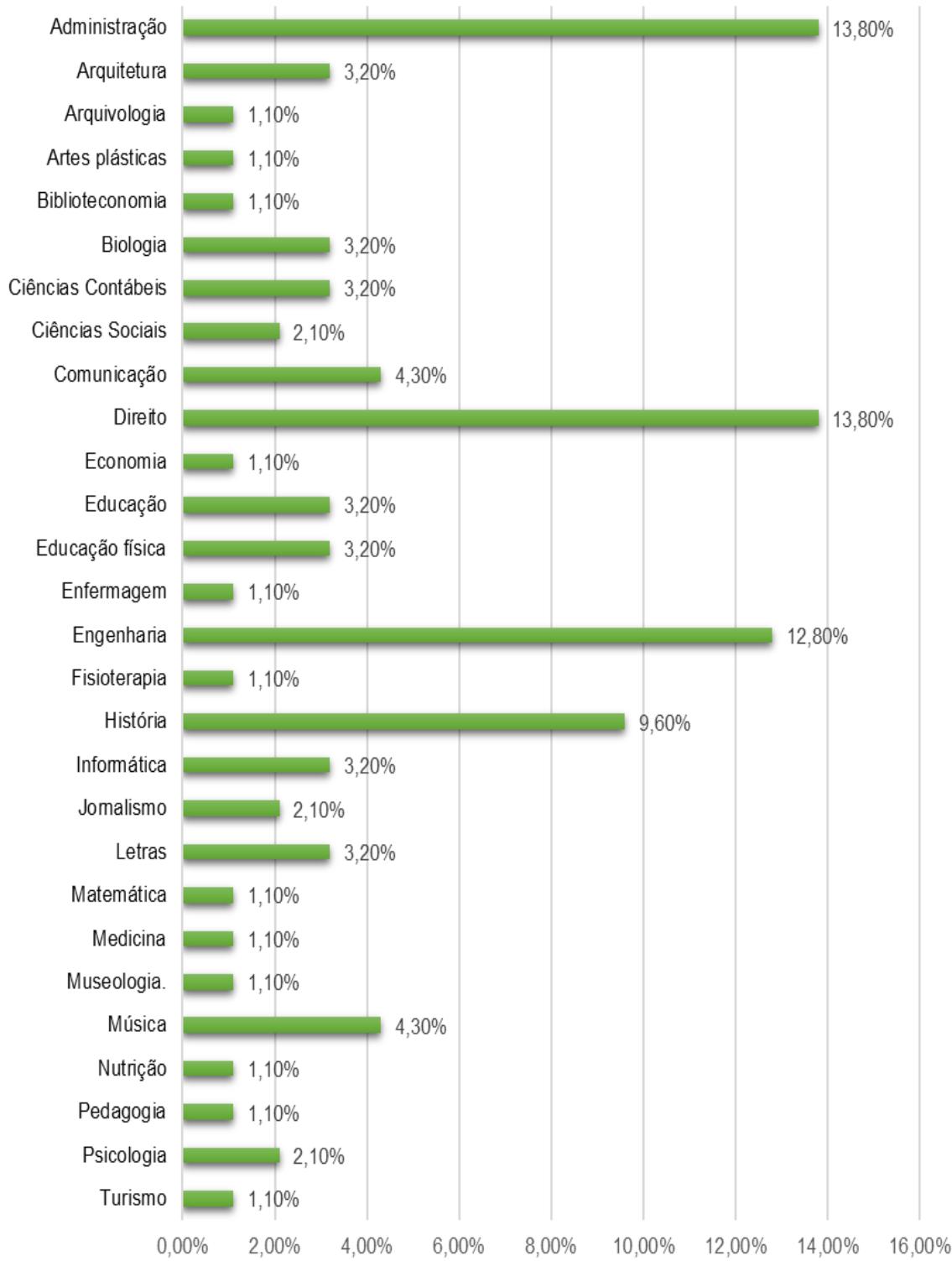


### ESCOLARIDADE



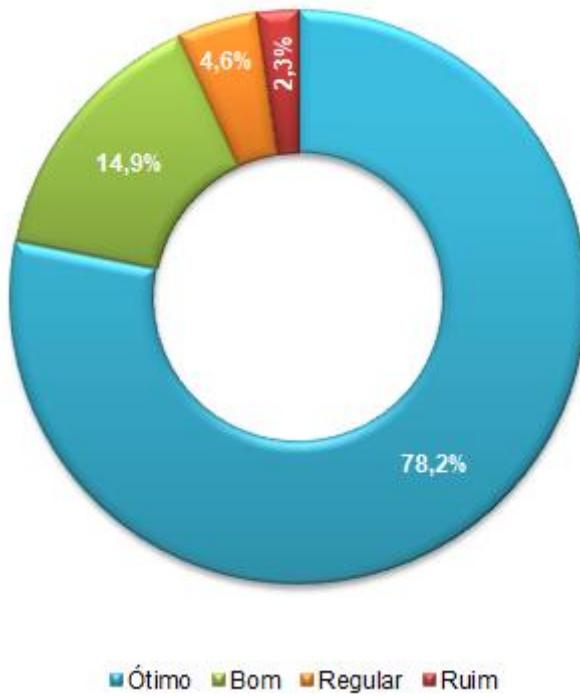
## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

### FORMAÇÃO



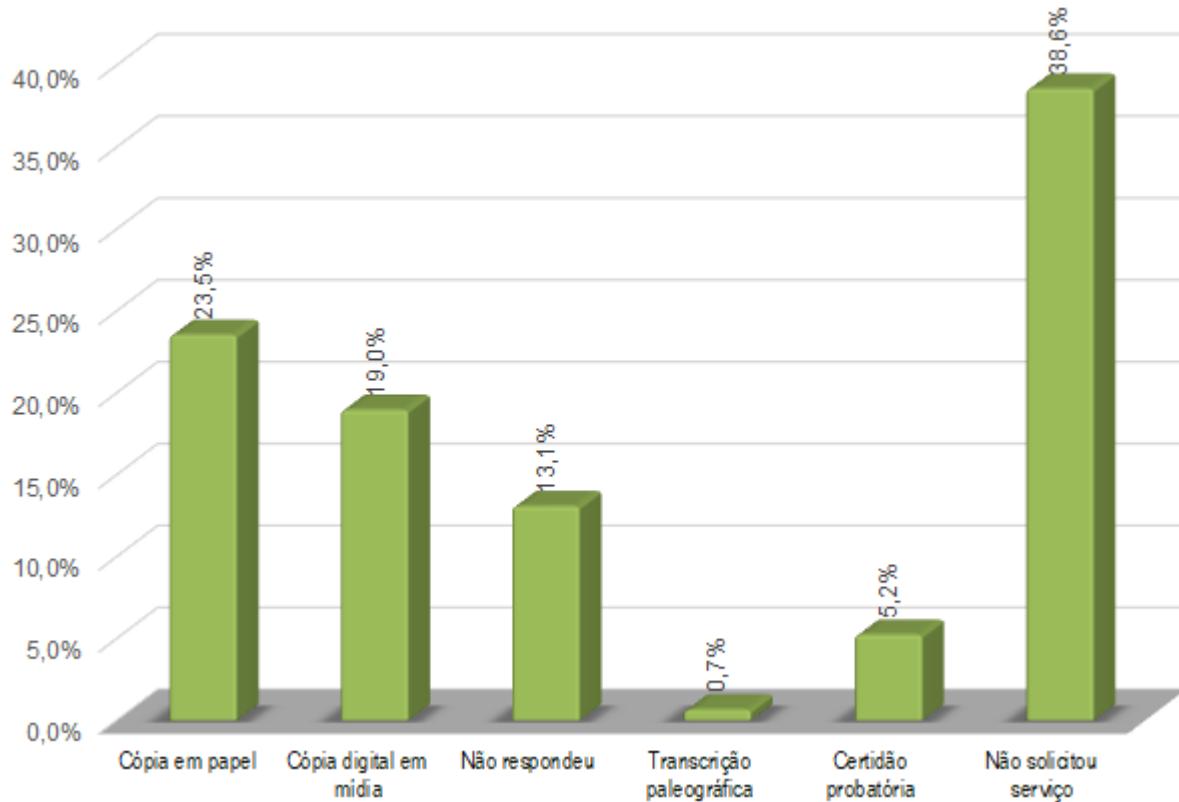
## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

### RECEPÇÃO



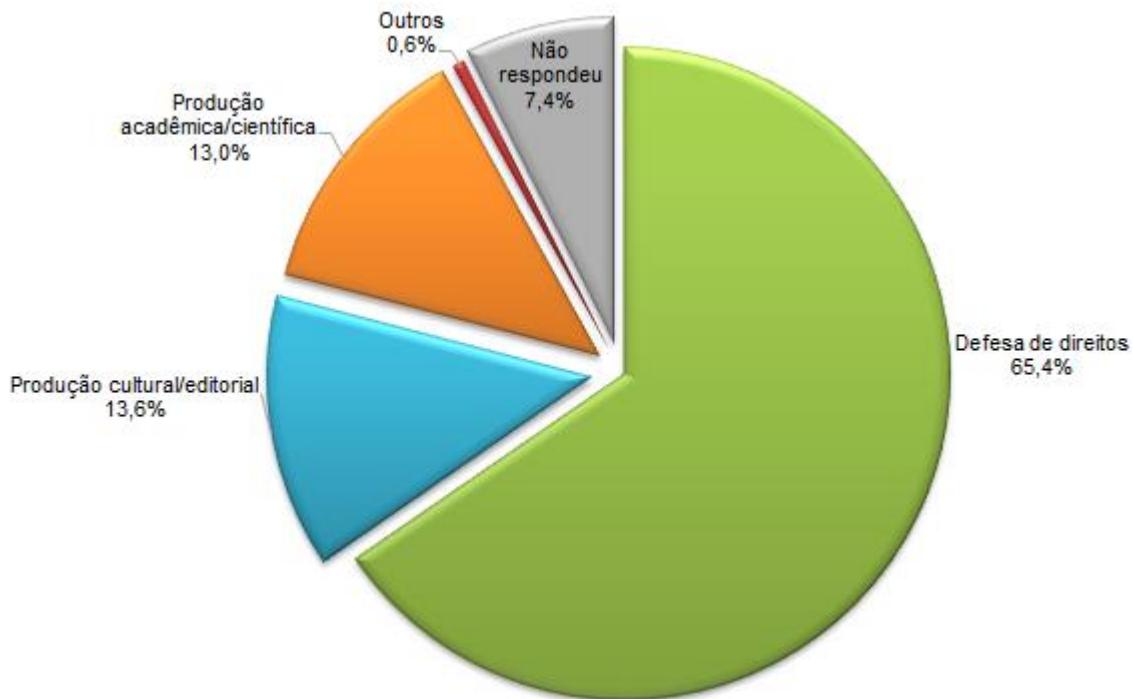
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

### SERVIÇO SOLICITADO

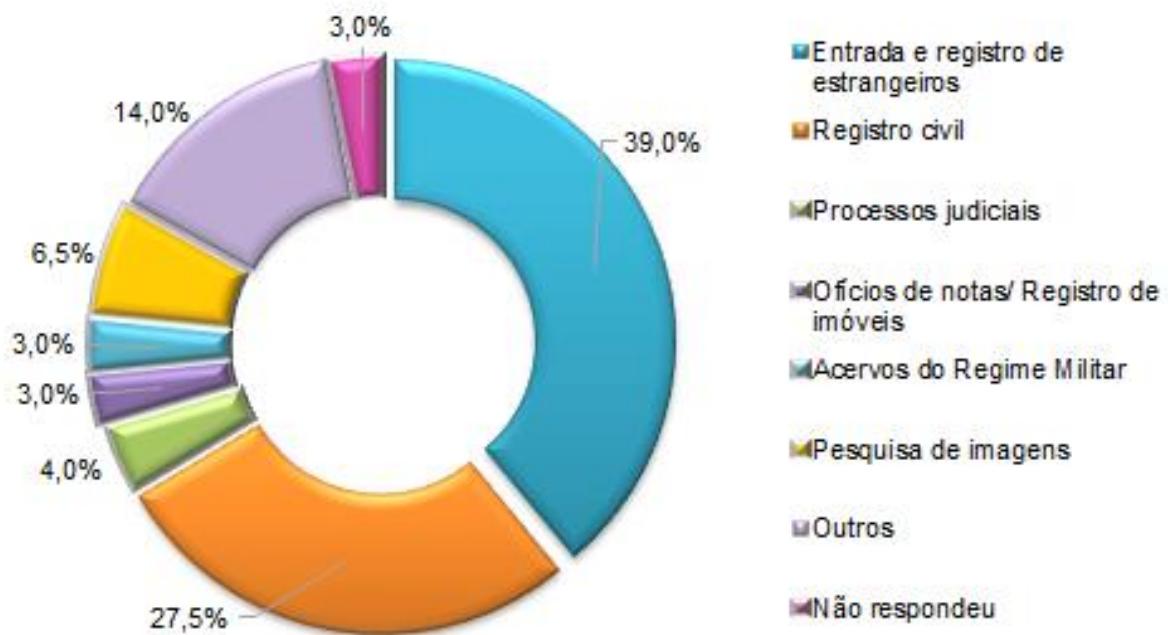


## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

### OBJETIVO DA PESQUISA

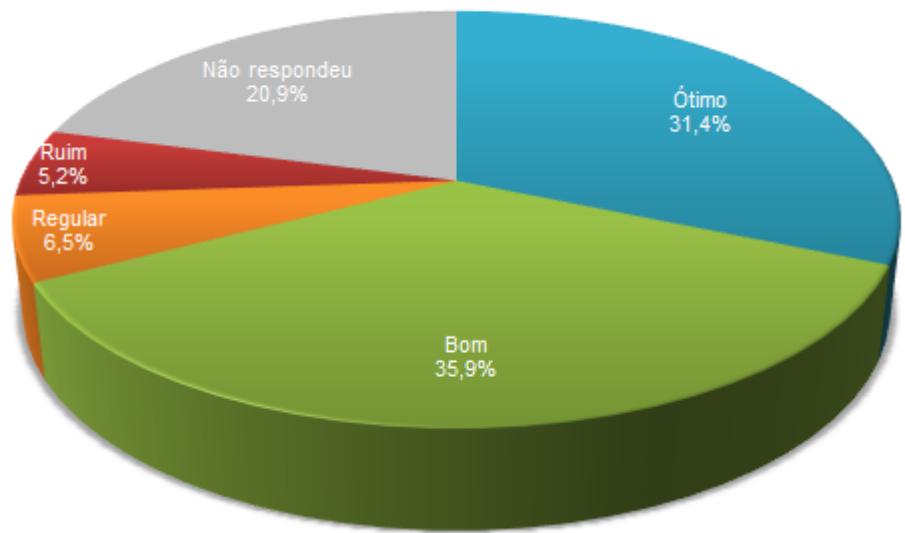


### TEMA DE PESQUISA

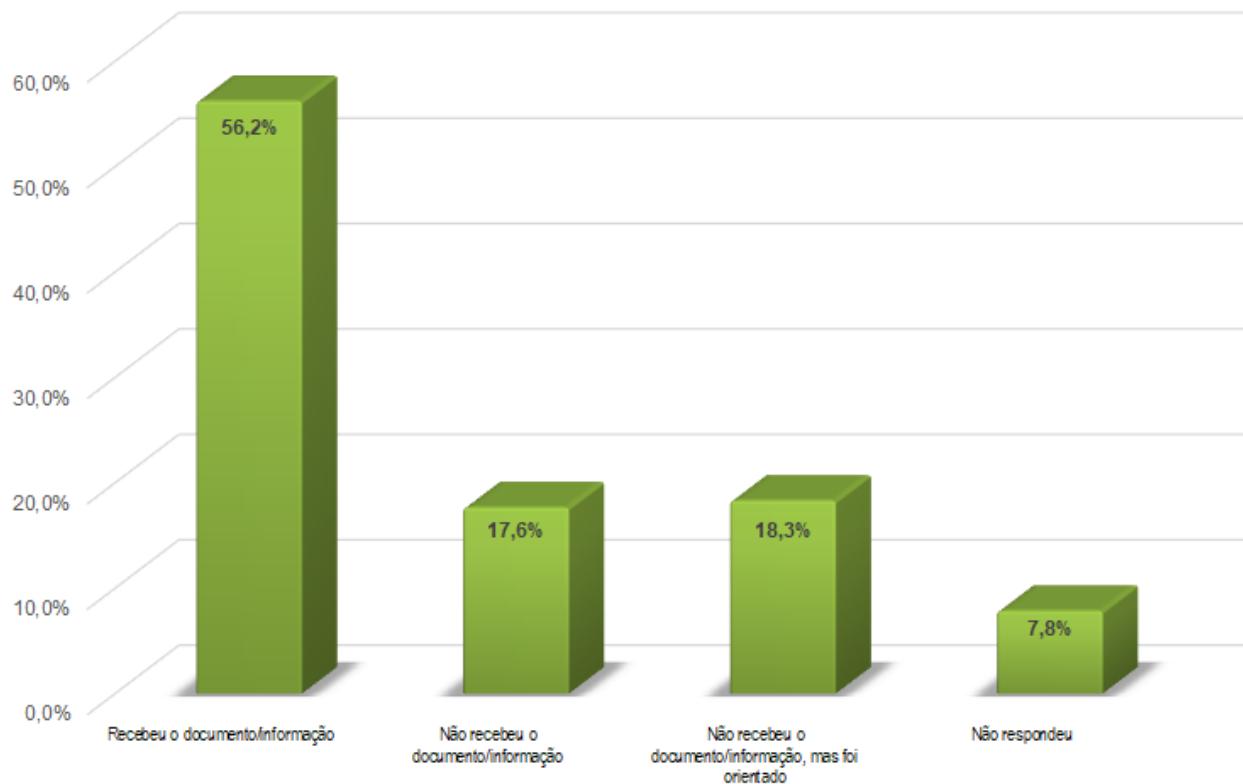


## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



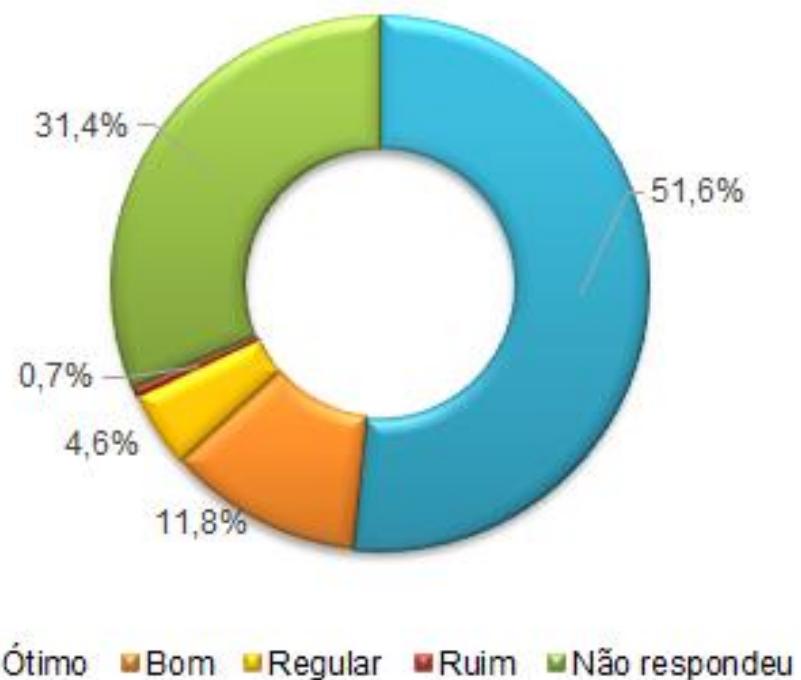
### SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO GRÁFICOS

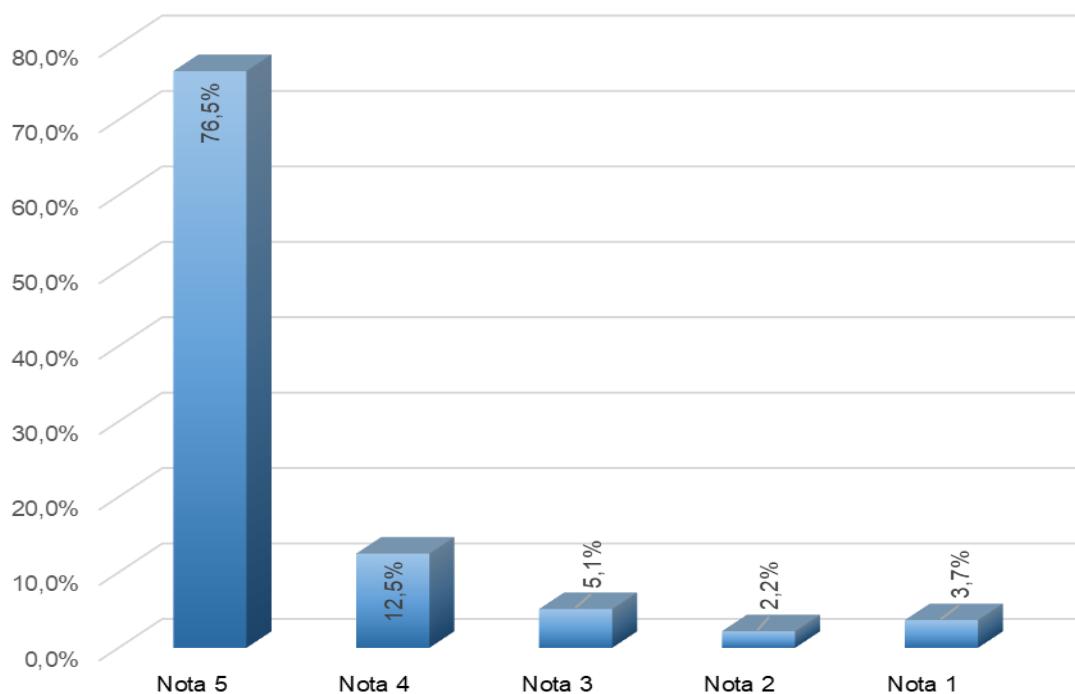
### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

#### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Não respondeu

#### NOTA



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

OUT. NOV. DEZ.



Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇĀ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCES SO	CÓPIA	RE-CEP-ÇĀO	ATEN-DI-MENTO	INSTALAÇĀOES						NOT A DO ATEN-NDI-MEN TO	COMENTÁRIO
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-SI-BI-LIDA-DE	EQUI-PA-MEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
1.	Médio	Não se aplica				Estrangeiros	Não		Ótimo	Computador	Sim		Ótimo	Ótimo							10	
2.	Superior	Redes de Computadores	Não	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Sim	Regular	Regular	Não	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	3	3	2	4	4		10	
3.	Superior	Letras	Sim	Internet	Defesa de direitos	Estrangeiros	Não		Ótimo	Não	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	10	Fui muito bem atendido, desde a recepção ao atendente. Todos muito atenciosos, sorridentes, me remeteu um ambiente muito bom de se trabalhar e visitar. Excelente.
4.	Médio	Não se aplica	Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Não		Regular	Não	Orientação		Ótimo	Ótimo	2						10	
5.	Médio	Não se aplica	Não		Defesa de direitos	Registro civil	Não			Não	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	3	3	4	4	3	3	10	O atendimento foi excelente, com cordialidade e conhecimento profundo dos serviços solicitados.
6.																						Fui absurdamente bem atendido pela funcionária Mariana. Educada, atenciosa e muito paciente. Parabéns!!!
7.																						Parabenizo o atendimento da funcionária Andréia. Muito competente.
8.																						Fui muito bem atendido por Denimar, saindo do Arquivo Nacional agradecido.
9.	Pós-graduação	Doutorado História da Arquitetura	Sim	Internet	Produção acadêmica/científica	Migração interna, guerra, obras públicas	Sim	Bom	Ótimo	Não	Sim	Não	Ótimo	Ótimo	3	3	N/A	3	4	N/A	9	Tive uma experiência muito boa. Tentei me comunicar antes por e-mail mas não estava conseguindo as informações que

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DI-MENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
																						precisava. Quando vim presencialmente foi ótimo. Atendimento ótimo e eficaz. Staff atencioso e paciente.
10.	Ensino superior	Gestão Ambiental	Sim	Google	Produção acadêmica/científica	Ancestralidades, de onde vêm nossos hábitos incomuns	Não															
11.	Ensino fundamental		Sim	pela internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Não				Não tenho preferência	Não										
12.	Ensino médio		Não		Defesa de direitos	Registro civil	Sim	Ótimo	Ótimo	Não tenho preferência	Não	Não solicitei serviço										
13.	Ensino médio		Sim	Pesquisa Revista Ufo	Defesa de direitos, Produção cultural/editorial, Produção acadêmica/científica	Estudos sobre Ufologia	Não		Bom	Inventários (listagens impressas, em papel ou em pdf)	Não											
14.	Ensino fundamental		Sim	YouTube	Defesa de direitos	Registro civil	Não	Bom	Bom	Não tenho preferência	Não	Não solicitei serviço										
15.	Pós graduação	mestrado em arquitetura	Não		Produção acadêmica/científica	Pesquisa de imagens	Não		Bom	Computador	Não	Não solicitei serviço										Não consigo entrar no SIAN apesar de ter acesso ao gov.br
16.	Ensino médio		Sim	Através da faculdade	Produção acadêmica/científica	Pesquisa na área de História do Brasil	Sim	Bom	Bom	Inventários (listagens impressas, em papel ou em pdf)	Sim	Não solicitei serviço	Ótimo	Ótimo	4	2	3	4	4	4	10	
17.	Ensino superior		Não	na internet		Pesquisa historico	Sim	Ruim	Bom	Não tenho preferência	Sim	Não solicit	Regul	Regula							6	O problema para mim (com franceses) e a

# **PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS**

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
					Produção acadêmica/científica																	
22.	Pós graduação	Sociologia e Antropologia	Sim	Indicação de professores	Produção acadêmica/científica	Acervos do Regime Militar, Pesquisa de imagens	Não	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em meio digital		Ótimo							10	Não realizei o atendimento presencialmente, mas online e fui atendida muito bem. Fui bem orientada, consegui ter acesso aos arquivos que eu queria com muita agilidade!
23.	Ensino superior	Letras	Sim	Pesquisas na internet sobre genealogia.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Bom	Regular	Não tenho preferência	Sim	Não solicitei serviço										Minha pesquisa não foi presencial e sim pela internet. Mas posso avaliar a resposta sobre minha solicitação favorável e o retorno rápido. Só gostaria de deixar aqui uma observação, pois sinto dificuldade em realizar pesquisas junto ao site SIAN, nunca tive sucesso nesse sentido, mesmo inserindo todos os dados corretamente. Fico grata pela atenção.
24.	Ensino médio		Não	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Sim	Bom	Bom	Computador	Sim	Cópia em meio digital		Bom								Só faço pesquisas pelo computador, sempre com algum sucesso. Nos dias 11 a 13/10/2022 não estou conseguindo acessar o SIAN, simplesmente problemas para conectar. Fiz uma ligação telefônica e o atendente informou que realmente estavam com problemas. Quando voltará a funcionar?
25.	Ensino superior	Direito	Sim	Internet	Produção acadêmica/científica	Ufologia	Não			Não tenho preferência												
26.	Ensino fundamental		Sim			Entrada e registro de estrangeiros,	Sim, Não	Bom	Bom	Inventários (listagens impressas, em	Sim	Cópia em meio		Bom				4		10		

## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
						Registro civil				papel ou em pdf)		digital										
27.	Ensino superior	Design de Jogos	Sim	Por meio de buscas em grupos no facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ruim	Bom	Computador	Sim	Não solicit ei serviço		Bom								
28.	Ensino superior	Administração de Empresas	Não	em websites de genealogia	Defesa de direitos, Produção cultural/editorial, Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em meio digital		Ótimo						10		
29.	Ensino médio		Sim	Através de pesquisa no google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ruim	Ruim	Inventários (listagens impressas, em papel ou em pdf)	Sim	Não solicit ei serviço								5	Acredito que as informações podem ser mais rápidas, pois acabei tendo a informação que precisava pela orientação da Alemanha, que no acervo do país deu retorno em menos de 02 duas semanas, sem ter muitas informações nos documentos brasileiros, já que em todos os registros do meu bisavô não constava a cidade, que era o que realmente precisava. De acordo com algumas pesquisas feitas via Alemanha foram mais úteis, para a investigação da cidade que o Wilhelm nasceu. E já consegui o documento a mais de 40 dias de acordo com as orientações dos acervos de lá, entrei em contato com cartórios no Brasil e consegui a informação. Isso deixa claro que precisam (acervo)	

# PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-CA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
											como obter.											
38.	Ensino superior	Gestão pública	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Sim	Regular	Regular	Computador	Não	Não solicitei serviço	Bom	Regula r	3	3	3	3	3	3	5	
39.	Ensino superior	música - ufrgs	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Bom	Bom	Computador	Sim	Cópia em meio digital		Ótimo	4	4	4	4	4	4	10	obrigado! Rápido e eficiente!
40.	Pós graduação	História	Sim	Através do meu orientador Marcos Aurélio de Paula Pereira.	Produção acadêmica/científica	Processos judiciais, Escravidão	Sim	Bom	Bom	Computador	Sim	Cópia em meio digital		Ótimo							10	Entendo que devam receber centenas de solicitações todos os dias. Acredito que o serviço de pesquisa online poderia ser mais ágil com a possibilidade de disponibilizar os documentos em um sistema online mais acessível. Por exemplo, recebi 8 documentos que poderiam estar disponíveis online sem a necessidade de solicitação.
41.	Pós graduação	marketing e dados	Sim	blog	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ruim	Ruim	Computador	Não	Não solicitei serviço	Ruim	Ruim							3	Estou há 4 meses aguardando o retorno da solicitação #2022S3018. Já liguei e disseram que retornariam, porém sigo sem resposta.
42.	Ensino superior	DIREITO	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em meio digital	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	10	
43.	Sem escolaridade		Não	Rne	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Bom	Bom		Sim	Cópia em meio digital	Bom	Bom								
44.	Ensino superior	Tecnologia de	Sim	Indicação da	Defesa de direitos	Entrada e registro de	Sim	Bom	Bom	Computador	Não, mas	Cópia em									9	Acho de extrema importância preservar

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-CA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
		Processos		internet		estrangeiros					fui orientado sobre como obter.	meio digital										nossa história. Estão fazendo um ótimo trabalho
45.	Pós graduação	Sociologia e Antropologia	Não		Produção acadêmica/científica	Pesquisa de imagens	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em meio digital		Ótimo							10	
46.	Médio	Não se aplica	Sim	Pelo 14º Cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Não		Bom	Computador/inventory	Sim	Cópia em papel	Bom	Bom	4	3	3	3	3	4	4	Sempre restará muito o que fazer, melhora deve ser um Hábito contínuo em nosso trabalho e na vida pessoal e como pessoa
47.	Pós-Graduação	Direito civil e processual/licenciatura	Sim		Defesa de direitos	Registro civil	Sim	Bom	Bom	Não	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	2	1	4	4	1	5	
48.	Superior	Direito	Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Não	Regular	Regular	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	Todo o atendimento foi maravilhoso, todos os funcionários super atenciosos.
49.	Superior	Comunicação-Jornalismo	Sim	Através de amigo	Produção cultural	Biografia	Sim	Bom	Bom	Não	Orientação	Não	Ótimo	Ótimo	4	2	-	4	4	-	5	Ampliar o acervo cultural.
50.	Superior	Psicologia	Sim	Produtora cultural	Produção cultural	Biografia	Sim	Bom	Bom	Não	Orientação	Não	Ótimo	Ótimo	4	2	-	4	4	-	5	Ampliar o Arquivo nas pesquisas. Gostei também das informações recebidas a arvore famílias.
51.	Pós-Graduação	Engenharia de Segurança do Trabalho	Sim	Indicação do cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Não	-	Bom	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	3	3	3	4	-	5	Excelente atendimento pelo Sr, Edilson.
52.	Superior	Administração de Empresa	Não	Internet	Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros/ Registro Civil/Processo s Judiciais	Sim	Ruim	Ruim	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	1	4	1	1	1	-	5	Funcionários bem treinados para nos dar orientações.
53.	Superior	Administração	Sim	Amigos	Defesa de direitos	Registro civil	Sim	Bom	Bom	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	2	-	3	3	3	5	Informo que meu atendimento foi excelente. A colaboradora do Arquivo Nacional chamada Sra. Genílcia (Gê) Possui e prestou atendimento o com simpatia, clareza,

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
																						empenho, dedicação humana e mostrou-se focada para a resolução no atendimento. Tudo isso comprovei pessoalmente, porque estou em buscas de informação dos meu ascendentes e descendentes, em virtude da minha árvore genealógica ser extensiva e complexa. Contudo, a Srª. Gê me demonstrou segurança e conhecimento das pesquisas necessárias para eu alcançar o meu tão sonhado obter êxito na busca pela minha cidadania Portuguesa. Parabéns! De todo o meu coração para a Srª. Gê.
54.	Pós-graduação	-	Não	-	Produção acadêmica	Estrada de ferro D. Pedro II	Sim	Regular	Regular	Computador	Sim	Não	Ótimo	Ótimo	4	2	4	4	3	3	5	Funcionários muito proativos e simpáticos.
55.	Superior	-	Sim	Internet	Defesa de direitos	Ofícios de notas	Não	-	-	Computador	Sim	Não	Ótimo	Ótimo	4	4	-	3	4	-	5	Fui atendido com presteza e habilidade.
56.	Pós=Graduação	História	Sim	Amigos	Produção acadêmica	Regime Militar	Não	Bom	Bom	Computador	Sim	Não	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	Muito bom o atendimento com o funcionário de nome Juraci. Muito atencioso. Fico muito agradecido. Fez questão de mandar um e-mail com todos os passos para a pesquisa.
57.	Ensino superior	Gestão de Recursos Humanos	Sim	pesquisas no google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Não		Ótimo	Computador	Sim	Não solicitei serviço		Ótimo							5	
58.	Pós	História	Não	Meios próprios	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ruim	Ruim	Computador	Não	Não solicitei serviço		Ótimo							5	A parte humana do atendimento é excelente. Todavia, cito dois pontos que julgo muito negativos:

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NAÇÃO	WI-FI		
												o										a navegação pelo acervo online é pouco intuitiva e engessada, sendo necessários muitos dados (fornecidos pelo usuário) para que o sistema funcione efetivamente. Deveria haver filtros que tornassem a pesquisa mais prática e didática. Outro ponto negativo é que, depois de enviada a resposta sobre uma solicitação feita, o atendimento é automaticamente encerrado, sem dar ao usuário a possibilidade de uma tréplica, sendo que esta muitas vezes é essencial para o fechamento do assunto.
59.	Pós	Administraçã o	Sim	Pesquisa internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Si m	Bom	Bom	Computador	Sim	Certid ão probat ória									5	
60.	Pós	Direito	Sim	Realizand o buscas para a dupla cidadania	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Si m	Ótim o	Ótimo	Computador	Sim	Certid ão probat ória									5	Pesquisa realizada apenas online, dentro da expectativa, resultado obtido satisfatório. Obrigada aos servidores.
61.	Pós	Ciências biológicas	Sim	Google, universida de	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Si m	Ótim o	Bom	Computador	Sim	Certid ão probat ória		Ótimo		4	4	4	4	4	5	
62.	Ensino superior	Arquivologia	Não		Produção acadêmica	Acervo	Si m	Regu lar	Bom	Não tenho preferência	Sim	Não solicit ei serviço	Ótimo	Ótimo		2	1	2	3	2	5	
63.	Ensino superior, Pós	Animação e Arte digital	Não	Por meio de pesquisas	Defesa de direitos, Produção	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Si m	Ótim o	Ótimo	Não tenho preferência	Sim	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo		4	4	4	4	4	5	

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
				na internet	cultural/editorial							serviço										
64.	Ensino superior	Engenheiro Mecânico	Não	Através do Google	Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Sim	Bom	Bom	Computador	Não	Não solicit ei serviço									3	
65.	Ensino superior	Curso de formação de Ofícias da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro da Academia de Polícia Militar Dom João VI.	Sim	Uma amiga me falou sobre sua mãe que fez uma pesquisa no AN sobre sua descendência.	Defesa de direitos	Registro civil	Sim	Bom	Ótimo	Computador	Não, mas fui orientado sobre como obter.	Não solicit ei serviço		Ótimo		4	4	4	4	5		
66.	Ensino superior, Pós	Mestrado	Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Sim	Regu lar	Bom	Não tenho preferência	Não, mas fui orientado sobre como obter.	Cópia em papel	Bom	Ótimo		3	3	3	3	5		
67.	Ensino superior	Engenharia Eletrônica	Não			Fotografias de bondes do Rio de Janeiro	Sim	Bom	Ótimo	Não tenho preferência	Sim	Cópia em meio digital				2		4	4		5	O atendimento foi rápido e preciso. Entretanto, fiquei decepcionado com o tamanho do arquivo digital que recebi. Em anos anteriores, obtive centenas de fotos do AN, em formato TIFF e resolução 300 dpi, e o tamanho médio delas era 15MB. Entretanto, no atendimento que solicitei recebi uma foto digital de tamanho 3,6MB, o que não me permitiu verificar os detalhes de que eu

## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI- MENTO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
																						precisava. Se soubesse desse tamanho, não teria solicitado a reprodução e pago por ela.
68.	Ensino médio		Sim		Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil, Pesquisa de imagens	Não			Computador	Não	Não solicitei serviço									1	Hola buenos días. Tengo gran interés en acceder a los servicios del Archivo Nacional por ser yo nieta de emigrante portugués hacia Brasil sobre los años 1928/11935. Yo soy de nacionalidad española y resido en España. Hice el Registro SIAM para el acceso pero el SISTEMA no me permite acceder ni obtener nueva contraseña por no admitir el formato del Documento Nacional de Identidad Español: 36037452V. Tengo correo de confirmación de catastro. Me dice que mi catastro es mi email: estrellaiglesias59@gmail.com He clicando varias veces en CONFIRME SEU CATASTRO pero no obtengo el acceso por LOGIN. El número de cartaõ que me han enviado, tampoco me permite acceder, su número es: 0045 2610 9791 0316 Les agradecería si pudieran indicarme . Gracias Icono de error No se ha encontrado la dirección Tu mensaje no se ha entregado a



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃO SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOTA DO ATE-NI-MEN-TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
	médio			cartorio	direitos			ão		preferência	mas fui orientado sobre como obter.	solicit ei serviço										
75.	Ensino superior	Segurança pública	Sim	Internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Não	Bom	Bom	Não tenho preferência	Não	Não solicit ei serviço	Bom	Bom						1	1	
76.	Pós	Contador Público-Auditor Interno Gubernamental (Uruguai)	Sim	Google	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Certidão probatória		Ótimo							5	Fico muito grata pela atenção recebida. Foi muito importante para mim e minha família ter um arquivo digitalizado e poder processar a certidão desde o Uruguai sem a necessidade de viajar para o Brasil. Espero que meu país possa contar com uma ferramenta como a sua, que ajude as pessoas a fazerem valer seus direitos como descendentes de imigrantes.
77.	Pós	Administração	Sim	Trabalho	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Não			Computador	Não, mas fui orientado sobre como obter.	Não solicit ei serviço		Bom							5	
78.			Sim			Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Não														3	
79.	Pós	Comunicação social - radio e tv	Não		Produção cultural/editorial	Pesquisa de imagens	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Não solicit ei serviço									5	Solicitei autorização para uso de imagem em movimento em um projeto audiovisual. Fui muito bem

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO		
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI			
																							orientada, a GRU foi emitida rapidamente, e depois de paga-la o arquivo em alta foi enviado para mim através do sistema SIAN imediatamente. Achei sensacional, parabéns AN pela modernização no serviço e eficiência na execução!
80.	Ensino médio		Sim	Por informaç a o de outras pessoas	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	N ã o	Bom	Bom	Computador	Não	Certid ão probat ória	Bom	Bom		2	2	1	1	1	3		
81.	Ensino superior	Educação física	Sim	Por leituras e morei no Rio	Produção cultural/edit orial	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil, Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.), Acervos do Regime Militar, Pesquisa de imagens	N ã o		Ótimo	Não tenho preferênc ia	Não, mas fui orientado sobre como obter.	Não solicit ei serviço	Ótimo	Ótimo		3	4	4	4	4	4		
82.	Ensino médio		Sim	Através de informações no Facebook	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Si m	Bom	Ótimo	Não tenho preferênc ia	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo		4	4	4	4	4	5		
83.	Ensino superior	História	Não	pelo google	Produção cultural/edit orial	títulos honiríficos, eclesiasticos	Si m	Ótim o	Ótimo	Inventários (listagens impressas, em papel ou em pdf)	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo		4	4	4	4	4	5	gosto muito, só espero que digitalizem os arquivos eclesiasticos	
84.	Ensino fundamen tal		Sim	.	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.), Ofícios de notas/Registro de	N ã o	Bom	Bom	Não tenho preferênc ia	Não	Bom			2	2	2	2	2	2	.		

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO		
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI			
						imóveis (escrituras etc.), Acervos do Regime Militar																	
85.	Pós	Fisioterapia	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Bom	Bom	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo								5	Achei meio complicado pesquisar no Sian, demorei bastante pra descobrir "sozinha" as informações que precisava para depois pedir os detalhes ao atendimento à distância, mas assim que pedi fui prontamente atendida.
86.	Ensino superior	contabilidade	Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Não			Não tenho preferência	Não	Cópia em papel	Ótimo	Regular								4	
87.	Superior	História	Não		Produção acadêmica	Ofício de Notas	Sim	Bom	Bom	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	1	5		
88.	Superior	Direito	Sim	Indicação	Defesa de direitos	Registro Civil	Não			Computador	Não	-	Ótimo	Ótimo	4	3	3	4	4	4	4		
89.	Superior	Contabilidade	Não	Indicação	Defesa de direitos	Outros: Cópia de certidão de direitos	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	Tive ótimo atendimento	
90.	Superior	Engenharia Química	Não	Internet	Outros: Genealogia	Processos judiciais, Ofícios de Notas, Outros: Genealogia	Sim	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	3	3	4	4		5		
91.	Superior	Engenharia	Não	Pela história	Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros	Sim	Bom	Ótimo	Não	Orientação	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo	4	2	4	4	4	4	5	Fiquei satisfeito com o atendimento recebido	
92.	Fundamental		Sim		Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros, registro civil	Não			Não	Sim	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo							5		
93.	Pós-Graduação	Economia, Estatística	Sim		Produção cultural	Imagens	Não	Bom	Bom	Não	Sim	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo							5	Parabéns, excelente atendimento	
94.	Superior	Engenharia	Sim	Amigo	Produção cultural	Outros: Recuperação Memória Marinha Mercante. Fotos navios Lloyd, Costeira, comercio	Não	Bom	Bom	Não	Orientação	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo	4	3		4	4		5		

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO		
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI			
						navegações																	
95.	Pós-Graduação	Finanças	Não	Durante o estágio acadêmico	Defesa de direitos	Registro civil, ofício de Notas	Não		Bom	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	3	3	1	2	4	?	5	Divulgar meios digitais de pesquisa	
96.	Superior	Direito	Sim	Informações no RCPN	Defesa de direitos	Registro civil	Não	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	Parabéns, ótimo atendimento	
97.	Ensino médio		Sim	Comentários de amigos	Defesa de direitos		Não			Computador	Orientação	Cópia em papel	Ótimo	Bom	4	1	4	2	5		5	Funcionário Rodrigo muito prestativo	
98.	Superior	Engenharia de produção	Sim	Prédio histórico	Defesa de direitos	Registro civil	Não		Bom	Computador	Orientação	Não solicitiei	Ótimo	Ótimo	4	3	3	4	4		5	A pesquisa realizada nos abriram novos meios a serem buscados, ótima orientação	
99.	Pós-Graduação	Psicanalista	Não		Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros	Não		Ótimo	Computador	Orientação	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	1		4	4	2	5	A pessoa que nos atendeu, Rodrigo foi super solícito, muito educado e ajudou muito na nossa pesquisa	
100.	Pós-Graduação	Comunicação e cultura	Não		Produção acadêmica	Outros: Casa Real e Imperial	Sim	Regulular	Bom	Computador	Sim	Cópia digital	Bom	Bom	2	1	2	2	2	2	4	Peço que os instrumentos de pesquisa da Sala de Consulta sejam disponibilizados no SIAN	
101.	Pós-Graduação	Direito	Sim		Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4						5	Agradeço o profissional e parabenizo aos atendentes	
102.	Superior	Fonoaudiologia	Sim	Eu já sabia da existência	Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros/Registro civil	Não				Orientação	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	3	2	2	3	3		5	Fui muito bem atendida, consegui o início de minha pesquisa	
103.	Superior	Tecnólogo RH	Sim	Referencia 40Distribuidor/RJ	Defesa de direitos	Registro civil	Não				Não	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	3	4	4	4	5	Fui muito bem atendido desde a recepção. A funcionária Mariana foi excepcional e envolvida na pesquisa, explorando todas as possibilidades. Recomendo e recomendarei sempre os serviços de pesquisa do Arquivo Nacional
104.	Superior	Letras	Não		Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros/Registro	Sim	Regulilar	Ótimo	Computador	Sim	Cópia em	Ótimo	Bom	4	4	4	3	3	3	5	O atendimento é excelente. Uma sugestão	

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
						civil						papel										é que a cópia de documentos fosse mais rápida na entrega
105.	Superior	Gestão Hospitalar	Não	Através do Consulado Italiano no Rj	Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros/Registro civil	Sim	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	Fiquei muito satisfeita com o atendimento desde os seguranças do portão de entrada, faz recepcionistas da entrada e do guarda objeto, e dos atendentes, especialmente o Bruno que com toda a atenção e experiência conseguiu encontrar os documentos que eu precisava, ele foi minucioso em todos os detalhes até encontrar todos os documentos que eu precisava, adorei o atendimento e simpatia de todos os funcionários, gratidão.
106.	Superior	Recursos Humanos	Sim	Internet	Defesa de direitos	Registro civil	Não			Computador	Sim	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	3	5	
107.	Médio	Técnico em Administração	Sim	Através de pesquisa pela internet	Defesa de direitos	Processos judiciais	Sim	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	1	4	3	3	4	5	Funcionários educados e muito atenciosos, senti a senção de que trabalham com amor pelo que fazem. Obs.: Fui atendida pela funcionária Geni, que atendeu com muita dedicação e carinho é apaixonada pelo que faz.
108.	Superior	Engenharia de Computação	Sim	Indicação de cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Não		Regular	Computador	Orient ação	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	3	4	3	5	
109.	Médio		Sim	Cartório	Defesa de direitos	Registro civil	Não	Bom	Bom	Computador	Orient ação	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo							4	
110.	Pós-Graduação	Finanças	Sim		Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros/Registro civil	Não					-	Ótimo	Ótimo	4	4	n/a	4	4	n/ a	5	A Alexandra tem conhecimento excelente de sua atividade.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOTA DO ATENDIMENTO	COMENTÁRIO		
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI			
																						Atendimento cordial, educado e atenciosos. Nota 10.	
111.	Superior	História	Não		Produção cultural	Outros: Milagre Brasileiro	Não			Não	Sim	Não solicit ei	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	2	4	5		
112.	Superior	Engenharia	Sim	Consulado	Defesa de direitos	Registro civil	Não	Ótim o	Ótimo	Computador	orient ação	Não solicit ei		Ótimo	2	2	4	4	4	4	5		
113.	Superior		Sim	Lendo pesquisando	Defesa de diretos	Registro civil	Não			Computador	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	3	3	3		4	4	5	Ótimo atendimento. Rodrigo deve ser valorizado. Parabéns pela escolha do atendente. Obrigado.	
114.	Pós-graduação	Planejamento Estratégico	Sim	Site	Defesa de direitos	Entrada de estrangeiros/Registro civil	Sim	Ótim o	Ótimo	Computador	Sim	Cópia digital	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	-	5	Parabéns pelo atendimento e instalações.	
115.	Ensino superior	Tecnólogo Processos de Produção	Não	Após conhecer os processos de dupla cidadania	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Bom	Bom	Computador (bases de dados)	Não	Cópia em meio digital	Regul ar	Regula r	3	3	3	3	3	3	3	Minha solicitação não foi atendida e o chamado foi encerrado como concluído.	
116.	Pós graduação	Especialização em Ensino da Matemática	Sim	Pesquisa ndo imagens para livros	Produção cultural/edit orial	Pesquisa de imagens	Não		Ótimo	Computador (bases de dados)	Não, mas fui orient ado sobre como obter.	Não solicit ei serviço	Ótimo	Ótimo	4	2	4	4	4	4	5		
117.	Ensino superior	Gestao de Eventos	Sim	amigo	Defesa de direitos	Registro civil	Não															5	
118.	Ensino médio	Ensino EJA	Sim	Pelo google	Defesa de direitos	Registro civil	Não	Bom	Bom	Não tenho preferência	Não, mas fui orient ado sobre como obter.	Certid ão probat ória	Bom	Bom		4						4	

## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
119.	Ensino médio		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Sim	Bom	Bom	Não tenho preferência	Não	Não solicitei serviço									4	Tem Atendimento pessoal? Só conheci o online.
120.	Ensino superior	nutrição	Sim	através de amigos	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Não	Ruim	Ruim			Não solicitei serviço	Ruim	Regulador	2	2	2	2	2	2	1	Não estou conseguindo entrar no arquivo pois não aceita minha senha, consigo entrar no meu app do gov.br porém coloco a mesma senha e diz que não estão corretas, preciso de uma ajuda
121.	Ensino superior	Direito	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ótimo	Ótimo	Não tenho preferência	Sim	Cópia em meio digital									5	
122.	Ensino médio		Sim	Por Google	Defesa de direitos, Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil, Pesquisa de imagens, Cultura e historia de Brasil. Emigrantes	Não		Regular	Computador (bases de dados)	Não	Não solicitei serviço									5	Falta (o yo no he encontrado) traducción y tutorial sobre el manejo de la página del Archivo , como extranjera , sin conocer más idioma que el español no he llegado a poder conseguir consultar documentos. Y en el Registro de GOV, la Aplicación no me permite registrarme con Documento Nacional de Identidad Español con nivel de seguridad bajo para acceder al Archivo o para solicitar documentos al Registro Civil. Por lo demás la respuesta y la información por Email, resulta admirable , tanto por la rapidez de respuesta como por la calidad de la información. El que tengan ustedes este cuestionario de calidad también suma a la

## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

### QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NAÇÃO	WI-FI		
																						calidad de su servicio, bajo mi punto vista. Gracias. Muito brigada
123.	Ensino superior	Biologia Marinha	Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador (bases de dados)	Sim	Cópia em meio digital	Ótimo	Ótimo	4	3	3	3	4	4	5	Muito bom o serviço por meio eletrônico.
124.	Ensino superior	Direito	Sim	Indicação	Defesa de direitos	Registro civil	Não	Ótimo	Ótimo	Não tenho preferência	Sim	Cópia em papel	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	Fui muito bem atendido pelo Sr. Cláudio (atendimento ótimo). Extremamente atencioso, educado e prestativo.
125.	Ensino médio		Sim	Pelo google, pesquisando sobre meus antepassados que estou muito curiosa pra poder saber		Antepassados	Não		Bom	Não tenho preferência	Não, mas fui orientado sobre como obter.	Não solicitei serviço							1	5	Muito bom	
126.	Ensino médio		Não		Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ruim	Ruim	Computador (bases de dados)	Não	Não solicitei serviço	Bom	Bom	3	3	3	3	3	3	5	Atendimento online muito bom, porém a espera é longa, mas entendo que são muitas pesquisas a serem feitas. O site do Sian já é muito confuso de usar, não localizo nada com facilidade lá.
127.	Pós graduação	Doutorado em Educação a Distância e e-Learning	Não		Defesa de direitos	Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Sim	Bom	Bom	Computador (bases de dados)	Sim	Cópia em meio digital	Regular	4	2	3	3	3	3	2	Não há espaço neste questionário para avaliar o atendimento a distância! Este foi apenas regular, sendo necessário cobrar uma resposta da parte dos atendentes após mais de 60 dias desde a abertura da solicitação e tendo de esperar outros 30 dias extras até conseguir	

# PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

# PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARI-DADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
												o										
137.	Pós graduação	Enfermagem	Sí m	Orientação do Museu da Imigração		Cidadania italiana	N ã o			Não tenho preferência	Não	Não solicit ei serviço									5	A pesquisa não foi suficiente porque busco a imigração no final do século Xix
138.	Ensino superior	Medicina	Sí m	Pela sua história	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sí m	Bom	Bom	Inventários (listagens impressas, em papel ou em pdf)	Sim	Transcrição paleográfica									5	Excelente a Estrutura Online do Arquivo Nacional. É muito complexo guardar a gama de documentos sob a custódia do Arquivo. No entanto, felizmente, é razoavelmente simples fazer a pesquisa e encontrar informações no Sistema do Arquivo, mesmo sem a ajuda de funcionários especializados. Parabéns, o serviço que presta o Arquivo Nacional é de absoluto interesse nacional!
139.	Ensino superior	It	Sí m	Google	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Sí m	Bom	Ruim	Computador (bases de dados)	Não, mas fui orientado sobre como obter.	Não solicit ei serviço									5	
140.	Ensino superior	Sistemas de Informação	Sí m	Indicação de parente	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sí m	Regu lar		Computador (bases de dados)	Sim	Cópia em meio digital									4	Considero o processo de emissão da certidão demorado, tendo em vista que todos os dados foram fornecidos já no pedido da emissão da certidão.
141.	Ensino superior	História	N ã o		Produção acadêmica/científica	Revoltas	Sí m	Bom	Ótimo	Computador (bases de dados)	Sim	Não solicit ei serviço	Ótimo	Ótimo	4	3	4	4	4	3	5	

## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

### QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRI-MEIRA VEZ?	COMO CONHE-CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN	IPs	PREFERÊNCIAS	SUCESSO	CÓPIA	RE-CEP-ÇÃO	ATEN-DIMENTO	INSTALAÇÕES					NOT A DO ATE NDI-MEN TO	COMENTÁRIO	
															LO-CAL	SE-GU-RAN-ÇA	ACE-S-SIBI-LIDA-DE	EQUI-PAMEN-TOS	ILUMI-NA-ÇÃO	WI-FI		
142.	Ensino superior	Direito	Não	Normalmente, não consigo nada concreto	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Regular	Regular	Computador (bases de dados)	Não	Cópia em meio digital	Regul ar	Regula r	2	3	1	1	1	1	2	Quando eu no passado fazia pesquisas, presencialmente na sede do Arquivo Nacional no RJ, eu sempre tinha mais sucesso em minhas pesquisas. Depois que passou ser através da internet , normalmente, não tenho tido mais êxito em minha pesquisas, sempre recebo as respostas não consta, não existe tal nome no banco de dados do SIAN e etc...
143.	Ensino superior	Comunicação social com Habilitação em Publicidade e Propaganda	Sim	Pesquisa	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Não			Computador (bases de dados)	Não	Não solicit ei serviço									3	Só preenchi o formulário ainda não consegui fazer a pesquisa
144.	Ensino superior	Recursos humanos	Sim	Depois de envar um email pra o Iphan	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.), Sesmarias de terras	Não			Computador (bases de dados)	Não, mas fui orient ado sobre como obter.	Não solicit ei serviço									5	
145.	Ensino superior		Sim	Google	Defesa de direitos	Saber mais sobre Meus antecedências	Não	Bom	Ótimo	Inventários (listagens impressas, em papel ou em pdf)	Não	Cópia em meio digital	Ótimo	Bom						4	4	
146.	Ensino superior	Arquivologia	Sim	Fazendo visita técnica	Produção acadêmica/científica	Dados para a formulação do perfil dos usuários.	Não			Computador (bases de dados)	Sim	Cópia em meio digital	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	
147.	Ensino superior	Logistica	Sim	Pelo Google	Defesa de direitos, Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros	Sim	Ótimo	Ótimo	Computador (bases de dados)	Sim	Não solicit ei serviço	Ótimo	Ótimo	4	4	4	4	4	4	5	Veio tudo certinho e o sistema funciona muito bem..
148.	Ensino	História	N		Produção	Pesquisa de imagens	Si	Bom	Bom	Computador	Sim	Cópia	Ótimo	Ótimo	3	2	2	3	4	3	5	Atendimento impecável do



# PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

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 DESTE ESFORÇO 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

9. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (bases de dados)     Inventários (listagens impressas em papel ou pdf)     Não tenho preferência

10. Você conseguiu obter a informação que precisava?

Sim     Não     Não, mas fui orientado sobre como obter

11. Você solicitou serviço de reprodução e/ou emissão de certidão? Em caso positivo, qual serviço?

Cópia em papel     Cópia digital

Certidão probatória     Transcrição paleográfica     Não solicitei serviço

## **SOBRE SEU ATENDIMENTO**

12. Se você realizou pesquisa presencial, o que achou das orientações recebidas dos funcionários da Recepção?  
 Ótimo       Bom       Regular       Ruim

13. O que achou das orientações recebidas dos funcionários do Atendimento?  
 Ótimo       Bom       Regular       Ruim

14. Como você avalia as instalações do Arquivo Nacional? Atribua uma nota de 1 a 4 para os itens abaixo (4 para Ótimo, 3 para Bom, 2 para Regular e 1 para Ruim):  
 Localização do prédio       Segurança das imediações (entorno)       Acessibilidade (para pessoas com mobilidade reduzida)  
 Equipamentos disponíveis para a pesquisa       Iluminação       Wi-fi

15. Atribua uma nota de 1 a 10, que resuma o que achou do atendimento recebido:  
5       4       3       2       1

16. Deixe seu comentário e sugestões sobre o atendimento:

5          4          3          2          1

16. Deixe seu comentário e sugestões sobre o atendimento:

# 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 DESTE ESFORÇO 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