

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 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/4qHcnSiUQfgDjTCA9>

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
Questionário impresso	9	11	28	48
Questionário online	36	30	39	105
Totais	45	41	67	153

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

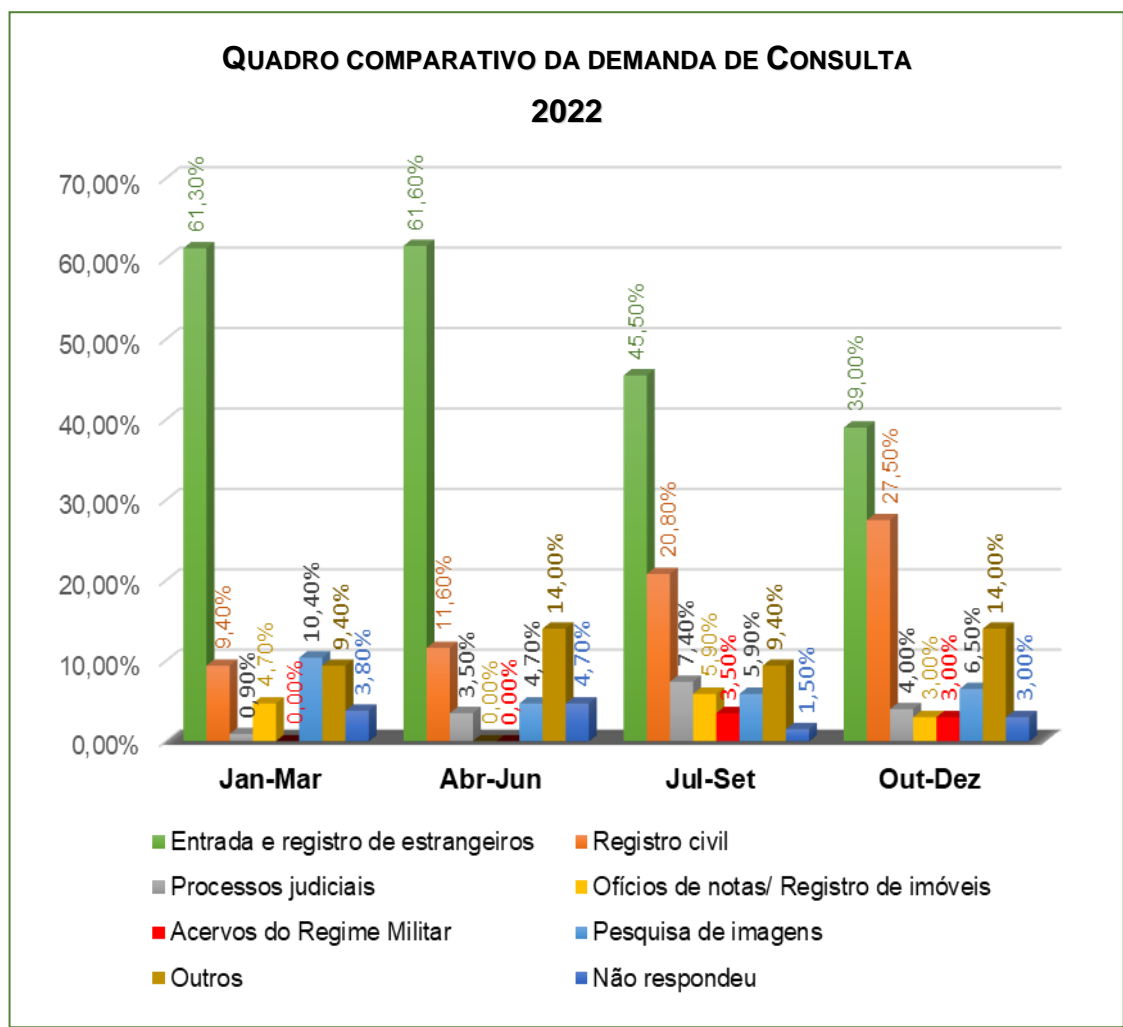
RESUMO DOS RESULTADOS

- 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
4	72,9%	36,5%	39,0%	62,2%	69,1%	57,6%
3	17,1%	20,2%	20,0%	25,6%	21,0%	21,2%
2	8,6%	39,4%	8,0%	8,5%	6,2%	12,1%
1	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 experiencia 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) e a complexidade de entrar no site do SIAN. Não reconhece meu e-mail e senha. Ja tentei tambem de entrar pelo site GV.BR pelo aplicativo pelo CPF, tentei tambem de redefinir a senha mais sem sucesso (mesmo olhando no spam do meu computador, e 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 servico online, no site consulta.an.gov.br. Servico de otima qualidade, sempre recebo os documentos ou uma justificativa, mesmo se seja um pouco demorado (oq é compreensivel, dado o volume de solicitacoes)
- 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
- bravo! 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 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.

- 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 réplica, 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 1928/1935. 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 cartão 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 participacao-social@presidencia.gov.br porque no se ha encontrado la dirección o esta no puede recibir correo.

Esta es la respuesta del servidor remoto:

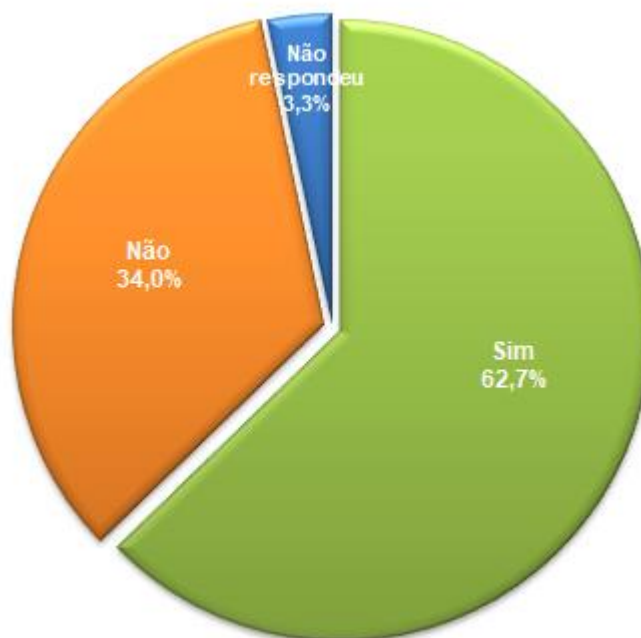
550 Too many invalid recipients

- 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 satisfeito 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 parabêniso 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

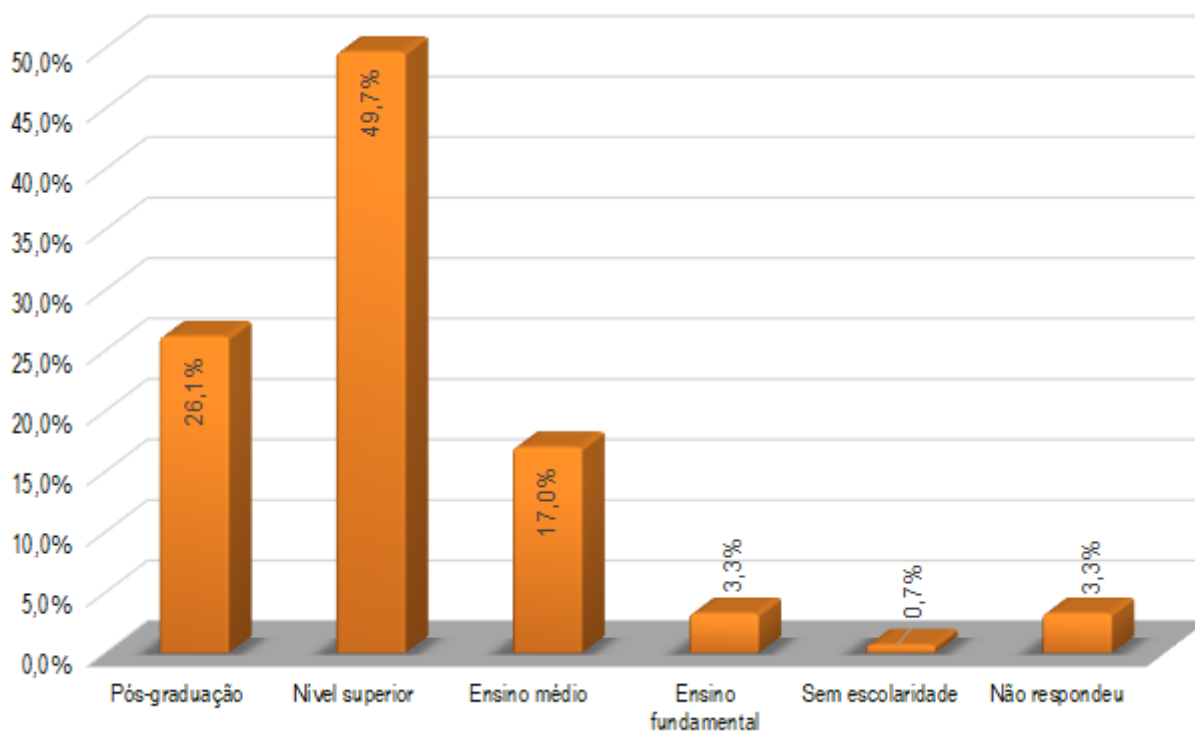
- O atendimento é excelente. Uma sugestão é que a cópia de documentos fosse mais rápida na entrega
- Fiquei muito satisfeita com o atendimento desde os seguranças do portão de entrada, faz recepcionistas da entrada e do guarda objeto, e dos atendentes, especialmente o Bruno que com toda a atenção e experiencia 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

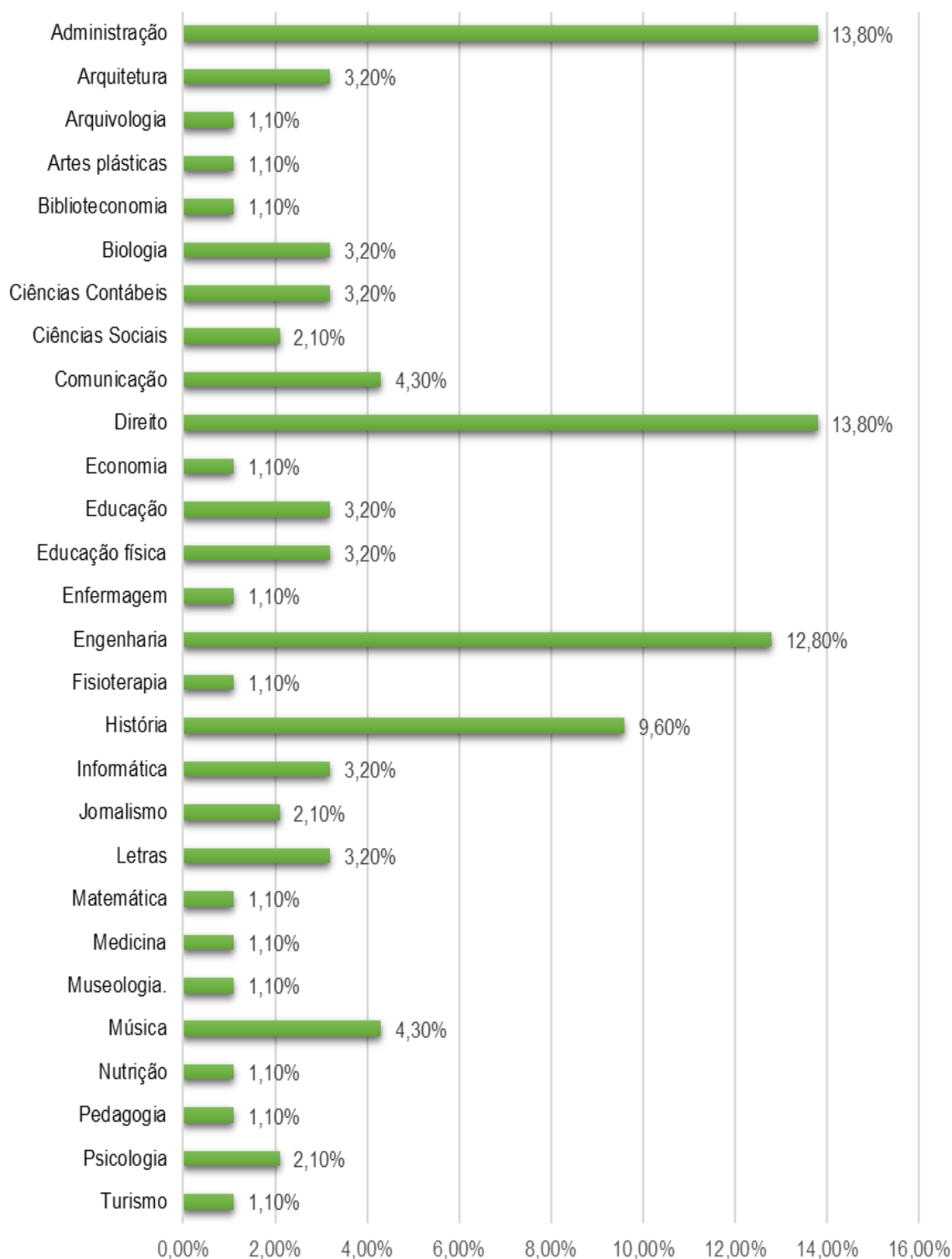
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



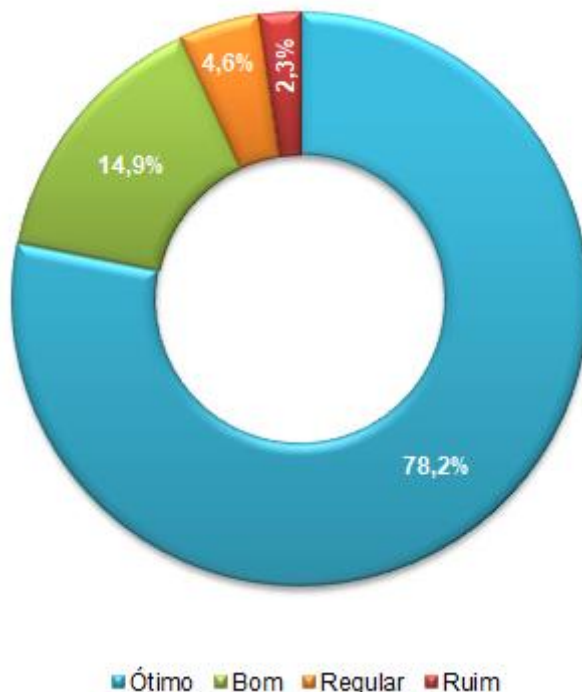
ESCOLARIDADE



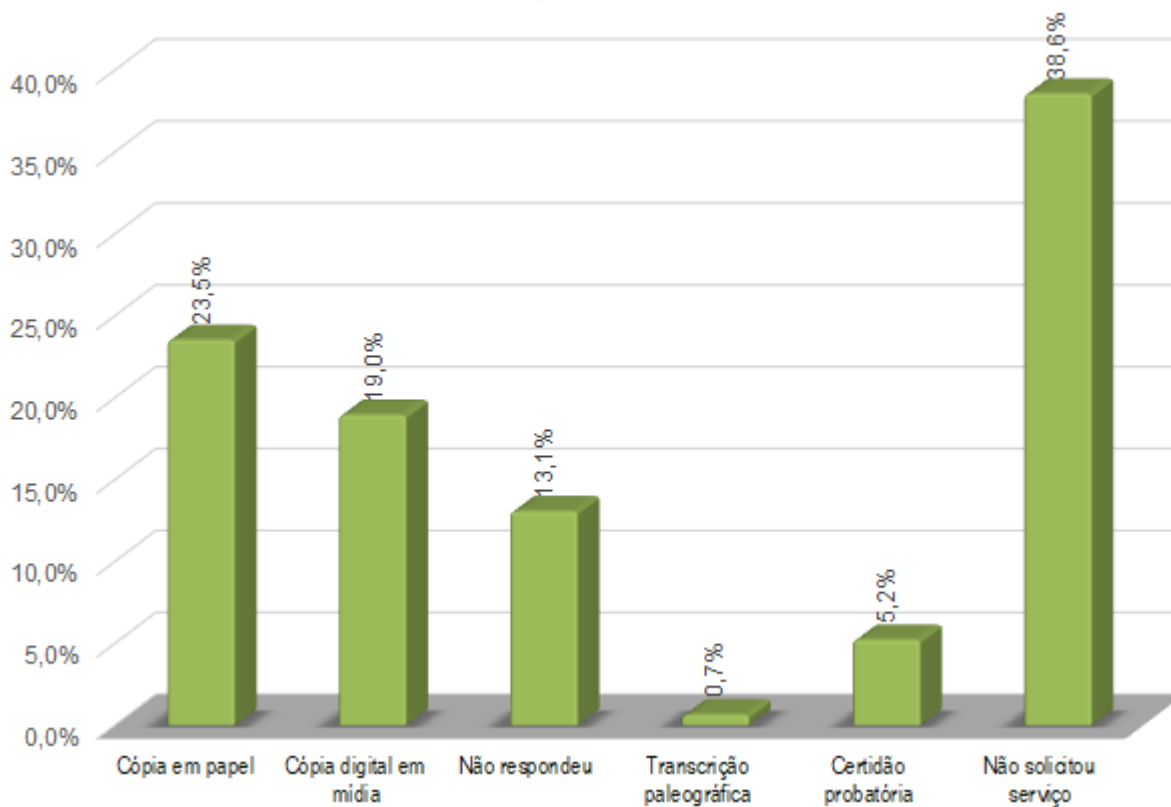
FORMAÇÃO



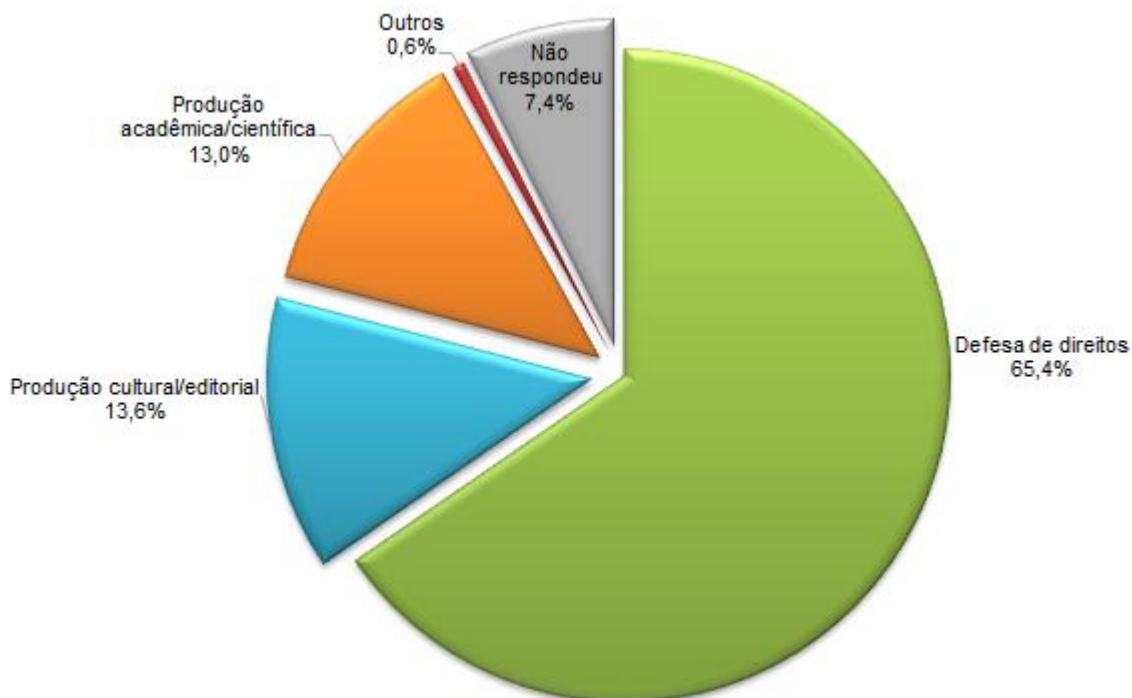
RECEPÇÃO



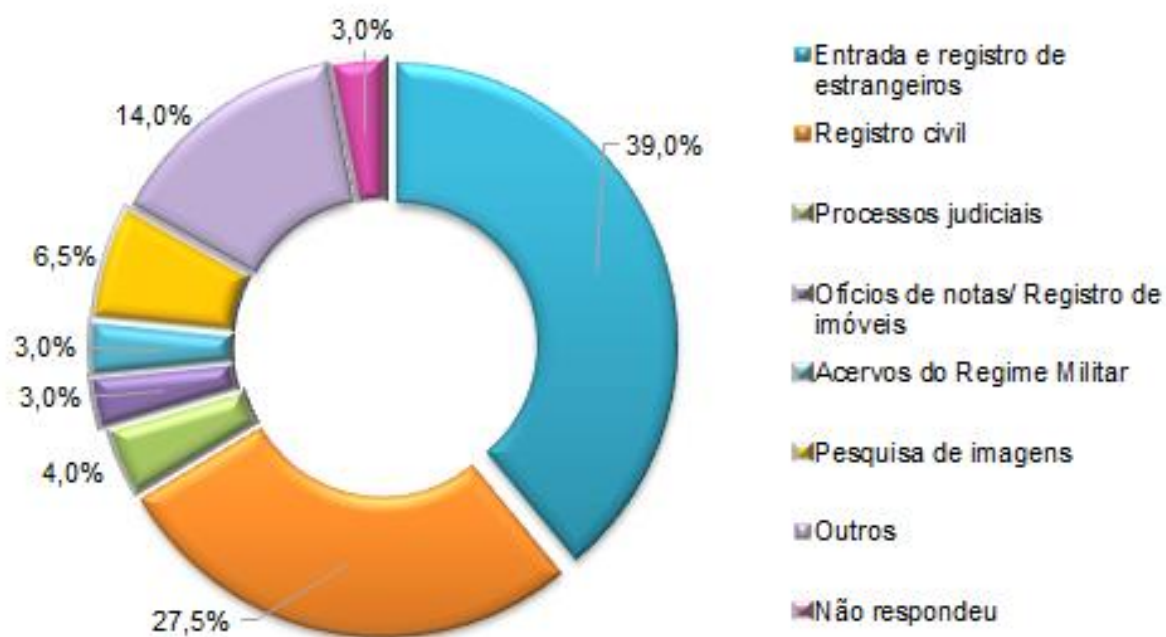
SERVIÇO SOLICITADO



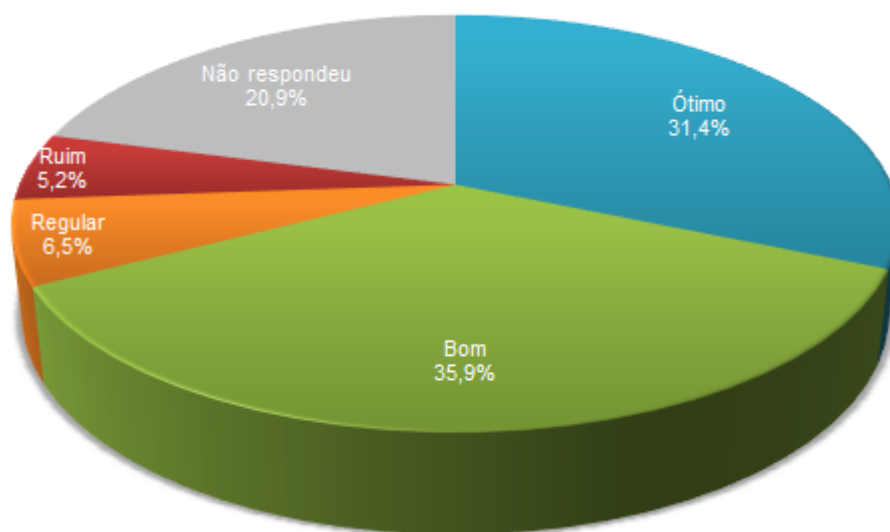
OBJETIVO DA PESQUISA



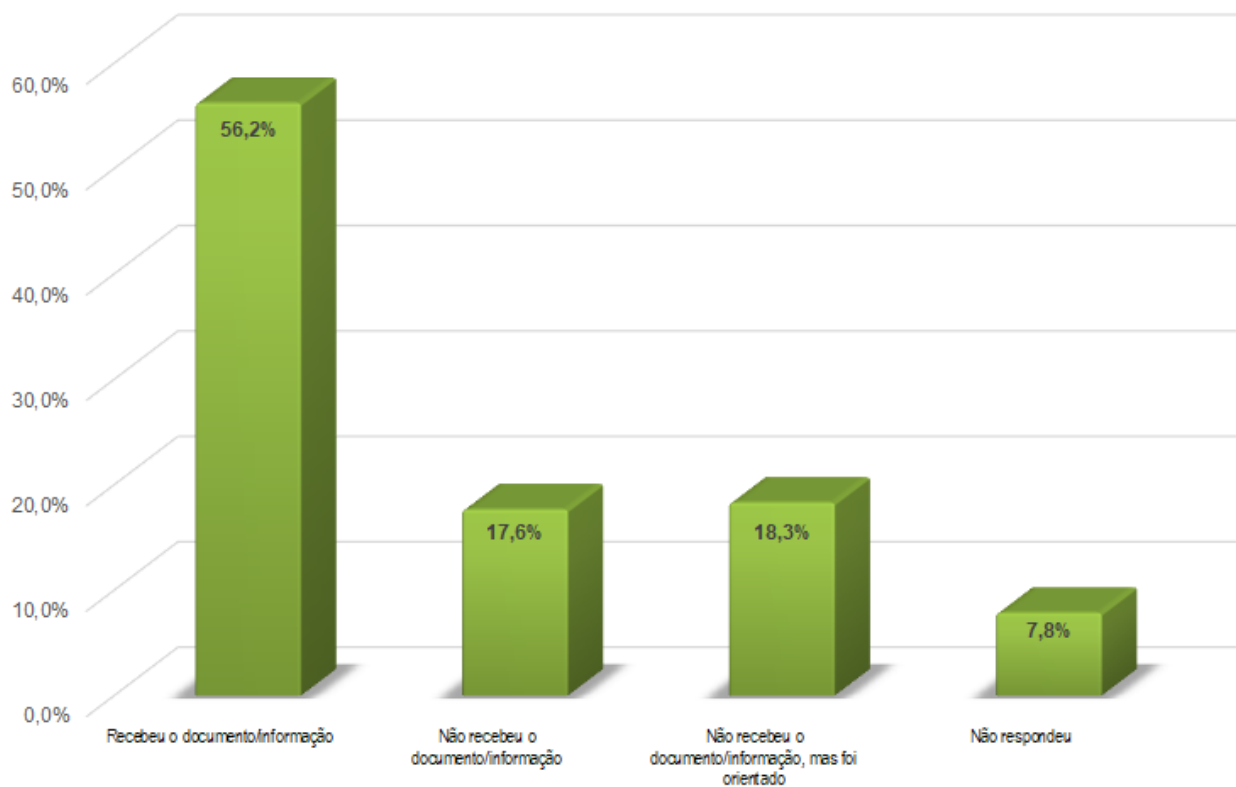
TEMA DE PESQUISA



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

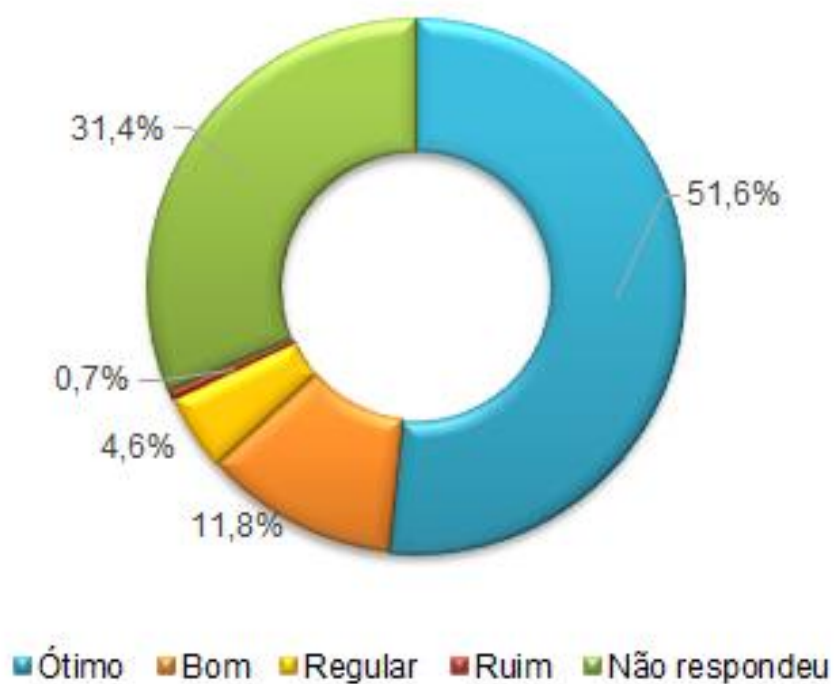


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA

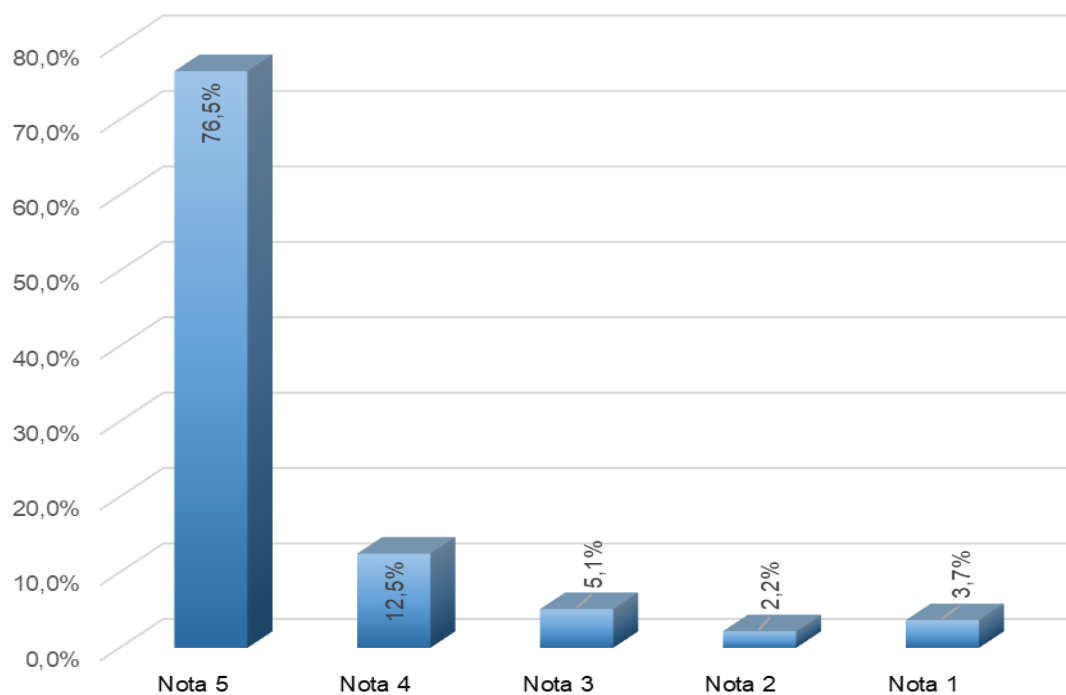


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS



NOTA



[illegible]

Nº	ESCOLARI- DADE	FORMAÇÃO	PRI- MEIRA VEZ?	COMO CONHE- CEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	SIAN	AVALIAÇÃ O SIAN		IPs	PREFERÊNCIAS	SUCES SO	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 PA- MEN TOS	ILUMI NA- ÇÃO	WI- FI		
				na internet	cultural/edit orial								serviç o										
64.	Ensino superior	Engenheiro Mecânico	Não	Através do Google	Defesa de direitos	Acervos do Regime Militar	Si m	Bom	Bom		Computador	Não	Não solicit ei serviç o									3	
65.	Ensino superior	Curso de formação de Oficiais 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 descendê ncia.	Defesa de direitos	Registro civil	Si m	Bom	Ótimo		Computador	Não, mas fui orient ado sobre como obter.	Não solicit ei serviç o		Ótimo		4	4	4	4	4	5	
66.	Ensino superior, Pós	Mestrado	Sim	internet	Defesa de direitos	Entrada e registro de estrangeiros, Registro civil	Si m	Regu lar	Bom		Não tenho preferência	Não, mas fui orient ado sobre como obter.	Cópia em papel	Bom	Ótimo		3	3	3	3	3	5	
67.	Ensino superior	Engenharia Eletrônica	Não			Fotografias de bondes do Rio de Janeiro	Si m	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

[illegible]

[illegible]

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

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):
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Localização do prédio | <input type="checkbox"/> Segurança das imediações (entorno) | <input type="checkbox"/> Acessibilidade (para pessoas com mobilidade reduzida) |
| <input type="checkbox"/> Equipamentos disponíveis para a pesquisa | <input type="checkbox"/> Iluminação | <input type="checkbox"/> 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:

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