

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

COORDENAÇÃO DE CONSULTAS AO ACERVO

NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA  
SOBRE  
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

MAIO  
2019

## APRESENTAÇÃO

---

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Núcleo de Estudos de Usuário da Coordenação de Consultas ao Acervo - COCAC, dá continuidade à publicação mensal do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento.

Este relatório apresenta as informações obtidas com a aplicação de questionário distribuído para os usuários da Sala de Consultas do prédio-sede do Arquivo Nacional, no Rio de Janeiro, e na unidade regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, assim como aquelas obtidas com o preenchimento do formulário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em maio de 2019.

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. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado no atendimento presencial e os Quadros de Tabulação dos resultados dos questionários.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em: <https://goo.gl/3RriEu>

## SOBRE A PESQUISA

---

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 31 de maio de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 35 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 11 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 31 respostas.

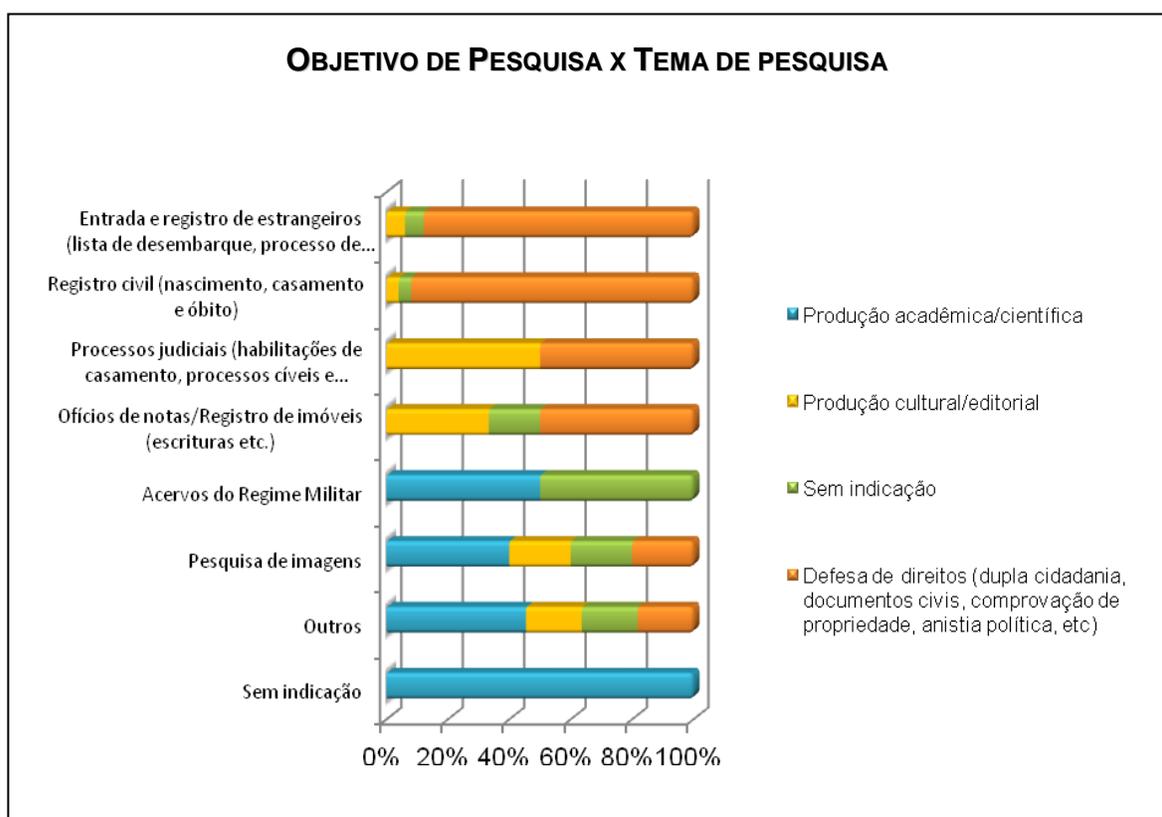
## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- Na sede, 91,4% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 54,8% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, 54,5% dos respondentes pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em maio, 28,6% tem pós-graduação, 57,1% tem nível superior, 11,4% ensino médio, e 2,9% ensino fundamental; em Brasília, 63,6% tem pós-graduação e 36,4% nível

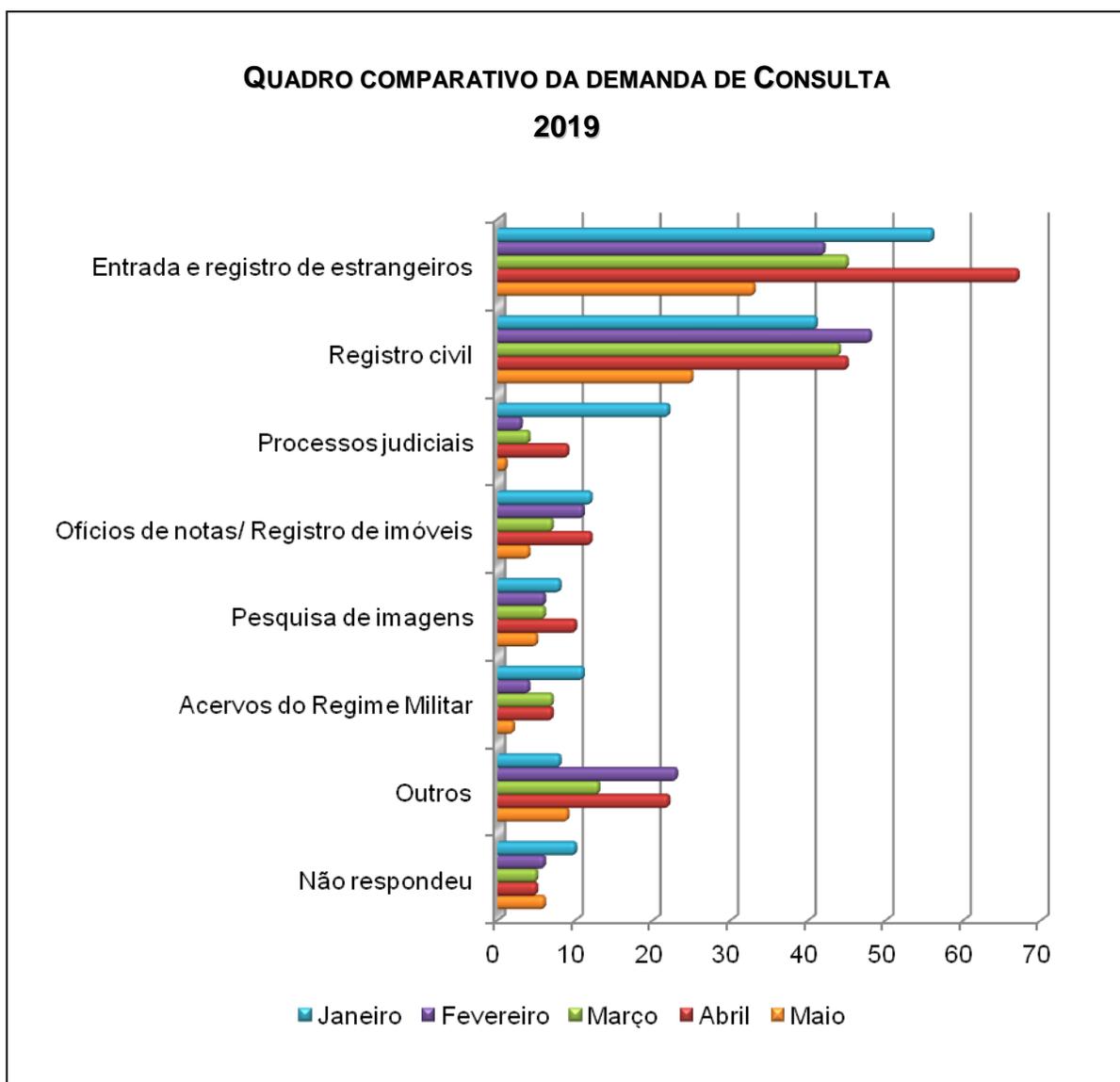
superior; no atendimento a distância, 29% tem pós-graduação, 41,9% nível superior, 19,4% ensino médio e 9,7% ensino fundamental.

- Em maio, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Comunicação (20,7%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Administração (22,7%). Em Brasília, a maior concentração foi em História (36,4%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 74,3% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 77,4% dos usuários. Em Brasília, a defesa de direitos era o objetivo de 9,1% dos respondentes.
- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 54,5% dos usuários de Brasília, 11,4% dos usuários do Rio e 6,5% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 8,6% dos usuários do Rio e de 9,7% dos usuários do atendimento a distância.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Estrangeiros e Registro Civil. A produção acadêmica/científica abarcou temas como o regime militar e pesquisa de imagens, além de outros citados, como Censura, violência, arquitetura da informação etc.

- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi Registro Civil (48,8%), seguido da Entrada e registro de estrangeiros (23,3%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (71%). Em Brasília, a maior incidência foi nos Acervos do Regime Militar e na Pesquisa de Imagens (18,2% cada).



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 54,3% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 31,4% bons, e 2,9% ruins; 11,4% não respondeu. Em Brasília, 90,9% dos usuários considerou ótimos os instrumentos de pesquisa e 9,1% os considerou bons. No atendimento a distância, 29% considerou ótimos os instrumentos, 61,3% bons, 3,2% regulares e 3,2% ruins; 3,2% não respondeu.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 65,7% dos usuários do Rio de Janeiro declara não ter preferência, 22,9% prefere instrumentos no computador, 8,6% prefere inventários e 2,9% não respondeu. Em Brasília, 63,6% não têm preferência e 36,4% prefere instrumentos no computador.
- 88,6% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; o atendimento no Balcão é ótimo para 91,4% dos respondentes da Sede. Em Brasília,

todos os respondentes consideraram ótimos os atendimentos na Recepção e no Balcão (100%).

- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 28,6% respondeu que recebeu o documento/informação, 28,6% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 20% não recebeu o documento/informação; e 22,9% não respondeu.
- No atendimento presencial do DF, 90,9% recebeu o documento/informação e 9,1% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los.
- No atendimento a distância, 54,8% recebeu o documento/informação; 19,4% não recebeu o documento/informação, 22,6% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 3,2% não respondeu.
- 40% dos respondentes da Sede pediu cópia em papel e 60% não solicitou serviço. Em Brasília, 33,3% solicitou cópia digital em “nuvem” e 66,7% não solicitou serviço. No atendimento a distância, 34,5% dos respondentes não solicitou serviço, 24,1% pediu cópia em papel, 20,7% cópia digital em “nuvem, 10,3% cópia digital em mídia,” 6,9% certidão probatória e 3,4% transcrição paleográfica.
- 58,1% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 29% as considerou boas e 12,9% regulares.
- 41,9% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido, 19,4% deu nota 9, 16,1% nota 7, 12,9% nota 8, 6,5% nota 6, e 3,2% nota 1.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 31,4% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 72,7% são positivas. As demais observações se referem ao mau estado dos computadores, falta de ar refrigerado na Sala e demora no atendimento. Em Brasília, 72,7% dos respondentes deixou comentários, todos elogios (100%).
- 70% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 47,6% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões a demora no atendimento e problemas com o SIAN.

## **OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE**

---

- Atendimento excelente, serviço muito bom. Dados insuficientes, poderia ser melhor feito. Apresentação (...), objetivo irregular. No geral bom. Preciso uma forma de consulta diferente, mais próxima a nossa realidade, obrigado. [ass.]
- Ambiente agradável, bem recebido, e espero voltar para outros assuntos ou pesquisa. [ass.] 30/04/2019
- Melhorias nos computadores!!!
- Gostei muito do atendimento em todos os setores. Pessoal educado e a Andrea que me atendeu no guiche 03. Foi muito atenciosa e pelo que me passou super informada. Gostei!!! Nota 10!!! 03/05/2019
- Na tentativa que foi em casa não consegui a informação que precisava. Daí foi vindo pessoalmente para melhor me orientar. Fiquei muito impressionado com a atenção de todos os funcionários, desde a recepção até o atendimento pessoal. A funcionária do guichê 3, desdobrou-se no interesse de eu conseguir a informação demandada e orientou-me para fazer a pesquisa de casa. Fiquei, como brasileiro, orgulhoso do serviço prestado pelo AN e parabênzo a todos. [ass] 06/05/2019
- Ótimo atendimento, funcionários super atenciosos. 06/03/2019
- Parabéns pela organização e pelo atendimento dos funcionários. Nota 10. parabéns. 06/05/2019
- Muito satisfeito com atendimento recebido. 22/05/2019
- Não demorar para ser chamado nos guichês de pesquisa. 10/05/2019
- Meu especial agradecimento à funcionária Célia, pelo seu profissionalismo, educação e boa vontade no atendimento. É um exemplo a ser seguido por todos nós brasileiros. [ass.] 23/05/2019
- Falta ar refrigerado na sala de pesquisa. 24/05/2019

## **OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF**

---

- Muito agradecido à Vivien pela atenção e disposição, ajudou muito na pesquisa.  
23/04/2019
- Belíssimo trabalho do Arquivo Nacional Rio e Brasília. Em ambos eu consegui sucesso em minhas buscas. Emocionante, por sinal. Grata!
- Servidores muito receptivos; e atendimento e instruções enriquecedoras, contribuindo para despertar o interesse dos estudantes e professores a pesquisar nos arquivos do SIAN.
- O atendimento da Senhora Deisy e do Senhor Guaracy foram extraordinários! Neste sentido, destaco: qualificadas orientações, acesso aos documentos, atendimento e atenção específicos à necessidade de pesquisa. O sentimento é de satisfação e alegria pela presteza no atendimento. Pudera que a Administração pública federal reconhecesse essas pessoas, que fazem do seu trabalho, a satisfação do servir. Com certeza, a volta para mais atividades de pesquisa serão vislumbrados. Gratidão pela excelência no atendimento. Att, [ass.]
- Gostei muito do atendimento e da cordialidade dos funcionários.
- Ótimo atendimento, equipe solícita, educada e prestativa.
- Obrigada pela receptividade!
- Foi ótimo!

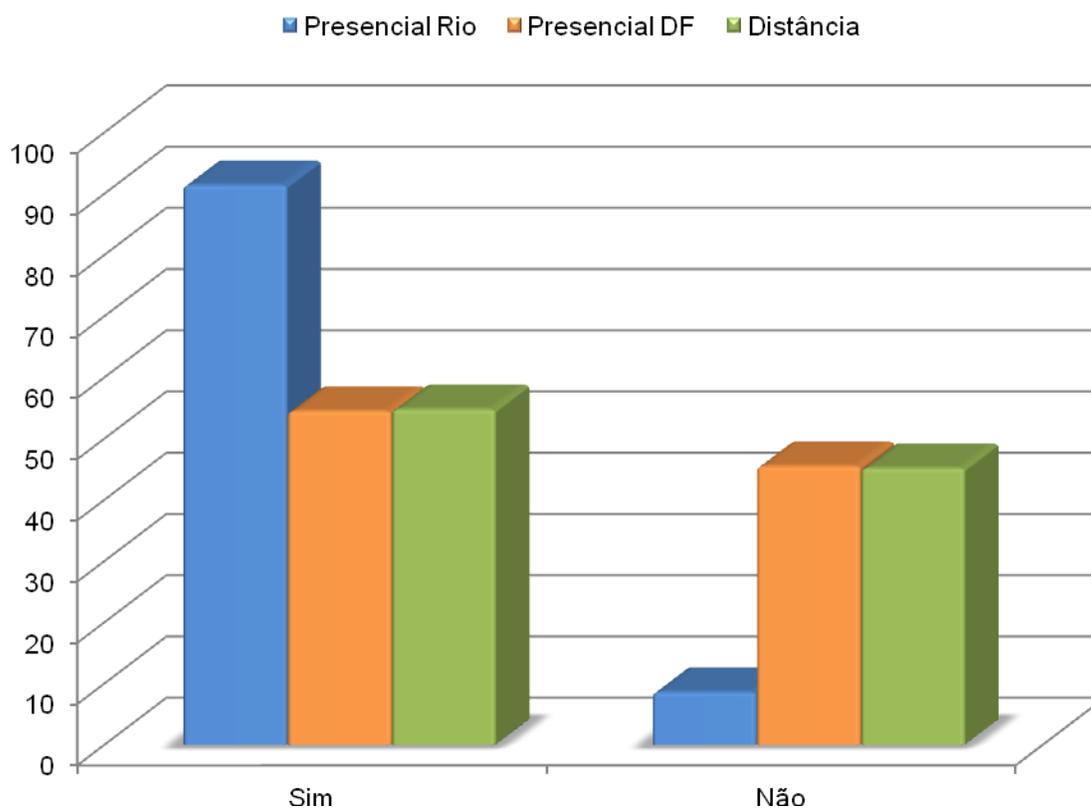
## **OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA**

---

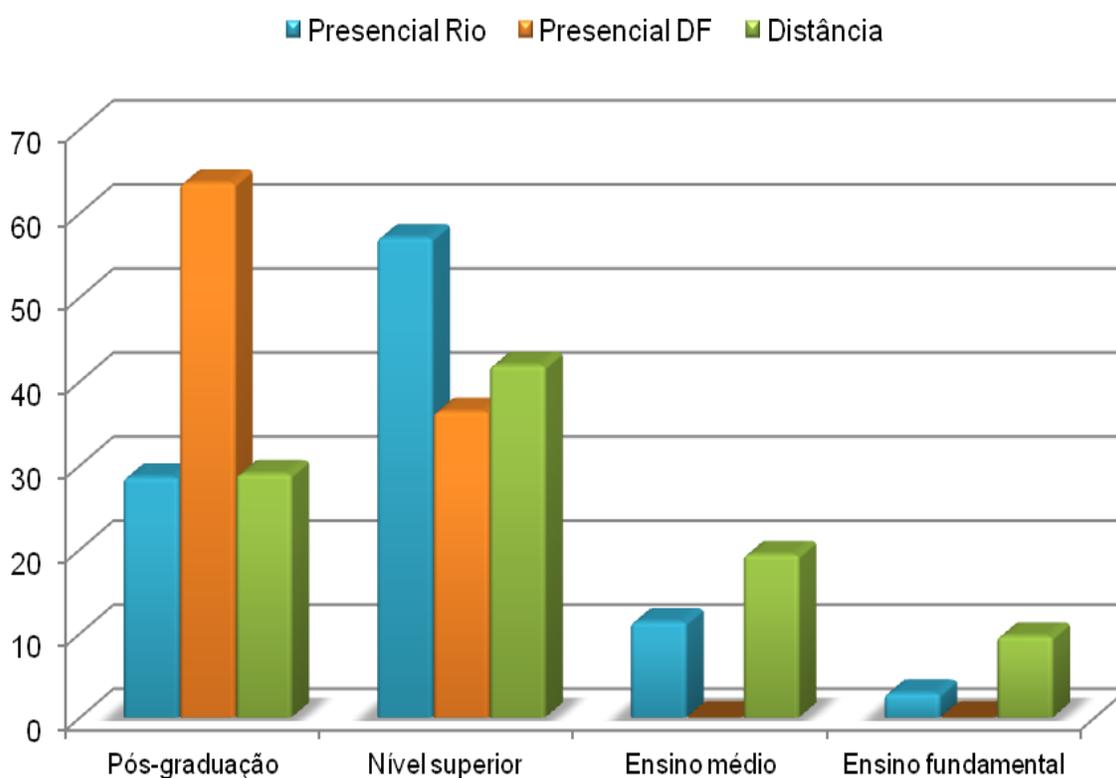
- Recebi resposta imediata, mas vou fazer a solicitação por outros canais sugeridos.
- Nesta pesquisa específica, o status foi alterado para finalizada, sem informar o resultado da pesquisa. Mas enviei mensagem questionando e prontamente foi enviado o resultado, embora não conste a família procurada.
- Considero um bom atendimento, mas tenho certeza que o serviço terá um desenvolvimento com o progresso da tecnologia.
- Quando a pessoa envia o doc da lista de desembarque poderiam agilizar o proc de emissão da mesma afinal não é necessário pesquisa do arquivo .
- Ao iniciar a pesquisa, poderiam informar um prazo mesmo que estimado para a conclusão.

- Muito bom. Creio apenas que a plataforma de pesquisa do SIAN poderia ser mais intuitiva para os não iniciados.
- Agradeço a atenção do pessoal do Arquivo Nacional.
- Ótimo, rápido, excelente
- Muito bom o atendimento. Rápido e eficiente. O sistema de consulta é muito bom e permite o acompanhamento da demanda. Parabéns!
- Bom atendimento
- Tinha que ter uma aceso para os devidos pagamentos mais fácil para as pessoas que não sabem muito bem mover por internet.
- Aguardo maiores informações
- Excelente atendimento!
- Adorei o atendimento do Anderson
- Rápido, eficiente e esclarecedor.
- Recebi mensagens do Arquivo Nacional. Estão pesquisando, também recebi orientação como pesquisar fichas consulares. Mas pelas pesquisas que fiz não confere com o ano que pesquisei 1891.
- Pouca clareza e até um pouco complicado a pesquisa no site do SIAN
- Fazem o possível para auxiliar na busca de dados que procuro
- O atendimento melhorou em termos de automatização dos pedidos e acompanhamento das solicitações, o que é elogiável. Contudo, continua o prazo muito moroso para conclusão dos atendimentos pois, para obter uma cópia digital, via nuvem, de um Prontuário de Registro de Estrangeiro, leva-se mais de 2 meses, o que parece-me excessivo.
- Gostaria que soubessem do descaso e como são as comunidades terapêuticas no Rio Grande do Sul.
- Prefiro solicitar a consulta pelo <http://consulta.an.gov.br> pois é um diálogo aberto com os pesquisadores que são mais aptos e rápidos na pesquisa bem como conhecem o Arquivo Nacional melhor do que um usuário comum.

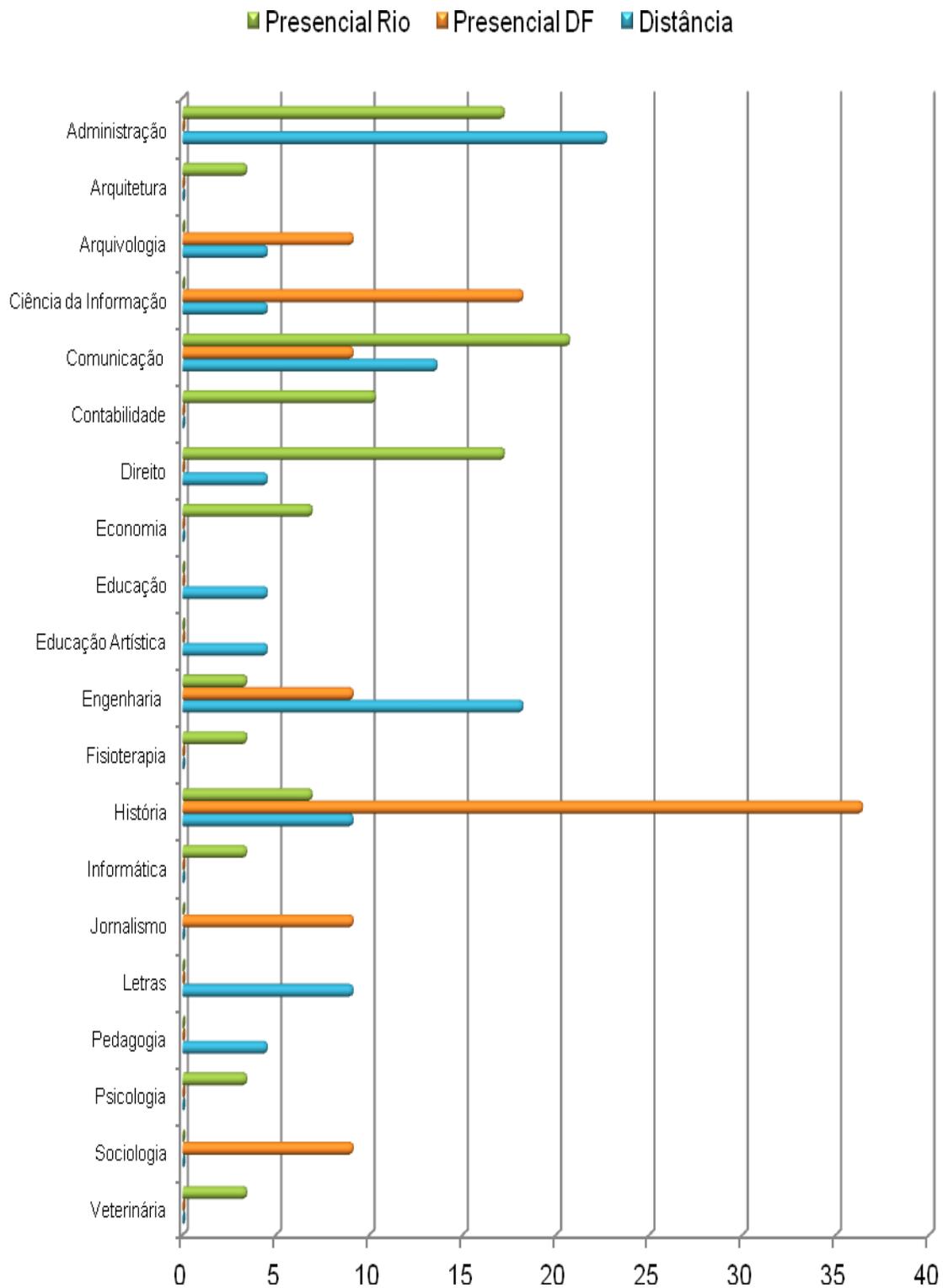
### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



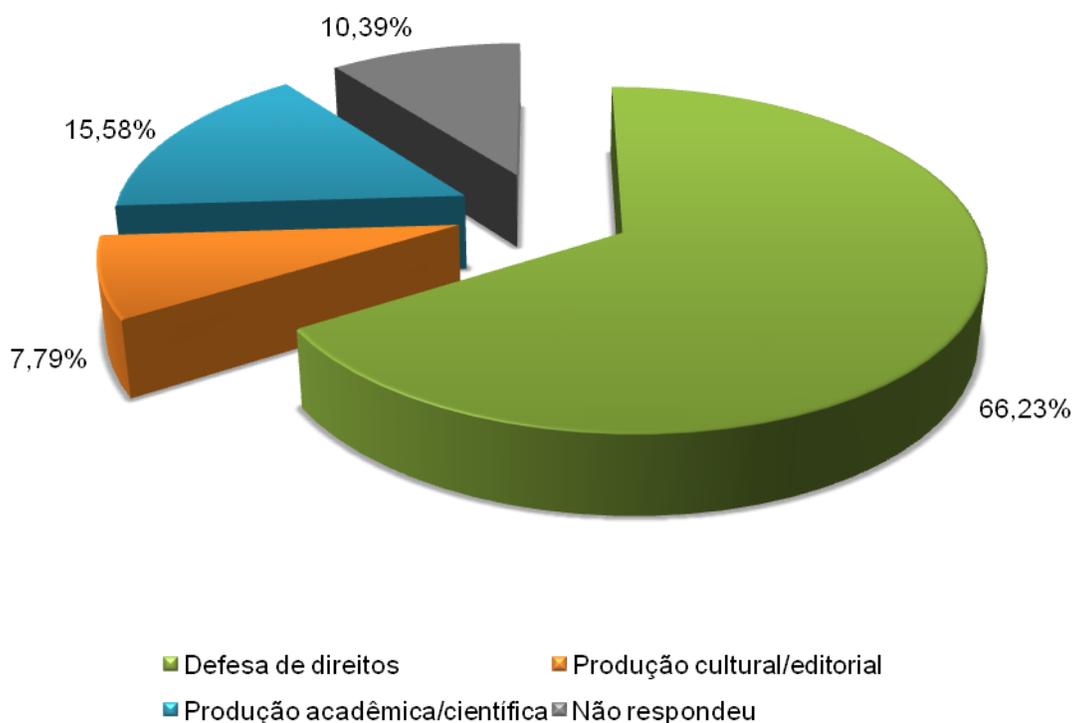
### ESCOLARIDADE



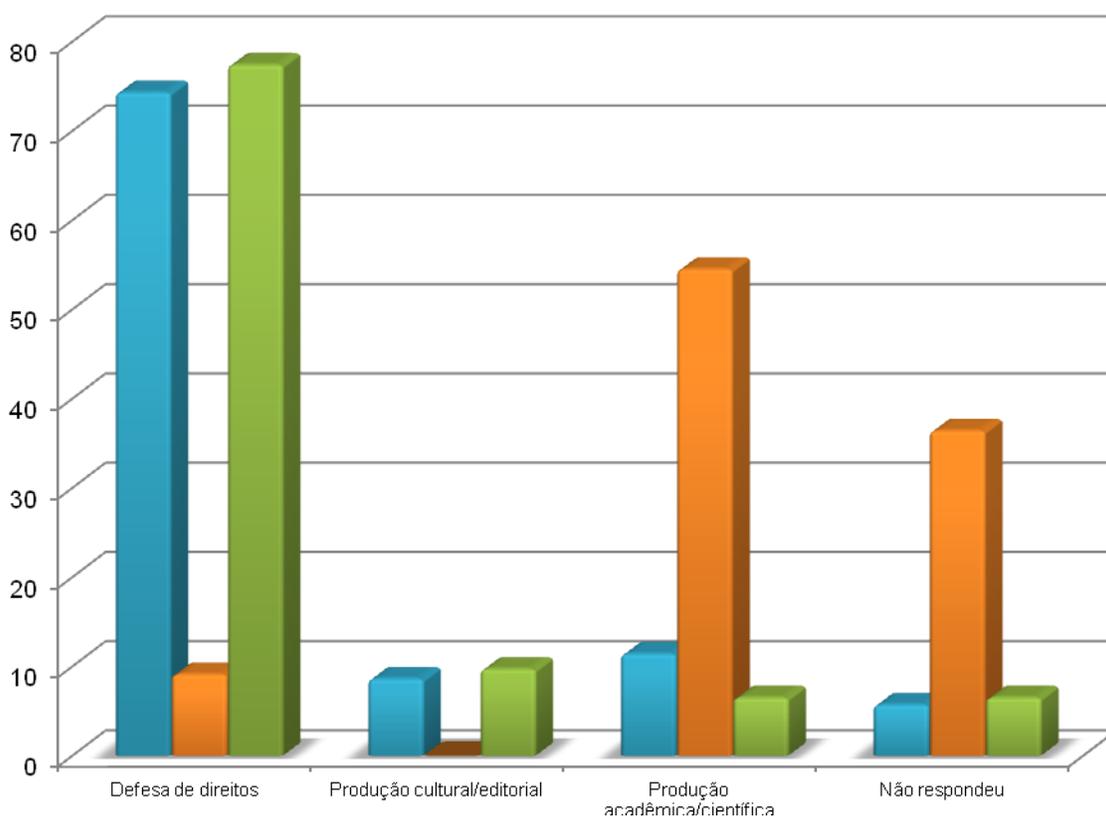
### FORMAÇÃO\*



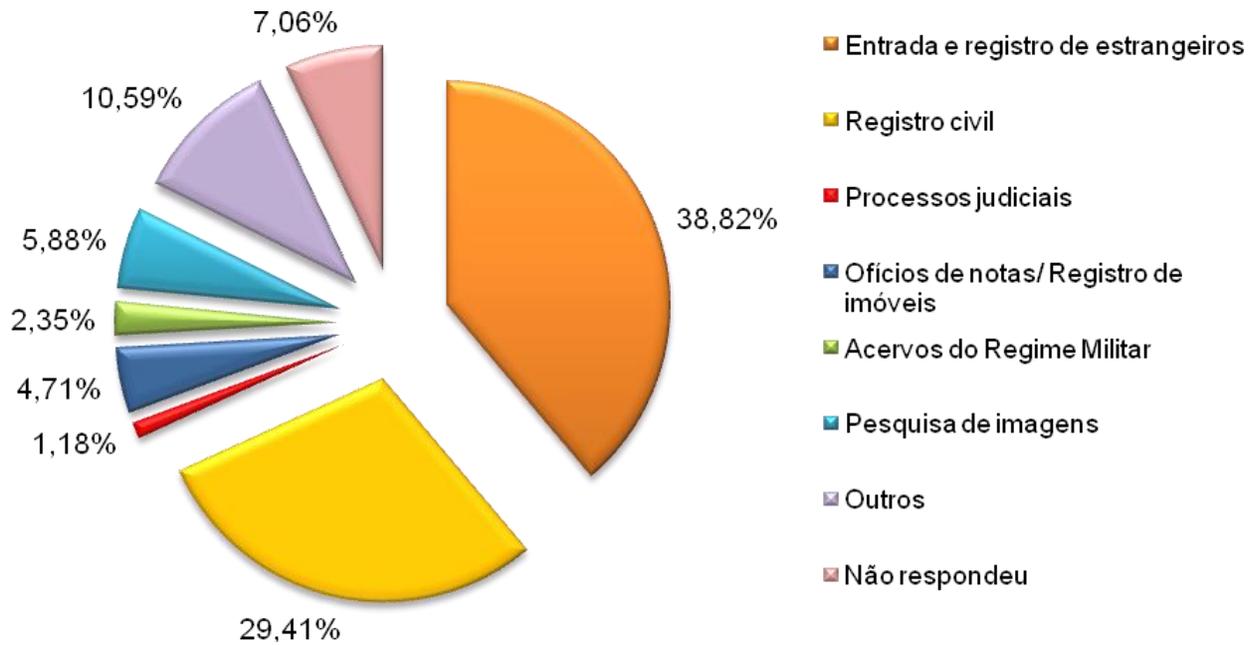
**OBJETIVO DA PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



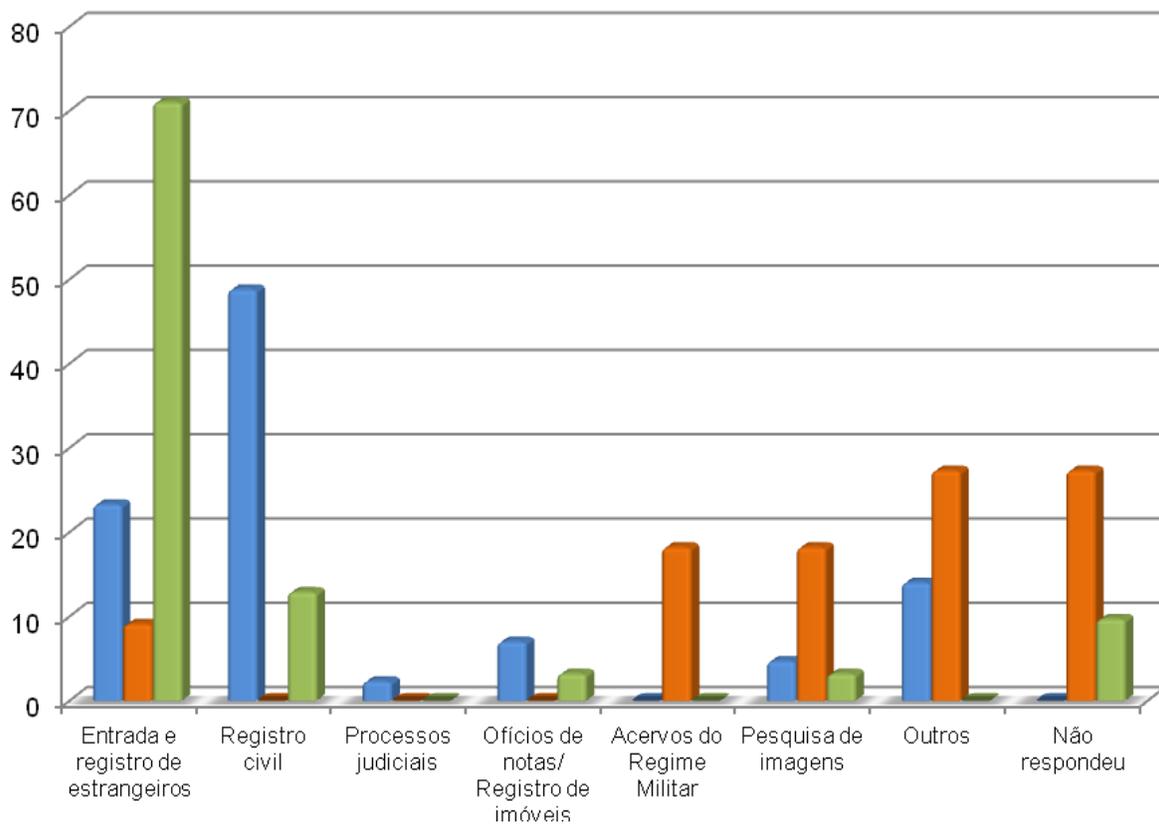
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



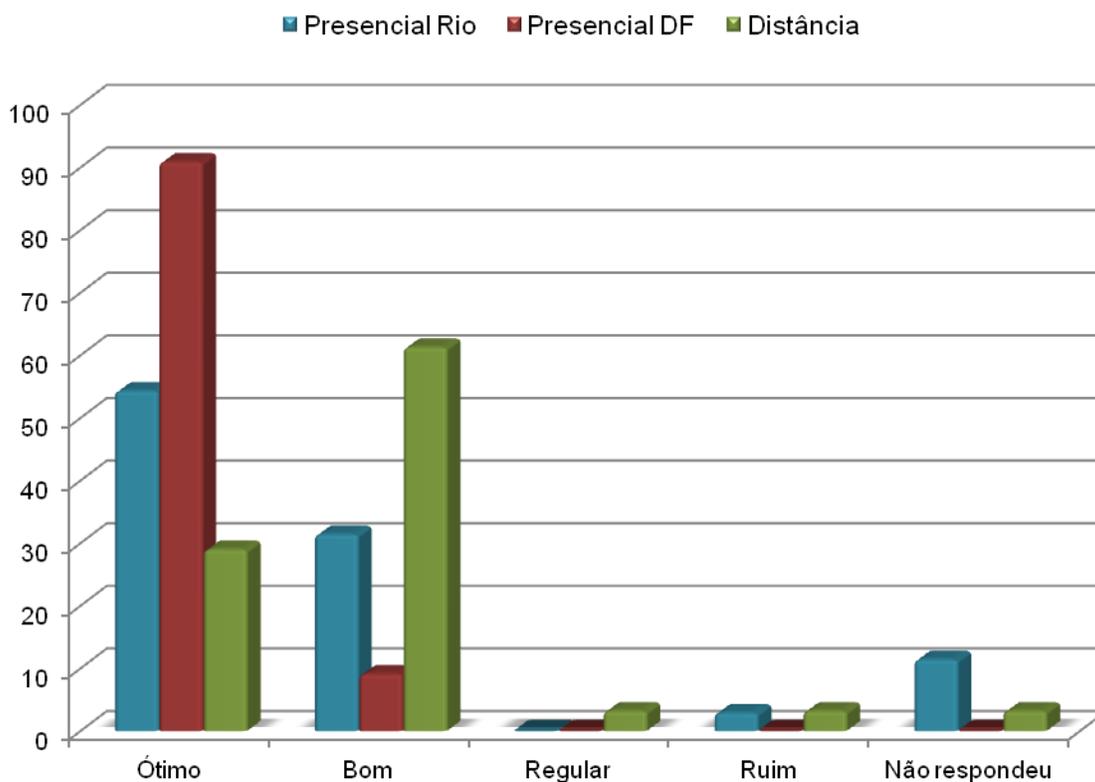
**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



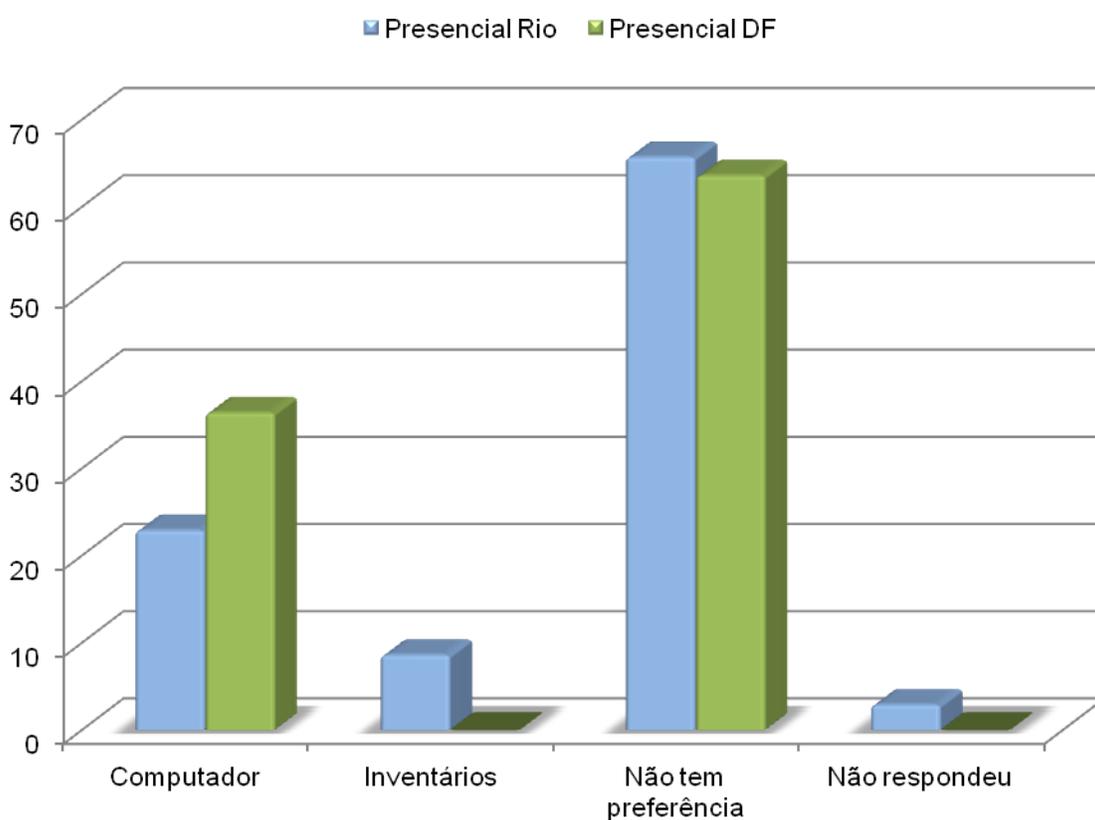
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



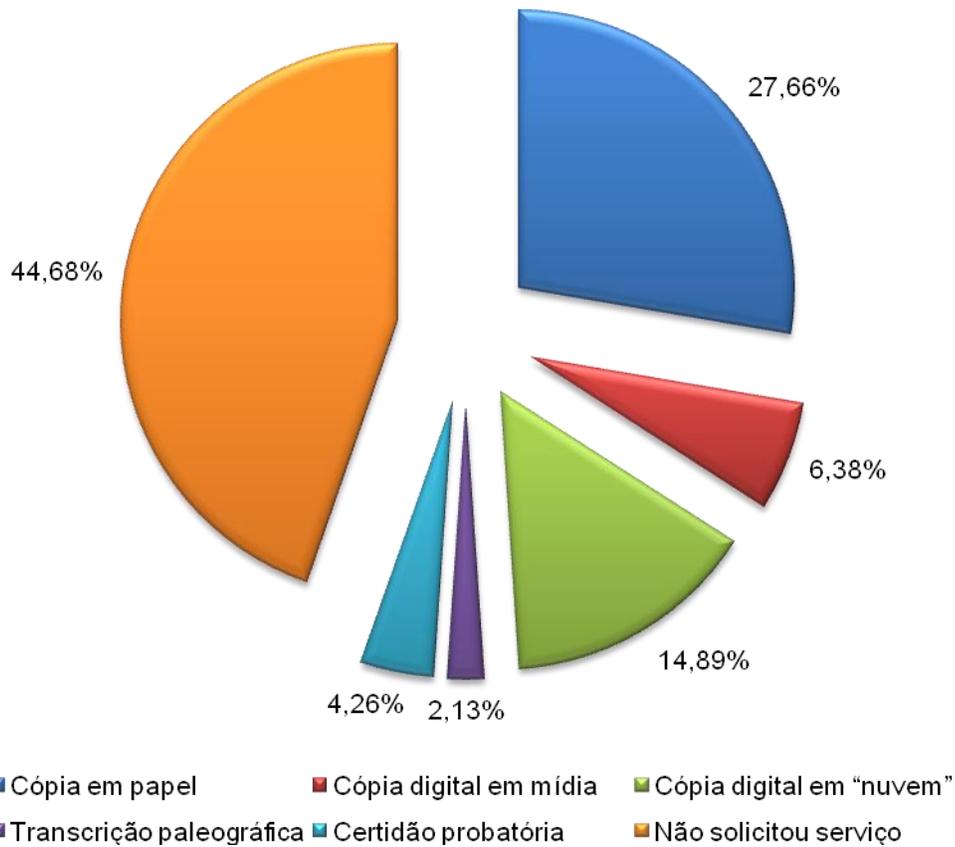
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



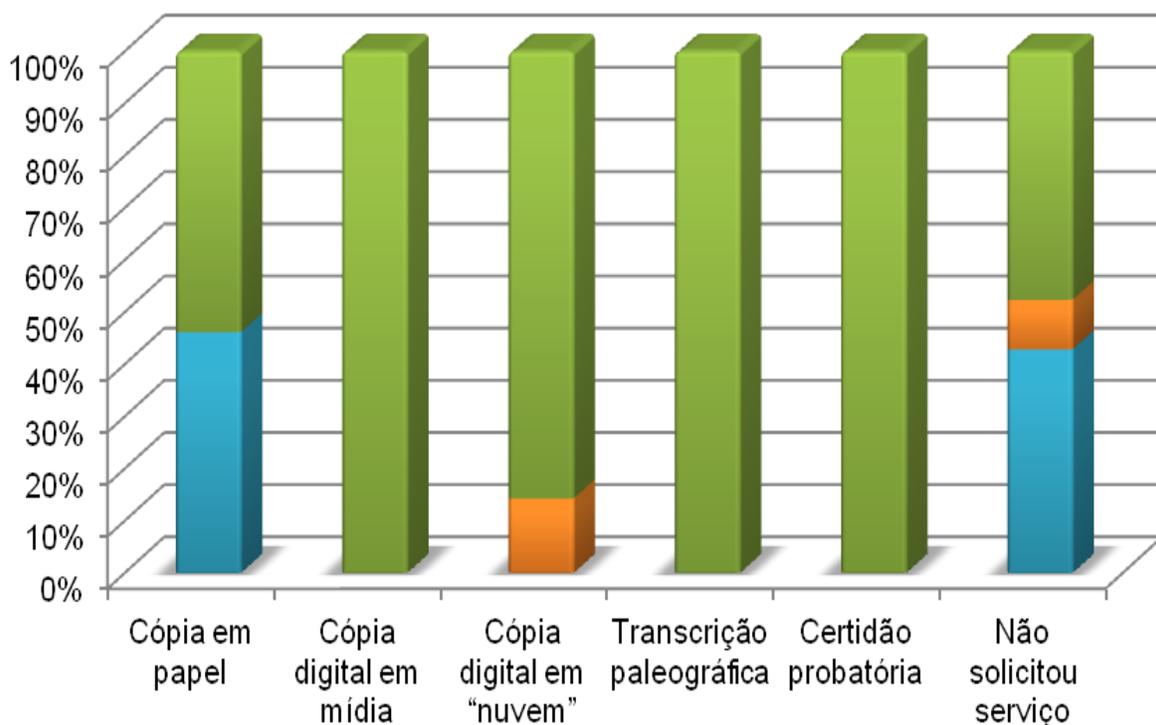
### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



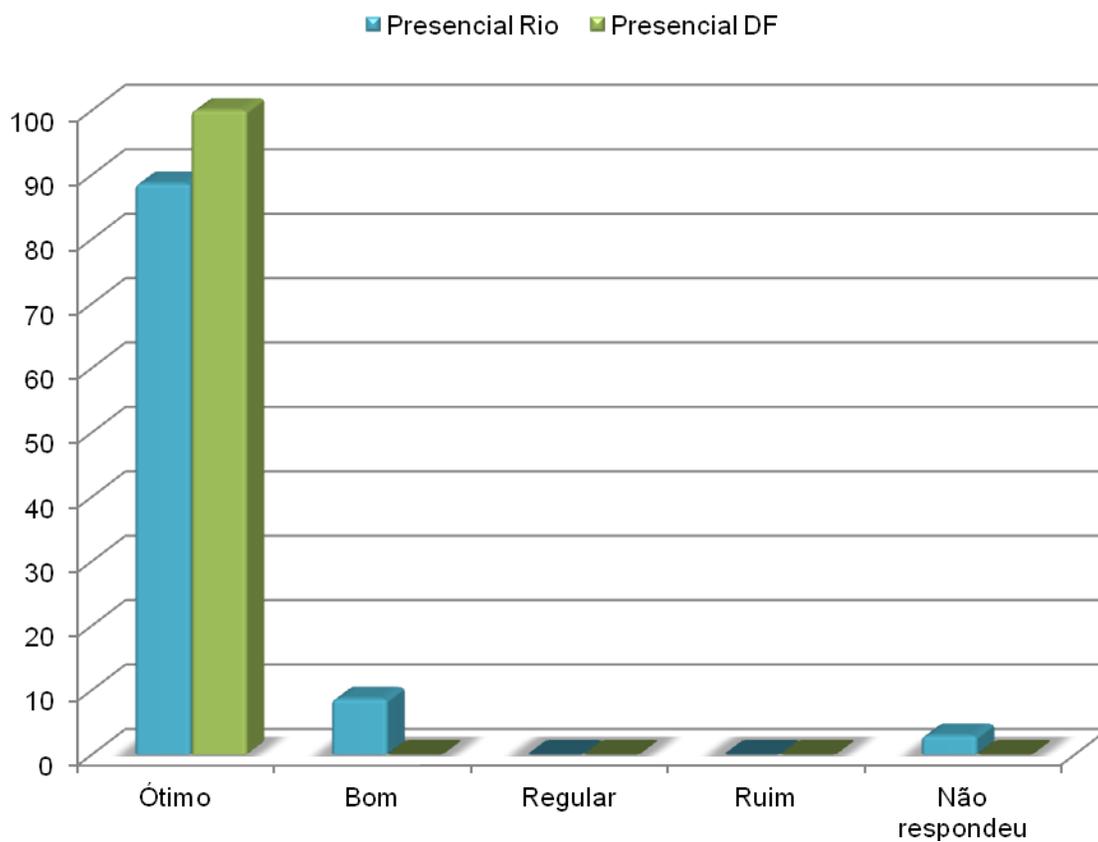
### SERVIÇO SOLICITADO



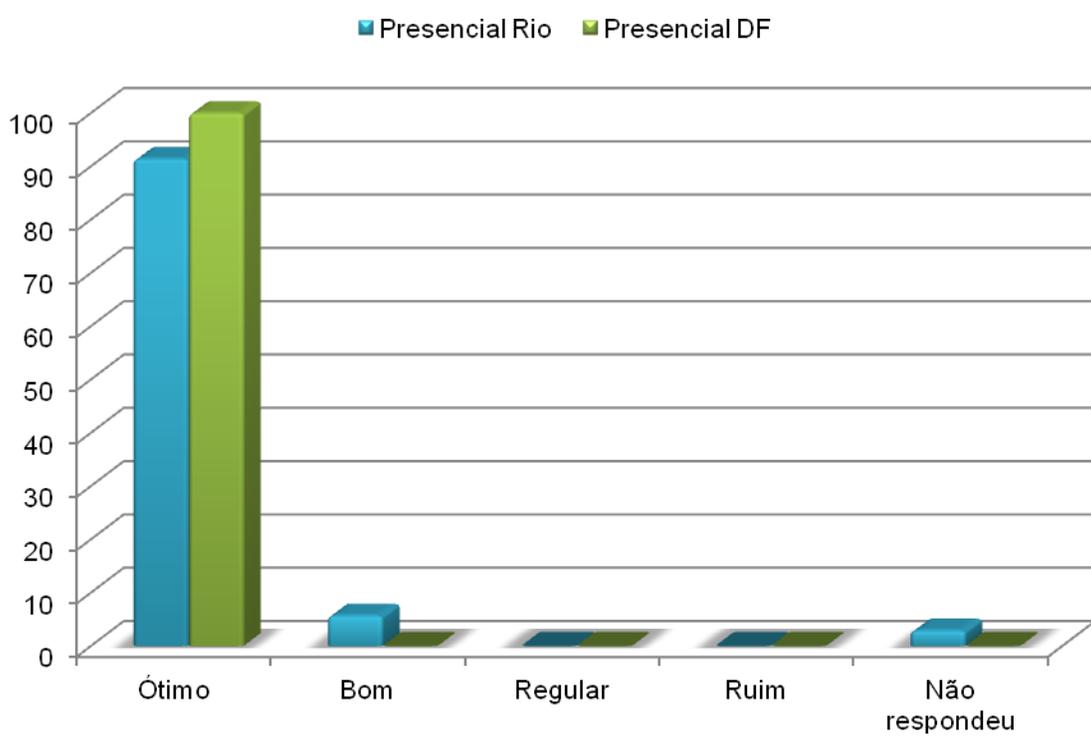
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



### ATENDIMENTO NO BALCÃO



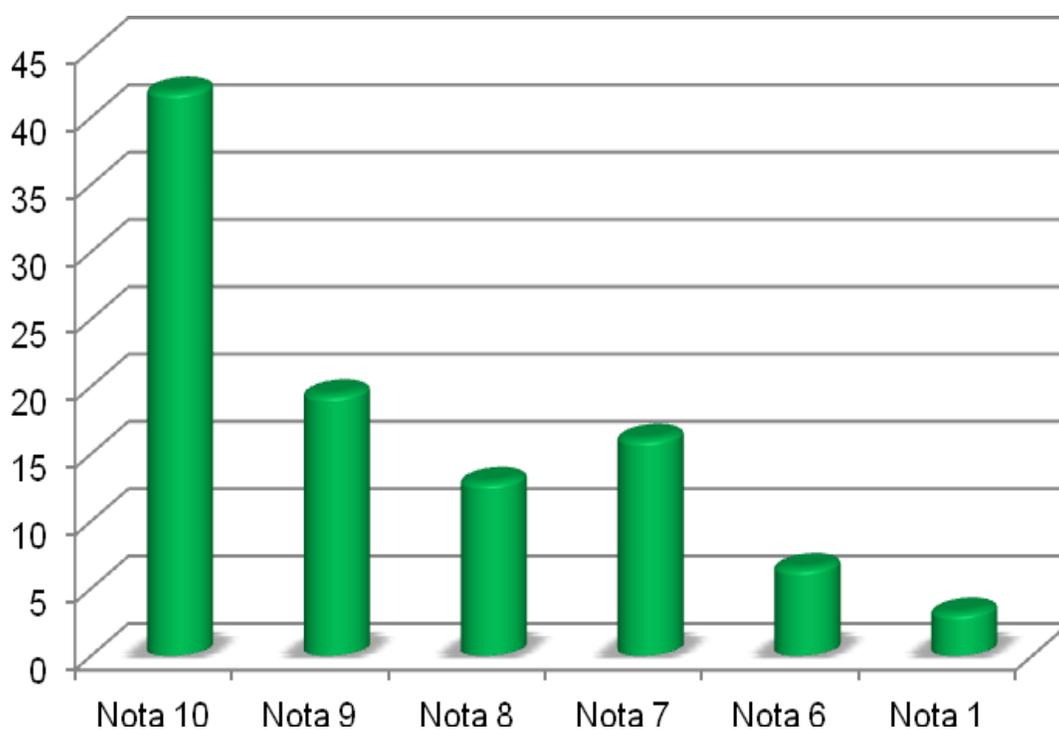
## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

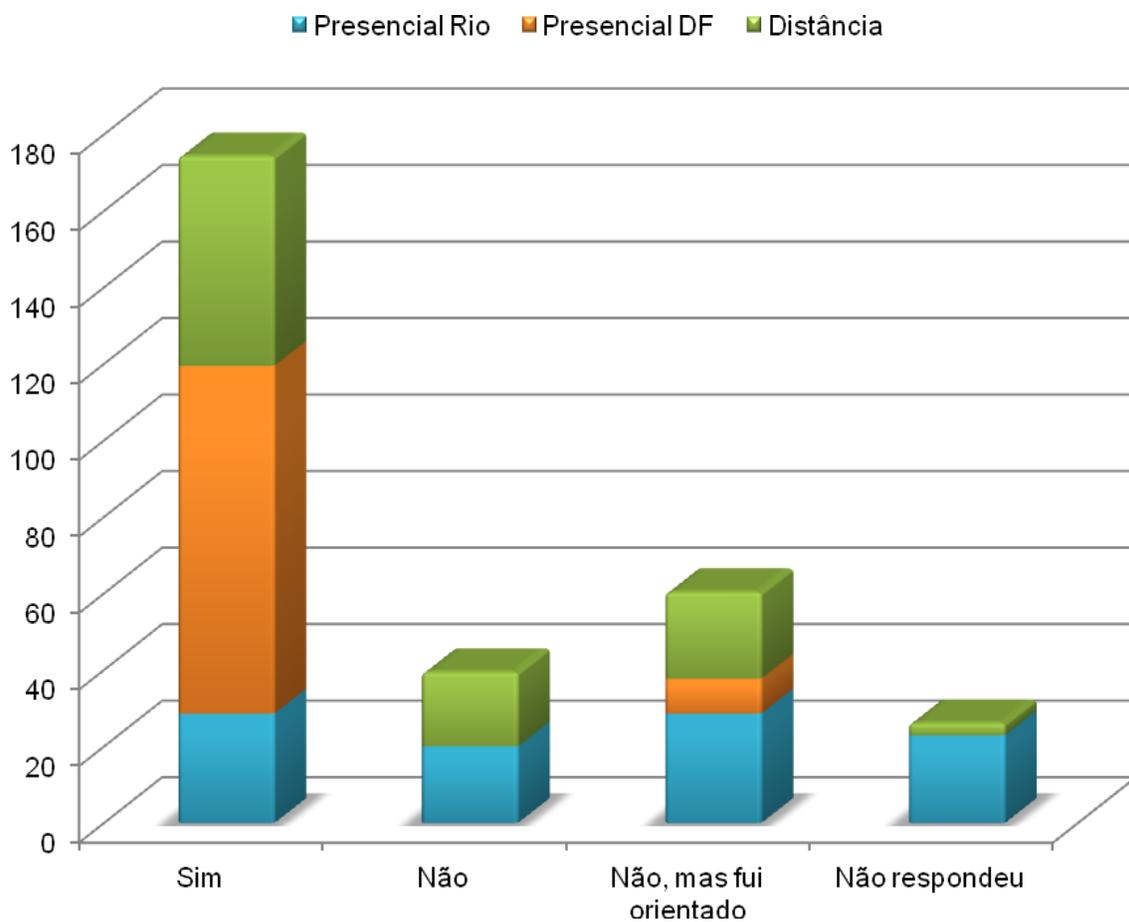
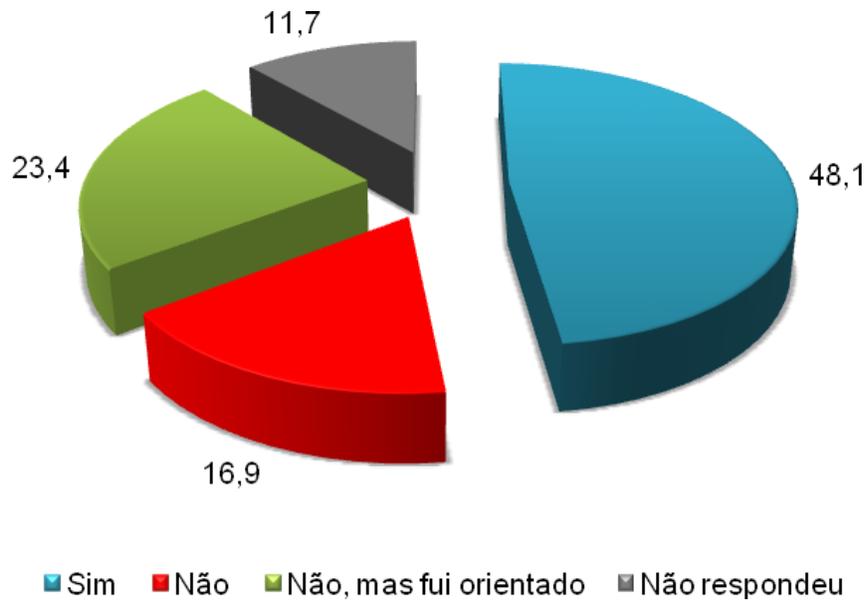


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular

### NOTA



**SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA**  
(% Presencial Rio + Presencial DF + Distância)





## 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 DESTES ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.**

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

Não tenho estudo

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? .....

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)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

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

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

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros: .....

.....



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEP- ÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE- RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Design	Não	-	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Muito agradecido à Vivien pela atenção e disposição, ajudou muito na pesquisa. 23/04/2019
2	Pós	Jornalismo	Sim	Por meio de colegas de trabalho	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	14/02/2019
3	Pós	Engenharia Química	Não	Site SIAN	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Belíssimo trabalho do Arquivo Nacional Rio e Brasília. Em ambos eu consegui sucesso em minhas buscas. Emocionante, por sinal. Grata!
4	Superior	História	Sim	Através das disciplinas na universidade	Acadêmica	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	-
5	Superior	História	Não	Indicação de um professor	-	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	-
6	Pós	Ciências Sociais	Sim	Referência em pesquisa acadêmica	-	Outros: visita técnica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Servidores muito receptivos; e atendimento e instruções enriquecedoras, contribuindo para despertar o interesse dos estudantes e professores a pesquisar nos arquivos do SIAN.
7	Pós	Arquivologia	Não	Por pesquisa	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	O atendimento da Senhora Deisy e do Senhor Guaracy foram extraordinários! Neste sentido, destaco: Qualificadas orientações, acesso aos documentos, atendimento e atenção específicos à necessidade de pesquisa. O sentimento é de satisfação e alegria pela presteza no atendimento. Pudera que a Administração pública federal reconhecesse essas pessoas, que fazem do seu trabalho, a satisfação do servir. Com certeza, a volta para mais atividades de pesquisa serão vislumbrados. Gratidão pela excelência no atendimento. Att, [ass.]
8	Superior	Tecnólogo em Secretariado	Sim	Através do trabalho (já tinha ouvido falar, mas não havia visitado)	-	Outros: levantamento histórico	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	Gostei muito do atendimento e da cordialidade dos funcionários.
9	Pós	História	Não	Sugestão de outros pesquisadores em 2011	Acadêmica	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	Ótimo atendimento, equipe solícita, educada e prestativa.
10	Pós	História/ Ciência da Informação	Sim	Quando iniciei a graduação em História em 2004	Acadêmica	Outros: Censura	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	Obrigada pela receptividade!
11	Pós	Ciência da Informação	Sim	Na minha área de atuação	Acadêmica		Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Foi ótimo!

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Ofício de notas/ Outros: escritura e carta de doação, tabelião Bustamente Sá de 1891	Ótimo	Ótimo	Ruim	Inventários	Não	Ruim	Não	-	Atendimento excelente, serviço muito bom. Dados insuficientes, poderia ser melhor feito. Apresentação (...), objetivo irregular. No geral bom. Preciso uma forma de consulta diferente, mais próxima a nossa realidade, obrigado. [ass.]
2	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Encaminhado por agente do 1º Cartório	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	Não solicitei	Ambiente agradável, bem recebido, e espero voltar para outros assuntos ou pesquisa. [ass.] 30/04/2019
3	Pós	Gestão Empresarial	Sim	De passar na rua	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	02/05/2019
4	Superior	Gestão Pública	Sim	O prédio	Cultural	Outros: impactos de violência no desenvolvimento humano integrado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	02/05/2019
5	Pós	Direito/ Odontologia	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
6	Superior	Cinema e Audiovisual	Sim	Através de indicação	Cultural	Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	-	-
7	Superior	Cinema	Sim	Professor	Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	-	Melhorias nos computadores!!!
8	Ensino médio	-	Sim	Site	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Não	Não solicitei	-
9	Superior	Marketing	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Gostei muito do atendimento em todos os setores. Pessoal educado e a Andrea que me atendeu no guiche 03. Foi muito atenciosa e pelo que me passou super informada. Gostei!!! Nota 10!!! 03/05/2019
10	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-
11	Fundamental	-	Sim	No cartório de registro casamento	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	03/05/2019
12	Superior	Administração de Rede	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	03/05/2019
13	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
14	Pós	Economia	Sim	Vim encaminhado pela Biblioteca Nacional	Cultural	Registro civil/ Outros: Ordem de Cristo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	-	Na tentativa que foi em casa não consegui a informação que precisava. Daí foi vindo pessoalmente para melhor me orientar. Fiquei muito impressionado com a atenção de todos os funcionários, desde a recepção até o atendimento pessoal. A funcionária do guichê 3, desdobrou-se no interesse de eu conseguir a informação demandada e orientou-me para fazer a pesquisa

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEP- ÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE- RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
															de casa. Fiquei, como brasileiro, orgulhoso do serviço prestado pelo AN e parabênzo a todos. [ass] 06/05/2019
15	Superior	Contabilidade	Sim	Através do Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Ótimo atendimento, funcionários super atenciosos. 06/03/2019
16	Superior	Direito	Sim	Necessidade	Direitos/ Cultural	Processos judiciais/ Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	Cópia em papel	Parabéns pela organização e pelo atendimento dos funcionários. Nota 10. parabéns. 06/05/2019
17	Superior	Médico Veterinário	Sim	Indicação de cartórios	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei	06/05/2019
18	Superior	Ciências Contábeis	Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
19	Superior	Fisioterapia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Bom	Orientação	-	-
20	Superior	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Site	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	-	06/05/2019
21	Superior	História	Sim	-	Acadêmica	Outros: projeto Marinha	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-
22	Pós	Controller (Contabilidade)	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	-	22/05/2019
23	Pós	Marketing	Sim	Pela internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei	22/05/2019
24	Superior	Administração	Sim	Passando na porta	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Muito satisfeito com atendimento recebido. 22/05/2019
25	Pós	Economia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	22/05/2019
26	Superior	Comunicação Social	Sim	Indicação de cartório	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	15/05/2019
27	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Por meio do Cartório 3º Ofício Desarquevei escritura	-	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	09/05/2019
28	Pós	Psicologia	Sim	Através de um grupo universitário	Acadêmica	Outros: documentação geográfica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	-	Cópia em papel	11/05/2019
29	Superior	Publicidade e Propaganda	Sim	Recomendação	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-
30	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	08/05/2019
31	Superior	Engenharia	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Ótimo	Sim	-	14/05/2019
32	Pós	História	Sim	Por indicação de amigos	Acadêmica	Outros: pesquisa sobre a violência no Rio de janeiro no ano de 2002	-	-	-	-	-	-	-	-	16/05/2019
33	Pós	-	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Não demorar para ser chamado nos guichês de pesquisa. 10/05/2019
34	Superior	Administração	Não	Pela internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	-	Meu especial agradecimento à funcionária Célia, pelo seu profissionalismo, educação e boa



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL



Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
															vontade no atendimento. É um exemplo a ser seguido por todos nós brasileiros. [ass.] 23/05/2019
35	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Falta ar refrigerado na sala de pesquisa. 24/05/2019

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Nível superior	Secretariado Executivo		Não	Através de pesquisas de cidadania italiana.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Entrar em outro serviço para pedido da Certidão de entrada e Ficha Consular do emigrante. do imigrante	Recebi resposta imediata, mas vou fazer a solicitação por outros canais sugeridos.	9
2	Nível superior	Design		Não	Pesquisa genealogia e imigração, conheci em um fórum de e-mails sobre imigração.	Produção cultural/editorial	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Nesta pesquisa específica, o status foi alterado para finalizada, sem informar o resultado da pesquisa. Mas enviei mensagem questionando e prontamente foi enviado o resultado, embora não conste a família procurada.	9
3	Ensino médio			Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			7
4	Nível superior	Direito		Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço	Ainda não tinha recebido as orientações necessárias.	Considero um bom atendimento, mas tenho certeza que o serviço terá um desenvolvimento com o progresso da tecnologia.	7
5	Ensino médio			Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Quando a pessoa envia o doc da lista de desembarque poderiam agilizar o proc de emissão da mesma afinal não é necessário pesquisa do arquivo .	7
6	Pós-graduação	Engenharia elétrica	Engenharia da qualidade, QSMS	Sim	Pesquisas internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória			9
7	Nível superior	Design		Não	Fórum de e-mails de imigração	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Cópia digital em "nuvem"	Não foi localizado o documento solicitado	Ao iniciar a pesquisa, poderiam informar um prazo mesmo que estimado para a conclusão.	10
8	Nível superior	Tecnólogo Superior em RH e graduanda em Arquivologia		Não		Produção acadêmica/científica	Entrevistas diversas	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			8
9	Pós-graduação	História	História Social	Sim	Internet, imprensa	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Muito bom. Creio apenas que a plataforma de pesquisa do SIAN poderia ser mais intuitiva para os não iniciados.	10
10	Nível superior	Publicidade		Sim	Através do Processo de Cidadania para obter a Certidão de Desembarque	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Agradeço a atenção do pessoal do Arquivo Nacional.	10
11	Nível superior	Pedagogia		Não	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Foi encaminhado , mas ainda não recebi.	Ótimo, rápido, excelente	10



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



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
12	Nível superior	Engenharia Florestal		Sim	Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Muito bom o atendimento. Rápido e eficiente. O sistema de consulta é muito bom e permite o acompanhamento da demanda. Parabéns!	10
13	Pós-graduação	tecnologia de imagem	literatura	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"			10
14	Nível superior			Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Transcrição paleográfica			9
15	Ensino médio			Sim	internet	Direitos	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	nao encontrado	Bom atendimento	10
16	Ensino fundamental			Não			Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	foi e,ncontrados los docuentos pero no consegui acesar para o devido pagamento	tenia que ter uma aceso para os devidos pãgamentos mas facil para as pessoas que nao sabem muiрто bem mover por internt	8
17	Nível superior	Biblioteconomia		Não		Produção acadêmica/científica	Arquitetura da Informação e Usabilidade centrada no usuário	Bom	Bom	Regular	Não	Não solicitei serviço			6
18	Pós-graduação	administracao	educação ambiental	Sim	Estive visitando por diversas vezes	Direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Regular	Não	Cópia digital em mídia	nada	Aguardo maiores informações	7
19	Nível superior	Engenharia da Computação		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Excelente atendimento!	10
20	Pós-graduação	História	História	Sim	Na faculdade	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Adorei o atendimento do Anderson	10
21	Ensino médio			Sim	Solicitação de informação por e-mail do Arquivo Nacional	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			8
22	Pós-graduação	Engenharia Civil	MBI em Administração	Sim	Pela internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Orientacao, pois o que procuro esta muito dificil. Cidade onde nasceu minha avó em Portugal.	Rápido, eficiente e esclarecedor.	10
23	Nível superior	Secretariado		Não	Conheci através de pesquisa de outros sites, indicando o arquivo nacional.	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Preciso da Ficha Consular para saber o local de nascimento do meu	Recebi mensagens do Arquivo Nacional. Estão pesquisando, também recebi orientação como pesquisar fichas consulares. Mas pelas pesquisas que fiz não confere com o ano que pesquiso 1891.	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													antepassado. e Certidão de desembarqu e para encaminhar cidadania.		
24	Nível superior	Economia e Administração		Sim	Pesquisa na internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda não reuni todas as informações necessárias para fazer a solicitação.	Pouca clareza e até um pouco complicado a pesquisa no site do SIAN	9
25	Ensino fundamental			Sim	Amigo que realizou pesquisa		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo		Cópia em papel		Fazem o possível para auxiliar na busca de dados que procuro	10
26	Pós-graduação	Letras	Letras	Não		Produção cultural/editorial	Registro de Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Cópia digital em mídia	Os documentos não foram achados.		8
27	Pós-graduação		Doutorado em Educação a Distância e e-Learning	Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Ruim	Ruim	Sim	Cópia digital em "nuvem"		O atendimento melhorou em termos de automatização dos pedidos e acompanhamento das solicitações, o que é elogiável. Contudo, continua o prazo muito moroso para conclusão dos atendimentos pois, para obter uma cópia digital, via nuvem, de um Prontuário de Registro de Estrangeiro, leva-se mais de 2 meses, o que parece-me excessivo.	6
28	Ensino fundamental			Sim		Direitos	Estrangeiros	Regular	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter				7
29	Ensino médio			Sim	Fazendo uma pesquisa SENADE	Direitos	Comunidade Terapêutica (se adultos e menores podem ficar juntos)	Regular	Regular	Ruim	Não		NÃO	Gostaria que soubessem do descaso e como são as comunidades terapêuticas no Rio Grande do Sul.	1
30	Pós-graduação	Adm	Adm	Não	não é o caso	Direitos	Estrangeiros	Ótimo			Sim	Certidão probatória	não é o caso	Prefero solicitar a consulta pelo <a href="http://consulta.an.gov.br">http://consulta.an.gov.br</a> pois é um diálogo aberto com os pesquisadores que são mais aptos e rápidos na pesquisa bem como conhecem o Arquivo Nacional melhor do que um usuário comum.	10
31	Ensino médio			Sim		Produção cultural/editorial	Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)	Regular	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			9