

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

OUTUBRO  
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 questionário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em outubro 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 outubro de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 51 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 2 questionários.

Foi disponibilizado também questionário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 39 respostas.

## RESUMO DOS RESULTADOS

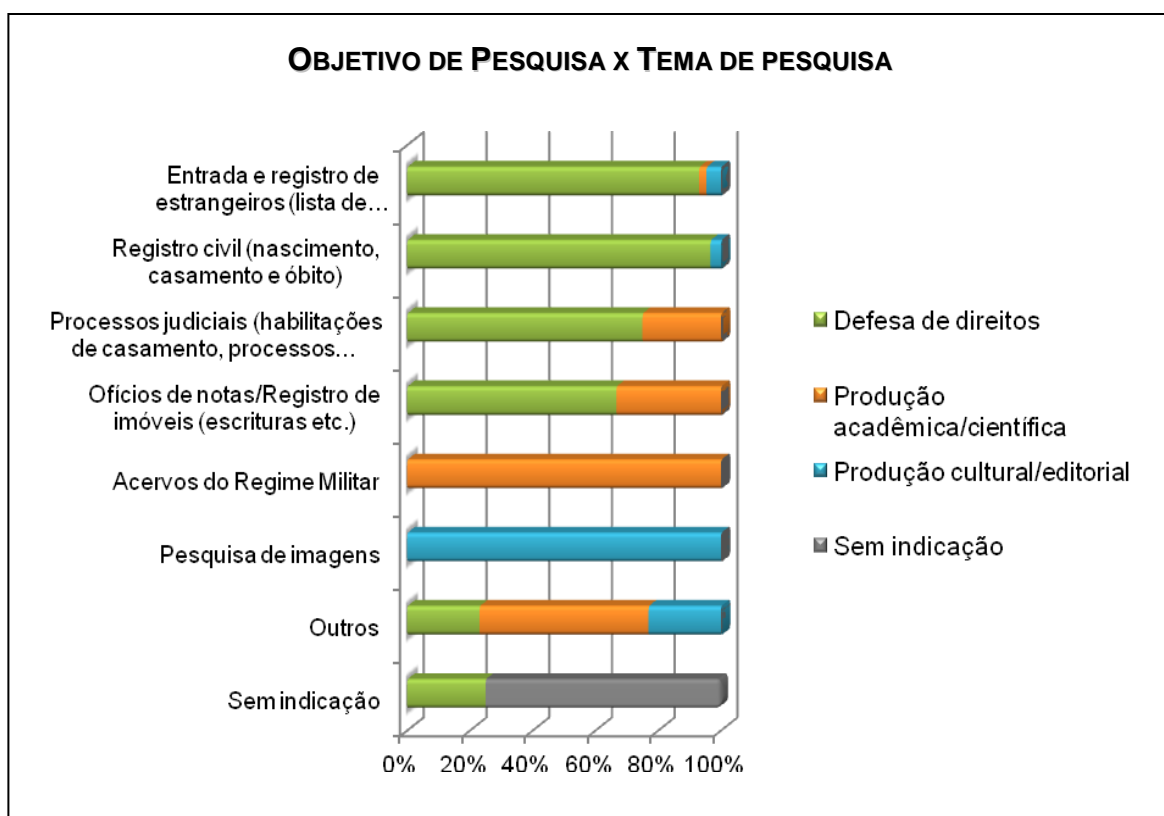
---

- Na sede, 84,3% dos usuários do atendimento presencial que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez e, no atendimento a distância, 50% pesquisava pela primeira vez. Em Brasília, os dois respondentes já tinham pesquisado no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro, 41,2% tem nível superior, 33,3% pós-graduação 19,6% ensino médio e 5,9% não respondeu; em Brasília, 50% tem pós-graduação e 50% nível superior; no

atendimento a distância, 30,8% tem pós-graduação, 48,7% nível superior, 17,9% ensino médio e 2,6% ensino fundamental.

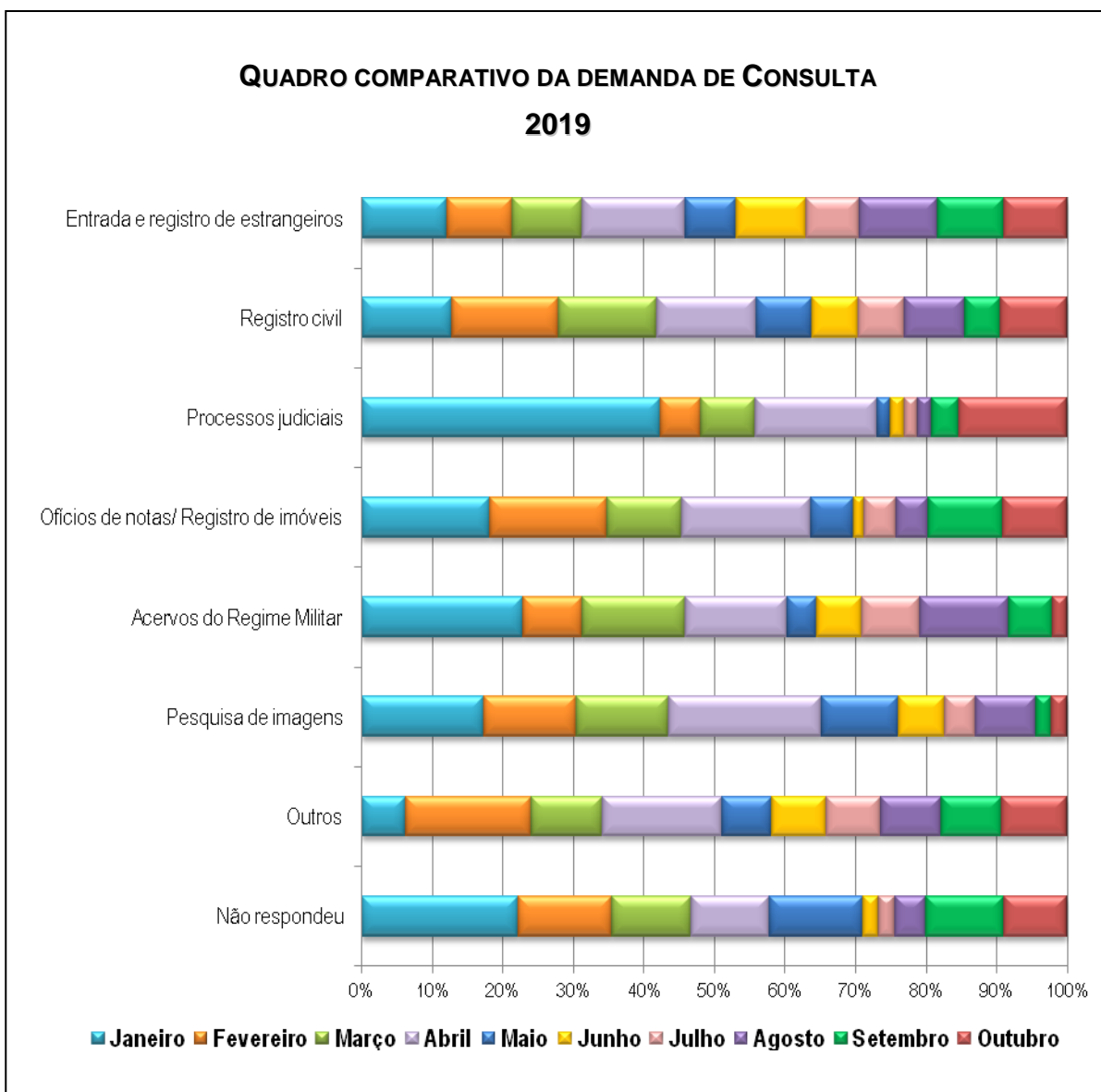
- Em outubro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Direito (21,9%) e de Administração (18,8%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Administração (15,4%) e Letras (12,8%). Em Brasília, os dois respondentes eram de História (100%).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 69,8% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 74,4% dos usuários respondentes.

A produção acadêmica/ científica era o objetivo de 100% dos usuários de Brasília, 17% dos usuários do Rio e 5,1% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 3,8% dos respondentes do Rio e de 10,3% dos usuários do atendimento a distância.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Registro Civil e Estrangeiros. A opção Outros abarcou temas como arquitetura moderna brasileira, censura, naturalistas.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi o Registro Civil (37,1%), seguido da Entrada e registro de estrangeiros (24,2%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (66,7%). Em Brasília, os dois respondentes pesquisavam Acervos do Regime Militar e Censura.

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 60,8% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 23,5% bons, 3,9% regulares, e 11,8% não respondeu. No atendimento a distância, 48,7% considerou ótimos os instrumentos, 38,5% bons, 2,6% regulares, 2,6% ruins e 7,7% não respondeu.



- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 43,1% dos usuários do Rio de Janeiro declarou preferir instrumentos no computador, 3,9% prefere inventários e 47,1% não tem preferência; 5,9% não respondeu. Em Brasília, 100% declara não ter preferência.
- 88,2% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e 90,2% consideram ótimo o atendimento no Balcão. Em Brasília, todos os respondentes consideraram ótimo o atendimento na Recepção e no Balcão (100%).
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 45,1% respondeu que recebeu o documento/informação, 27,5% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 17,6% não recebeu o documento/informação; e 9,8% não respondeu. No atendimento presencial do DF, todos os respondentes receberam o documento/informação (100%).

- No atendimento a distância, 59% recebeu o documento/informação; 28,2% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 12,8% não recebeu o documento/informação.
- 39,5% dos respondentes da Sede não solicitou serviço e 39,5% pediu cópia em papel. Em Brasília, 100% não solicitou serviço. No atendimento a distância, 45,7% dos respondentes não solicitou serviço, 31,4% pediu cópia em papel, 14,3% cópia digital em mídia, 2,9% cópia digital em “nuvem” e 5,7% certidão probatória.
- 74,4% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 10,3% as considerou boas, 7,7% regulares, 2,6% ruins e 5,1% não respondeu.
- 55,3% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 10,5% deu nota 9; 15,8% nota 8, e os restantes 18,4% atribuíram notas de 1 a 7.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 47,1% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 91,7% são positivas. As demais observações se referem à disponibilidade dos fundos sobre estrangeiros e à falta de wi-fi. Em Brasília, não houve comentários.
- 53,8% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 95,2% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões aparecem a demora no atendimento.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

---

- O atendimento desde a entrada até o balcão de atendimento foi excelente. Todos os funcionários com boa vontade, simpática e bem informados. A funcionária Genílcia teve muito boa vontade e paciência em procurar minha documentação. Gostaria de parabenizar e agradecer o serviço prestado. Não só pelo fato de ter obtido sucesso na primeira visita, mas pelo empenho e vontade de trabalhar. E, infelizmente, esse não é o padrão no serviço público.
- Achei muito profissional a cultura da repartição. Profissionais bem treinados e sistema organizacional excelente. Até fiquei surpreso por se tratar de um serviço público. Seria tão bom se todos os serviços públicos procedessem desta forma. Parabéns!
- Atendimento muito bom, funcionária pronta para ajudar da melhor maneira possível. Fui atendido no guichê 1 por uma funcionária muito educada, uma das mais educadas pessoas que já me atenderam no Centro do Rio de Janeiro. Senhora Aurinete.
- Atendimento excelente. Rápido e eficiente.
- Excelente atendimento da funcionária Gê (Genílcia).
- Atendimento excelente de Denymar.
- Funcionários simpáticos, solícitos e muito atenciosos.
- O atendimento desde a recepção até o balcão de atendimento foi ótimo, foram atenciosos e solícitos, tirando todas as nossas dúvidas e ainda orientando várias opções de pesquisa. Eu já havia tentando pelo site, sem sucesso, mas acredito que agora conseguirei.
- Excelente.
- Fiquei muito surpreso com o ótimo atendimento, não que esperava que fosse ruim, porém muito bom o atendimento.
- Ótimo atendimento.
- O problema foi meu que não soube pesquisar.
- Atendimento excelente, de todos os funcionários, mas em especial ao que nos atendeu na busca do documento.
- Como é bom saber que existem profissionais e estrutura como a de vocês. Parabéns!!! Encantada.

- O acervo está incompleto no que diz respeito aos registros de estrangeiros que chegaram ao Brasil.
- Bom atendimento e presteza das infirmções.
- Atendimento excelente de Denymar.
- Foi excelente o atendimento da funcionária Andrea Margalho onde tirou todas as dúvidas.
- Elogios ao atendimento do funcionário Rodrigo Mendes. Exemplar!!!
- Excelente atendimento, mas precisa ter wifi.
- Excelente serviço; ótima pesquisa.
- Todos muito educados e atenciosos.
- Fui muito bem atendido po toda equipe, todos muito solícitos, o tempo de espera também foi razoável, mas o atendimento valeu. Comosugestão poderia disponibilizar mais máquinas de para pesquisa.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

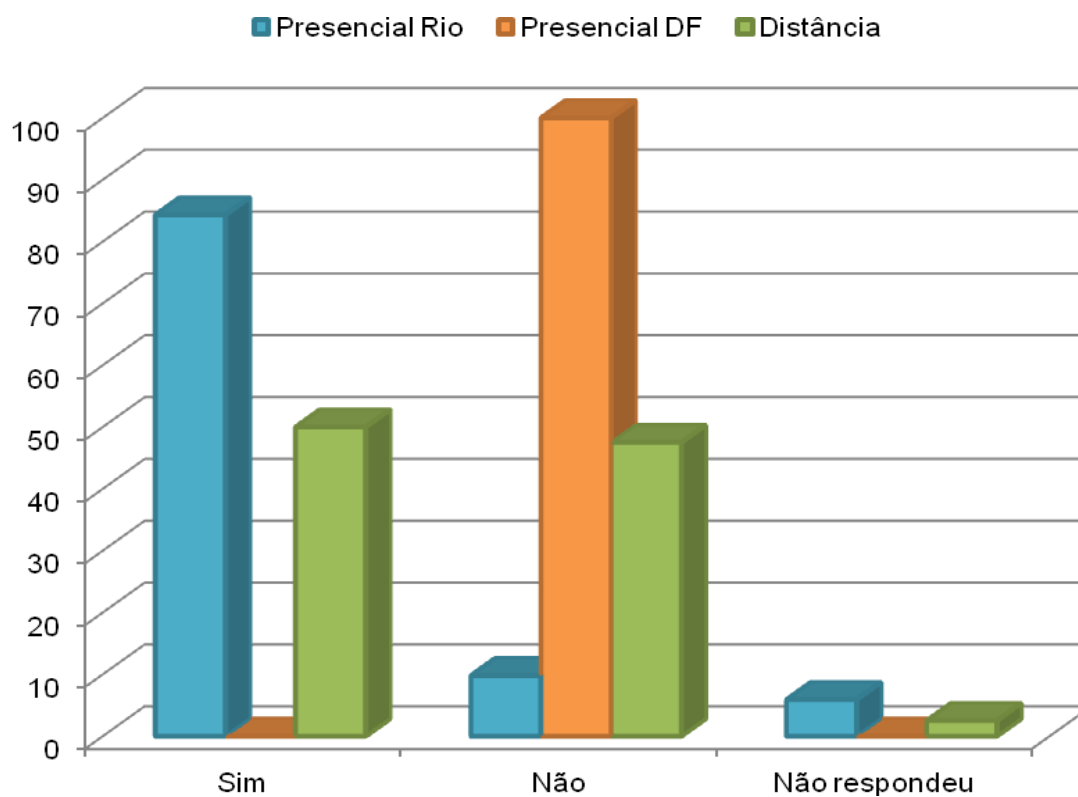
---

- Apesar de um pouco demorado, fui muito bem atendida.
- O atendimento foi ótimo e foi realizado dentro do prazo estabelecido pelo Arquivo Nacional. Recomendo o SIAN com frequência para os visitantes do Museu da Imigração de São Paulo, onde sou estagiário em pesquisa. Apenas recomendo deixar em destaque maior, na página sobre o atendimento a distância, que esse processo pode demorar de 30 a 90 dias. Muito obrigado!
- Excelente atendimento.
- Fiquei satisfeito com a presteza do atendimento.
- A toda a equipe do AN meus agradecimentos e, por favor, disponibilizem digitalmente a relação de vapores e suas listas de passageiros anteriores a 1875! =]
- Vcs são maravilhosos e muito competentes
- Excelente atendimento, guarda de material, fontes de buscas.
- Vocês foram nota 10, muito obrigado por tudo de coração, fui muito bem atendido e muito rápido. Parabéns mais uma vez.
- O atendimento foi muito bom, rápido e ágil a partir do momento em que o documento foi encontrado.
- O serviço vale a pena embora o custo da transferência bancária da França para o Brasil fica elevado. Obrigado a toda a equipa.
- Meus não tendo sido localizado, o serviço foi muito bom. A pessoa que me auxílio foi muito prestativa. Parabéns.
- A atenção, cordialidade, confiabilidade, velocidade e cortesia na resposta foi espetacular!!!
- Ótimo atendimento, sempre ágeis e disponíveis.
- Os funcionários são bastante atenciosos, mas o processo é extremamente lento.
- Ótimo atendimento!
- Atendimento atencioso e profissional. Só tenho elogios, e desejo muito visitar o Arquivo Nacional um dia.

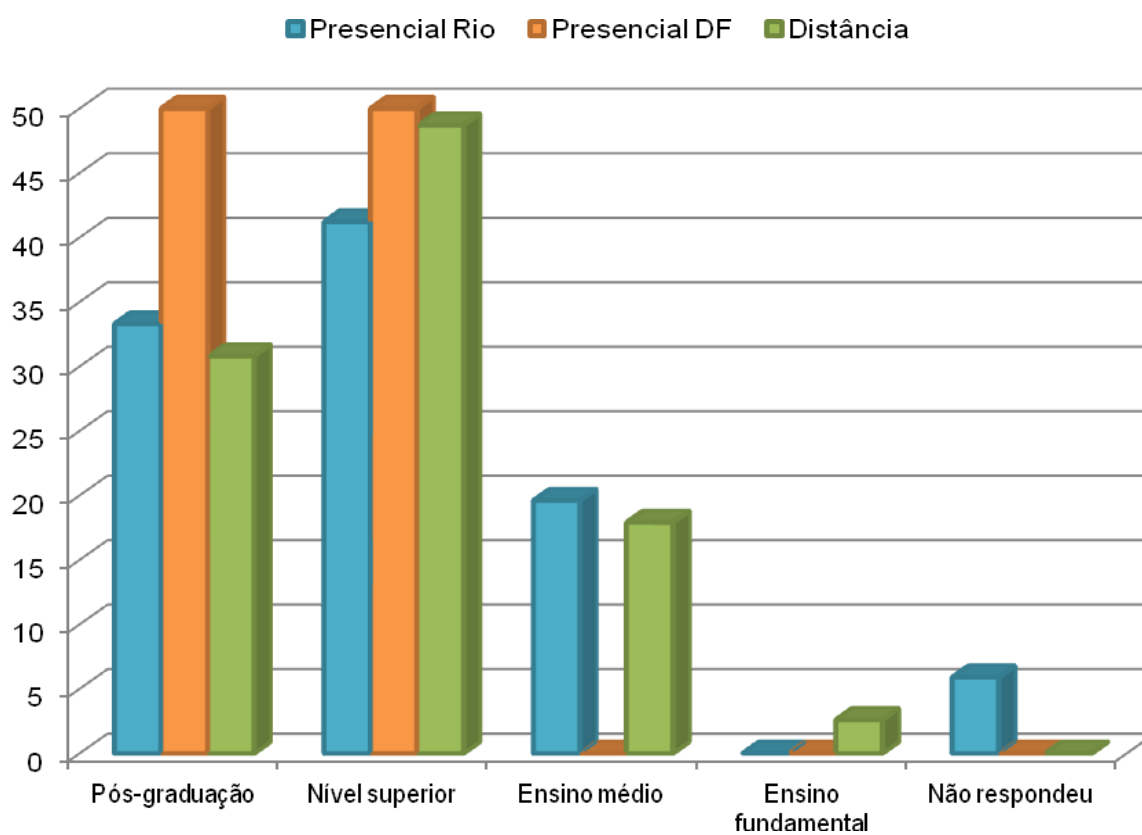


- O único ponto negativo (na minha opinião, bastante negativo) é o longo tempo ter a solicitação atendida. No mais, apenas tenho elogios.
- Ainda não usei o serviço
- Ruim.
- Gostei muito do atendimento e gosto muito de pesquisar no acervo do Arquivo Nacional.
- Muito satisfeito com a presteza e rapidez no atendimento.

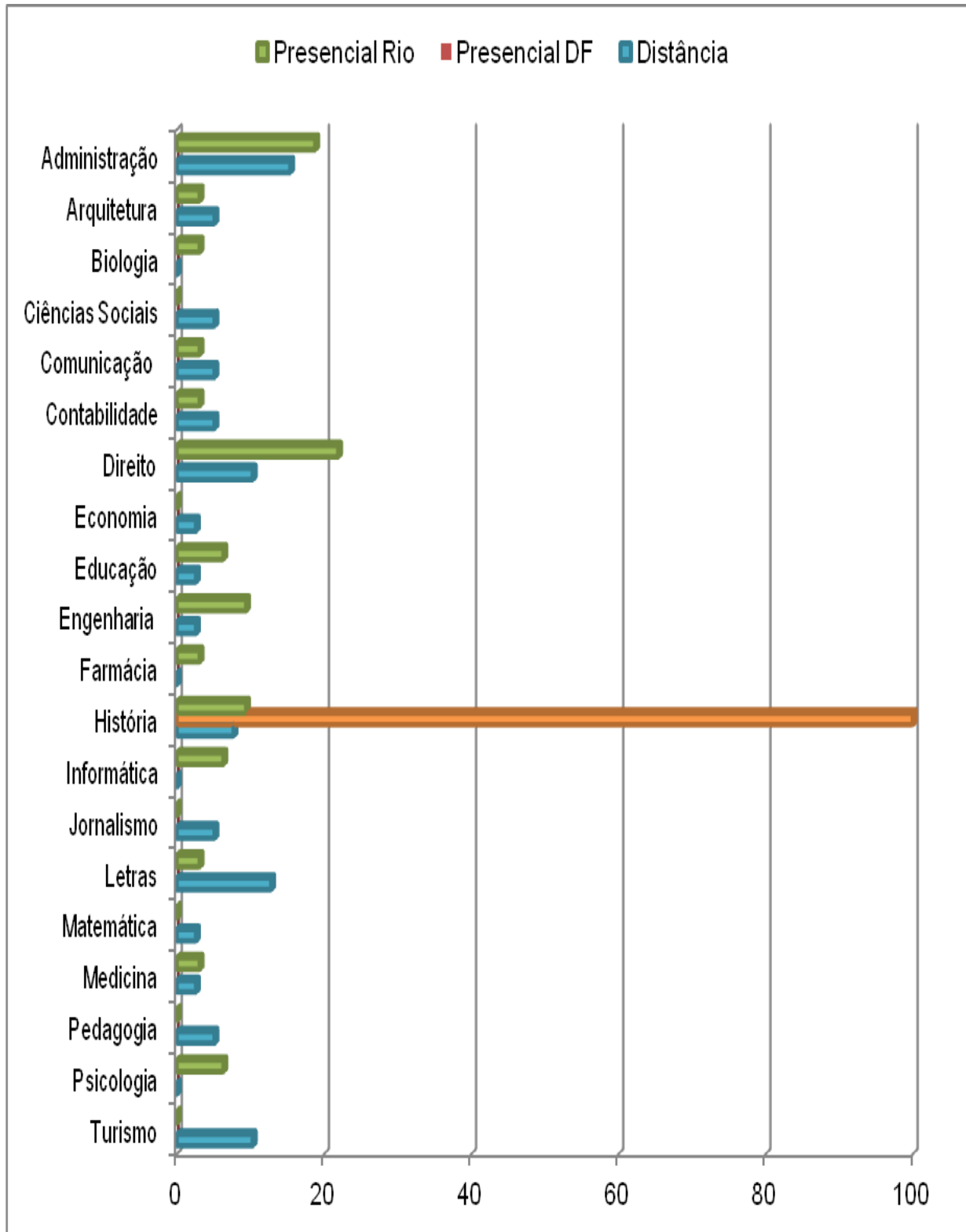
### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



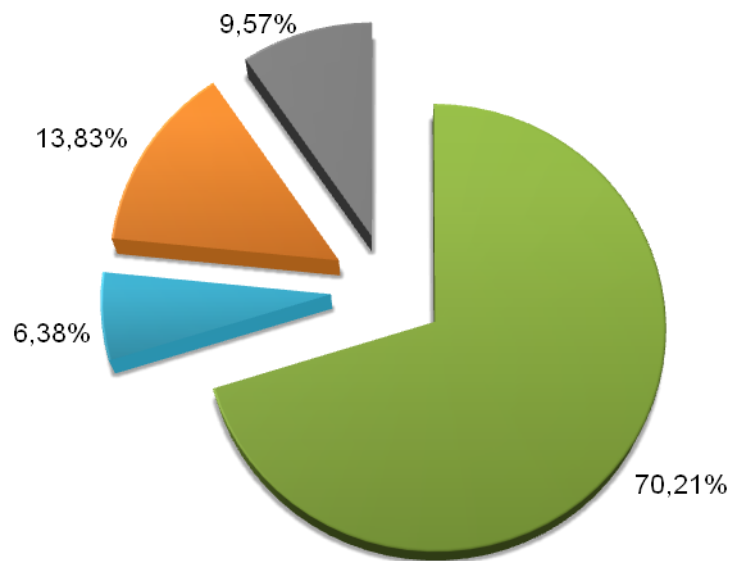
### ESCOLARIDADE



## FORMAÇÃO

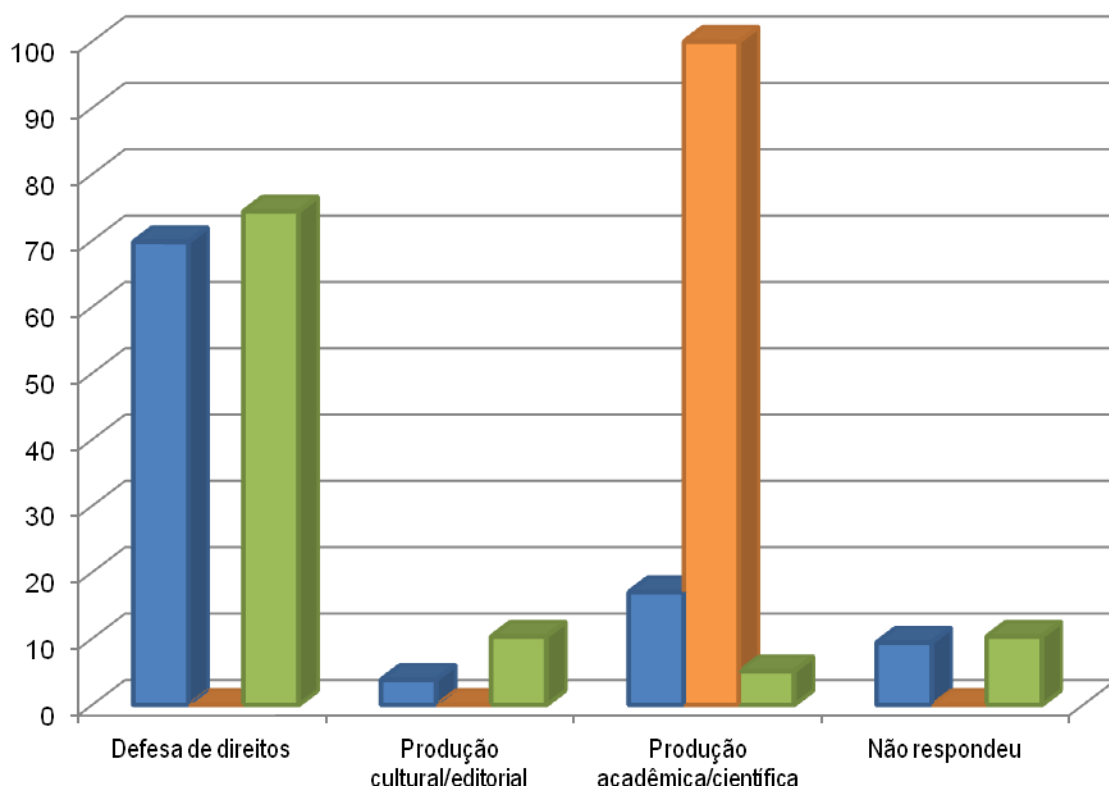


**OBJETIVO DA PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

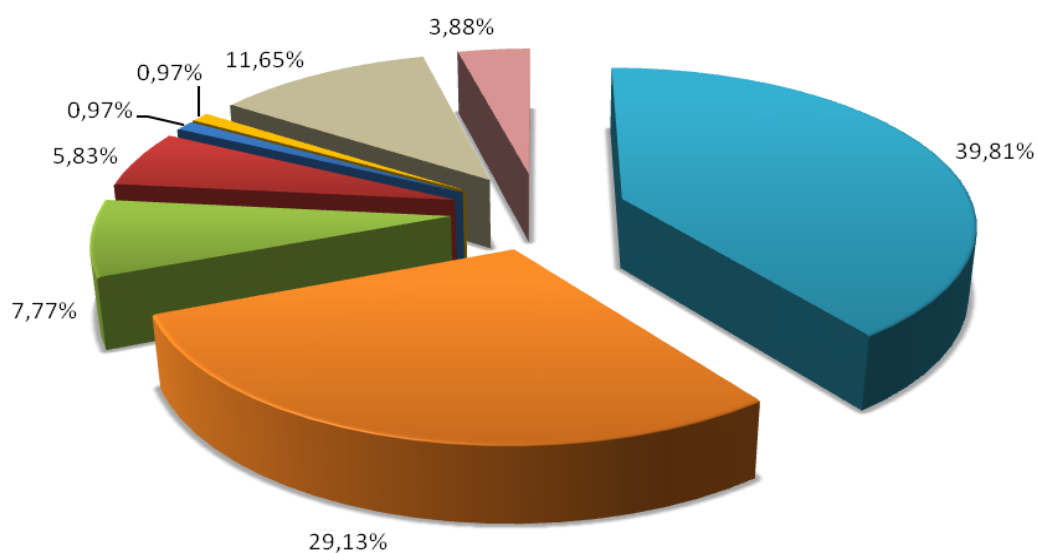


■ Defesa de direitos      ■ Produção cultural/editorial  
■ Produção acadêmica/científica      ■ Não respondeu

■ Presencial Rio      ■ Presencial DF      ■ Distância

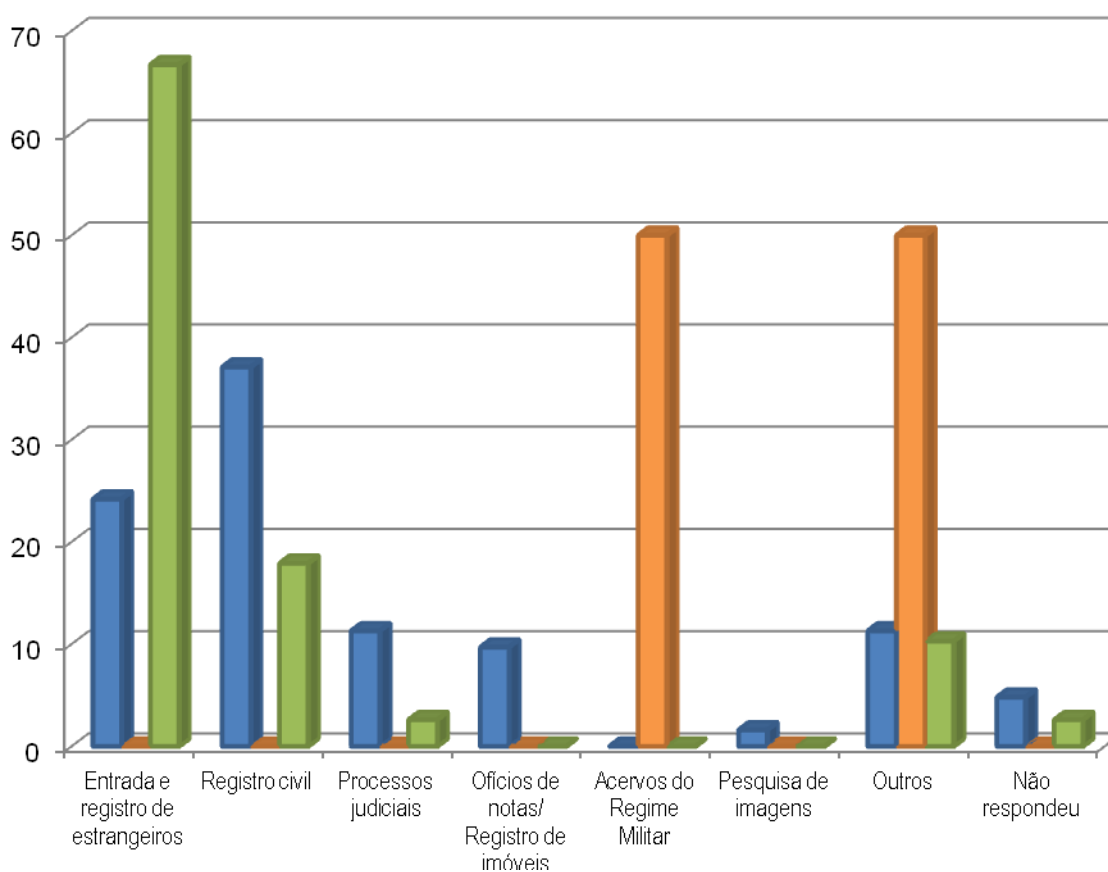


**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

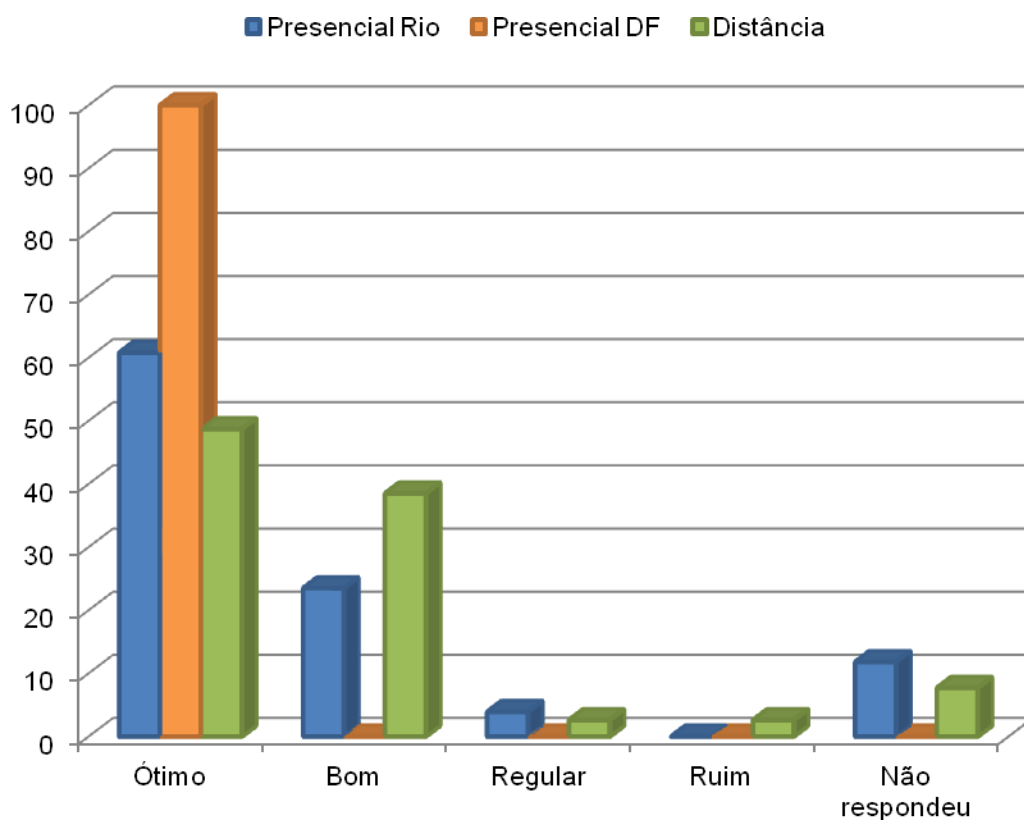


- Entrada e registro de estrangeiros
- Processos judiciais
- Acervos do Regime Militar
- Outros
- Registro civil
- Ofícios de notas/ Registro de imóveis
- Pesquisa de imagens
- Não respondeu

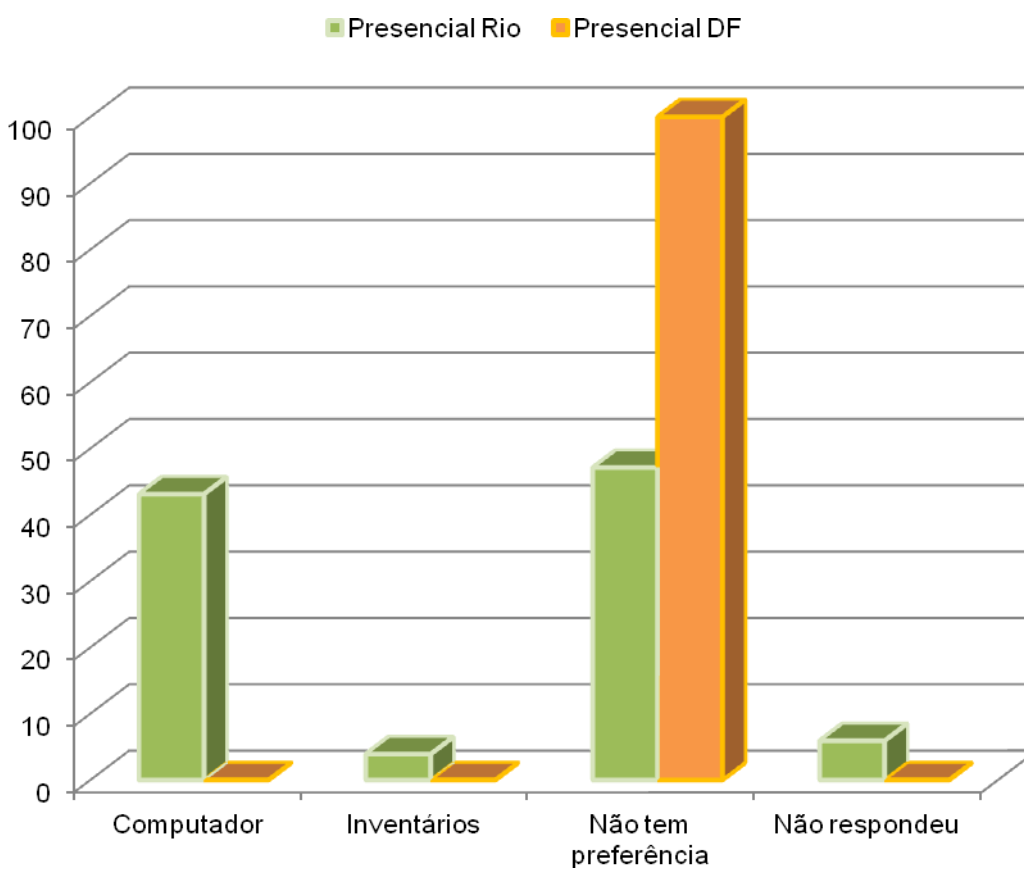
■ Presencial Rio   ■ Presencial DF   ■ Distância



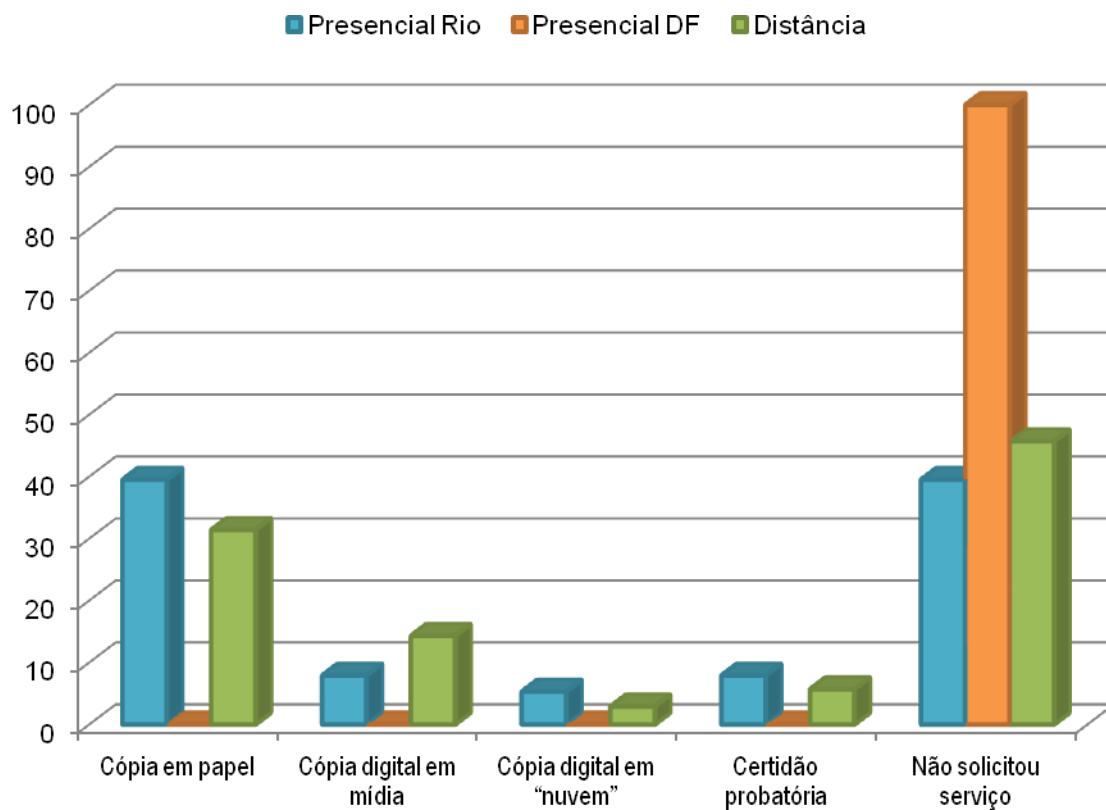
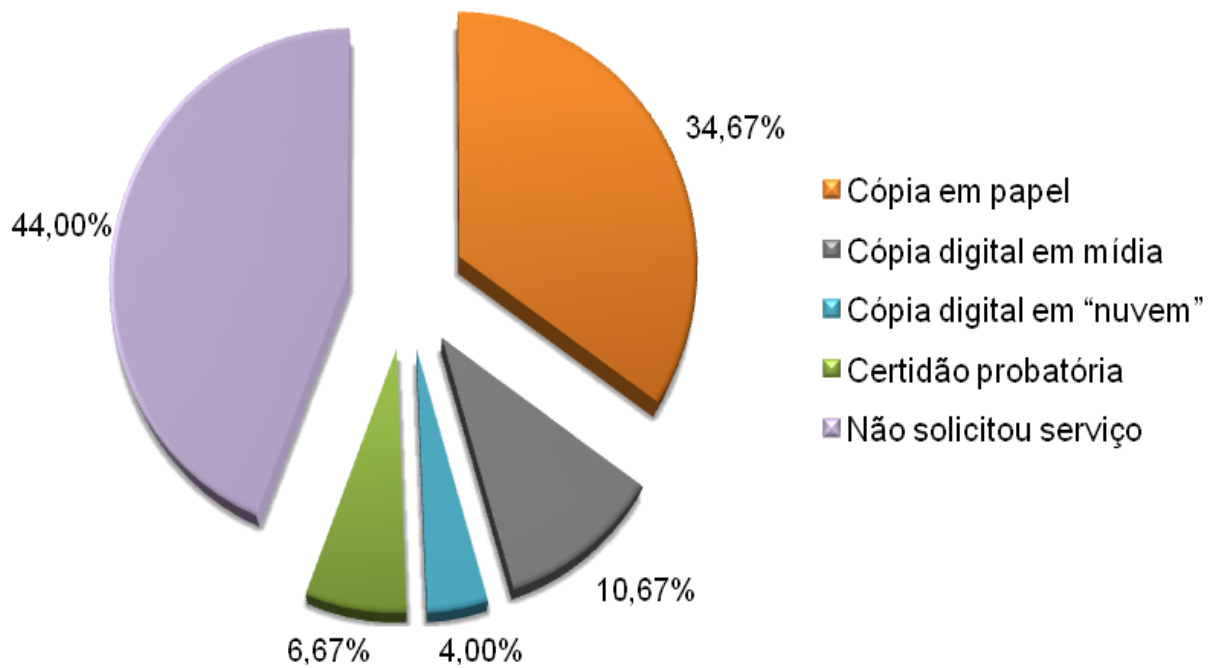
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



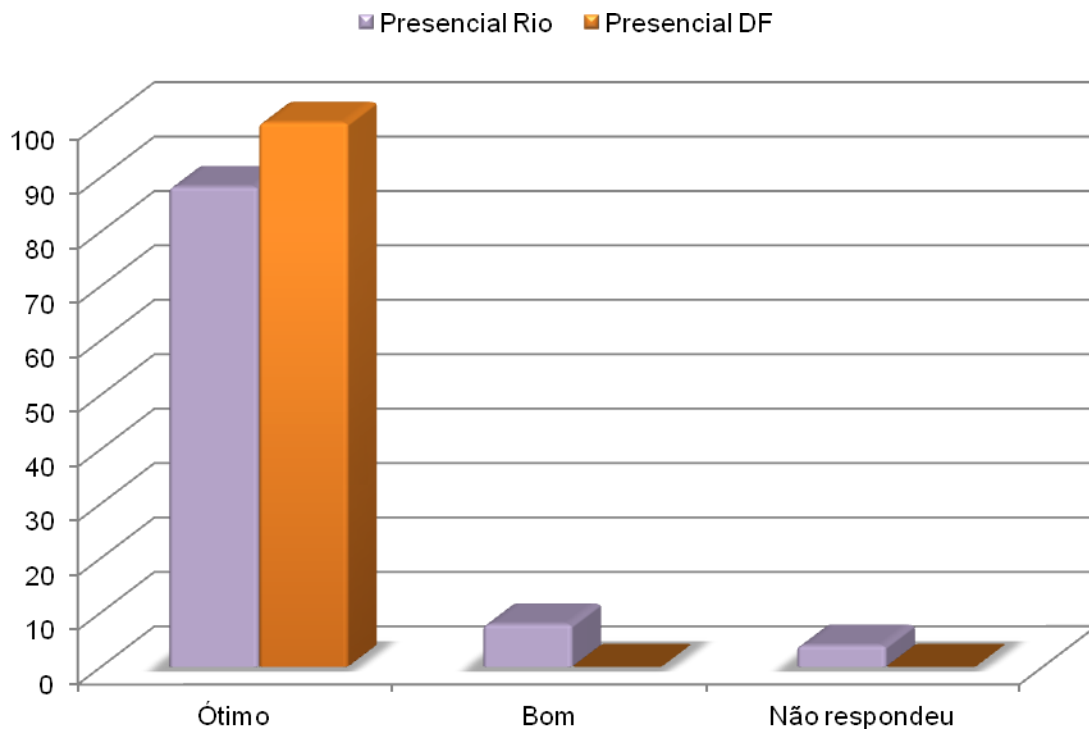
### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



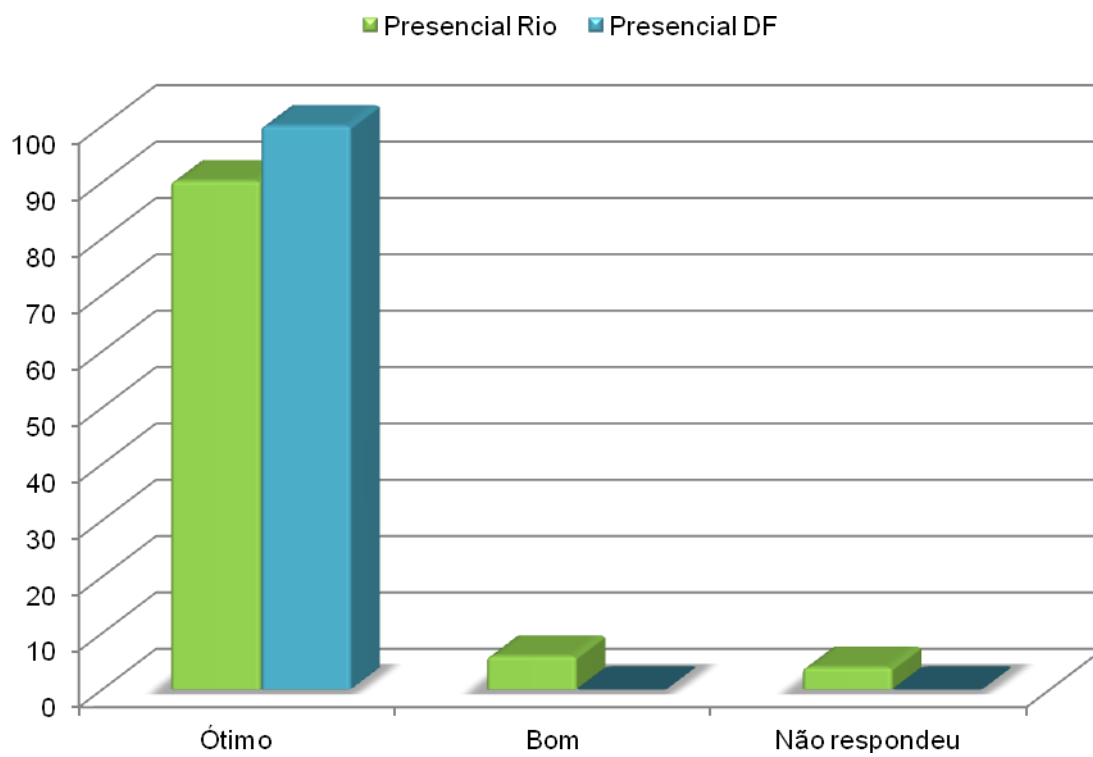
### SERVIÇO SOLICITADO



### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



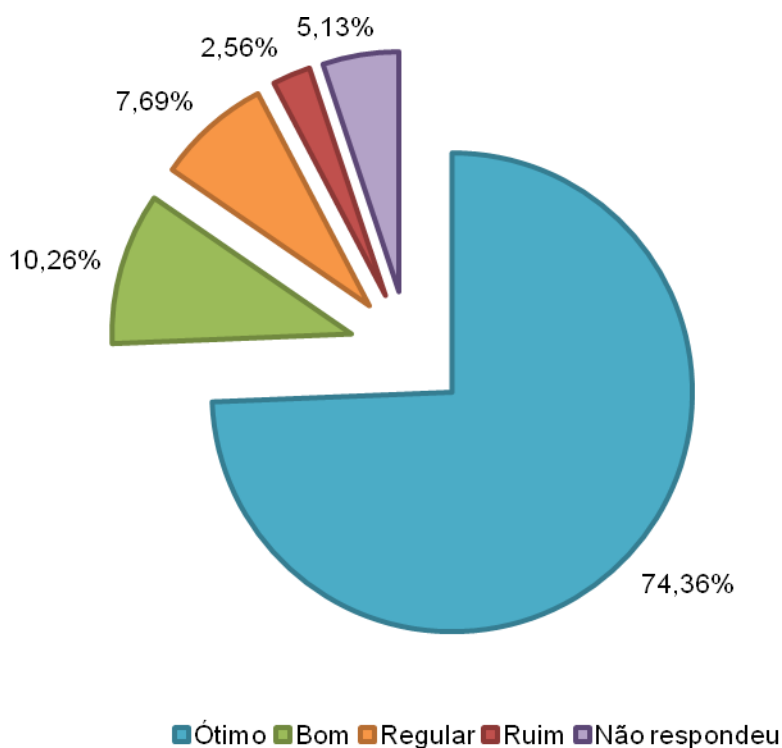
### ATENDIMENTO NO BALCÃO



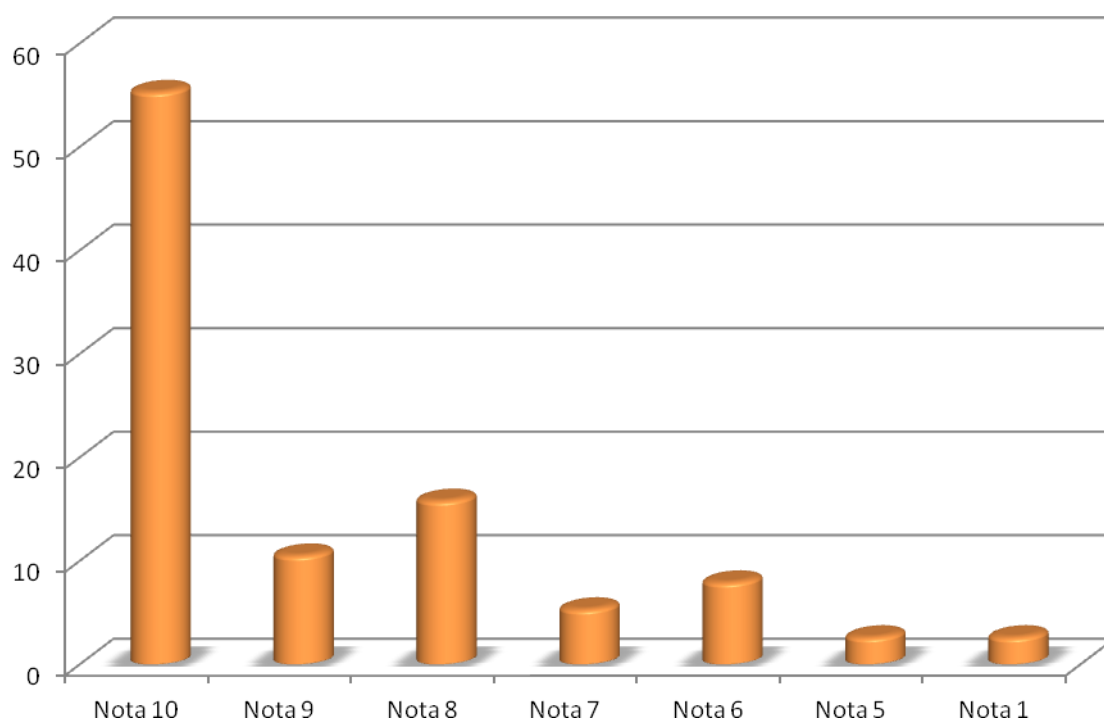


## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

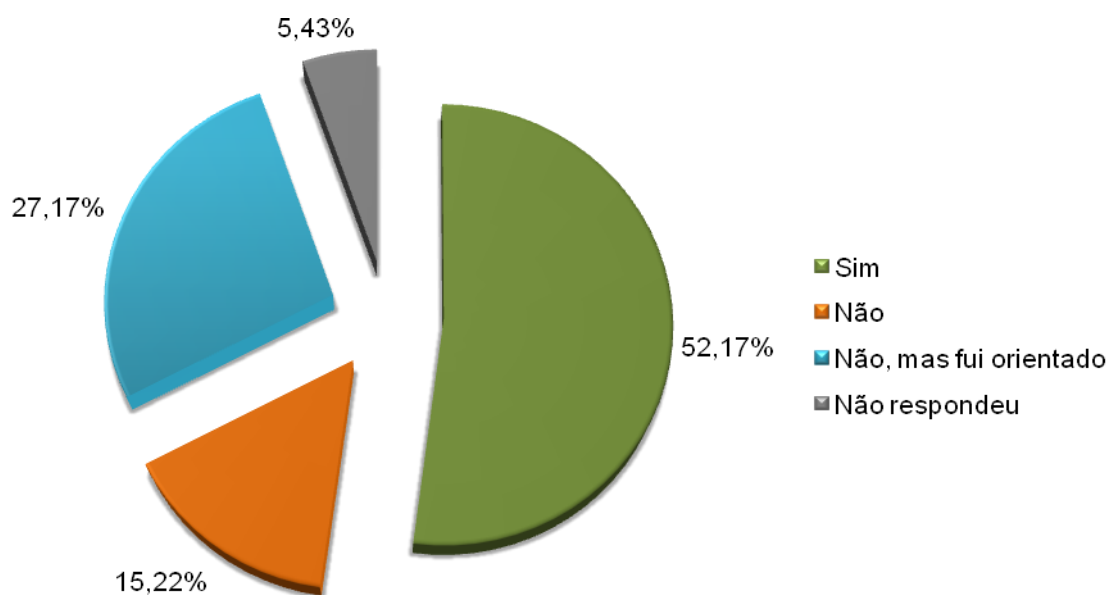
### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



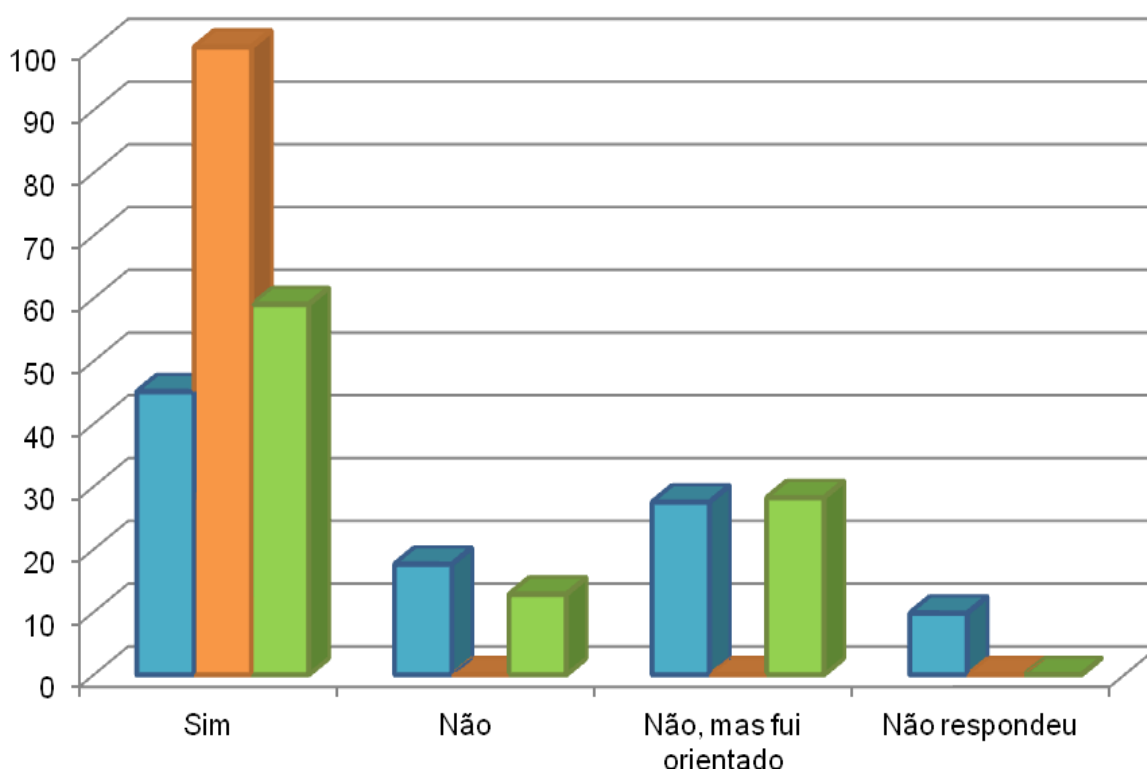
### NOTA



**SUCESO NA PESQUISA REALIZADA**  
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



■ 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	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Acervos do Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	-	-
2	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: Censura	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Tradução	Sim	Através de reportagem na TV	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Foi uma experiência muito produtiva e consegui um documento que ainda não obtinha e uma orientação para nortear novas buscas.
2	Pós	Ciências Biológicas	Sim	Através da indicação do cartório	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Cópia em papel	O atendimento desde a entrada até o balcão de atendimento foi excelente. Todos os funcionários com boa vontade, simpática e bem informados. A funcionária Genílcia teve muito boa vontade e paciência em procurar minha documentação. Gostaria de parabenizar e agradecer o serviço prestado. Não só pelo fato de ter obtido sucesso na primeira visita, mas pelo empenho e vontade de trabalhar. E, infelizmente, esse não é o padrão no serviço público.
3	Superior	Administração	Sim	Pelo cartório	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	Regular	Orientação	-	Achei muito profissional a cultura da repartição. Profissionais bem treinados e sistema organizacional excelente. Até fiquei surpreso por se tratar de um serviço público. Seria tão bom se todos os serviços públicos procedessem desta forma. Parabéns!
4	Pós	Educação	Sim	Sites	Acadêmica	Processos judiciais/ Outros: patronato, eugenia	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
5	Pós	Educação	Sim	Através dos professores	Acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	-
6	Superior	Análise de Sistemas	Sim	Internet	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Não	-	-

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
7	Superior	Arqueologia	Sim	Sempre conheci	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
8	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei	Atendimento muito bom, funcionária pronta para ajudar da melhor maneira possível. Fui atendido no guichê 1 por uma funcionária muito educada, uma das mais educadas pessoas que já me atenderam no Centro do Rio de Janeiro. Senhora Aurinete.
9	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internt	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Não	-	-
10	Superior	Psicologia	Sim	Pelo cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Atendimento excelente. Rápido e eficiente.
11	Superior	História	Sim	Através da faculdade	Acadêmica	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
12	Superior	Informática	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	Excelente atendimento da funcionária Gê (Genílcia).
13	Superior	Direito	Sim	-	-	Processos judiciais	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei	-
14	Superior	Administração	Sim	Indicação	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Atendimento excelente de Denymar.
15	Pós	-	Sim	Pesquisa em geral	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil/ Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	Cópia em papel/ Cópia digital em mídia	-
16	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através da minha sobrinha	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Certidão probatória	Funcionários simpáticos, solícitos e muito atenciosos.
17	Superior	Administração e Filosofia	Sim	Pelo site e por amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Certidão probatória	O atendimento desde a recepção até o balcão de atendimento foram ótimos, foram atenciosos e solícitos, tirando todas as nossas dúvidas e ainda orientando várias opções de pesquisa. Eu já havia tentando pelo site, sem sucesso, mas acredito que agora conseguirei.
18	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente.
19	Superior	-	Não	-	Direitos	Registro civil/ Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
20	Superior	Engenharia Mecânica	Sim	Por pesquisa	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Fiquei muito surpreso com o ótimo atendimento, não que esperava que fosse ruim, porém muito bom o atendimento.
21	Superior	Direito	Não	Estudei ao lado	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	-
22	Superior	Direito	Sim	Através da internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento.



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
23	Pós	Administração	Sim	Por indicação do cartório	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	-	-
24	Superior	Medicina	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Não	Cópia em papel	O problema foi meu que não soube pesquisar.
25	Pós	Direito	Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	Atendimento excelente, de todos os funcionários, mas em especial ao que nos atendeu na busca do documento.
26	Pós	Ciências Contábeis	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros/ Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Como é bom saber que existe profissionais e estrutura como a de vocês. Parabéns!!! Encantada.
27	Pós	Engenharia Civil	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Não	Certidão probatória	O acervo está incompleto no que diz respeito aos registros de estrangeiros que chegaram ao Brasil.
28	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Não	Não solicitei	-
29	Pós	Direito	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros/ Outros: movimento do imigrante após desembarque	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim/ Orientação	Cópia em papel	-
30	Pós	Engenharia Agrônoma	Sim	Por terceiros	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia digital em mídia	Bom atendimento e presteza das infirmções.
31	Pós	História	Sim	Internet	Cultural/ Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"	-
32	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através do Cartório	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	-
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informações de cartórios	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	Atendimento excelente de Denymar.
34	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através de amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia digital em "nuvem"	-
35	Superior	Administração	Sim	Site do Arquivo Nacional	Direitos	Estrangeiros/ Processos judiciais	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pelo site (orientação do cartório)	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-
37	Pós	-	Sim	Conversa com amiga	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei	-
38	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Ofício de notas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39	Pós	Direito	Sim	Andando pelo Centro do Rio	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não solicitei	-



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
40	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informação no Cartório (Dagmar da Fonseca) em Madureira	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Certidão probatória	Foi excelente o atendimento da funcionária Andrea Margalho onde tirou todas as dúvidas.
41	-	-	-	-	-	-	Bom	Ótimo	-	-	-	Bom	Orientação	-	-
42	Pós	-	Sim	Internet	Cultural/ Acadêmica	Outros: arquitetura moderna brasileira	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Elogios ao atendimento do funcionário Rodrigo Mendes. Exemplar!!!
43	Pós	História	Sim	Referência em teses	Acadêmica	Outros: documentação administrativa	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei	-
44	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Cópia digital em mídia	Excelente atendimento, mas precisa ter wifi.
45	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-
46	Pós	Psicologia	Sim	Indicação do Cartório de Distribuição	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Excelente serviço; ótima pesquisa.
47	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório indicou	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Não solicitei	-
48	Superior	Comunicação Social	Sim	Fui enviada pelo cartório, pois o documento já não estava com eles	Direitos	Ofício de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Todos muito educados e atenciosos.
49	Superior	Arquitetura e Urbanismo	Sim	Através do Palácio Guanabara	Acadêmica	Outros: pedestrelização da Cidade Imperial	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não solicitei	Fui muito bem atendido po toda equipe, todos muito solícitos, o tempo de espera também foi razoável, mas o atendimento valeu. Comosugestão poderia disponibilizar mais máquinas de para pesquisa.
50	Pós	-	Sim	Pesquisando doc. históricos na internet	Acadêmica	Ofício de notas/ Outros: documentos de venda/ exportação de plantas; doc. de naturalistas	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Não	Não solicitei	-
51	Superior	Farmácia	Sim	Orientação da minha professora	Acadêmica	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	Não solicitei	-



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	Arquitetura e Urbanismo		Sim	Grupos de Facebook sobre cidadania alemã	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória		Apesar de um pouco demorado, fui muito bem atendida.	9
2	Nível superior	História		Sim	Por indicação de colegas de estágio	Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		O atendimento foi ótimo e foi realizado dentro do prazo estabelecido pelo Arquivo Nacional. Recomendo o SIAN com frequência para os visitantes do Museu da Imigração de São Paulo, onde sou estagiário em pesquisa. Apenas recomendo deixar em destaque maior, na página sobre o atendimento a distância, que esse processo pode demorar de 30 a 90 dias. Muito obrigado!	10
3	Nível superior	Turismo		Sim	Pela internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel	Não recebi, pois fui informado que meu process já estava finalizado. Pois, solicitei o arquivo digital (recebido), mas não consigo anexar o comprovant e de pagamento da GRU referente ao envio do documento fisico. Dá erro na hora de anexar o arquivo	8	
4	Pós-graduação	Administração	Gestão Estratégica de	Sim	Tive a indicação de comparecer	Defesa de direitos (dupla cidadania,	Nacionalização na Cidadania	Regular	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			8

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
			Recursos Humanos		ao Arquivo, e resolvi pesquisar na internet, então descobri os serviços digitalizados.	documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Portuguesa								
5	Nível superior	Letras		Sim	Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ruim, Regular	Sim	Cópia digital em mídia			6
6	Nível superior	Eng. Elétrica		Sim	Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter		Não á registros de RNE para o meu antepassado.	Excelente atendimento.	10
7	Nível superior	Direito		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim				10
8	Pós-graduação	Administração de Empresas	MBA Gestão em Saúde	Não	Cartório me indicou quando estava a procura da certidão de nascimento do meu avo portugues que se naturalizou brasileiro	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
9	Pós-graduação		Pedagogia, Letras - Pós	Não	Através da Biblioteca Nacional	Produção cultural/editorial	Dados históricos do Maranhão	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Fiquei satisfeito com a presteza do atendimento	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	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
			Graduação em Língua Portuguesa												
10	Ensino médio			Sim	Indicação de familiares e amigos	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel		A toda a equipe do AN meus agradecimentos e, por favor, disponibilizem digitalmente a relação de vapores e suas listas de passageiros anteriores a 1875! =]	9
11	Nível superior	Téc. Agropecuário		Sim	Através de sites referentes a genealogia.	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			8
12	Ensino médio			Não	através de comunidades de Genealogia	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Vcs são maravilhosos e muito competentes	10
13	Nível superior	Ciências Econômicas		Sim	Site	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			10
14	Pós-graduação		Educação física escolar	Sim	Indicação	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia			10
15	Nível superior	Pedagogia e Direito		Não	Como fonte fidedigna de pesquisa histórica da	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis,	Entrada e registro de estrangeiros (lista de	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço			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	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					imigração no Brasil.	comprovação de propriedade, anistia política, etc)	desembarque, processo de naturalização etc)								
16	Pós-graduação	Bacharelado e Licenciatura em Turismo, Bacharelado em Artes Visuais	Especialização em Expressão Gráfica - Arquitetura	Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	solicitei hoje nova busca, mas já obtive em outras vezes	Excelente atendimento, guarda de material, fontes de buscas.	10
17	Nível superior	Biomedicina		Sim	Através de grupos em redes sociais	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Vocês foram nota 10, muito obrigado por tudo de coração, fui muito bem atendido e muito rápido. Parabéns mais uma vez.	10
18	Pós-graduação		Agronomia (Entomologia Agrícola)	Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Cópia em papel		O atendimento foi muito bom, rápido e ágil a partir do momento em que o documento foi encontrado.	9
19	Ensino médio			Sim	na NET	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		O serviço val a pe,an embora o custo da tranferencia bancaria da França para o Brasil fica elevado. Obrigado a toda a equipa.	7
20	Pós-graduação	jornalismo e história	ambos	Sim	indicação da bn	Produção cultural/editorial	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia			10
21	Pós-graduação	Advocacia	Pós-Graduação em Dto Tributário	Sim	Busca no google	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não solicitei serviço	Não foram encontrados registros dos meus antepassad	Meus não tendo sido localizado, o serviço foi muito bom. A pessoa que me auxilio foi muito prestativa. Parabéns.	9



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
						propriedade, anistia política, etc)	, processo de naturalização etc)						os no banco de dados do Arquivo Nacional.		
22	Nível superior	Enfermagem		Sim	Google	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		A atenção, cordialidade, confiabilidade, velocidade e cortesia na resposta foi espetacular!!!	10
23	Pós-graduação	Ciências Sociais	Antropologia Social	Não		Produção acadêmica/científica	História das prisões	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Ótimo atendimento, sempre ágeis e disponíveis.	10
24	Nível superior	Design		Sim	Blogs	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Os funcionários são bastante atenciosos, mas o processo é extremamente lento.	6
25	Ensino médio			Não	Por indicação de amigos		Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Regular	Bom	Regular	Não	Cópia em papel	NÃO foi localizado		6
26	Nível superior	História		Não		Produção acadêmica/científica	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Ótimo atendimento!	10
27	Pós-graduação	Administração	MBA em Adm e qualidade	Sim	pela internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Certidão probatória	o estrangeiro não fez o registro dele		10
28	Nível superior	Administração		Não	Pelo website do AN.	Defesa de direitos (dupla cidadania,	Entrada e registro de estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Atendimento atencioso e profissional. Só tenho elogios, e desejo muito visitar o arquivo nacional um dia.	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	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
						documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	(lista de desembarque, processo de naturalização etc)								
29	Pós-graduação	Jornalismo	Marketing e Comunicação	Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel			8
30	Nível superior	Administração e Letras		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			8
31	Pós-graduação	Bacharelado em Matemática	Doutorado em Matemática	Não			Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		O único ponto negativo (na minha opinião, bastante negativo) é o longo tempo ter a solicitação atendida. No mais, apenas tenho elogios.	7
32	Ensino médio			Não	Acessando arquivo nacional		Registro civil (nascimento, casamento e óbito)			Regular	Não	Cópia em papel	Não encontrado		
33	Nível superior	Ciências contábeis		Sim	Internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Ainda não usei o serviço	8
34	Ensino médio			Não			Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Regular	Regular	Regular	Não	Cópia em papel	Não encontrado		5
35	Ensino médio			Sim	Amigos	Defesa de direitos (dupla	Entrada e registro de	Ruim	Ruim	Ruim	Não			Ruim	1



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
						cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)								
36	Nível superior	Publicidade e Propaganda		Não		Produção cultural/editorial	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Gostei muito do atendimento e gosto muito de pesquisar no acervo do Arquivo Nacional.	10
37	Nível superior	Letras e Bacharel em Turismo			pesquisa	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)		Ótimo			Não, mas fui orientado sobre como obter		POrque nao conclui o pedido e entrou essa pesquisa		10
38	Nível superior	turismo e letras		Sim	pesquisa	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	cidadania			Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	nao completei o pedido ainda		10
39	Ensino fundamental			Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)	Registro civil (nascimento, casamento e óbito)	Ótimo	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		muito satisfeito com a presteza e rapidez no atendimento.	10