

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



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

DEZEMBRO
2018

Rio de Janeiro
2018

APRESENTAÇÃO

Em consonância com o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e em integração com o Portal de Serviços do Governo Federal, no âmbito da Plataforma de Cidadania Digital – que dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais pelos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional –, 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.

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 distribuído em 2016, de forma a avaliar questões pertinentes ao perfil do usuário, 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.

Este relatório apresenta as informações obtidas com a aplicação do referido 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 dezembro de 2018.

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>

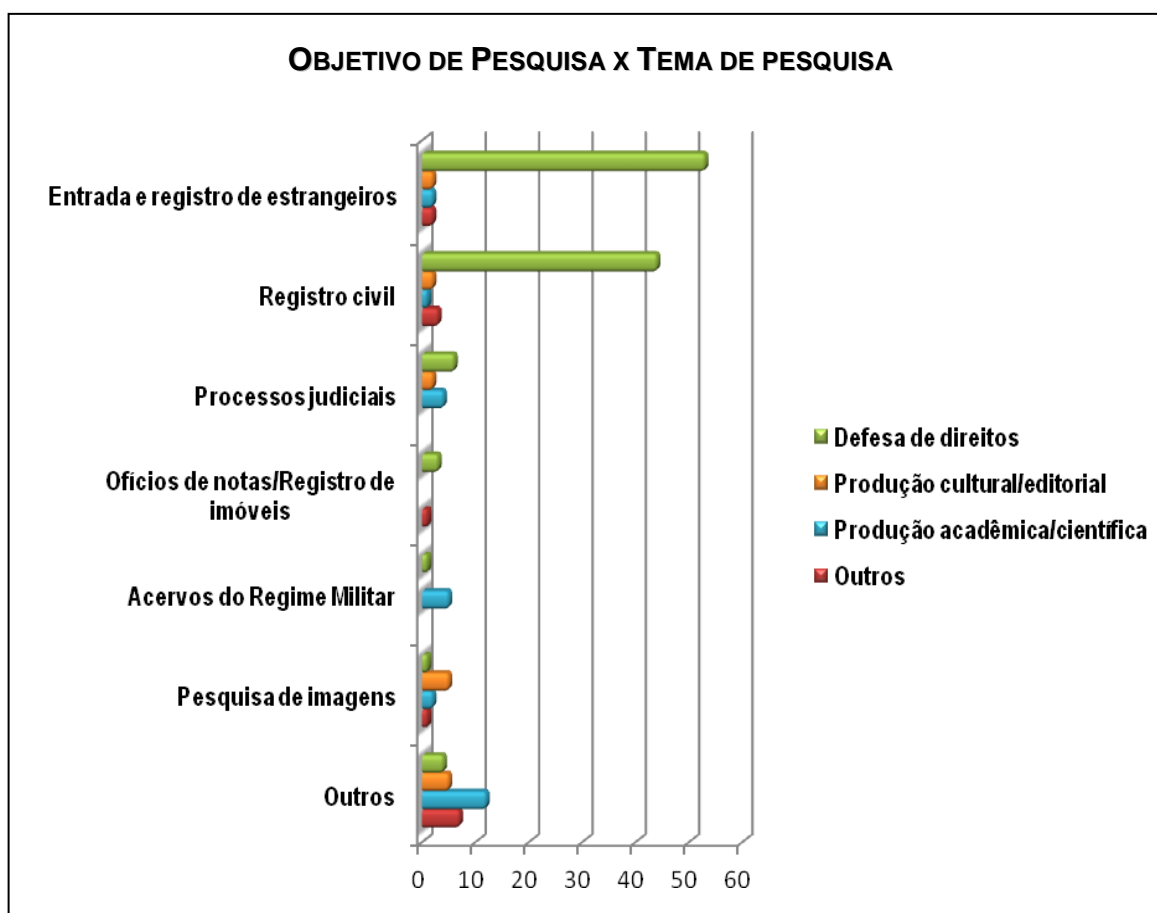
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 31 de dezembro de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 111 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 05 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 19 respostas.

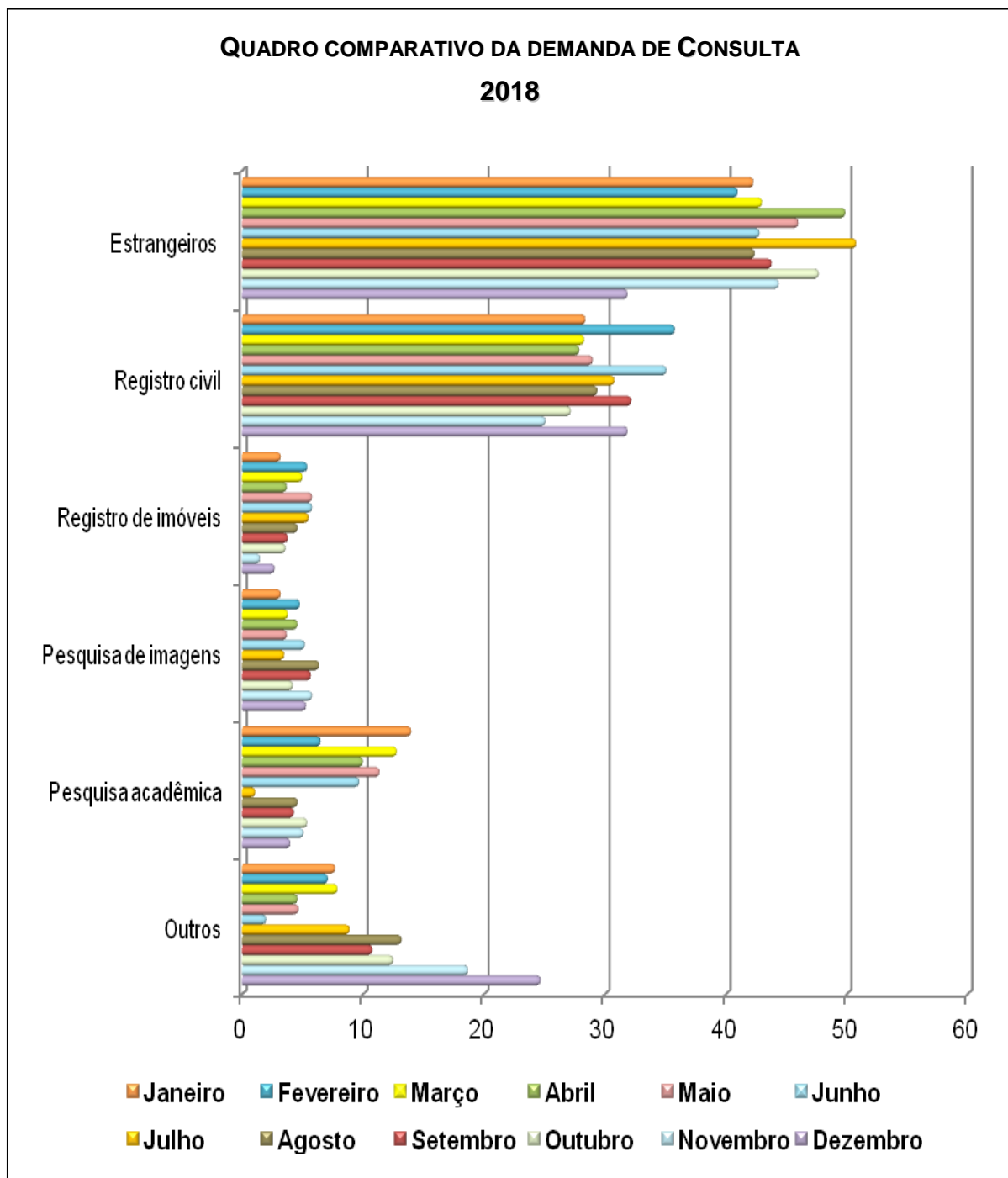
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 67% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 100% e, no atendimento a distância, 63% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em dezembro, 44% tem nível superior, 31% tem pós-graduação, 17% ensino médio, 4% ensino fundamental e 4% não respondeu; em Brasília, 71% tem curso superior e 29% pós-graduação; no atendimento a distância, 48% tem pós-graduação, 42% nível superior, e 5% ensino médio e 5% ensino fundamental.
- Em dezembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de História (16,67%), seguida de Direito (15,38%); no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Comunicação (27,78%), seguida de Direito (11,11%).
- O principal objetivo de pesquisa foi a defesa de direitos, com concentração nos temas Estrangeiros e Registro Civil. A produção acadêmica/científica teve por objetivo temas como o regime militar, além de outros citados, como OVNI, vultos históricos militares, escravidão, movimento feminista brasileiro, Sesmarias etc.



- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 62% dos usuários tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento presencial do DF, 20% tinha a defesa de direitos como objetivo. No atendimento a distância, este era o objetivo de 84% dos usuários.

- A produção acadêmica/científica era o objetivo de 17% dos usuários do Rio, 60% dos usuários de Brasília e 5% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 11% dos usuários do Rio e 11% dos usuários remotos.



- No atendimento presencial do Rio, 18,92% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento presencial do DF e no atendimento a distância ninguém indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Registro Civil (35%), seguida Estrangeiros (29%). de No atendimento presencial do DF, a maior incidência foi na pesquisa sobre outros temas (60%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (79%).
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 52% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 29% bons, 14% regulares, e 5% não respondeu; em Brasília, 60% considerou bons os instrumentos de pesquisa, 20%

ótimos e 20% não respondeu; no atendimento a distância, 58% considerou ótimos os instrumentos, 32% bons, 5% regulares e 5% ruins.

- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 46% dos usuários do Rio de Janeiro preferem instrumentos no computador, 44% declara não ter preferência; 5% prefere inventários e 5% não respondeu. Em Brasília, 60% não tem preferência 20% prefere instrumentos no computador e 20% não respondeu.
- 80% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; em Brasília, 80% considerou ótimo o atendimento na Recepção. O atendimento no Balcão é ótimo para 83% dos usuários da Sede e para 80% dos usuários do DF.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 48% respondeu que recebeu o documento/informação, 25% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 18% não recebeu o documento/informação; e 9% não respondeu. No atendimento presencial do DF, 60% respondeu que recebeu o documento/informação e 40% não respondeu.
- No atendimento a distância, 69% recebeu o documento/informação; 26% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los; e 5% não recebeu o documento/informação.
- 68,42% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail e 31,58% as consideraram boas.
- 100% dos usuários a distância atribui nota ao atendimento recebido. Destes, 42% deu nota 9, 37% deu nota 10, 11% deu nota 8, 5% deu nota 7 e 5% deu nota 1.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 45% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 74% são positivas. As demais observações se referem à proposta de maior divulgação e de maiores investimentos em pessoal e recursos de pesquisa e de preservação. Apenas um respondente de Brasília (20%) deixou comentário – um elogio.
- 74% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 85% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorrem reclamações quanto ao tempo de resposta e ao entendimento da pergunta.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Excelente atendimento. Parabéns. [ass] [tel.]
- Gostaria de quando for ter orientação por telefone informasse detalhadamente.
- É muito bacana ver que nosso passado está mantido na história.
- Apenas reiterar a classificação dada acima ao atendimento: foi melhor que ótima!
- Gostei muito do atendimento, me senti acolhida e muito bem recebida do início ao fim. Todos os funcionários são muito educados.
- O serviço é excelente. Espero que continuem para os demais anos para que possam auxiliar um número maior de pessoas em suas buscas.
- O SIAN é enrolado até para os próprios funcionários do AN. [ass]
- Atendimento excelente.
- Tudo foi muito bom na minha pesquisa, e tive sucesso na documentação com bom resultado.
- Ótimo atendimento. Obrigado!
- Fiquei muito satisfeito com o atendimento. [ass]
- Divulgar amplamente o AN na rede pública de todo o país, privada, ensino superior civil e militar.
- Melhorar o sistema de busca na base de dados.
- Só tenho a elogiar pelo excelente atendimento. Fui muito bem atendida, com muita presteza e interesse e muito bem orientada. Obrigada.
- Muito bom e profissional o atendimento. Fui atendida com gentileza.
- Disponibilização de arquivos no site (SIAN) e digitalização de mais filmes, fotos e arquivos sonoros que se encontram em formato analógico.
- O atendimento foi ótimo, a orientação para a pesquisa me ajudou bastante. Pena que não consegui achar, mas vou tentar em casa com mais calma. Serviço com muita presteza e delicadeza.
- Atendimento excelente. Eu fui atendido pela funcionária Genílcia, uma profissional competente que me ajudou com dedicação e me fez encontrar documentos importantes... Obrigado Arquivo Nacional por ter uma pessoa de alto nível nessa instituição. Parabéns!!!
- Não alcancei o meu objetivo.

- O atendimento foi ótimo, pessoas solícitas e simpáticas.
- Parabéns pela equipe de funcionários. [ass]
- O Arquivo Nacional está de parabéns! Seus funcionários são muito atenciosos, dedicados, educados e têm uma boa vontade excepcional.
- Sugiro que o Arquivo tenha uma maior abrangência de todas as pessoas nascidas no Brasil, para que tenhamos acesso a todos os dados. [ass]
- Que tenham todos os documentos atualizados até a data vigente. Solicitei o ano de 1973 e não tinham. É igualdade de direitos, se os de 1961 tem também tenho que ter. [ass.]
- Era mais viável que após pedido, pagamento e envio de comprovante, enviasse por e-mail caso da pessoa requisitar.
- Todos estão de parabéns pelo excelente trabalho realizado. Feliz natal!
- Postura e pressão por mais investimentos em pessoal, estrutura e recursos de preservação e restauro para o importante acervo do amado Arquivo Nacional.
- Achei o atendimento de primeiro mundo, pessoas educadas, solícitas, ambiente agradável, limpo. Parabéns!
- Parabenizo todos pelo excelente atendimento de todos por onde passei. [ass.]
- Fomos muito bem atendidos por todos os funcionários, principalmente por Denymar que foi muito prestativa e solícita.
- Achei o atendimento de todos os funcionários muito bom, principalmente de Denymar a qual nos atendeu muito bem e nos ajudou muito.
- Fico orgulhoso de saber que o Arquivo Nacional existe e que fui muitíssimo bem recepcionado desde a entrada até a historiadora Andrea Margalho, a quem estendo uma indicação muito elogiosa. As atendentes na recepção são todas excelentes sem exceção. Parabéns a todos do Arquivo Nacional! Muito obrigado! Att, [ass.] [tel.]
- Excelente atendimento!
- Falta divulgação dos serviços que possamos ter acesso, pela mídia.
- O atendimento é excelente!
- Atendimento ótimo, não consegui ainda mas fui informada como conseguir o que preciso para retornar aqui.
- Digitalização do fundo judiciário para pesquisa online.
- Atendimento muito bom e bem organizado.

- Melhora a indexação dos dados do SIAN, muitas listas de passageiros sem datas e fora da ordem cronológica.
- Foi uma surpresa muito agradável. Parabéns a todos.
- Sugestão construtiva: melhor orientação dos funcionários para pesquisa de filmes.
- N/A
- Atendimento perfeito, nada a sugerir.
- Muito bom!!!
- Serviço essencial para o povo brasileiro.
- No geral eu achei muito bom.
- Manter o excelente atendimento.
- Muito bom.
- Ótimo atendimento, funcionária preparada e prestativa. Fui muito bem atendida e orientada.
- Fantástico!!

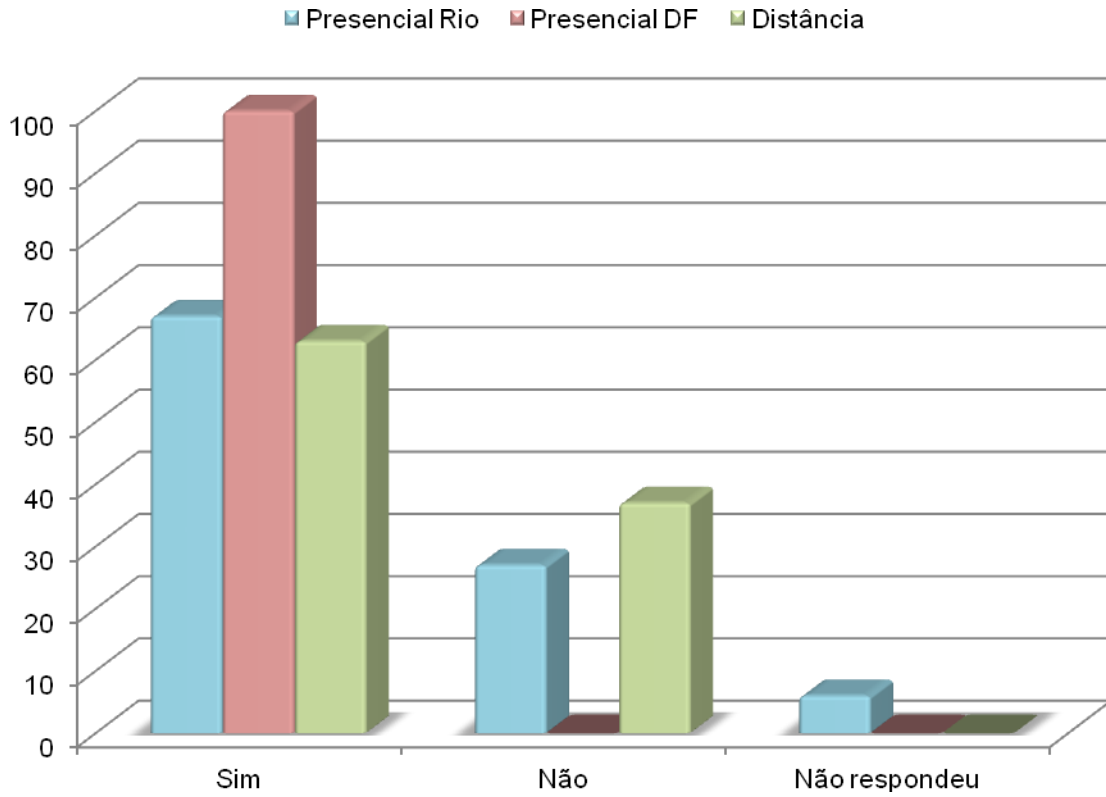
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF

- Atendimento sensacional.

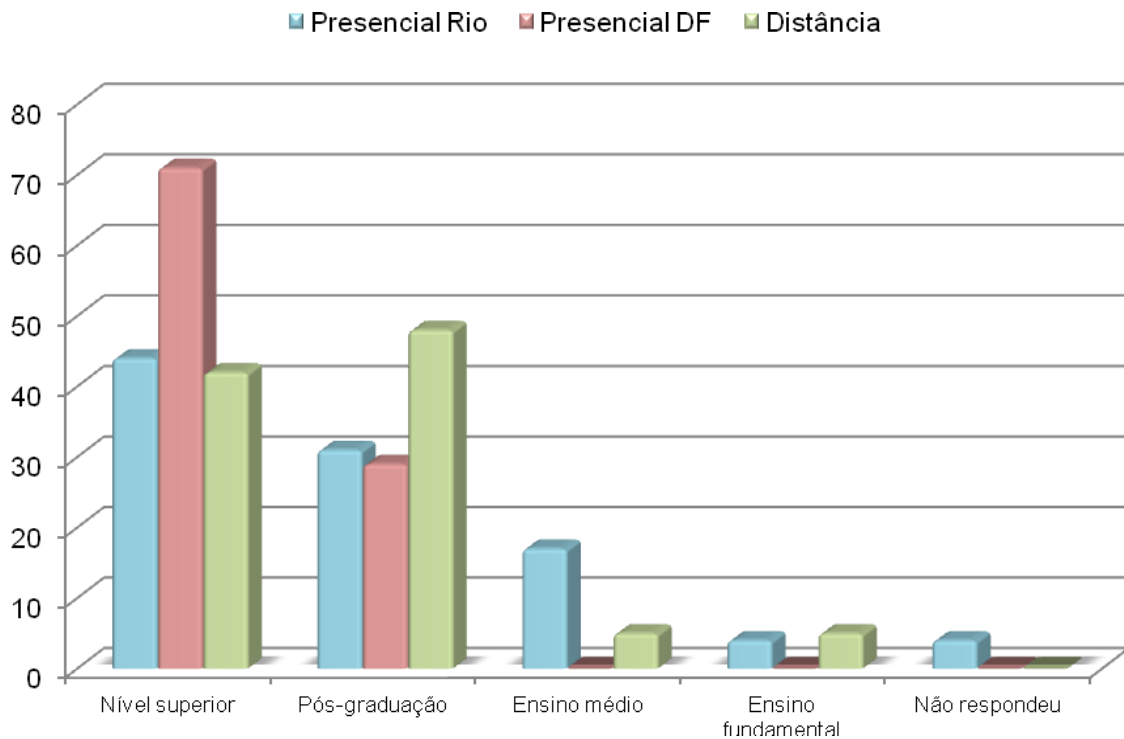
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- Ótimo atendimento e equipe muito atenciosa. O prazo de pesquisa que foi um pouco longo, mas acredito que deve ser a demanda.
- Consegui as informações através do atendimento e não sozinha, pois eu não consegui entender como acessar os bancos de dados.
- De uma forma geral, bom. Tive uma demanda não atendida sobre uma sesmaria de Cunha Brandão em Magé
- Reduzir o tempo de pesquisa, contratar mais pessoal para suprir a demanda
- O atendimento foi muito bom. O sistema de pesquisa à distância, no início, foi difícil. Após eu ser orientado por telefone e adquirir certa familiaridade, tornou-se muito eficiente.
- Ótimo local para busca da historia
- Eu achei muito bom o atendimento e o método criado para as solicitações de documentos. Um pouco demorada a pesquisa. Mas bem mais rápida em comparação com antes. Eu esperava uma taxa maior, fiquei muito satisfeita com o trabalho até agora. aguardo a certidão de desembarque chegar no meu endereço.
- Lamente, mas vocês foram péssimos e sem atenção no objetivo da requisição. Para não dizer ANALFABETOS.
- Ótimo atendimento.
- Ótimo o atendimento, tendo sido perfeitamente atendida a minha solicitação.
- Acho que nas orientações do pedido, deveriam informar como funciona a reprodução das imagens, qual é o valor, como as imagens serão mandadas, e qual é o prazo, mas tirando isso fui muito bem atendido pelo Arquivo Nacional, excelente!
- Excelente
- Muito satisfeita com o resultado das pesquisas. Porém, houve uma demora considerável (cerca de seis meses) para a resposta. Além disso, um dos documentos digitalizados que recebi veio com erro na digitalização, sendo a solicitação finalizada/encerrada antes que eu pudesse comunicar o problema. Tive que abrir uma nova solicitação. Creio que seria mais produtivo se houvesse uma forma de comunicar esse tipo de problema na própria solicitação, pois agora receio ter que aguardar mais seis meses para obter o documento.
- Satisfatório! Encaminhada pelo atendimento do Museu do Imigrante, certa de haver registro da pessoa estrangeira.

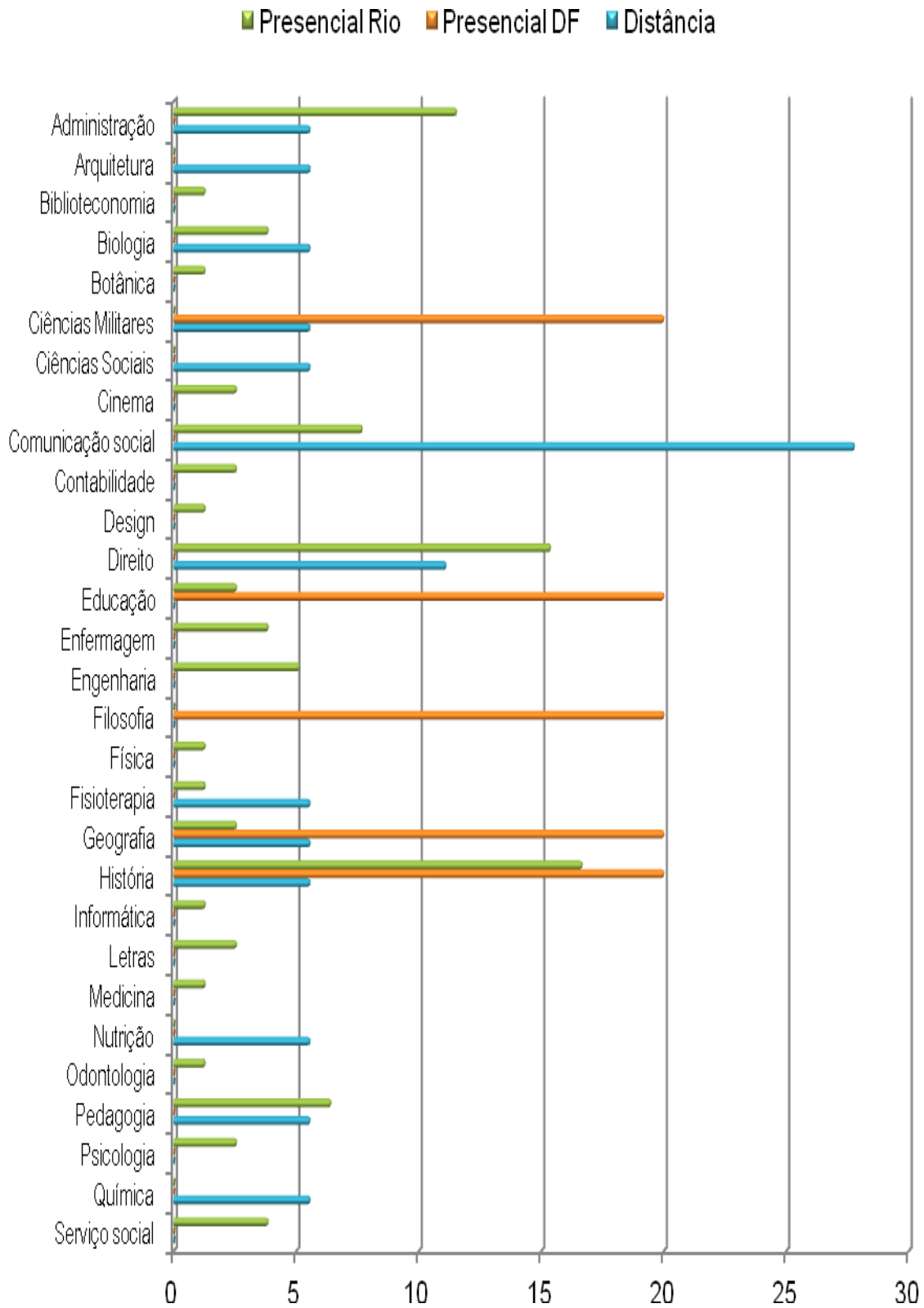
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



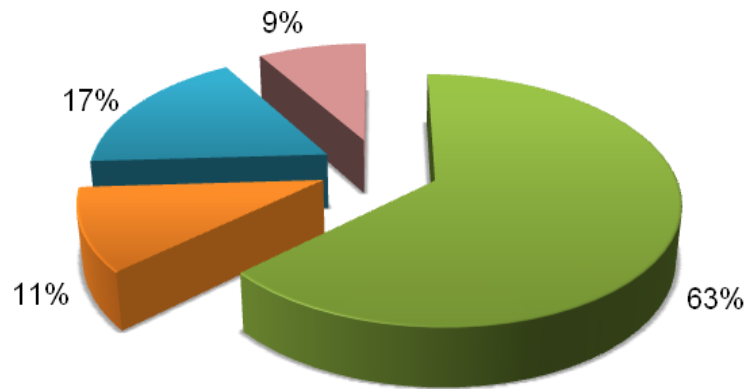
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

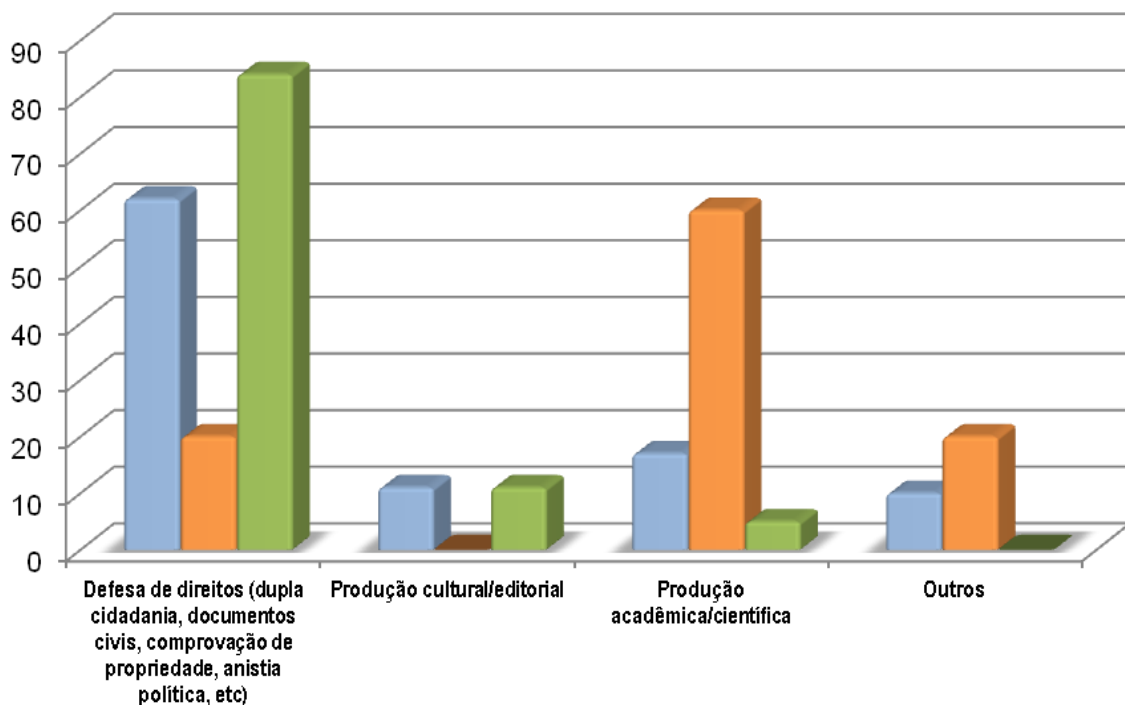


**OBJETIVO DA PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

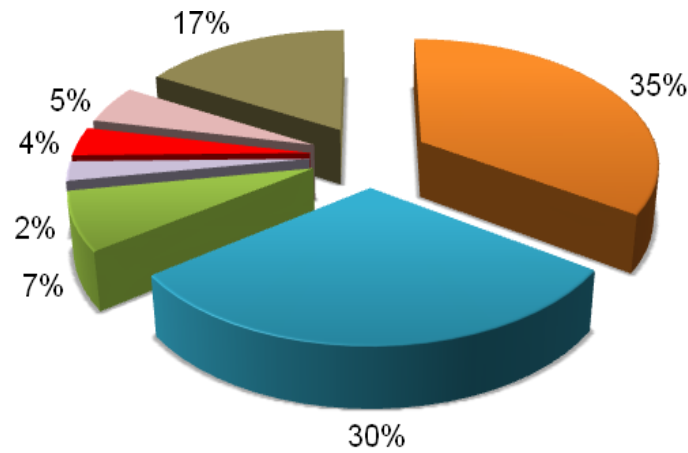


- Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)
- Produção cultural/editorial
- Produção acadêmica/científica
- Outros

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância

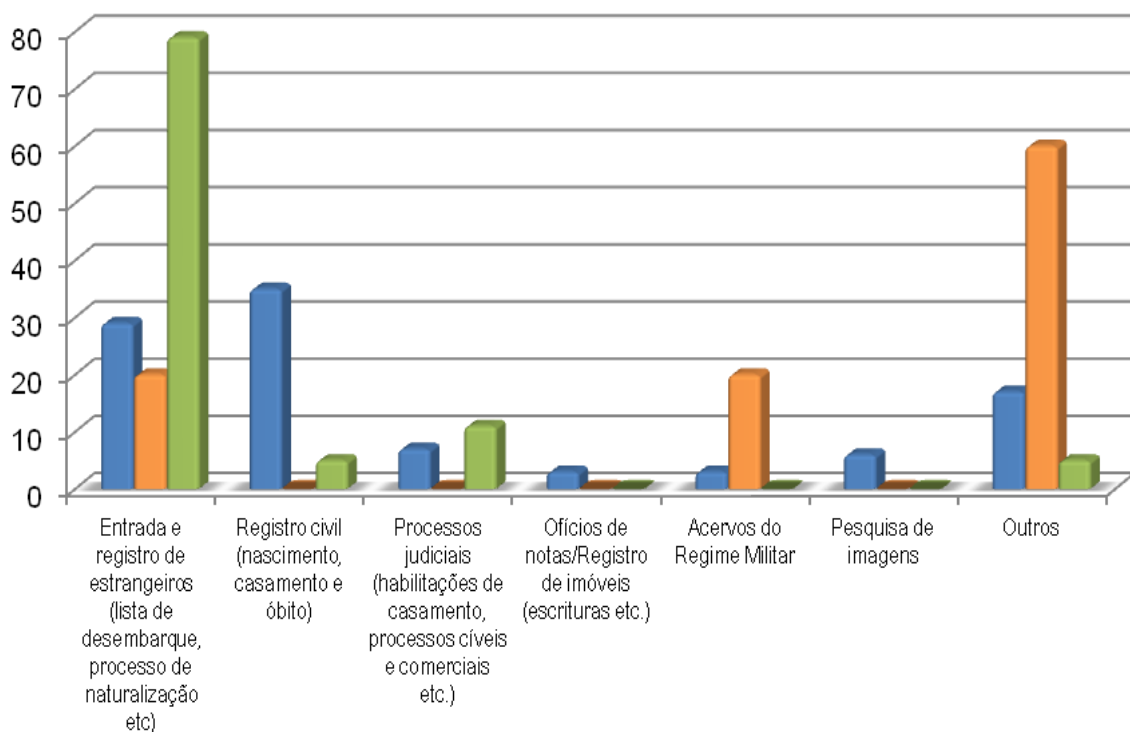


**TEMA DE PESQUISA
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**

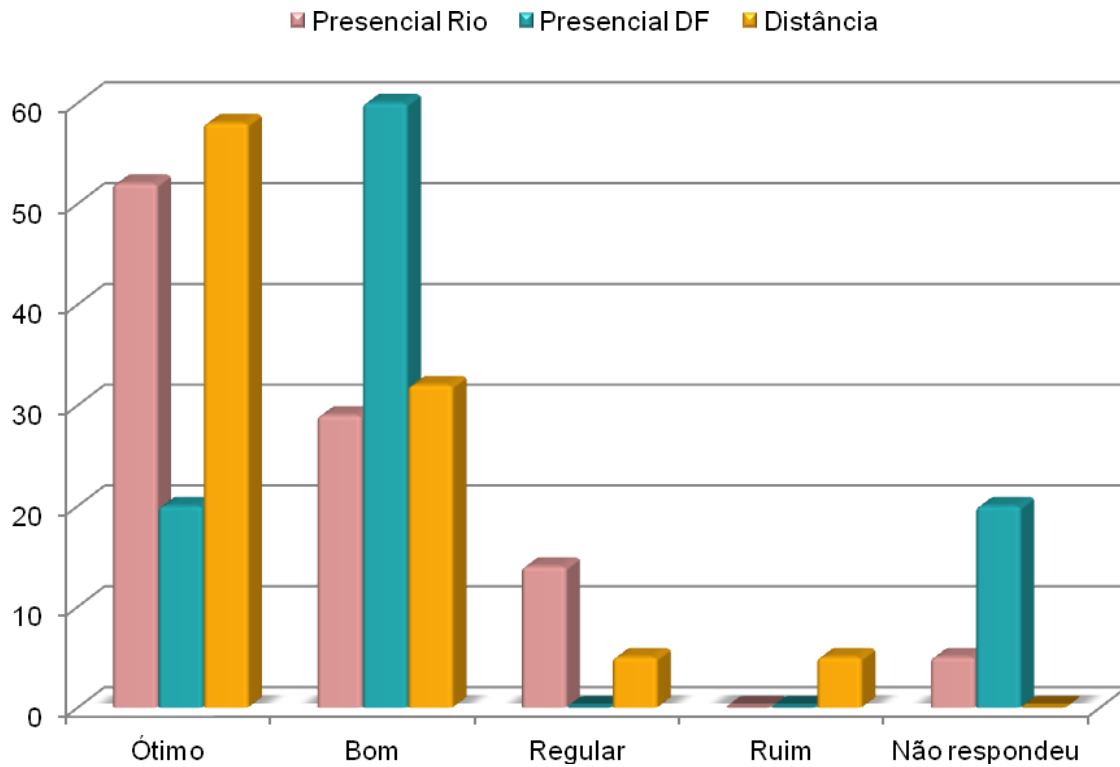


- Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)
- Registro civil (nascimento, casamento e óbito)
- Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)
- Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)
- Acervos do Regime Militar
- Pesquisa de imagens
- Outros

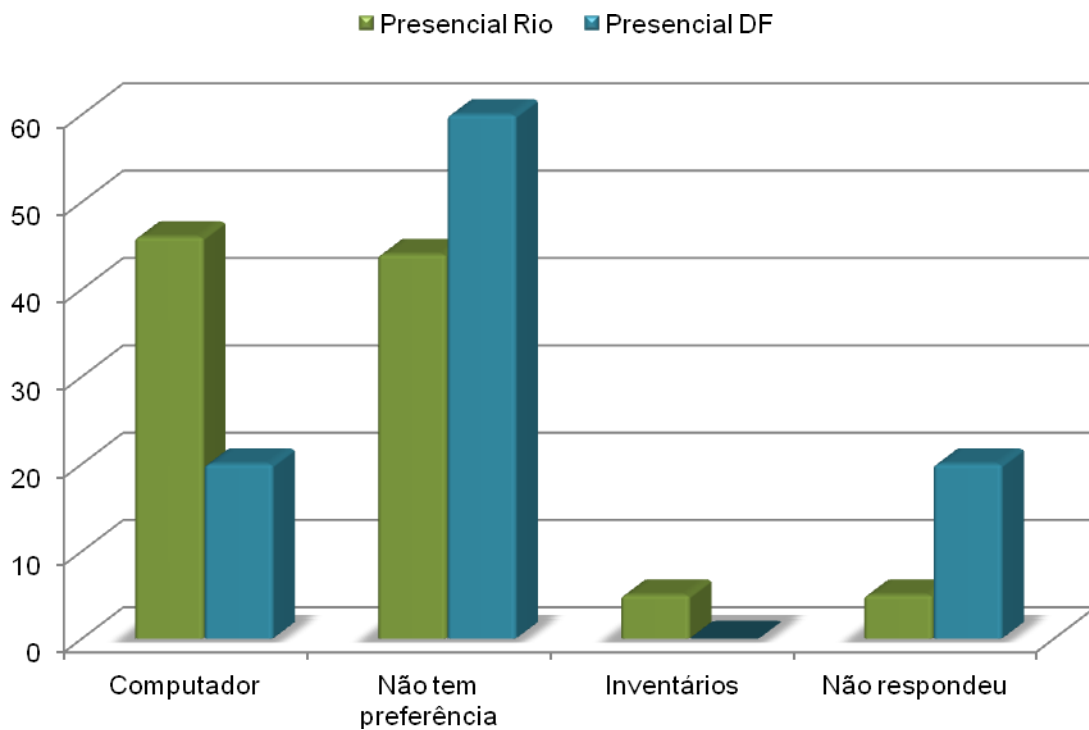
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



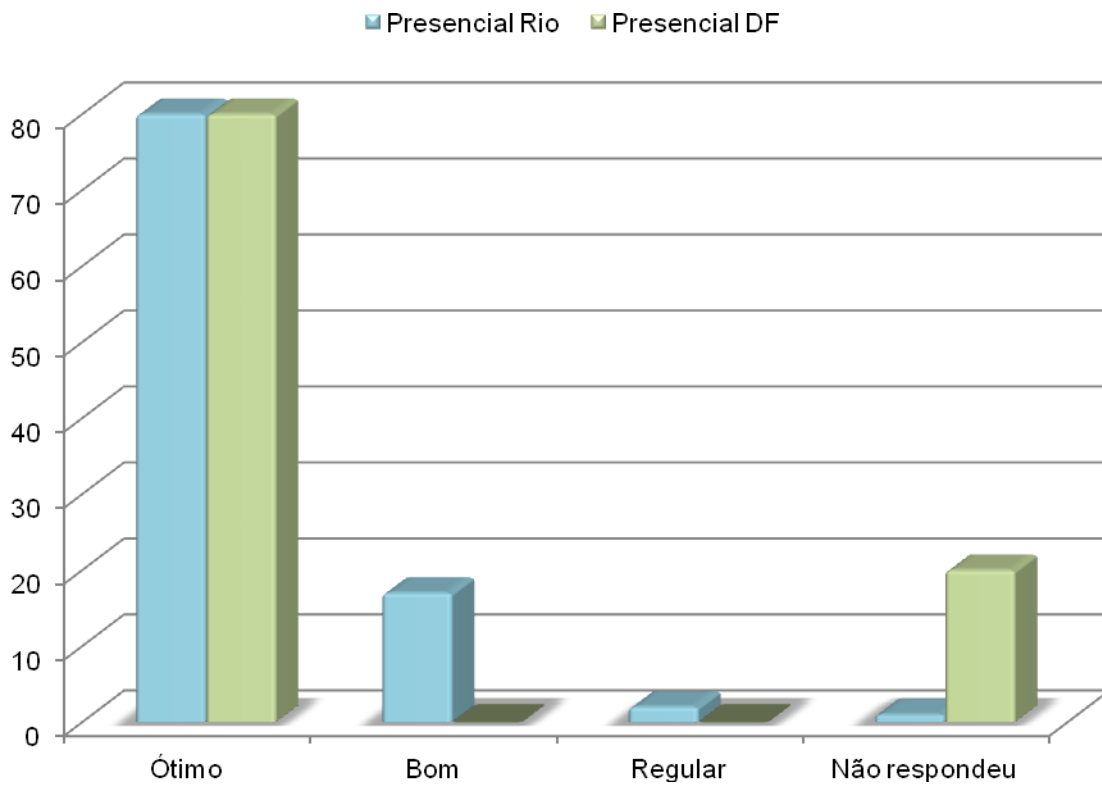
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



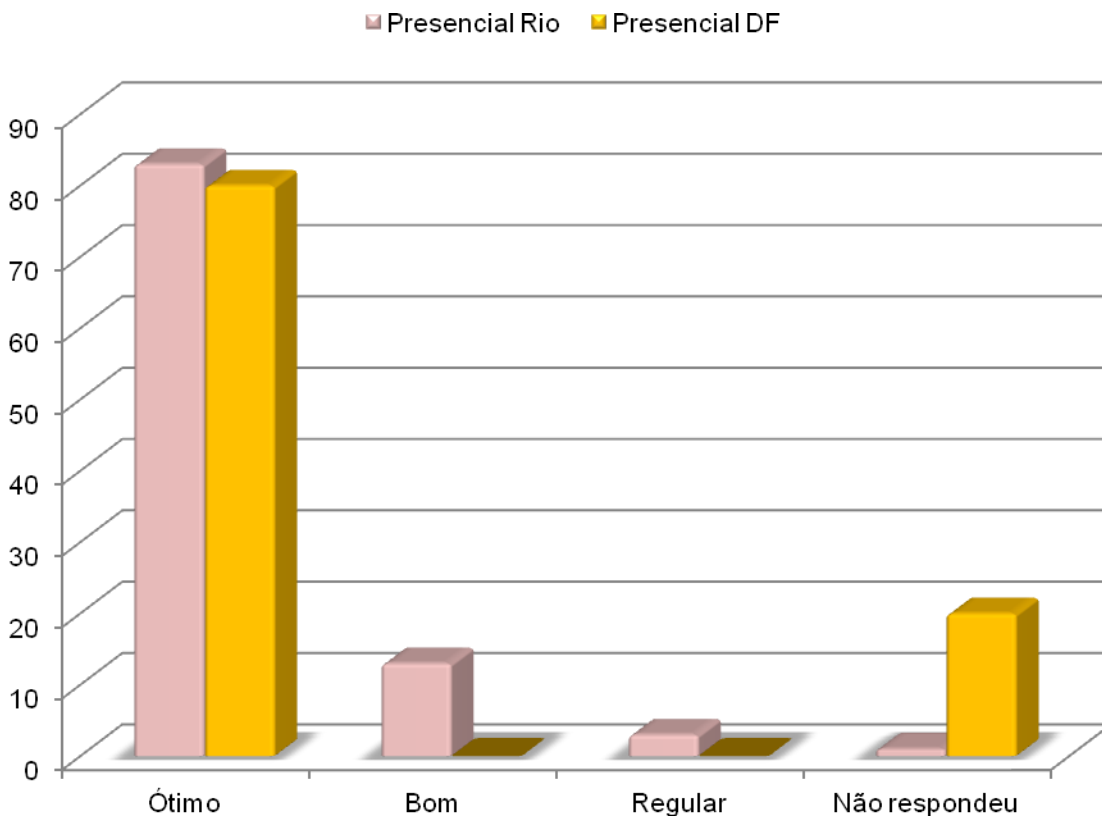
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

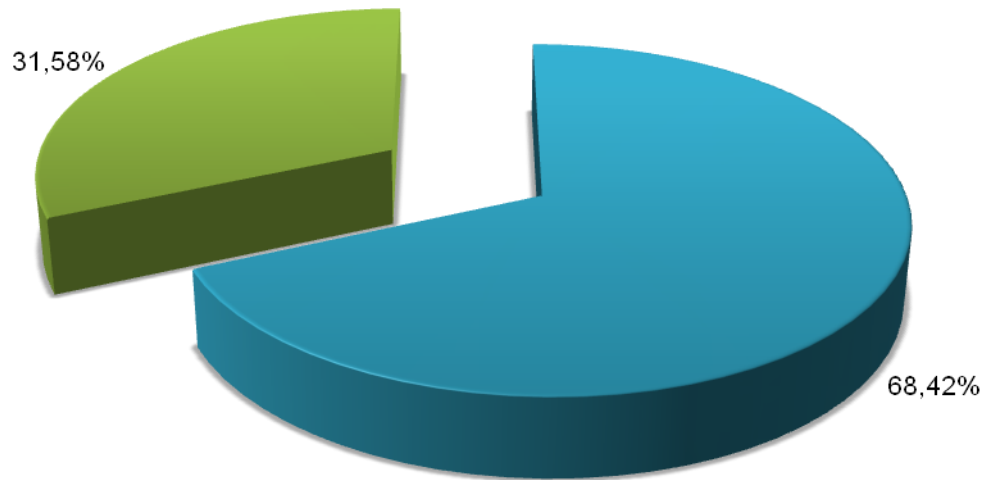


ATENDIMENTO NO BALCÃO



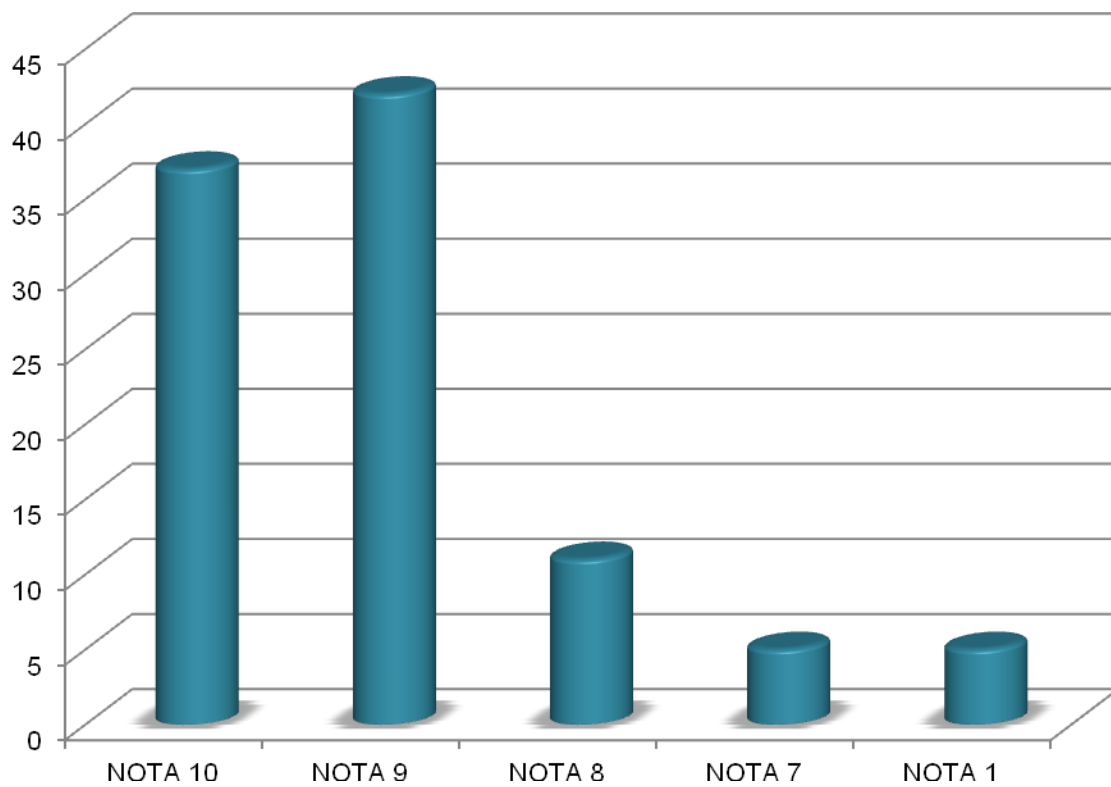
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

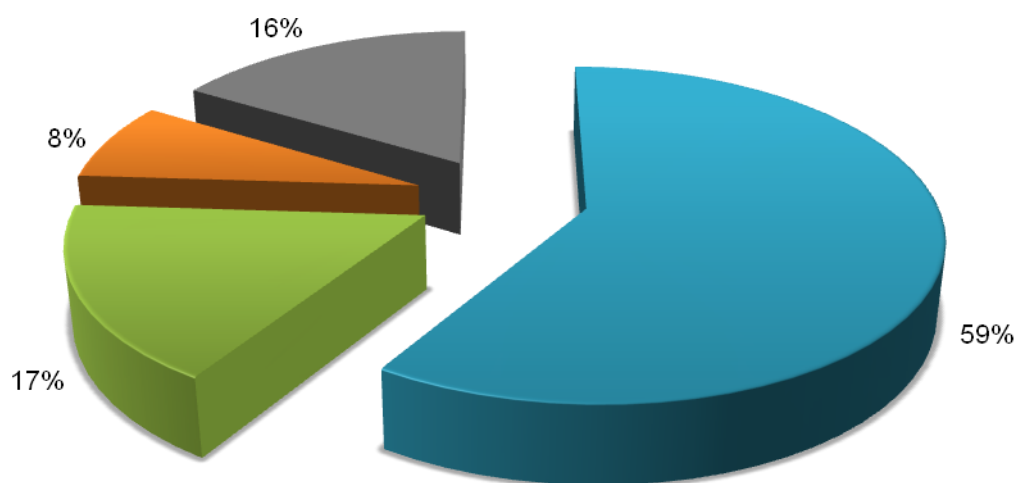


■ Ótimo ■ Bom

NOTA

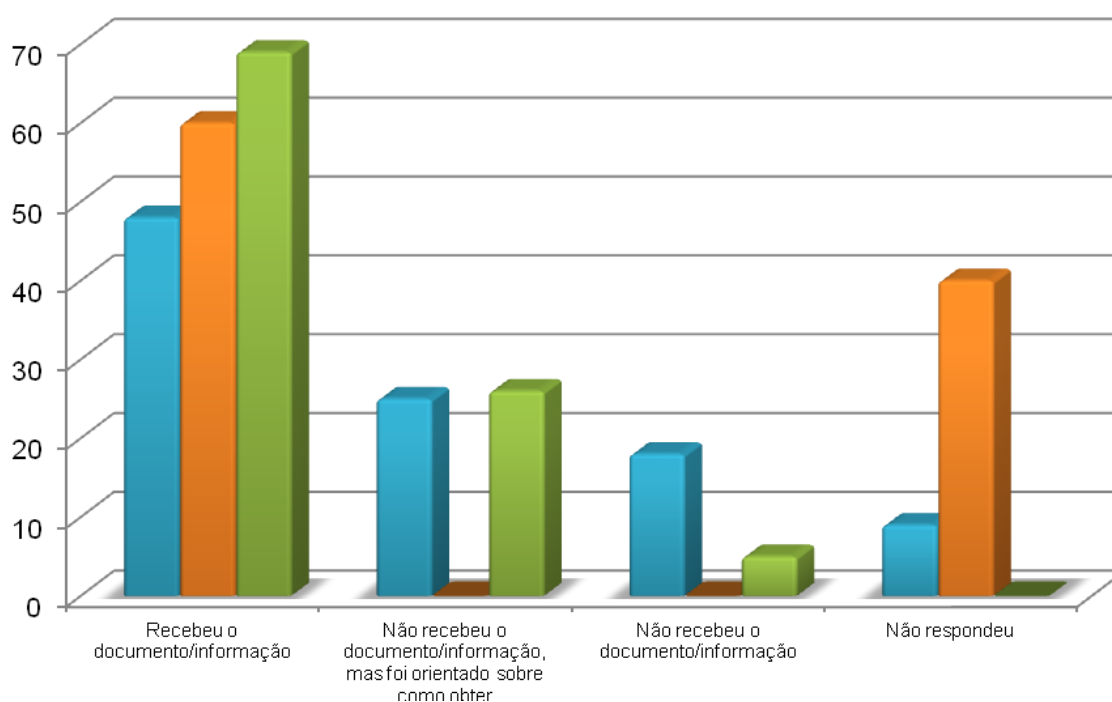


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como obter
- Não recebeu o documento/informação
- Não respondeu

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



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 DESTA 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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
8	Superior	Informática	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
9	Superior	Medicina	Sim	IFP	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	O serviço é excelente. Espero que continuem para os demais anos para que possam auxiliar um número maior de pessoas em suas buscas.
10	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Processos judiciais	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	Não solicitei serviço	-
11	Pós	Biologia	Não	-	-	Outros: história da ilha de Paquetá	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Ruim	Não	-	O SIAN é enrolado até para os próprios funcionários do AN. [ass]
12	Pós	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não	Atendimento excelente.
13	Superior	Direito e Administração	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Não	-	-
14	Superior	Psicologia	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Regular	Inventários	Sim	Bom	Não	-	-
15	Superior	Geografia	Sim	Polícia federal	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	Tudo foi muito bom na minha pesquisa, e tive sucesso na documentação com bom resultado.
16	Superior	História	Sim	Morador do Rio	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Ótimo atendimento. Obrigado!
17	Pós	Engenharia	Sim	Parentes	-	Estrangeiros, Registro civil, Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	Fiquei muito satisfeito com o atendimento. [ass]
18	Superior	História	Não	Projeto Marinha	Acadêmica	Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitei serviço	-
19	Superior	Comunicação	Sim	Vários	Direitos	Outros: período escola IPQN/SAM	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Divulgar amplamente o AN na rede pública de todo o país, privada, ensino superior civil e militar.
20	Pós	Engenharia	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	-
21	Ensino fundamental	Não se aplica	-	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
22	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	-
23	Superior	-	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
24	Ensino	Não se aplica	Não	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	-

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	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
	médio														
25	Superior	Letras	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
26	Pós	História	Não	Indicação	Acadêmica	Processos judiciais	Regular	Regular	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	-	Melhorar o sistema de busca na base de dados.
27	Superior	História	Sim	Universidade	Acadêmica	Outros: movimento feminista brasileiro	Ótimo	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	-	-
28	Pós	Educação	Sim	Orientador	Acadêmica	Outros: expo internacional Londres e registros públicos 1870	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitei serviço	-
29	Superior	Psicologia	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	Só tenho a elogiar pelo excelente atendimento. Fui muito bem atendida, com muita presteza e interesse e muito bem orientada. Obrigada.
30	Pós	Letras	Não	Jornal	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Muito bom e profissional o atendimento. Fui atendida com gentileza.
31	Superior	Cinema	Não	Recine	Cultural	Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Disponibilização de arquivos no site (SIAN) e digitalização de mais filmes, fotos e arquivos sonoros que se encontram em formato analógico.
32	Superior	Pedagogia	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitei serviço	O atendimento foi ótimo, a orientação para a pesquisa me ajudou bastante. Pena que não consegui achar mas vou tentar em casa com mais calma. Serviço com muita presteza e delicadeza.
33	Pós	História	Não	Universidade	Acadêmica	Regime militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	-	-
34	Superior	Administração	Sim	Já tinha ouvido falar	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel.	Atendimento excelente. Eu fui atendido pela funcionária Genílcia, uma profissional competente que me ajudou com dedicação e me fez encontrar documentos importantes... Obrigado Arquivo Nacional por ter uma pessoa de alto nível nessa instituição. Parabéns!!!
35	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Ofícios de notas	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Cópia em papel	-
36	-	-	-	-	-	-	Bom	Regular	Regular	-	Não	Regular	Não	-	Não alcancei o meu objetivo.
37	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-

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
38	Pós	Pedagogia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	O atendimento foi ótimo, pessoas solícitas e simpáticas.
39	Superior	Pedagogia	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Parabéns pela equipe de funcionários. [ass]
40	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Não	-	O Arquivo Nacional está de parabéns! Seus funcionários são muito atenciosos, dedicados, educados e têm uma boa vontade excepcional.
41	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	-
42	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel	-
43	Superior	Administração	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	-
44	Pós	Direito	Não	Cartório	Direitos	Registro civil, Processos judiciais, Ofícios de notas	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	Sugiro que o Arquivo tenha uma maior abrangência de todas as pessoas nascidas no Brasil, para que tenhamos acesso a todos os dados. [ass]
45	Pós	Botânica	Sim	Referências bibliográficas	Acadêmica	Outros: história luso-brasileira	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Não solicitei serviço	-
46	Superior	Direito	Sim	Cartório e TV	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	Ótimo	Não	-	Que tenham todos os documentos atualizados até a data vigente. Solicitei o ano de 1973 e não tinham. É igualdade de direitos, se os de 1961 tem também tenho que ter. [ass.]
47	Superior	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
48	Superior	História	Não	Indicação	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	-	Cópia em papel	Era mais viável que após pedido, pagamento e envio de comprovante, enviasse por e-mail caso da pessoa requisitar.
49	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Estrangeiro, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-
50	Superior	Direito	Não	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Todos estão de parabéns pelo excelente trabalho realizado. Feliz natal!
51	Pós	Biologia	Sim	Terceiros	Acadêmica	Outros: expedição científica 1700'	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei serviço	-
52	Pós	Educação	Não	-	Acadêmica	Outros: Min. Interior – série	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Não	Não solicitei	Postura e pressão por mais investimentos em pessoal, estrutura e

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	PREFE-RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
						Educação (1915-25)								serviço	recursos de preservação e restauro para o importante acervo do amado Arquivo Nacional.
53	Superior	Design	Sim	Família	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
54	Pós	Biblioteconomia	Sim	Já conhecia de nome	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Certidão probatória	Achei o atendimento de primeiro mundo, pessoas educadas, solícitas, ambiente agradável, limpo. Parabéns!
55	Superior	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	-	-	Não	-	-	-	-
56	Superior	Serviço social	Sim	Cartório	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Cópia em papel	Parabenizo todos pelo excelente atendimento de todos por onde passei. [ass.]
57	Superior	Física	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Inventários	Sim	Bom	Não	Certidão probatória	-
58	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Regime militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	-
59	Superior	Comunicação social	Sim	Site	Cultural	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	-
60	Pós	-	Sim	Amigos	Direitos	Regime militar	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não solicitei serviço	-
61	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
62	Pós	Fisioterapia	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Fomos muito bem atendidos por todos os funcionários, principalmente por Denymar que foi muito prestativa e solícita.
63	Pós	Geografia	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Achei o atendimento de todos os funcionários muito bom, principalmente de Denymar a qual nos atendeu muito bem e nos ajudou muito.
64	Pós	Administração	Não	Amigos	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel e Certidão probatória	-
65	Superior	Comunicação social	Sim	Pesquisas	Cultural, Acadêmica	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Fico orgulhoso de saber que o Arquivo Nacional existe e que fui muitíssimo bem recepcionado desde a entrada até a historiadora Andrea Margalho, a quem estendo uma indicação muito elogiosa. As atendedoras na recepção são todas excelentes sem exceção. Parabéns a todos do Arquivo Nacional! Muito obrigado! Att, [ass.] [tel.]
66	Superior	Administração	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-

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
67	Pós	Direito	Sim	Terceiros	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Certidão probatória	Excelente atendimento!
68	Pós	-	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Certidão probatória	-
69	Pós	Direito	Sim	-	Cultural	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
70	Ensino fundame- ntal	Não se aplica	Sim	-	Cultural	Pesquisa de imagens	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Não solicitei serviço	-
71	Superior	Contabilidade	Não	Professor	Acadêmica	Regime militar	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não solicitei serviço	-
72	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Terceiros	Direitos	-	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Bom	Orientação	Cópia em papel	-
73	Pós	Administração	Sim	Amigos	Direitos	Registro civil, Pesquisa de imagens	Regular	Regular	Bom	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Falta divulgação dos serviços que possamos ter acesso, pela mídia.
74	Superior	Pedagogia	Sim	Amigos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Ótimo	Não	Cópia em papel	-
75	Superior	História	Não		Cultural, Acadêmica	Outros: Arquivos da Marinha	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitei serviço	O atendimento é excelente!
76	Superior	Enfermagem	Sim	Indicação	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Atendimento ótimo, não consegui ainda mas fui informada como conseguir o que preciso para retornar aqui.
77	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Conheço há anos	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não solicitei serviço	-
78	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Direitos	Outros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	-
79	Pós	História	Não	Professora	Acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei serviço	Digitalização do fundo judiciário para pesquisa online.
80	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
81	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não solicitei serviço	-
82	Pós	Enfermagem	Sim	-	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	Atendimento muito bom e bem organizado.
83	Superior	Comunicação social	-	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"	-

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
84	Superior	Serviço social	Não	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	-
85	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Não	-	Melhora a indexação dos dados do SIAN, muitas listas de passageiros sem datas e fora da ordem cronológica.
86	Superior	Direito	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	-
87	Superior	Publicidade e propaganda	Sim	Site	Cultural	Outros: arquivos audiovisuais 2ª GM	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Sim	-	-
88	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalhando no Centro	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Foi uma surpresa muito agradável. Parabéns a todos.
89	Superior	Cinema	Não	-	Cultural	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	Cópia digital em "nuvem"	Sugestão construtiva: melhor orientação dos funcionários para pesquisa de filmes.
90	Pós	Direito	Não	Indicação	Direitos, Acadêmica	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Cópia em papel, Certidão probatória	N/A
91	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Cultural	Outros: escola de samba	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia	-
92	Superior	Contabilidade	Sim	Indicação	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Atendimento perfeito, nada a sugerir.
93	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Não	-	Muito bom!!!
94	Pós	Administração	Sim	Internet	Direitos, Cultural	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Serviço essencial para o povo brasileiro.
95	-	-	-	-	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Cópia digital em mídia	-
96	Pós	História	Não	-	Cultural	Outros: Sesmarias	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não solicitei serviço	-
97	Pós	Administração	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Não	Transcrição paleográfica	-
98	Pós	Odontologia, Enfermagem	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
99	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-

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
100	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Buscando informação	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
101	Pós	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
102	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Cópia em papel	No geral eu achei muito bom.
103	Pós	Biologia	Sim	Indicação	Acadêmica	Outros: curandeiro Manoel Borges	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	-
104	Superior	Ciência	Sim	Internet	Cultural	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	-
105	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Ótimo	Orientação	-	Manter o excelente atendimento.
106	Pós	História	Sim	Indicação	Acadêmica	Outros: correspondência do Imperador	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	-
107	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	-
108	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Não	Não solicitei serviço	Muito bom.
109	Superior	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei serviço	Ótimo atendimento, funcionária preparada e prestativa. Fui muito bem atendida e orientada.
110	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Outros: escravidão	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	-
111	Superior	Comunicação social	Sim	Indicação	Acadêmica	Outros: Carmen Santos, a cineasta	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Fantástico!!

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
1	Pós-graduação		Pós Graduação	Sim	Indicação do Museu da Imigração em SP	Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Ótimo atendimento e equipe muito atenciosa. O prazo de pesquisa que foi um pouco longo, mas acredito que deve ser a demanda.	9
2	Pós-graduação	Químico	Dra. Biouquímica	Sim	sozinha... e foi bem difícil	Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Bom	Ruim	Ruim	Sim	Cópia digital em mídia		Consegui as informações através do atendimento e não sozinha pois eu não consegui entender como acessar os bancos de dados.	10
3	Pós-graduação	História	geografia	Não	Por professores	Produção cultural/edit orial	Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Bom	Regular	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel		De uma forma em geral bom. Tive uma demanda não atendida sobre uma sesmaria de Cunha Brandão em Magé	7
4	Nível superior	Fisioterapia		Sim	pesquisa no Google	Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Reduzir o tempo de pesquisa, contratar mais pessoal para suprir a demanda	9
5	Pós-graduação	Oficial do Exército	Curso de Comando e	Não		Produção cultural/edit orial	Pesquisa sobre vultos	Ótimo	Bom	Bom	Não, mas fui	Cópia digital em		O atendimento foi muito bom. O sistema de pesquisa à distância, no início, foi difícil. Após eu	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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSE	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
		pela Academia Militar das Agulhas Negras	Estado-Maior do Exército.			orial	históricos militares				orientado sobre como obter	"nuvem"		ser orientado por telefone e adquirir certa familiaridade, tornou-se muito eficiente.	
6	Pós-graduação	Comunicação Visual	Marketing	Não	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	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Otimo local para busca da historia	10
7	Nível superior	Marketing		Sim	Pelo Google e em vários sites que recomendam pesquisar no Arquivo Nacional.	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		Eu achei muito bom o atendimento e o método criado para as solicitações de documentos. Um pouco demorada a pesquisa. Mas bem mais rápida em comparação com antes. Eu esperava uma taxa maior, fiquei muito satisfeita com o trabalho até agora. aguardo a certidão de desembarque chegar no meu endereço.	9
8	Ensino médio			Sim	Pelo Googel	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	Certidão probatória	Não leram minha pesquisa, falta de responsabilidade.	Lamente, mas vocês foram péssimos e sem atenção no objetivo da requisição. Para não dizer ANALFABETOS.	1
9	Nível superior	História		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis,	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Ótimo 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
						comprovação de propriedade, anistia política, etc)	naturalização etc)								
10	Pós-graduação	Arquitetura e Urbanismo	Arquitetura e Urbanismo	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	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10
11	Nível superior	Ciências Sociais		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			9
12	Pós-graduação	Engenharia	Biotecnologia	Sim	Através do Museu do Imigrante	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	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			9
13	Nível superior	Direito e Nutrição		Sim	Por indicação de funcionários do Museu da Imigração,	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Ótimo o atendimento, tendo sido perfeitamente atendida a minha solicitação.	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
					em SP.	s civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc)	, processo de naturalização etc)								
14	Ensino fundamenta l			Não		Produção acadêmica/ científica	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Acho que nas orientações do pedido, deveriam informar como funciona a reprodução das imagens, qual é o valor, como as imagens serão mandadas, e qual é o prazo, mas tirando isso fui muito bem atendido pelo Arquivo Nacional, excelente!	9
15	Nível superior	Publicidade e Propaganda		Sim	buscas na internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovaç ão de propriedad e, anistia política, etc)	Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"			8
16	Nível superior	Jornalismo		Não		Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovaç ão de propriedad e, 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		Excelente	10
17	Pós-graduação		Pós-graduação em Direito do Trabalho	Sim	Em pesquisas na internet	Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovaç ão de	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não solicitei serviço		Muito satisfeita com o resultado das pesquisas. Porém, houve uma demora considerável (cerca de seis meses) para a resposta. Além disso, um dos documentos digitalizados que recebi veio com erro na digitalização, sendo a solicitação finalizada/encerrada antes que eu pudesse comunicar o problema. Tive que abrir uma nova solicitação. Creio que seria mais produtivo se	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
						propriedad e, anistia política, etc)								houvesse uma forma de comunicar esse tipo de problema na própria solicitação, pois agora receio ter que aguardar mais seis meses para obter o documento.	
18	Pós-graduação	Pedagogia	Educação Infantil e Fundamental	Sim	Museu do Imigrante SP	Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão de propriedade, anistia política, etc)	Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque , processo de naturalização etc)	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia digital em “nuvem”		Satisfatório! Encaminhada pelo atendimento do Museu do Imigrante, certa de haver registro da pessoa estrangeira.	9
19	Nível superior	ADMINISTRAÇÃO		Sim	POR UM GRUPO NO FACEBOOK SOBRE CIDADANIA POLONESA	Defesa de direitos (dupla cidadania, documento s civis, comprovaç ão 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