

**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**

RESULTADOS – FEVEREIRO 2017

Rio de Janeiro
2017

APRESENTAÇÃO

Em consonância com o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, instituído pela [Portaria nº 1864](#) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, 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, inicia a 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, em fevereiro de 2017.

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.

Após o Resumo dos resultados, são apresentados os Gráficos deles resultantes. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado e o Quadro de Tabulação dos resultados dos questionários.

SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 21 de fevereiro de 2017. Foram recebidos 186 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, mas não foi recebida resposta no mês de fevereiro.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Dos usuários que responderam à pesquisa, 43% tem nível superior, 40% pós-graduação, 14% ensino médio e 2% ensino fundamental; 1% não respondeu.
- A grande concentração de formação acadêmica dos respondentes é na área de História, seguida por Administração. Direito e Engenharia também têm boa concentração, seguidos pela Arquivologia.
- 57% dos respondentes estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. Daqueles que responderam como conheceram o Arquivo Nacional, 32% afirmaram ser pela Internet, 16% por amigos, 12% por indicação de cartórios, 3% por consulados, 2% por advogados e 35% por outros meios, como universidade, trabalho, imprensa e familiares.
- A pesquisa probatória representa 80% da finalidade da consulta.

- 70,97% dos respondentes indicaram mais de um tema de pesquisa. Dentre os temas, 34% indicou Entrada e registro de estrangeiros, 31% Registro civil (nascimento, casamento e óbito) e 8% Registro de imóveis (escrituras etc.). A pesquisa acadêmica era o objetivo de 15% dos respondentes e a pesquisa de imagens de 7%.
- Quanto às preferências quanto à forma de apresentação dos Instrumentos de Pesquisa, 49% dos respondentes não tem preferência, 39% preferem o computador, 9% os instrumentos em listagens impressas e 3% não respondeu.
- Daqueles que indicaram ter pesquisado o banco de dados SIAN pelo portal, 47% o considerou bom, 21% regular, 14% ótimo, 7% ruim e 11% não respondeu.
- Perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 44% respondeu que recebeu o documento/informação, 28% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 9% não recebeu o documento/informação; 19% não respondeu.
- A possibilidade de ser oferecida conexão Wi-fi é aprovada por 61% dos respondentes. Para 23% não faz diferença e 16% não respondeu. Um usuário discordou da ideia de conexão wi-fi por acreditar que congestionaria a frequência na Sala de Consultas.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 80 usuários deixaram suas observações (43%). Destas, 65% são elogios. Dentre as críticas, aparece a dificuldade de pesquisa no banco de dados SIAN, os prazos de agendamento e de reserva e a morosidade dos equipamentos de pesquisa.

OBSERVAÇÕES e SUGESTÕES RECEBIDAS

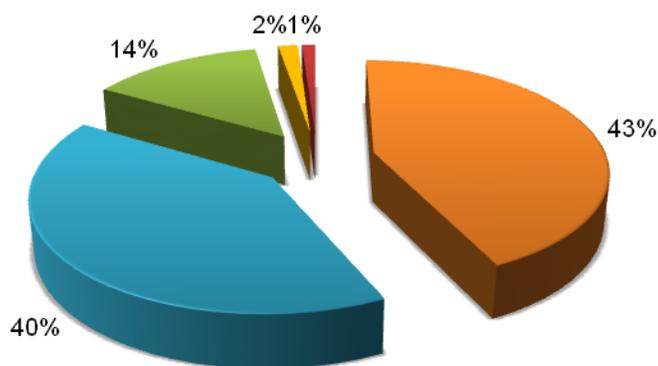
- Excelente nível de atenção e cuidados
- Melhoria do equipamento do salão de pesquisa (computadores)
- No geral, achei muito organizado o atendimento
- A pesquisa pelo site é impossível e muito difícil de ser feita. Site complicadíssimo.
- Um ambiente bom, com pessoas amáveis que se propôs a me ajudar. Tenho poucas informações para facilitar a pesquisa.
- O atendimento realizado por Denymar foi de extrema qualidade, profissionalismo e humanização. Falta vocabulário para definir tamanha atenção. Muito obrigada!
- O atendimento primário foi de grande valia e muita educação. O atendimento secundário está muito bem embasado para orientar o cidadão.
- O atendimento foi ótimo. As pessoas são atenciosas.
- É preciso unificar os acervos de Registro civil, pelo menos como referência para achá-los nos cartórios.
- Meu pai nasceu em 1917 – minha mãe nasceu em 1918
- Alguns docs consegui aqui e outros terei que solicitar à Brasília
- Todo atendimento está em ótimo nível
- Parabéns pelo atendimento. Ananias 01/02/17
- Funcionários muito educados! Parabéns pelo atendimento! Deus os abençoe grandemente! Leida
- Agradeço pela atenção e orientação. [ass]

- O tempo de espera entre o pedido e a entrega da cópia de um documento poderia ser menor.
- ...
- Achei o atendimento de todos muito bom! Excelente!
- Ótimo trabalho.
- A prova documental é de extrema importância para a identidade de uma pessoa e/ou nação. O trabalho do arquivo é fantástico no sentido de [osternar] a reconstrução da história.
- As salas de consulta necessitam de computadores com internet e máquinas em melhor estado para uso. As máquinas são bastante morosas. O áudio tocando era um incentivo à concentração (músicas clássicas e instrumentais)
- Voltarei
- Não tenho no momento sugestão [ass]
- Permitir o agendamento pela própria Internet. Ampliar a disponibilidade dos arquivos digitalizados pela Internet (em vez de apenas disponibilizá-los nos computadores do Arquivo Nacional).
- Não creio que seja boa ideia colocar conexão wi-fi para usuários (consulentes). Acredito que muitas pessoas ficariam na Sala de Consultas congestionando o ambiente.
- O aumento da base de dados traria benefícios relacionados a falta de necessidade de deslocamento até o arquivo.
- No atual momento que se encontra a administração pública do nosso país fico muito feliz em saber que ainda existe órgão público que preste um serviço de qualidade. Fui muito bem atendida.
- Ótimo atendimento! Torço para o Governo manter esta instituição. [ass]
- Excelente!
- Ótimo atendimento.
- Atendimento da senhora Aurinete muito cordial e prestativo. Apesar da certidão de casamento não constar no Arquivo Nacional, a funcionária se esforçou em tentar encontrá-la e ainda me prestou informações extras para que eu conseguisse continuar na pesquisa. Atendimento exemplar!
- Complicado encontrar a localização sem a orientação do funcionário (que [acenou] rapidamente) P.C. de Andrade.
- Atendimento espetacular no balcão, especialmente pela funcionária Mariana.
- Deveria ter atendimento/agendamento via e-mail. Principalmente para pessoas de outro Estado.
- Quando terminou o prazo para a pesquisa, eu liguei para saber se os documentos haviam sido encontrados e me disseram que havia um envelope mas não podiam abri-lo para ver se os documentos estavam lá. Vim até aqui e o envelope não era lacrado, estava aberto e só continha uma folha dizendo que não foram encontrados os documentos. Isso podia ter sido dito ao telefone.
- Sigam sempre com o maravilhoso trabalho que estão fazendo! Gostei muito das instalações e atendimento.
- Já deixamos registrado nossas impressões do atendimento em formulário apropriado. Obrigado. [dados pessoais]
- Bom
- A busca avançada do SIAN não funciona e não tem um índice remissivo como nos inventários impressos o que facilita a pesquisa.
- Ótimo atendimento. Conexão wi-fi seria de grande ajuda. Disponibilizar um local, ainda que pago, onde os pesquisadores possam comer alguma refeição ou lanche trazido de casa seria ótimo.
- Excelente atendimento.

- Quanto à pesquisa no portal, a interface poderia ser adaptada para que a pesquisa seja mais “fluida”. Por exemplo, clica-se no documento, na pesquisa, para ser redirecionado a uma página que direciona de fato para o link dos documentos. Caso não se encontre a informação necessária, é necessário voltar à página anterior, onde é possível se perder em meio aos documentos já pesquisados. O processo acaba se tornando muito cansativo e entediante. Uma função de “salvar” um determinado documento seria interessante.
- Excelente em todos os aspectos. É necessário e fundamental falar sobre a beleza do prédio e o conforto das instalações.
- Alguns pesquisadores trabalham com fontes primárias seriadas, cartoriais, assim sendo é necessário preencher vários formulários de requisição. Seria bom criar um formulário de método de requisição que poupe o pesquisador do trabalho repetitivo. Em alguns casos é preciso uma amostragem de 50 ou 70 documentos.
- Nada a reclamar, comentar tudo ótimo. [ass]
- Excelente
- Achei os funcionários educados e solícitos, mas também achei desnecessária a dupla identificação na entrada. O processo poderia ser mais ágil e objetivo.
- Me pediram a identidade três vezes.
- A explicação sobre como usar o sistema e como buscar arquivos é bem confuso. O atendimento para realização dos serviços de manhã no balcão é demorado e falta organização e cordialidade. O atendimento na recepção e na Sala de Leitura é excelente. Os funcionários são solícitos e simpáticos.
- As atendentes são simpáticas e solícitas. É necessário digitalizar as certidões de casamento mais antigas pois os documentos físicos estão deteriorando.
- Excelente.
- Ótimo serviço.
- Atendimento muito bom somente o prazo para entrega das respostas da solicitação da pesquisa demorado.
- A respeito dos funcionários tive total atenção.
- Atendimento muito bom, desde a recepção.
- Excelente atendimento. Funcionários competentes e educados com extrema boa vontade. Meus parabéns pela equipe.
- Recebi parte do solicitado. Recebi documento de naturalização mas não consegui certidão de nascimento de outra pessoa.
- Só agradecer.
- Wifi!
- Foi tudo muito bom. Super agradáveis!
- A funcionária Andrea me deu um atendimento/orientação excelente.
- Parabéns a esta prestimosa Instituição, o serviço oferecido está contribuindo e muito para aquisição das informações sobre os documentos de casamento, nascimento e óbito. Como sugestão: ampliar a base de dados.
- O atendimento foi muito bom. Nada a acrescentar.
- Excelente atendimento dos funcionários dos setores envolvidos.
- O atendimento de um modo geral é bom, os funcionários são solícitos, nem sempre conseguem orientar no sentido mais rápido da solução. Interessante seria colocar escada rolante na entrada. Muitos pesquisadores são idosos como eu e sofrem para subir e descer as escadarias. [dados pessoais]
- Atendimento perfeito.
- Ótimo atendimento. Trabalho organizado e com seriedade. Obrigada!
- Muito bom o atendimento.

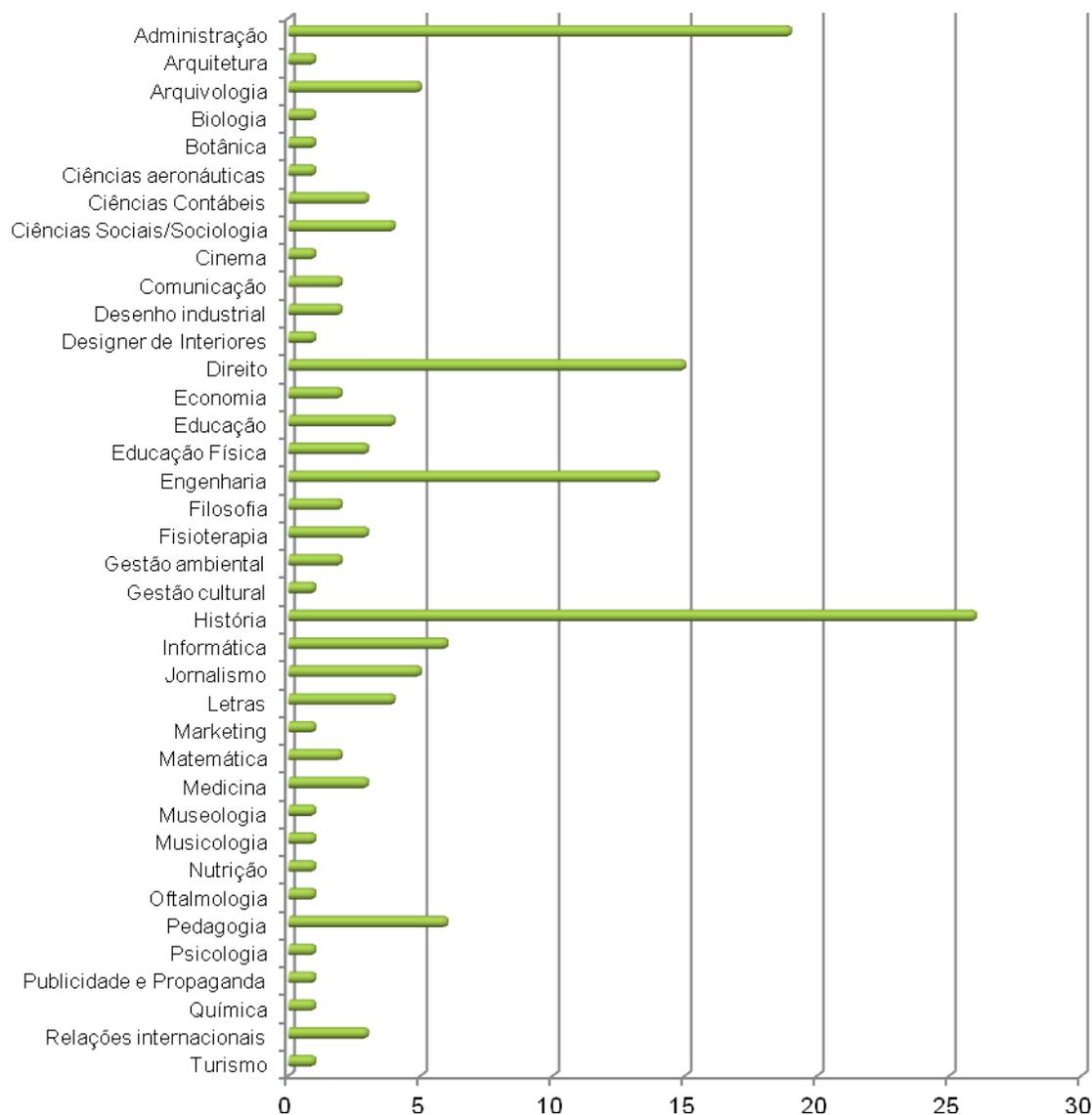
- Nada a acrescentar. Que a qualidade continue vigorando no AN.
- Melhor serviço público do Rio!!! Parabéns.
- Atendimento excelente.
- Minha sugestão é um prazo maior do estipulado para ver os maços de documentos. Elson Amendola Machado
- Fui muito bem atendido pelos funcionários. Não tenho nada a reclamar. Muito bom tratamento etc.
- Estamos (eu e meu primo) dando entrada em um processo em busca da cidadania austríaca, algo novo para nós. Portanto, toda a burocracia nos deixa com muitas dúvidas. No balcão, fomos atendidos pela funcionária Cristina, que questionada sobre os prazos que temos dúvidas, se mostrou grosseira e impaciente.
- O atendimento feito pela Cristina foi péssimo! Sem educação para dar informações, e com muita má vontade.
- Recebi orientação de como obter os documentos necessários à minha pesquisa, além de contar com a pesquisa que se iniciará nesta instituição. Muito grata a todos. Celecina Guimarães
- Computador sem internet parece coisa do século retrasado. Por favor, voltem a dar acesso à internet em alguns computadores. Wifi gratuito seria o melhor dos mundos. Os funcionários são ótimos – seguranças, balcão, recepção – todos ótimos!
- Continuem com o ótimo atendimento às pessoas que comparecem aqui. Bom trabalho.
- Achei o serviço muito bom e me ajudou bastante.
- Mesmo com as páginas digitalizadas a maneira de procura é página a página. Há uma maneira de tornar os dados pesquisados por um arquivo para procura por nomes dos passageiros.

ESCOLARIDADE

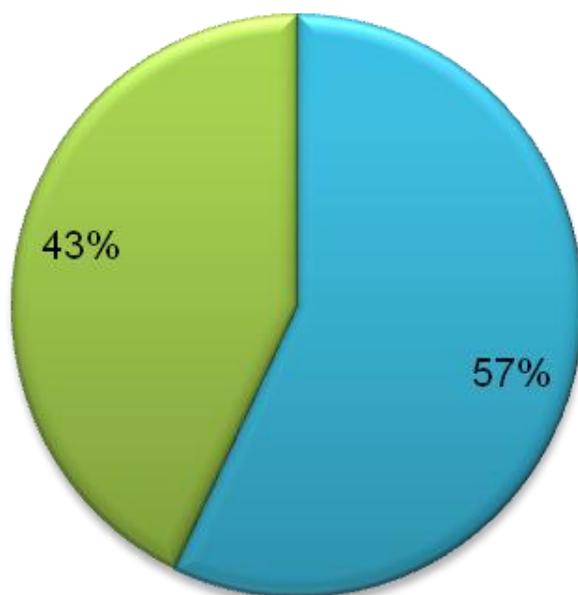


■ Nível Superior ■ Pós-graduação ■ Ensino médio
■ Ensino fundamental ■ Não respondeu

FORMAÇÃO

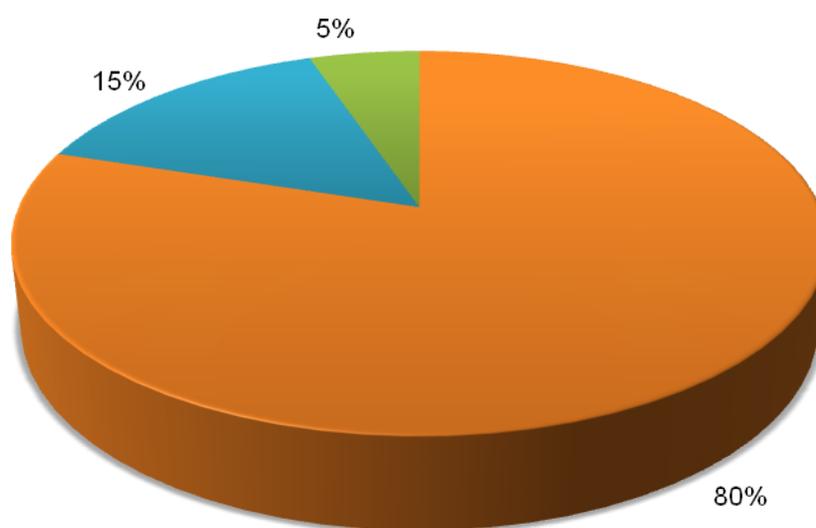


PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



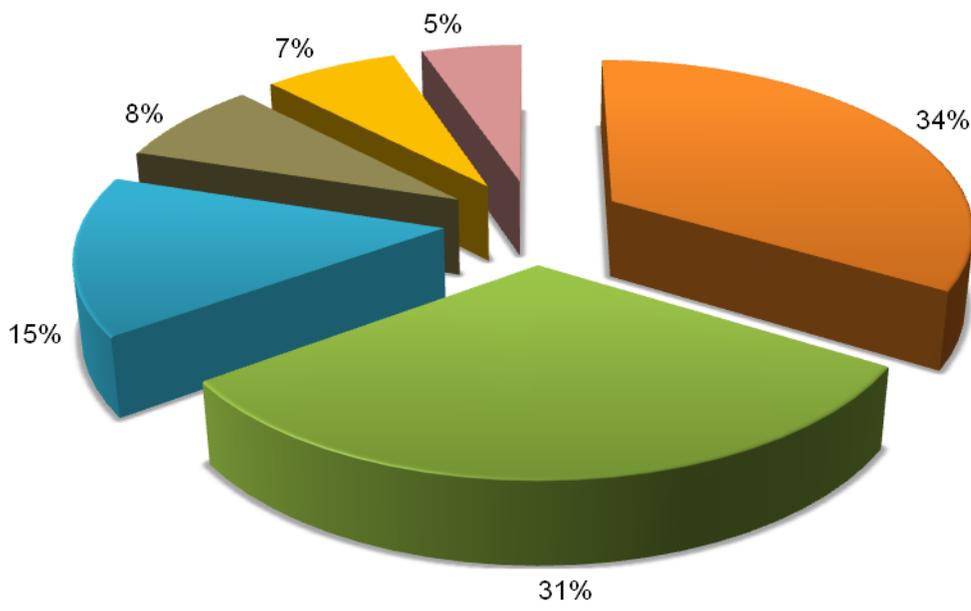
■ Sim ■ Não

FINALIDADE DA PESQUISA



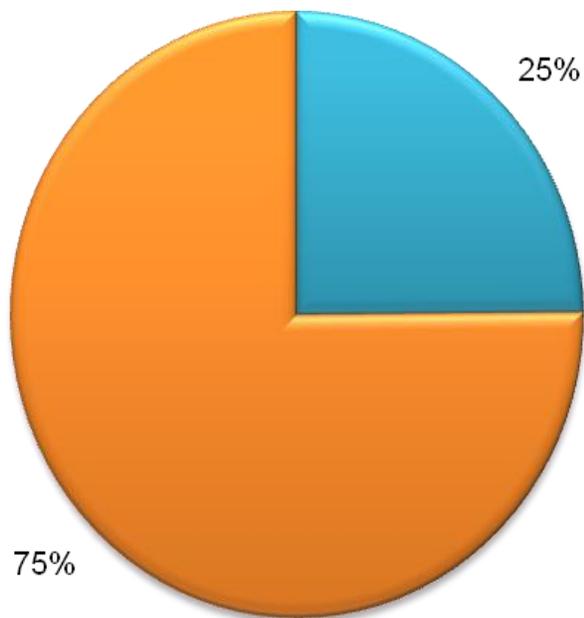
■ Probatória ■ Acadêmica ■ Outros

TEMA DE PESQUISA



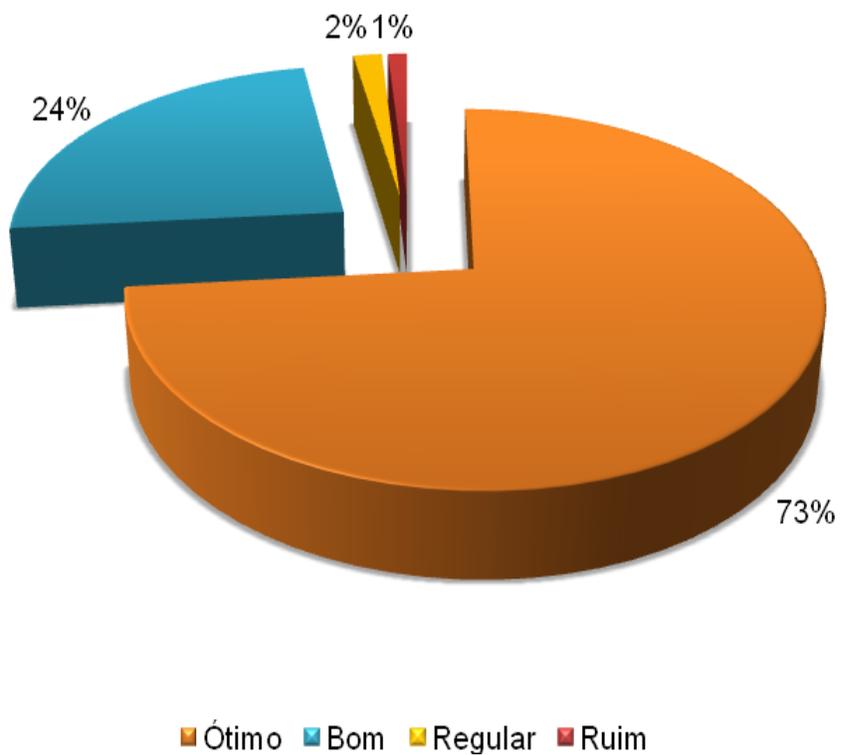
- Estrangeiros
- Registro civil
- Pesquisa acadêmica
- Registro de imóveis
- Pesquisa de imagens
- Outros

ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

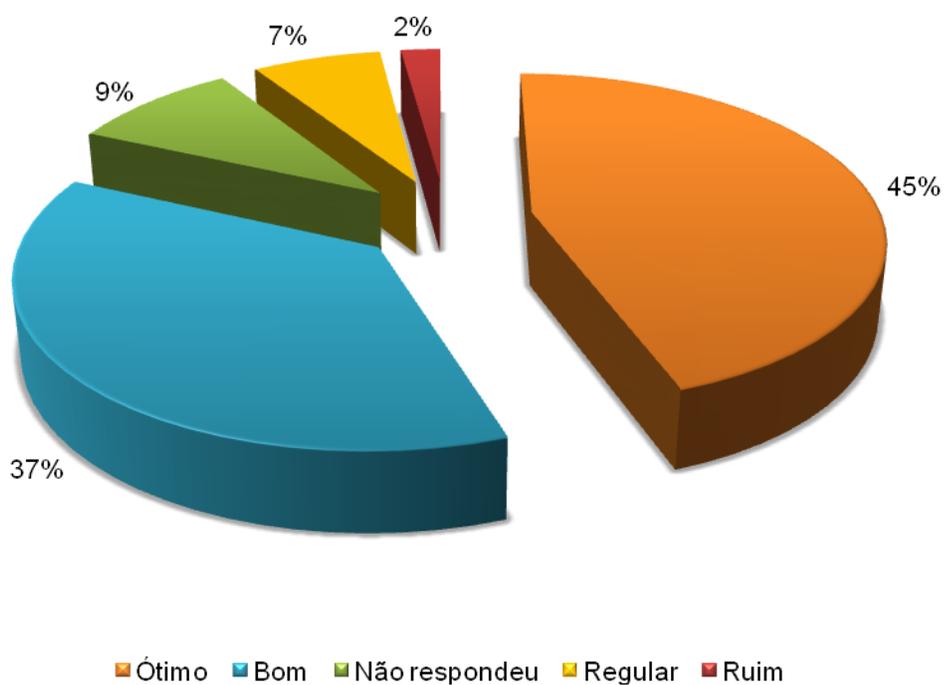


- Bom
- Ótimo

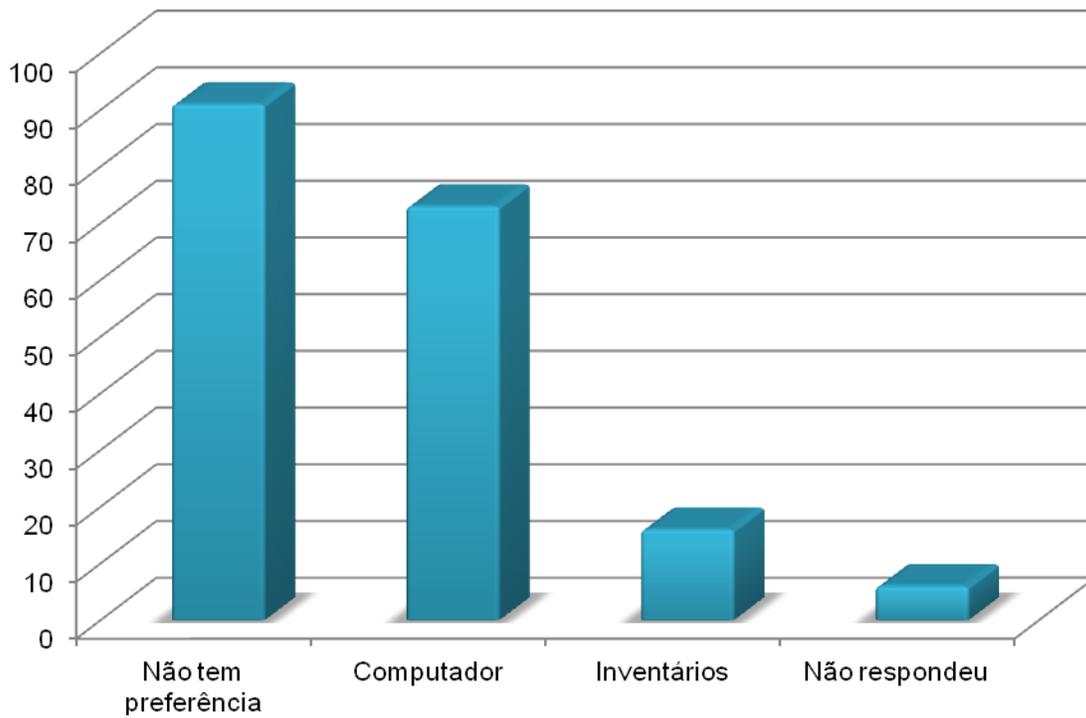
ATENDIMENTO NO BALCÃO



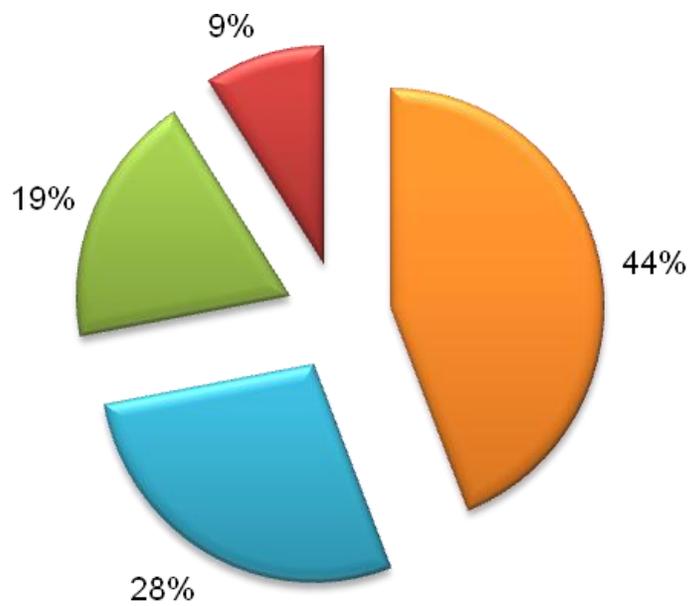
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



- Recebeu o documento/informação
- Não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los
- Não respondeu
- Não recebeu o documento/informação

Prezado usuário,

Para assegurar a qualidade do atendimento prestado aos usuários do Arquivo Nacional, iniciamos processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes. Assim, produzimos o questionário a seguir, para o qual seria muito bom receber suas respostas.

PARTICIPE CONOSCO DESTES ESFORÇOS PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

não tenho estudado

Nível superior

Curso

Pós graduação

Curso

2. É a primeira vez que pesquisa no Arquivo Nacional?

Sim

Não

a. Em caso positivo, como conheceu o Arquivo Nacional?

.....

.....

3. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (dupla cidadania etc.)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Registro de imóveis (escrituras etc.)

Pesquisa de imagens

Pesquisa acadêmica

Outros:

.....

4. O que achou das orientações recebidas dos funcionários da Recepção?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

5. O que achou das orientações recebidas dos funcionários do balcão?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

6. O que achou dos instrumentos disponíveis para sua pesquisa (bases de dados e inventários impressos)?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

7. Tem preferência pela forma de pesquisar?

Computador (base de dados)

Inventários (listagens impressas)

Não tenho preferência.

8. Você já pesquisou nosso banco de dados pelo portal AN?

Sim

Não

CONTINUA NO VERSO

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
001	Pós	Letras	Não	Pela BN	Revolução Federalista	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não precisei	Sim	Excelente nível de atenção e cuidados
002	Superior	Jornalismo	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	Melhoria do equipamento do salão de pesquisa (computadores)
003	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
004	Superior	História	Não	-	Pesquisa para um livro	Bom	Bom	Bom	Computador	-	Bom	-	-	Não	-
005	Superior	Economia	Não	Há muitos anos, como referência para pesquisa	Arquivos da Ditadura	Bom	Bom	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
006	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não porque tem que pagar	Sim	-
007	Superior	Administração de negócios	Sim	Amigos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	Sim	Sim	No geral, achei muito organizado o atendimento
008	Superior	Administração de empresas	Não	Trabalho	Estrangeiros e Registro Civil	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Ruim	Não	-	Sim	A pesquisa pelo site é impossível e muito difícil de ser feita. Site complicadíssimo.
009	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Não	Não	Um ambiente bom, com pessoas amáveis que se propôs a me ajudar. Tenho poucas informações para facilitar a pesquisa.
010	Pós	Mestrado PPGARQ	Não	Site	Serviços arquivísticos	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Sim, claro!	-
011	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não, porque solicitei envio pelo Correio	Sim	O atendimento realizado por Denymar foi de extrema qualidade, profissionalismo e humanização. Falta vocabulário para definir tamanha atenção. Muito obrigada!
012	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não solicitei	Sim	-
013	Pós	Oftalmologia	Sim	De ouvir	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	-	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
014	Pós	Prog. MKT	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não porque não foi encontrada	Sim	O atendimento primário foi de grande valia e muita educação. O atendimento secundário está muito bem embasado para orientar o cidadão.
015	Ensino fundamental	Técnico contabilidade	Sim	Indicação do cartório de notas	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	O atendimento foi ótimo. As pessoas são atenciosas.
016	Pós	Não respondeu	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
017	Superior	História	Sim	Pessoa que me contratou para fazer a pesquisa	Outros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	Sim	-
018	Pós	Direito	Não	-	Estrangeiros , Registro civil, Registro de imóveis e Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Ruim	Sim	Parcialmente, pois uma caixa sumiu	Sim	É preciso unificar os acervos de Registro civil, pelo menos como referência para achá-los nos cartórios.
019	Superior	Direito	Sim	Sou nascida no Rio	Registro civil	Bom	Bom	Ruim	Inventários	Não	-	-	Não está ou não se encontra no sistema	-	Meu pai nasceu em 1917 – minha mãe nasceu em 1918
020	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	-	Não	Sim	-	-	-	-	-
021	Pós	Ciências Contábeis	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	-
022	Superior	Estética	Sim	Pelo meu marido, pesquisando	Estrangeiros e Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Sim	-
023	Superior	Jornalismo	Sim	A trabalho	Pesquisa de imagens e Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	Sim	-
024	Superior	Informática	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim e Orientação	Sim	Sim	Alguns docs consegui aqui e outros terei que solicitar à Brasília
025	Superior	História	Não	-	Livro de socorros – série Marinha	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
026	Superior	História	Não	-	Livro de socorros – série Marinha	Bom	Regular	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
027	Não respondeu	Não respondeu	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Ainda estamos pesquisando	-	Todo atendimento está em ótimo nível
028	Superior	História (cursando)	Não	-	Projeto Marinha	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	Sim	-
029	Superior	Matemática	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não – primeiro contato para a pesquisa	Não	Parabéns pelo atendimento. Ananias 01/02/17
030	Superior	Estudos Sociais – História	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Sim	Sim	Funcionários muito educados! Parabéns pelo atendimento! Deus os abençoe grandemente! Leida
031	Ensino médio	Técnico contabilidade	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não consta	Sim	Agradeço pela atenção e orientação. [ass]
032	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	Sim	-
033	Superior	Não respondeu	Não	-	Estrangeiros , Registro civil e Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	[ass]
034	Pós	Mestrado em Administração	Sim	Solicitação de um conhecido, residente em outro estado (RS)	Estrangeiros	Bom	Bom	-	-	Não	-	Sim	Não, pq não encontraram	Sim	-
035	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
036	Pós	Mestrado em Química	Sim	Referências	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	-	-	-	-
037	Pós	Graduação em Ciência da Computação, Doutorado em Engenharia Elétrica	Sim	Indicação de terceiros e Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	O tempo de espera entre o pedido e a entrega da cópia de um documento poderia ser menor.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
038	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Por uma amiga	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	...
039	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Regular	Regular	Não	Sim	Bom	-	Não utilizo este tipo de serviço	Sim	-
040	Superior	Não respondeu	Não	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
041	Superior	Fisioterapia	Sim	Conhecidos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
042	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Conhecidos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	-	-	-	-
043	Pós	Graduação em Eng. Mecânica e MBA em Gestão Ambiental	Não	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	-	Sim	-
044	Superior	Administração	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
045	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	-
046	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório de Registro de Imóveis	Registro civil e Registro de imóveis	-	-	-	-	-	Ótimo	Sim	Sim	-	-
047	Superior	Jornalismo	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	-	-	Não	-
048	Superior	Não respondeu	Não	-	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	-	Estou aguardando pesquisa livros	-	-
049	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
050	Pós	Não respondeu	Não	Já conheço há muitos anos	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Sim	Ainda não fiz pedido	Não	-
051	Ensino médio	Eng. técnico	Sim	Informação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	Ótimo	Não	Não	-	-
052	Pós	Graduação em Administração e Mestrado em Demografia	Sim	Ouvidoria do Tribunal de Justiça do RJ	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não pois não estava digitalizado	Solicitei no dia de hoje	Sim	Achei o atendimento de todos muito bom! Excelente!
053	Superior	Direito	Sim	Informação de terceiros	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	Ótimo trabalho.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
054	Ensino médio	Tec. eletrônica	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	-
055	Pós	Não respondeu	Não	Sou museóloga militar. Já realizei visita técnica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	A prova documental é de extrema importância para a identidade de uma pessoa e/ou nação. O trabalho do arquivo é fantástico no sentido de [osternar] a reconstrução da história.
056	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Atendente do Cartório	Estrangeiros e Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não porque não há registro de 1919	Não	-
057	Superior	Direito	Sim	Informação (lendo)	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Não porque aguardo prazo	Não	-
058	Pós	Doutorado em Educação	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim e tb orientação	Não solicitei	Não	-
059	Pós	Não respondeu	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Sim	Ruim	Sim	-	Sim	As salas de consulta necessitam de computadores com internet e máquinas em melhor estado para uso. As máquinas são bastante morosas. O áudio tocando era um incentivo à concentração (músicas clássicas e instrumentais)
060	Superior	Cinema	Sim	RECINE	Registro civil, Registro de imóveis, Pesquisa de imagens	Bom	Bom	-	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	Voltarei
061	Pós	Mestrado	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
062	Superior	Ciências contábeis / Administração	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	Não tenho no momento sugestão [ass]
063	Pós	Mestrado em Ciências Sociais	Não	-	Estrangeiros, Pesquisa Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	-	-	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
064	Pós	História (doutorando)	Não	-	Registro de imóveis, Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Não	Permitir o agendamento pela própria Internet. Ampliar a disponibilidade dos arquivos digitalizados pela Internet (em vez de apenas disponibilizá-los nos computadores do Arquivo Nacional).
065	Superior	Arquivologia	Não	-	Estrangeiros, Registro Civil, Pesquisa de imagens, Pesquisa genealógica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Ruim	Sim	Sim	Não	Não creio que seja boa ideia colocar conexão wi-fi para usuários (consultantes). Acredito que muitas pessoas ficariam na Sala de Consultas congestionando o ambiente.
066	Pós	Graduação em Engenharia, Pós em Ciência da Computação / Mineração dados	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	-	-	-	-
067	Pós	Doutorado em Musicologia	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	O aumento da base de dados traria benefícios relacionados a falta de necessidade de deslocamento até o arquivo.
068	Superior	Relações internacionais	Não	Indicação do consulado, mas já conhecia sua importância antes	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
069	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos e Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Não	Não pq fui orientada a voltar e pesquisar	-	No atual momento que se encontra a administração pública do nosso país fico muito feliz em saber que ainda existe órgão público que preste um serviço de qualidade. Fui muito bem atendida.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
070	Superior	Engenharia	Sim	Necessidade de informações, terceiros	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Ótimo atendimento! Torço para o Governo manter esta instituição. [ass]
071	Pós	Graduação em Pedagogia, Pós em Didática do Ensino Superior	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Excelente!
072	Superior	História / Arquivologia	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Não	Sim	Ótimo atendimento.
073	Pós	Doutor em Educação e Mídia	Não	-	Registro civil, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não pq a data do documento não abrange a do arquivo	Sim	Atendimento da senhora Aurinete muito cordial e prestativo. Apesar da certidão de casamento não constar no Arquivo Nacional, a funcionária se esforçou em tentar encontrá-la e ainda me prestou informações extras para que eu conseguisse continuar na pesquisa. Atendimento exemplar!
074	Pós	Mestrado em Botânica	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	Complicado encontrar a localização sem a orientação do funcionário (que [acenou] rapidamente) P.C. de Andrade.
075	Pós	Ciências Sociais	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	-	-	-	-
076	Pós	Mestrado – História	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	Atendimento espetacular no balcão, especialmente pela funcionária Mariana.
077	Superior	História	Sim	Aula de Arquivística	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
078	Superior	História	Não	Curso de graduação	Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	Deveria ter atendimento/agendamento via e-mail. Principalmente para pessoas de outro Estado.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
079	Ensino médio	English course	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
080	Pós	Letras	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Regular	Orientação	Não está disponível, só em SP	Sim	-
081	Superior	Jornalismo	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Não	-
082	Pós	História das Ciências e da Saúde	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
083	Superior	Desenho industrial	Sim	Todos conhecem	Estrangeiros	Bom	Bom	Ruim	Não	Não	Regular	Não	Não foi encontrado	Sim	Quando terminou o prazo para a pesquisa, eu liguei para saber se os documentos haviam sido encontrados e me disseram que havia um envelope mas não podiam abri-lo para ver se os documentos estavam lá. Vim até aqui e o envelope não era lacrado, estava aberto e só continha uma folha dizendo que não foram encontrados os documentos. Isso podia ter sido dito ao telefone.
084	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Sim	Sim	Sigam sempre com o maravilhoso trabalho que estão fazendo! Gostei muito das instalações e atendimento.
085	Pós	História	Não	-	Estrangeiros , Registro civil, Pesquisa de imagens, Pesquisa Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
086	Pós	Graduação em Direito, Mestre em Dir. Rel. Internacionais	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Não	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
087	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	-
088	Não respondeu	Não respondeu	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	-	Já deixamos registrado nossas impressões do atendimento em formulário apropriado. Obrigado. [dados pessoais]
089	Superior	História	Sim	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	-	Não	-
090	Superior	Nutrição	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	-	-	-	-	-
091	Superior	Ed. Física	Sim	de passagem	Registro civil, visitação	Bom	Bom	-	Computador	Não	Ruim	Não	Não, recente	Sim	Bom
092	Pós	Gestão empresarial	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ruim	Ruim	Não	Não	-	Orientação	Não possui no banco de dados	Não	-
093	Superior	Comunicação	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-	-
094	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	Bom	Não	Não foi localizado	Sim	-
095	Superior	História	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Sim	Regular	-	-	Sim	A busca avançada do SIAN não funciona e não tem um índice remissivo como nos inventários impressos o que facilita a pesquisa.
096	Superior	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
097	Superior	Eng. Civil	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Sim	Não	-
098	Pós	Mestrado em Sociologia	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
099	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
100	Superior	Reabilitação e Letras	Sim	Informação cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não foi achada	Não	-
101	Pós	História – doutorando	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Ótimo atendimento. Conexão wi-fi seria de grande ajuda.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															Disponibilizar um local, ainda que pago, onde os pesquisadores possam comer alguma refeição ou lanche trazido de casa seria ótimo.
102	Pós	Biologia	Sim	Buscando informações num cartório sobre avós falecidos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Orientação	Não. Aguardando pesquisa mais aprofundada	Sim	-
103	Pós	Gestão e estratégia	Sim	Fiocruz	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não encontrada	Não	Excelente atendimento.
104	Pós	Pedagogia	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sem	-
105	Superior	Administração	Sim	Universidade	Acadêmica	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Não	-	Sim	-
106	Superior	História	Sim	Universidade	Acadêmica	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	-
107	Superior	Administração	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não está na base de dados e preciso verificar no livro	Sim	-
108	Superior	Engenharia civil	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Quanto à pesquisa no portal, a interface poderia ser adaptada para que a pesquisa seja mais "fluida". Por exemplo, clica-se no documento, na pesquisa, para ser redirecionado a uma página que direciona de fato para o link dos documentos. Caso não se encontre a informação necessária, é necessário voltar à página anterior, onde é possível se perder em meio aos documentos já pesquisados. O processo acaba se

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															tornando muito cansativo e entediante. Uma função de "salvar" um determinado documento seria interessante.
109	Superior	Arquitetura	Sim	Indicações de jornais	Registro de imóveis, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Não	Não, pq eu não pude fornecer os dados	Não	Excelente em todos os aspectos. É necessário e fundamental falar sobre a beleza do prédio e o conforto das instalações.
110	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Alguns pesquisadores trabalham com fontes primárias seriadas, cartoriais, assim sendo é necessário preencher vários formulários de requisição. Seria bom criar um formulário de método de requisição que poupe o pesquisador do trabalho repetitivo. Em alguns casos é preciso uma amostragem de 50 ou 70 documentos.
111	Pós	Designer de Interiores	Sim	Desde sempre	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Não	Não pq a documentação é de antes de 1929	Sim	-
112	Superior	Relações internacionais	Sim	Internet	Estrangeiros , Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Ruim	Não	Não pq não tem documento antes de 1929	-	
113	Pós	MBA Gestão de negócios	Sim	Indicação	Registro civil, Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Nada a reclamar, comentar tudo ótimo. [ass]
114	Superior	Arquivologia	Sim	Dever de ofício	Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	Não se aplica	Não	Excelente
115	Superior	Direito	Sim	Indicação de advogado	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Sim	Achei os funcionários educados e solícitos, mas também achei desnecessária a dupla identificação na entrada.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															O processo poderia ser mais ágil e objetivo.
116	Superior	Ed. Física	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Não	Não pq ficará pronta em um mês	Sim	Me pediram a identidade três vezes.
117	Superior	Arquivologia	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	-
118	Pós	Educação	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Regular	Regular	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	A explicação sobre como usar o sistema e como buscar arquivos é bem confuso. O atendimento para realização dos serviços de manhã no balcão é demorado e falta organização e cordialidade. O atendimento na recepção e na Sala de Leitura é excelente. Os funcionários são solícitos e simpáticos.
119	Pós	Psicologia	Sim	Sempre tive conhecimento	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
120	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Sempre obtive informações a respeito	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	-	Não	-	-	-	-	-
121	Superior	Pedagogia	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Não solicitei	Sim	-
122	Superior	Publicidade e Propaganda	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não localizei ainda	Sim	As atendentes são simpáticas e solícitas. É necessário digitalizar as certidões de casamento mais antigas pois os documentos físicos estão deteriorando.
123	Pós	Administração de centros culturais	Não	-	Estrangeiros , Registro civil e Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	-	-	-	-	-
124	[Ensino médio]	Não	Sim	[ilegível]-	-	Bom	Bom	-	-	-	Bom	-	Sim	-	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
125	Ensino fundamental	Sim	-	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	Ótimo	-	-	-
126	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet e 3º Cartório de Notas	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foi remetida a doc para o Arquivo Nacional	Não	Excelente.
127	Superior	-	Não	Site	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
128	Superior	Engenharia civil	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	Não	Ótimo serviço.
129	Superior	Ed. Física	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não foi encontrado	Sim	-
130	Superior	Direito	Sim	Trabalho	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Não	-
131	Superior	Tec Digital	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq aguardo a pesquisa	Sim	-
132	Superior	Informática	Sim	Site/Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq pesquisa será feita posteriormente e	Sim	Atendimento muito bom somente o prazo para entrega das respostas da solicitação da pesquisa demorado.
133	Superior	Gestão de recursos humanos	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Aguardando resposta	Não	Não	-	Aguardando	Aguardando	Sim	A respeito dos funcionários tive total atenção.
134	Pós	Matemática	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitei	Sim	Atendimento muito bom, desde a recepção.
135	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
136	Pós	Engenharia	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	Excelente atendimento. Funcionários competentes e educados com extrema boa vontade. Meus parabéns pela equipe.
137	Pós	Economia	Sim	Cartórios	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	Recebi parte do solicitado. Recebi documento de naturalização mas não consegui certidão de nascimento de outra pessoa.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
138	Superior	Pedagogia e Fisioterapia	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ruim	Inventários	Sim	-	Orientação	-	-	-
139	Superior	Contabilidade	Sim	Em ótimo, muito ótimo e muito favorável	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
140	Pós	Desenho industrial	Sim	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não houve tempo hábil	Sim	-
141	Pós	Medicina	Sim	Site	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq estou aguardando a cópia do registro	Sim	-
142	Superior	Engenharia civil	Sim	Amigo historiador	Outros: conheciment o histórico	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq foi minha primeira visita e fiz consulta na SDE001	Sim	Só agradecer.
143	Pós	Direito	Não	Website	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	-
144	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Inventários	Não	-	Orientação	-	Sim	-
145	Pós	Marketing	Não	Teatro	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Wifi!
146	Pós	Não respondeu	-	-	Estrangeiros , Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	-	Sim	-
147	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
148	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Sobrinha	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	Foi tudo muito bom. Super agradáveis!
149	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	-
150	Superior	Comunicação visual	Sim	-	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
151	Pós	Gestão cultural	Sim	Internet	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não	Sim	-
152	Pós	Administração	Não	-	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Bom	Inventários	-	Bom	Orientação	-	Não	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
153	Pós	Filosofia	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	A funcionária Andrea me deu um atendimento/orientação excelente.
154	Pós	Letras	Sim	Indicação e Internet	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não pq não consta	Sim	-
155	Pós	-	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Parabéns a esta prestímosa Instituição, o serviço oferecido está contribuindo e muito para aquisição das informações sobre os documentos de casamento, nascimento e óbito. Como sugestão: ampliar a base de dados.
156	Superior	Pedagogia	Sim	Consulado italiano	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq ainda não está pronta	Sim	O atendimento foi muito bom. Nada a acrescentar.
157	Pós	Ciências aeronáuticas	Sim	Pesquisa	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não – a pesquisar	Sim	Excelente atendimento dos funcionários dos setores envolvidos.
158	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através de minha advogada	Registro de imóveis	Bom	Bom	-	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	-
159	Pós	Direito	Sim	Amigo	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	-	Orientação	Não pq depende de pesquisa	Não	-
160	Pós	Mestrado e Doutorado (cursando)	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
161	Superior	Direito	Não	Necessidade da profissão	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	O atendimento de um modo geral é bom, os funcionários são solícitos, nem sempre conseguem orientar no sentido mais rápido da solução. Interessante seria colocar escada rolante na entrada. Muitos pesquisadores são idosos como eu e sofrem para subir e descer as escadarias. [dados pessoais]

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
162	Superior	-	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
163	Pós	Informática	Não	-	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Não	-
164	Pós	Administração	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	-	Orientação	Não pq só fiz a solicitação	Sim	Atendimento perfeito.
165	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Ótimo atendimento. Trabalho organizado e com seriedade. Obrigada!
166	Superior	Engenharia	Sim	Indicação	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
167	Superior	Administração	Sim	Já tinha conhecimento e pesquisei na Internet	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq foi feito agendamento	Não	Muito bom o atendimento.
168	Pós	Museologia	Não	-	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica, Arquivo FUNABEM	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Nada a acrescentar. Que a qualidade continue vigorando no AN.
169	Superior	Direito (cursando)	Não	Minha antiga chefe	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Sim	Sim	Melhor serviço público do Rio!!! Parabéns.
170	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não	Sim	-
171	Pós	Gestão ambiental	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
172	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Consulado português	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	-	Atendimento excelente.
173	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Sim	-
174	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Sim	Sim	Minha sugestão é um prazo maior do estipulado para ver os maços de documentos. Elson Amendola Machado
175	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	Não	Fui muito bem atendido pelos funcionários. Não tenho nada a reclamar. Muito bom

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															tratamento etc.
176	Superior	História	Não	-	Estrangeiros , Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
177	Pós	Administração	Não	Curiosidade	Registro civil	Bom	Ótimo	-	Não	Não	-	Sim	Não pq vou pegar daqui a 15 dias	Sim	-
178	Superior	Medicina	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ruim	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda em processo	Não	Estamos (eu e meu primo) dando entrada em um processo em busca da cidadania austríaca, algo novo para nós. Portanto, toda a burocracia nos deixa com muitas dúvidas. No balcão, fomos atendidos pela funcionária Cristina, que questionada sobre os prazos que temos dúvidas, se mostrou grosseira e impaciente.
179	Superior	Engenharia eletrônica	Sim	Polícia federal	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	-	Não pq só dei entrada no processo	Não	O atendimento feito pela Cristina foi péssimo! Sem educação para dar informações, e com muita má vontade.
180	Superior	Turismo	Não	Familiares	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
181	Pós	Medicina	Sim	Colega de trabalho	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	Recebi orientação de como obter os documentos necessários à minha pesquisa, além de contar com a pesquisa que se iniciará nesta instituição. Muito grata a todos. Celecina Guimarães
182	Pós	Graduação em Jornalismo e pós em Filosofia	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	-	Sim	Computador sem internet parece coisa do século retrasado. Por favor, voltem a dar acesso à internet em alguns computadores. Wifi gratuito seria o

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
															melhor dos mundos. Os funcionários são ótimos – seguranças, balcão, recepção – todos ótimos!
183	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Continuem com o ótimo atendimento às pessoas que comparecem aqui. Bom trabalho.
184	Superior	Direito	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Sim	Não pq será incluído no sistema	Sim	-
185	Pós	Sociologia	Sim	Na Universidade	Estrangeiros , Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda vai ser buscada	Sim	Achei o serviço muito bom e me ajudou bastante.
186	Pós	Graduação em Engenharia mecânica, pós em Gerenciament o de Projetos	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq comecei a pesquisa, não finalizei	Não	Mesmo com as páginas digitalizadas a maneira de procura é página a página. Há uma maneira de tornar os dados pesquisados por um arquivo para procura por nomes dos passageiros.