

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

FEVEREIRO
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 fevereiro 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/qVm8hH>

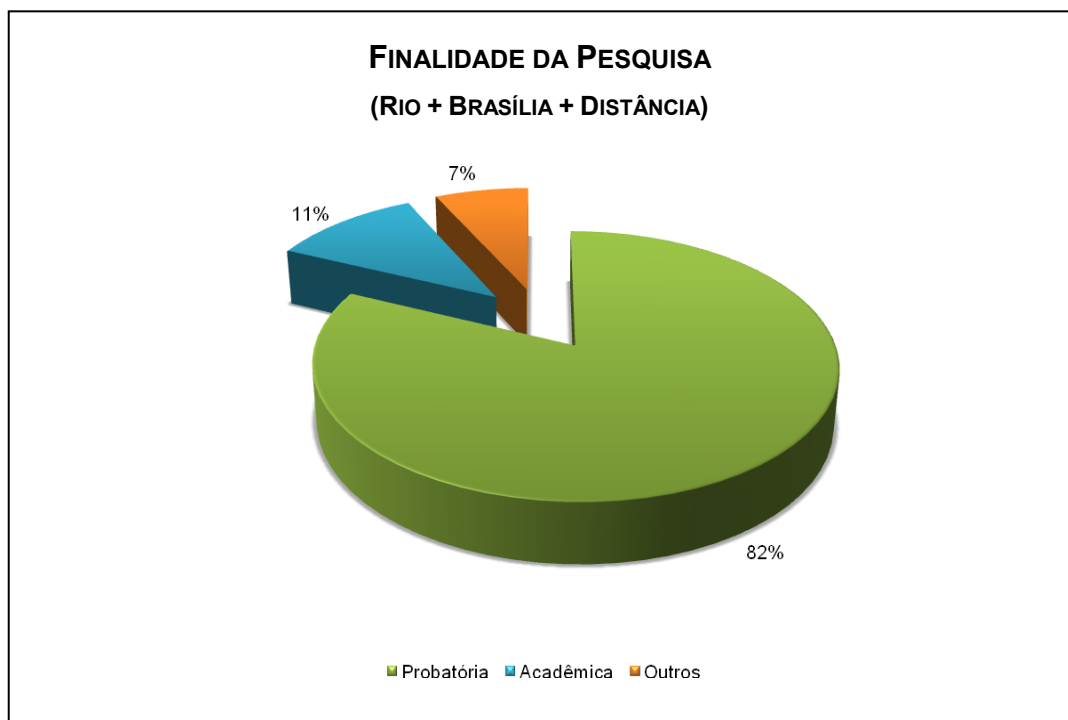
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 28 de fevereiro de 2018. No atendimento presencial foram recebidos 109 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 04 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 29 respostas.

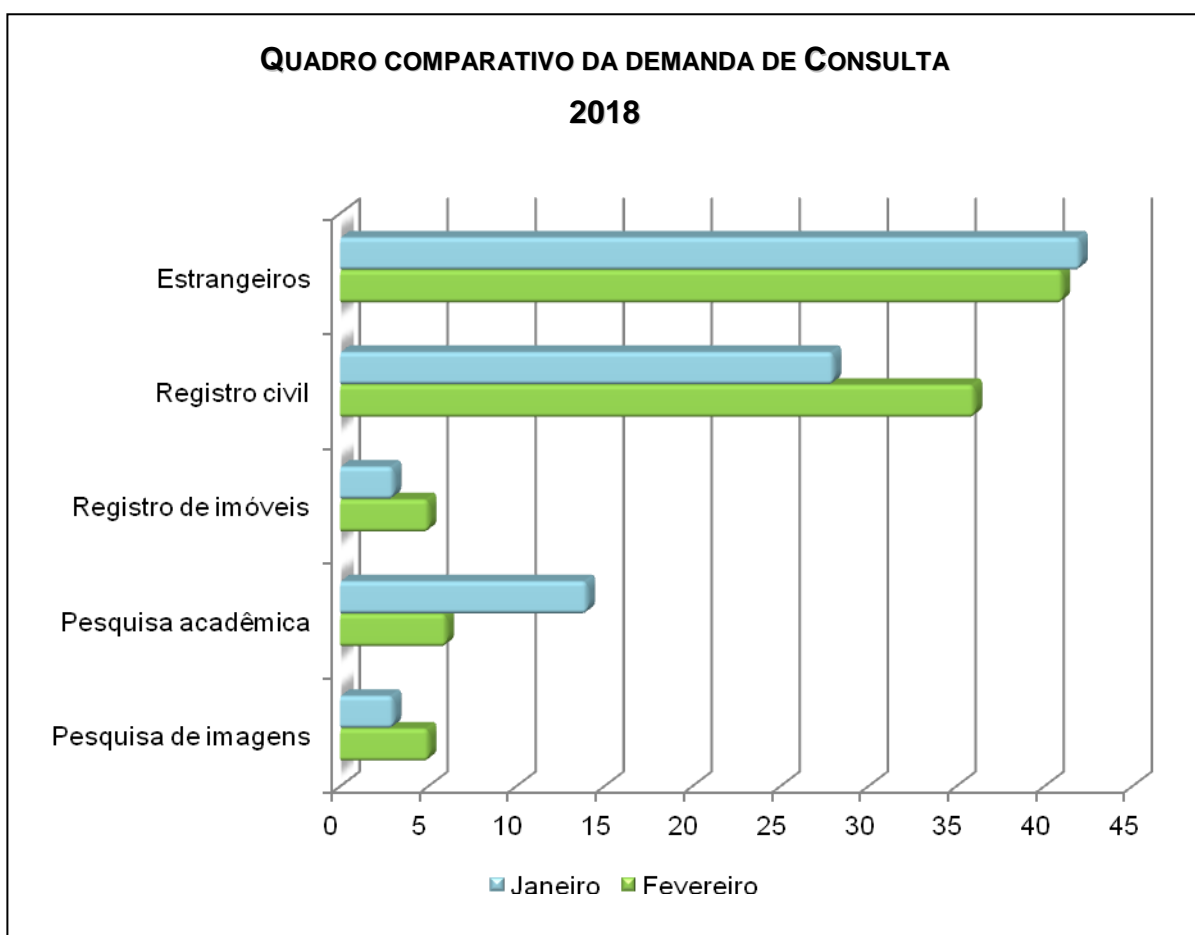
RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, 79% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 25%. No atendimento a distância, 72% pesquisava pela primeira vez.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em fevereiro, 32% tem pós-graduação, 41% tem nível superior, 23% ensino médio, 3% ensino fundamental e 1% não respondeu; no Distrito Federal, 75% tem pós-graduação e 25% nível superior. No atendimento a distância, 48% tem nível superior, 38% pós-graduação e 14% ensino médio.
- Em fevereiro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi na área de Direito, seguida de Administração; em Brasília os respondentes eram de Direito, História e Arquitetura. No atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Direito..
- No Rio, a pesquisa probatória representa 85% da finalidade da consulta presencial, em Brasília a pesquisa acadêmica representa 80% da finalidade de consulta. Na consulta a distância, a pesquisa probatória representa 81% da finalidade de pesquisa. No resultado final, a demanda no Distrito Federal diminui a incidência da pesquisa probatória, mas esta ainda é a grande demanda de consulta no Arquivo Nacional.



- No atendimento presencial do Rio, 14% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; no atendimento presencial do DF, 25% indicou mais de um tema e, no atendimento a distância, 21% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi a pesquisa de Registro Civil (42%), seguida da pesquisa sobre Estrangeiros (38%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (55%), seguida do Registro Civil (21%). No atendimento presencial no DF, 60% da demanda é

acadêmica. Mesmo a opção Outros (10%), que indicou o acervo da CNV, parece ter como objetivo a pesquisa acadêmica, o que aumentaria ainda mais esta incidência em Brasília.



- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 51% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 30% bons, 9% regulares, 1% ruins e 9% não respondeu. Em Brasília, 75% dos respondentes consideraram ótimos os instrumentos de pesquisa disponíveis e 25% os considerou bons. No atendimento a distância, 45% considerou ótimos os instrumentos, 38% bons, 14% regulares e 3% ruins.
- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 51% dos usuários do Rio de Janeiro declarou não ter preferência, 40% preferem instrumentos no computador, 3% inventários impressos e 6% não respondeu. No Distrito Federal, 75% preferem instrumentos no computador e 25% não tem preferência.
- 72% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 21% as consideraram boas, 4% regulares e 3% ruins.
- 52% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 17% atribuiu nota 9, 10% nota 8, 4% nota 7, 7% nota 5, 7% nota 4 e 3% nota 1.

- 87% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção; em Brasília todos o consideram ótimo. O atendimento no Balcão é ótimo para 79% dos usuários da Sede e para 75% dos usuários de Brasília.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 35% respondeu que recebeu o documento/informação, 40% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 8% não recebeu o documento/informação; 17% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 50% recebeu o documento/informação, 25% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 25% não respondeu. No atendimento a distância, 66% recebeu o documento/informação, 24% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, e 10% não recebeu o documento/informação.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 38% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 78% são positivas. Dentre as sugestões/críticas, aparece o prazo de 60 dias para pesquisa e a dificuldade de pesquisa no SIAN. No mês de fevereiro, apareceram críticas quanto ao tempo de espera para o atendimento presencial e a sugestão de implantação do sistema de senhas.
- 75% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica, das quais 67% positivas. Dentre as críticas/sugestões aparece a necessidade de ampliação da digitalização do acervo e de sua disponibilização *online*.
- 79% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 52% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões ocorre a demora na resposta e a dificuldade na pesquisa no SIAN.
- No atendimento presencial do Rio, 49% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 26% não faz diferença e 25% não respondeu. Em Brasília, 50% dos usuários gostaria de contar com conexão wi-fi; para 25% não faz diferença e 25% não respondeu.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Ótimo atendimento.
- Excelente atendimento. Funcionários prestativos e dispostos a ajudar. Recomendarei aos meus colegas a visita ao Arquivo Nacional.
- A minha busca tornou-se um pouco mais difícil porque pela data de meu nascimento a 1ª Circunscrição não possui ou não aparece o livro onde está o registro.
- Obrigado pelo atendimento.
- Para o tipo de pesquisa e trabalho foi ótimo. Nada a acrescentar.
- Fui orientada e bem direcionada. Consegui ter boas informações e bons atendimentos. Boa vontade dos profissionais desde a portaria até o pesquisadores do pedido feito. [rubrica]
- A funcionária Aurinete forneceu informações satisfatórias e teve muita paciência ao explicar.
- Embora ter achado o atendimento bom, mas não consegui até hoje a minha solicitação.
- Achei o atendimento diferenciado, bastante atencioso, desde a recepção até o atendimento. Adorei vir aqui, um lugar bastante cativante!
- Adorei o atendimento em geral de todos os funcionários, em destaque a funcionária Flávia que é bastante atenciosa e cumpre perfeitamente suas obrigações e me ajudou bastante. Estou muito agradecida. [ass]
- Ótimo atendimento.
- O tempo de busca de 2 meses é muito longo, poderia agilizar a procura.
- Excelente atendimento porém se espera muito. Teria que ter mais funcionários.
- O tempo de espera foi demorado, tem que existir mais funcionários.
- As atendedoras de recepção e balcão foram muito receptivas e atenciosas.
- Sugestão: Vocês são muito importantes para continuidade da história desse Brasilão belo e lindo. Por amor não deixem cair o padrão cordial e essa gentileza brasileira. Obrigado. Vocês são top. [ass]
- Atendimento excelente.
- Adorei o atendimento, funcionários atenciosos.

- Para uma melhor organização, poderiam dispor de senhas.
- Ótimo atendimento, as pessoas são bem atenciosas.
- Excelente!
- A funcionária Mariana, que fica no balcão, foi extremamente solícita e prestativa.
- Excelente
- Faltam alguns arquivos de registro de navios de imigrantes, de janeiro a abril de 1896
- Recebi atendimento excepcional da funcionária Denymar. Além de me receber, me explicou como realizar buscas no site do Arquivo e tendo delicadeza e eficiência para atender às minhas necessidades.
- Fui muito bem atendida e orientada.
- Não há o que acrescentar.
- Bom atendimento por parte dos funcionários. Os computadores disponíveis para pesquisa são muito ruins.
- Eu amei [...] mas faltou [sic] dos meus bisavós.
- Fui muito bem recebido. Através das informações recebidas com certeza conseguirei atingir meus objetivos.
- Não conhecia o Arquivo Nacional. Fui surpreendido com o bom atendimento e instalações.
- Muito bom atendimento.
- Não consegui resolver mas, no entanto, consegui um caminho, o que já é uma luz. Grata pelo atendimento.
- Fui muito bem atendida e orientada.
- Gostaria de parabenizar o atendente Cláudio pela paciência, educação e simpatia em seu atendimento.
- Parabenizo o atendente Cláudio pelo excelente atendimento nas pesquisas realizadas.
- Funcionários simpáticos, muito preparados e que ajudam além de suas funções. Devia haver mais funcionários pois a demanda está enorme. Pagamento de GRU devia ser em qualquer banco. Banco do Brasil é um inferno.
- Excelente atendimento. Parabéns!

- Nunca fui tão bem recebido em um órgão público. O Arquivo está de parabéns. Muito obrigado.
- Um atendimento excelente de alto padrão.
- O SIAN dificulta os processos de atendimento. Seria importante um profissional de TI acompanhando os erros e dificuldades para aprimorar e facilitar o uso pelos funcionários de atendimento e pesquisadores.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

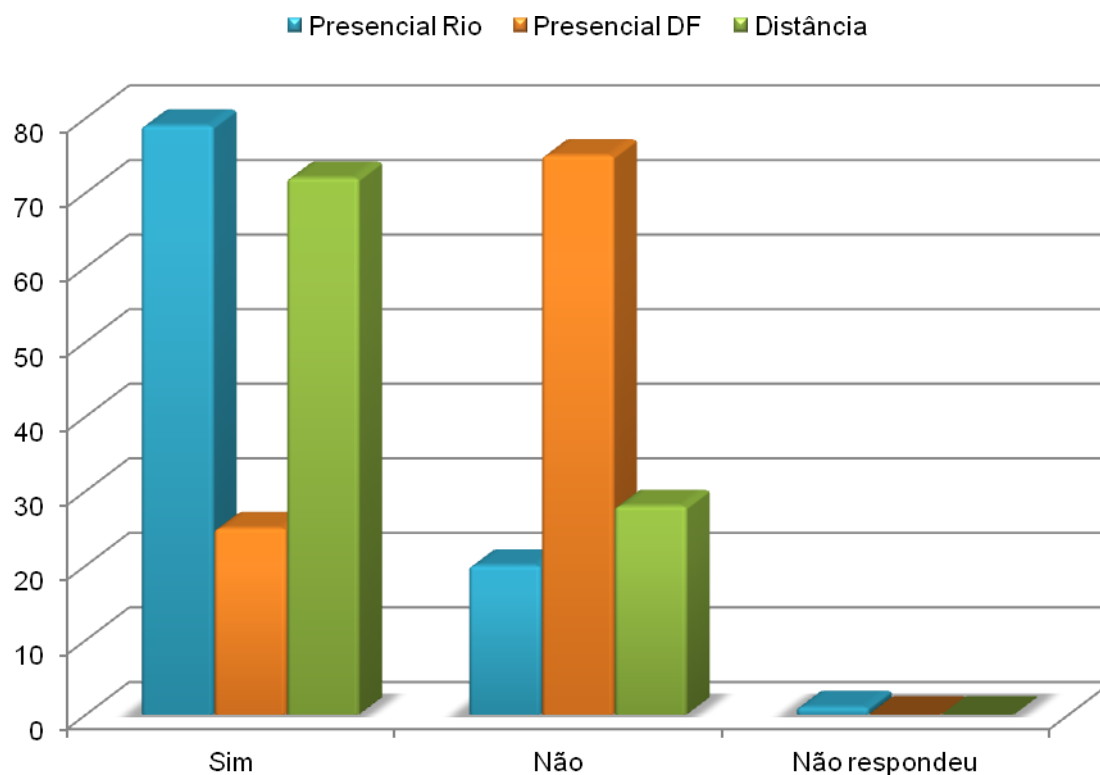
- Atendimento cordial. Necessita disponibilização dos arquivos para consulta online em sua integralidade.
- Acho importante disponibilizar a base de pesquisa do acervo audiovisual em Brasília.
- O atendimento presencial é ótimo, fui muito bem atendido e tive a solicitação atendida. A pesquisa online, contudo, é bastante complexa e difícil. Nunca consegui pesquisar nada online no site do Arquivo Nacional. Seria interessante, talvez, uma reformulação no sistema para deixá-lo tão bom quanto o atendimento presencial!

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

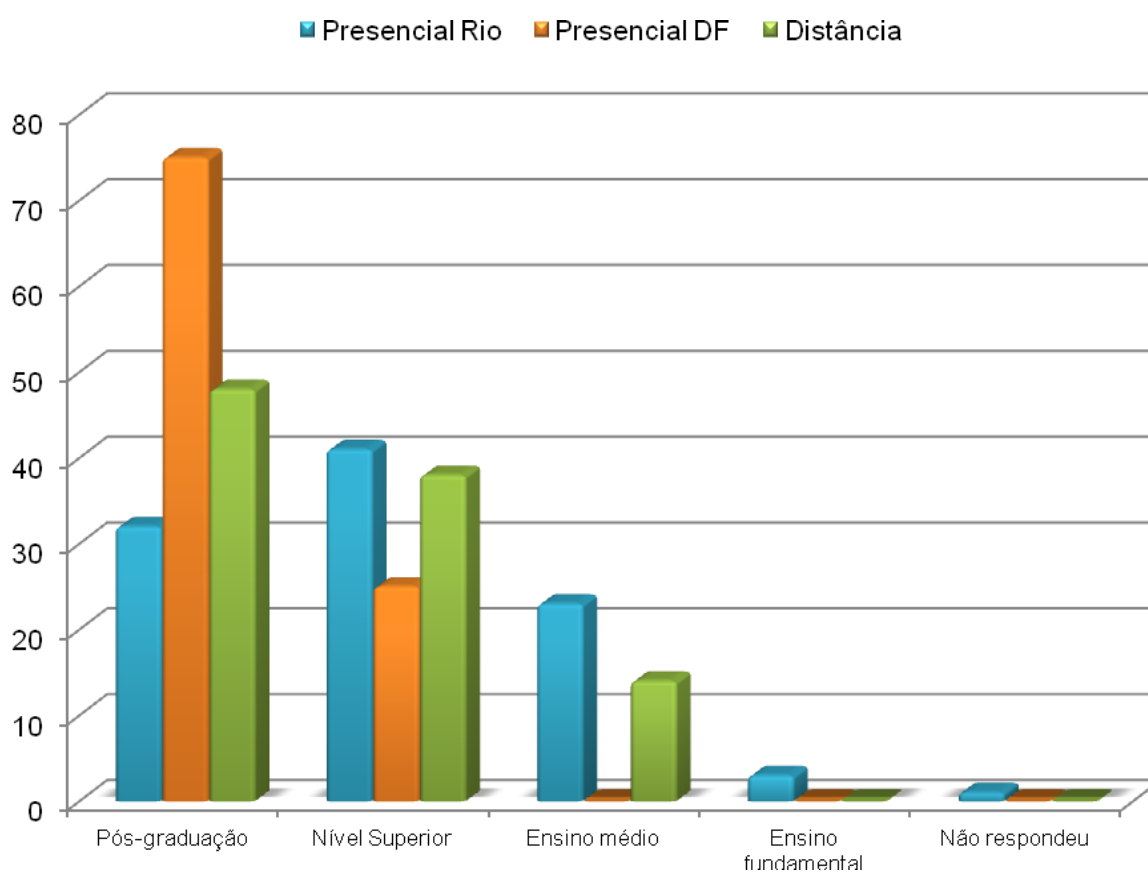
- Se a Sede do AN não responde todo o atendimento fica a desejar, isto é, prejudicado.
- Por enquanto não tenho sugestão.
- Muito bom trabalho e atendimento da equipe.
- Descentralizar o atendimento
- Sei que não é tão simples, mas acho que o atendimento poderia ser mais rápido.
- Por enquanto muito bom
- Tem que ser mais explicativo
- Sem comentários no momento. Obrigado
- Atendimento excelente e quero agradecer ao Rodrigo pelas orientações e presteza no atendimento.

- Ótimo
- O atendimento não pode ser generalista e sem pessoas que se preocupem com o outro lado, o do solicitante. Parece-me que há um descaso ou má vontade na ajuda de minha pesquisa ou uma exigência em demasia de dados que não possuo. Ao enviar documentos, não foi me dito onde achar tais dados nem nada além de uma resposta do tipo "copiar e colar".
- Agradeço imensamente o atendimento prestado pelos Srs; é gratificante saber que a nossa memória se mantém preservada em razão do árduo esforço de valorosos servidores públicos. Muito obrigado!
- Parabéns pelo atendimento
- O mesmo que escrevi na página anterior. aguardo resposta desde 10.10.2017, pessoas que enviaram pedido em 11.2017 já receberam retorno, e quanto a minha solicitação?
- Informar ao usuário como deve ser realizada a pesquisa nos arquivos. As informações que obtive foram à custa de simulações.
- Embora não consegui a copia solicitada, os colegas do Arquivo proporcionar informação/copia adicional/complementária, pelo que me senti parcialmente satisfeita, mas igualmente muito agradecida.
- Ótimo atendimento. Atendente prestativo e atencioso.
- Extremamente satisfeito e agradecido pela atenção dispensada.
- Gostaria de deixar bem claro que o atendimento a distancia está de parabéns, pois está equipe é excelente pelo seu pronto atendimento e cordialidade.
- Até o momento, atendimento via e-mail está excelente. Aguardando prazo (longo) para responder a pesquisa novamente.
- Muito bom
- Só houve a demora no atendimento, pois demorou mais de 90 dias
- Creio que o SIAN deveria ser mais prático, pesquiso em outros sites e não encontro as mesmas dificuldades que encontro no SIAN.

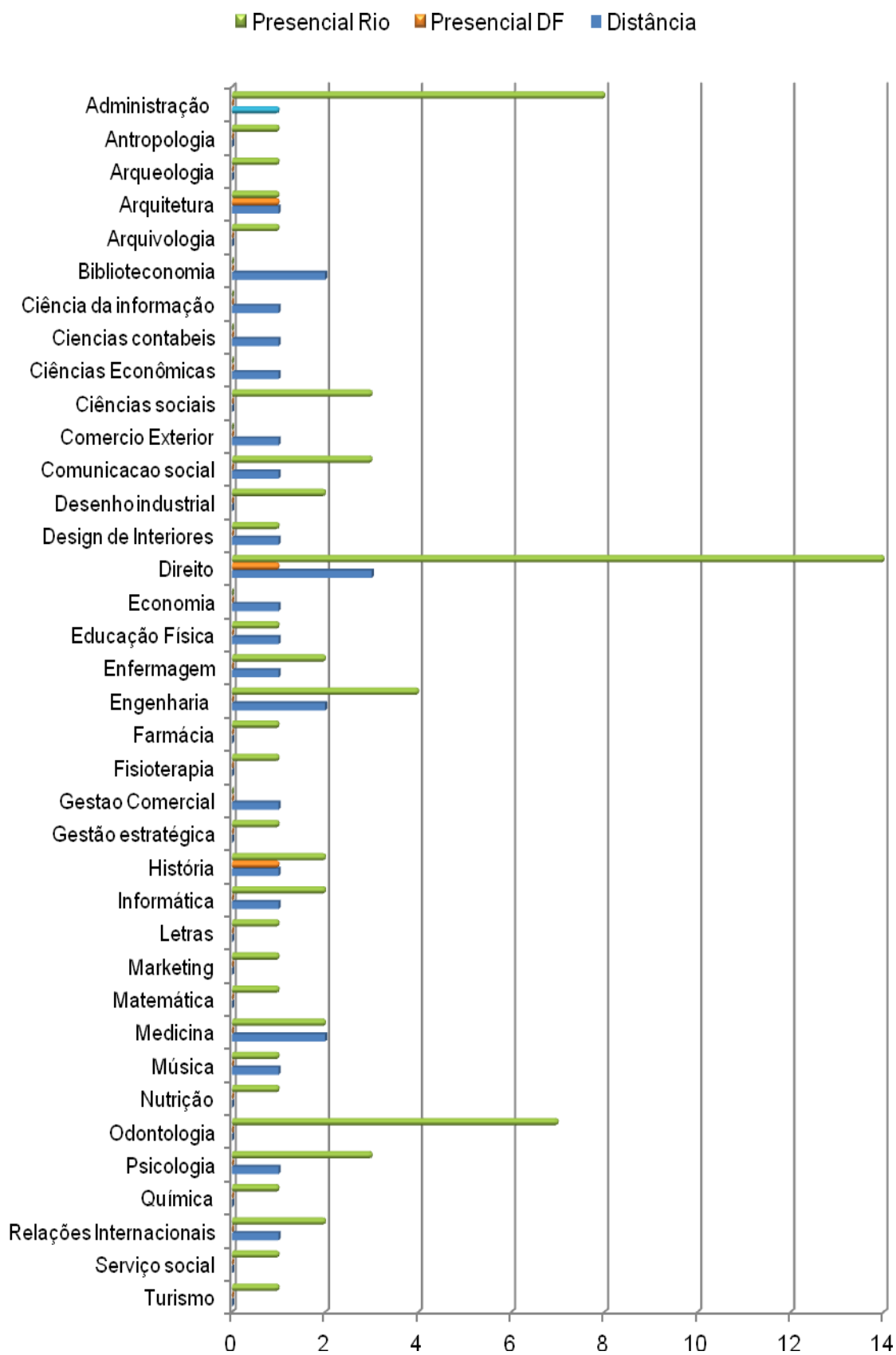
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



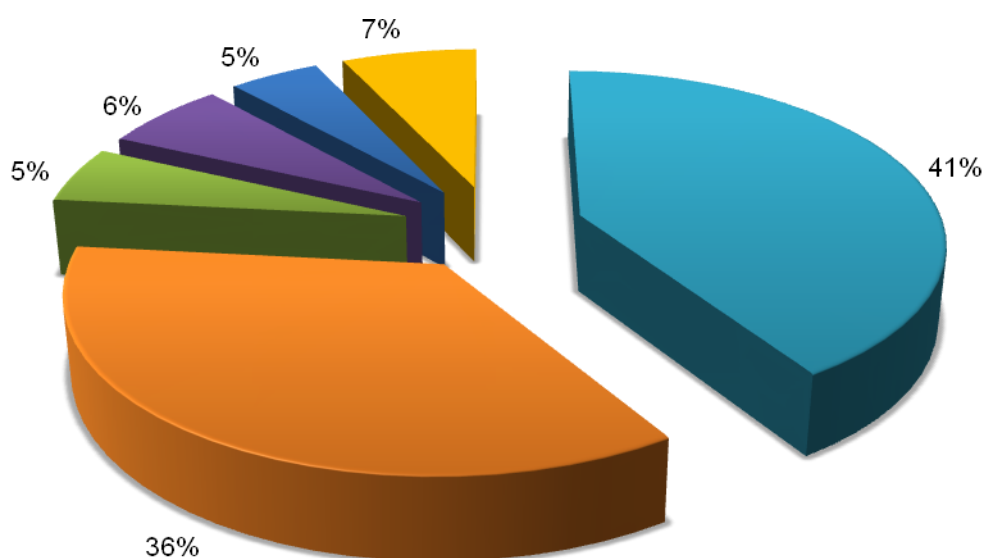
ESCOLARIDADE



FORMAÇÃO

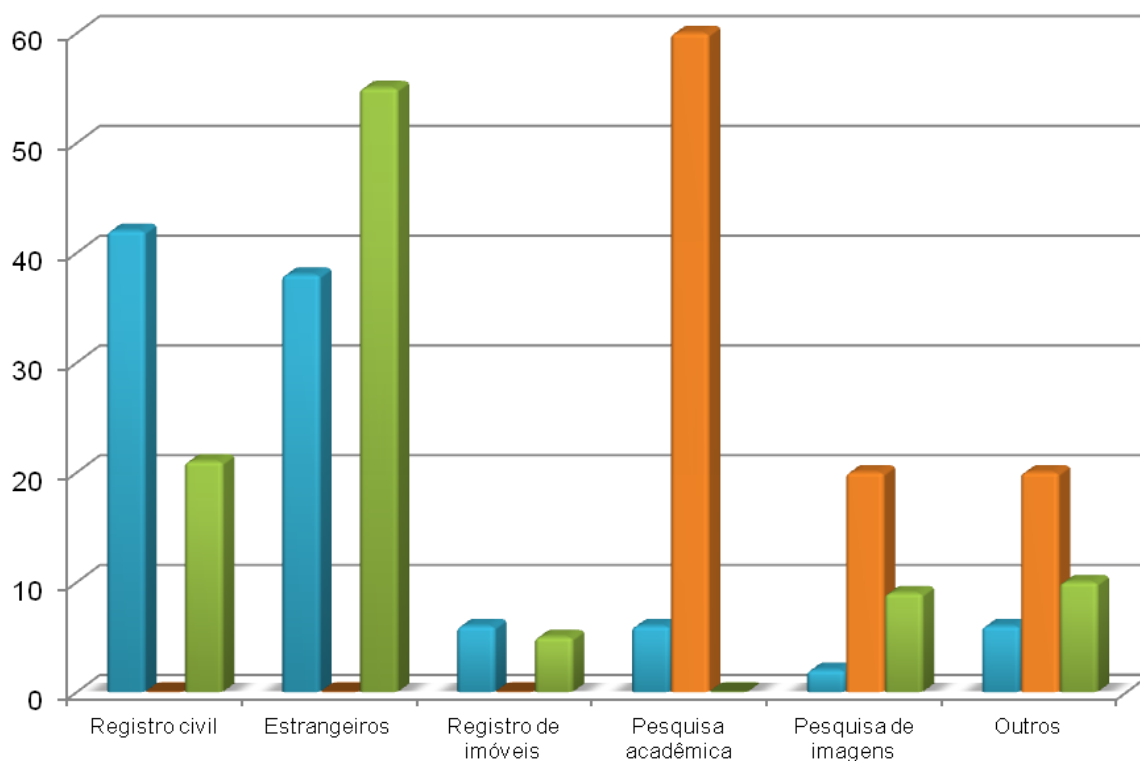


TEMA DE PESQUISA

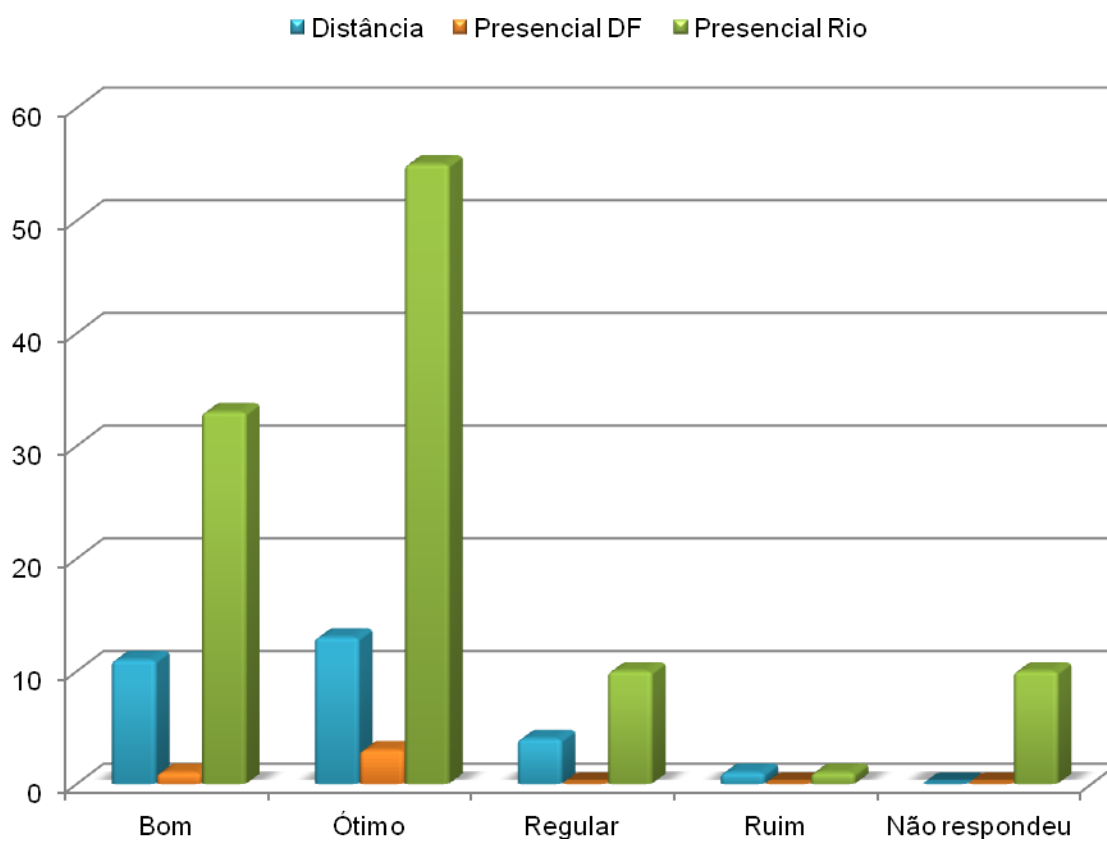


- Estrangeiros
- Registro civil
- Registro de imóveis
- Pesquisa acadêmica
- Pesquisa de imagens
- Outros

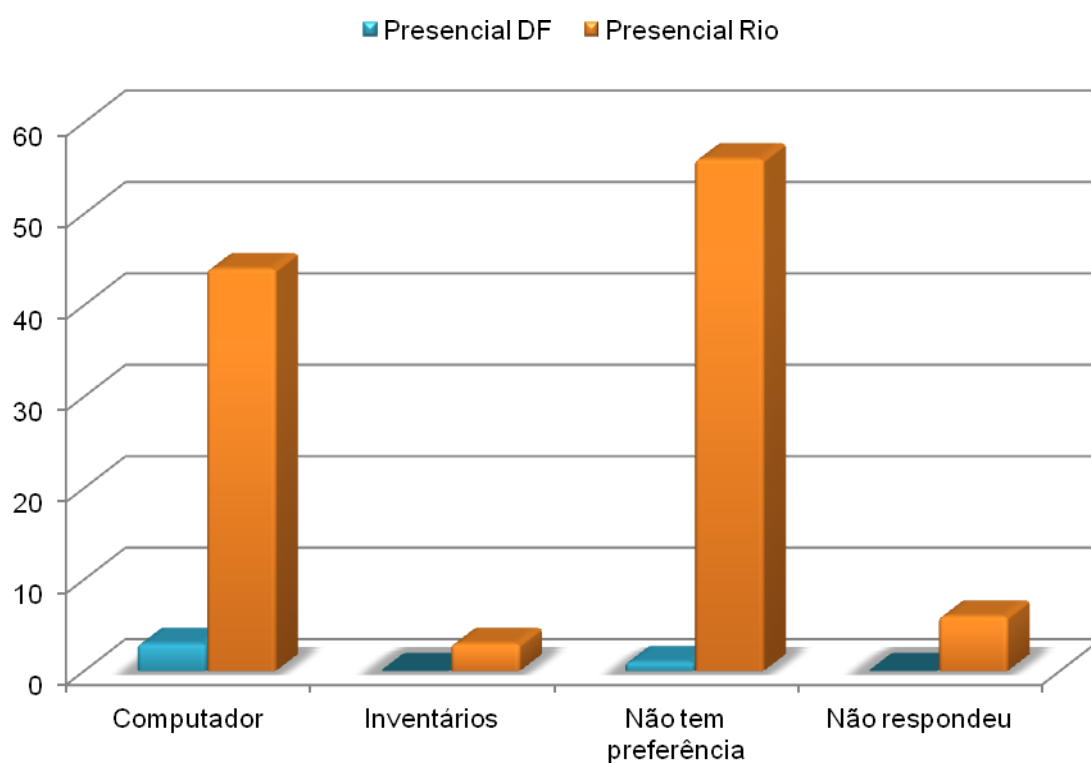
- Presencial Rio
- Presencial DF
- Distância



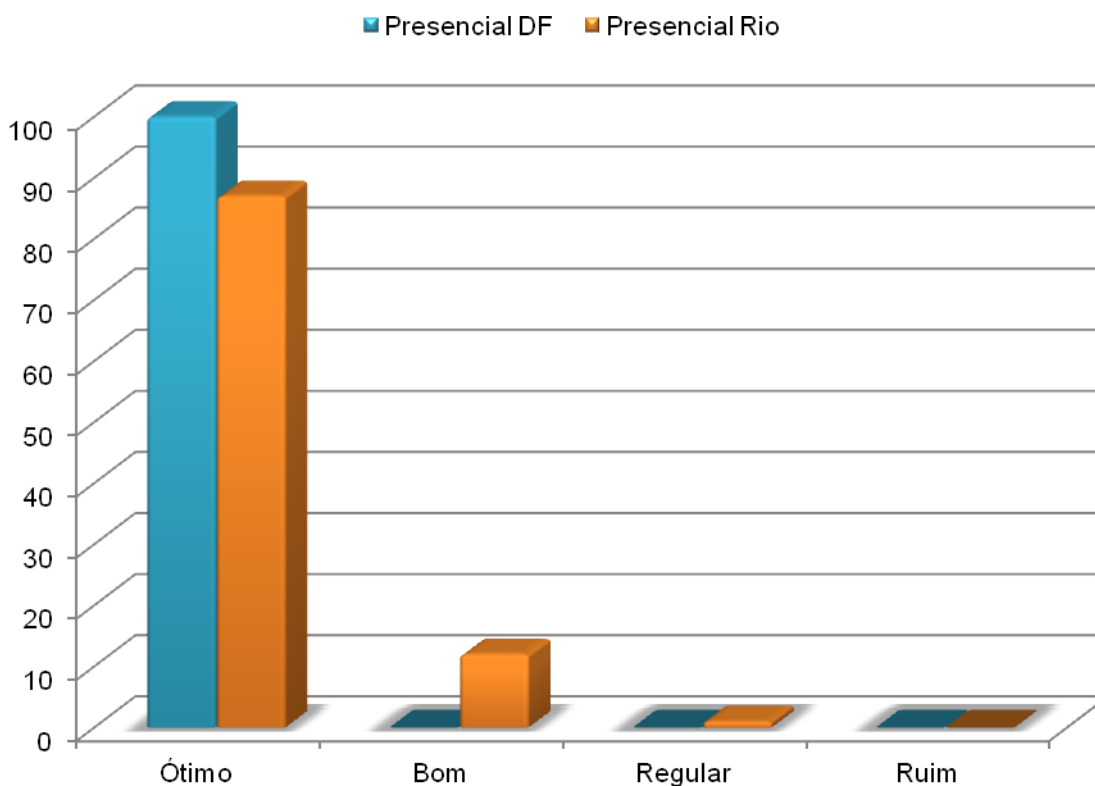
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



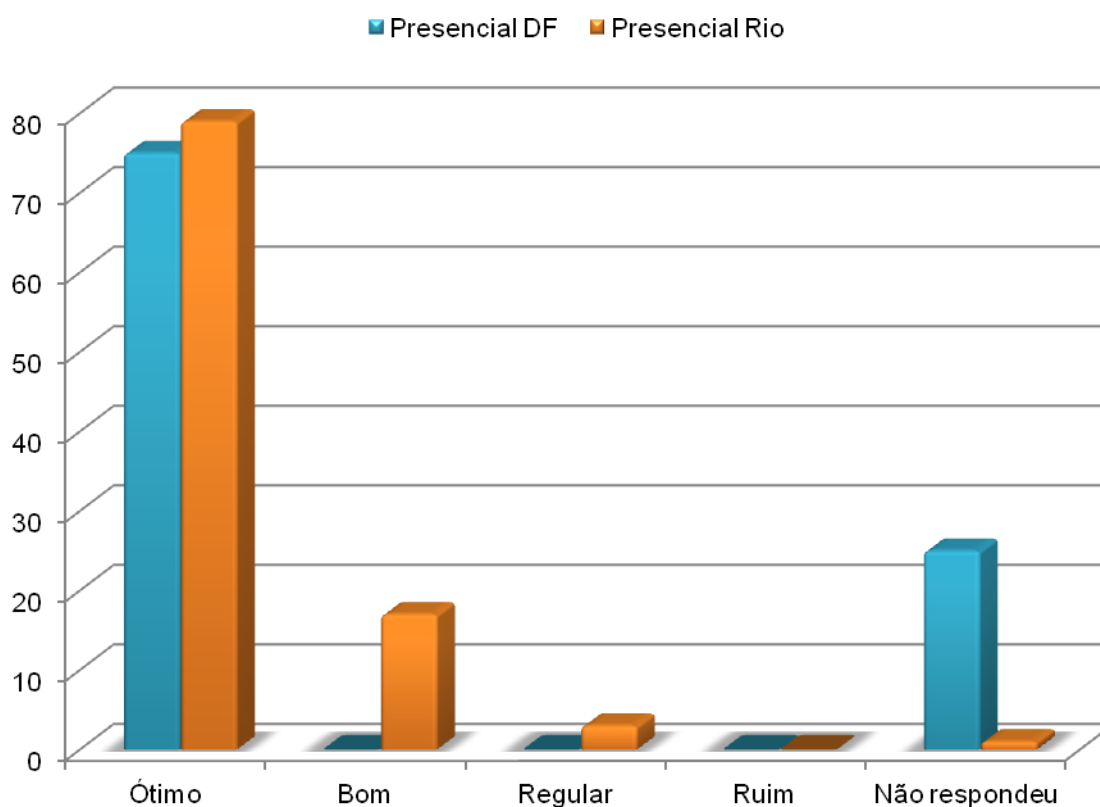
PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

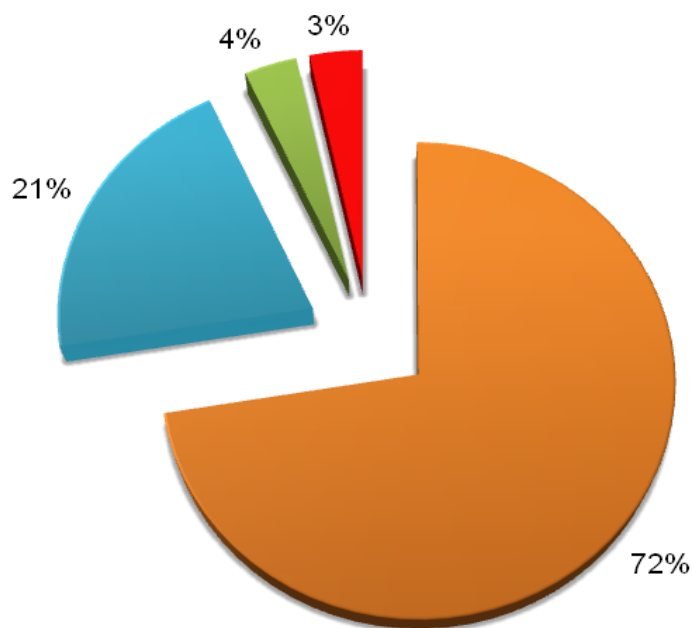


ATENDIMENTO NO BALCÃO



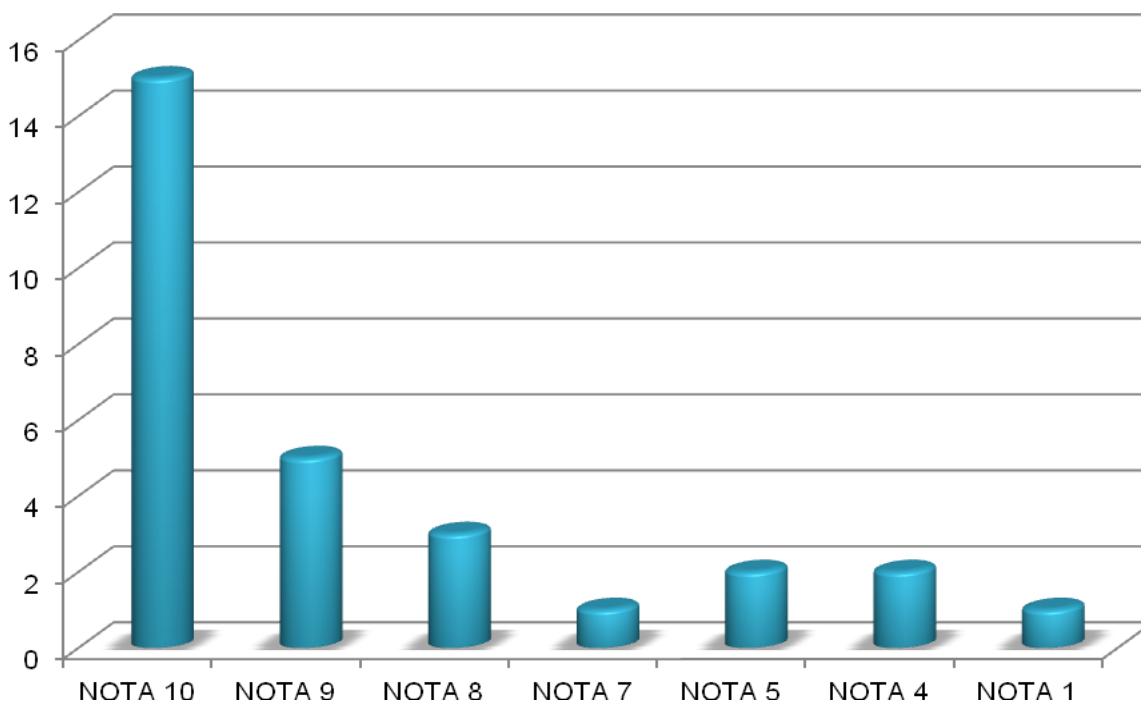
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

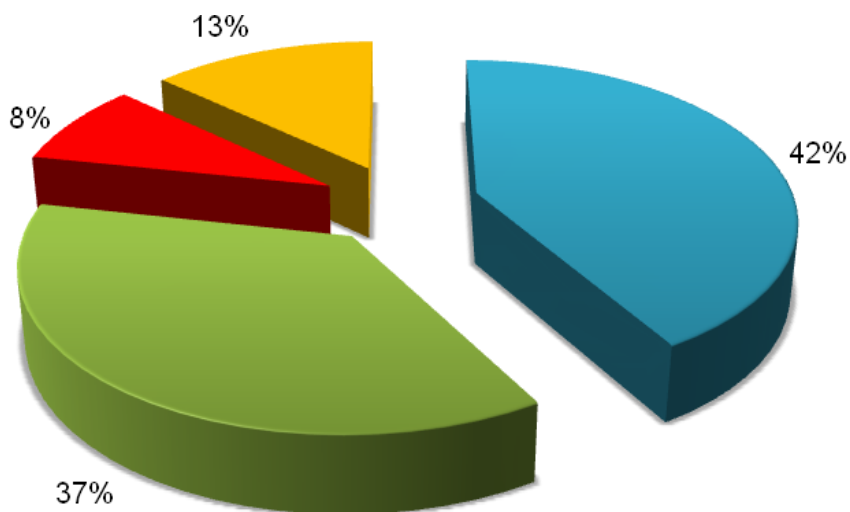


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

NOTA

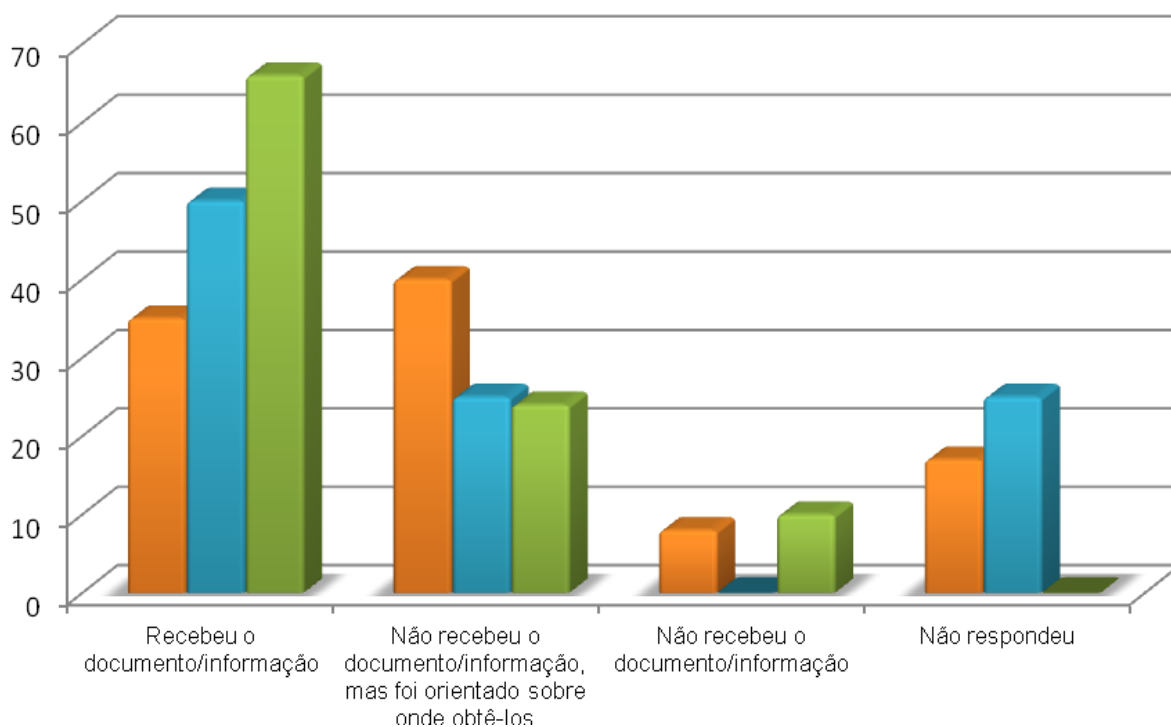


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



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

■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



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 DESTE ESFORÇO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO.

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

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 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Pós	História	Sim	Site	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	-	-	Atendimento cordial. Necessita disponibilização dos arquivos para consulta online em sua integralidade.
2	Pós	-	Não	-	Pesquisa de imagens, Outros: CNV	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	Acho importante disponibilizar a base de pesquisa do acervo audiovisual em Brasília.
3	Superior	Arquitetura	Não	Professor-orientador	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Sim	-
4	Pós	Direito	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	-	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Não	O atendimento presencial é ótimo, fui muito bem atendido e tive a solicitação atendida. A pesquisa online, contudo, é bastante complexa e difícil. Nunca consegui pesquisar nada online no site do Arquivo Nacional. Seria interessante, talvez, uma reformulação no sistema para deixá-lo tão bom quanto o atendimento presencial!

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	-	Ótimo	Sim	Não pq demora dias (muito)	Sim	-
2	Pós	-	Sim	Árvore genealógica	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Não	-	Não	Ótimo atendimento.
3	Superior	Comunicação	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
4	Superior	Farmácia	Sim	Reportagem de TV	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não	Sim	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
5	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalho para a UERJ	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Orientação	Não pq precisava agendar a visita	Sim	Excelente atendimento. Funcionários prestativos e dispostos a ajudar. Recomendarei aos meus colegas a visita ao Arquivo Nacional.
6	Superior	-	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
7	Pós	Pedagogia	Sim	Internet	Registro civil	Regular	Regulara	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Sim	A minha busca tornou-se um pouco mais difícil porque pela data de meu nascimento a 1ª Circunscrição não possui ou não aparece o livro onde está o registro.
8	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Trabalhei aqui (Vigban)	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
9	-	-	Sim	-	Registro civil	Bom	Ótimo	-	Não	-	-	Orientação	-	Não	-
10	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq aguardand o a pesquisa	Não	Obrigado pelo atendimento.
11	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	-	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	Sim	-	Não	Para o tipo de pesquisa e trabalho foi ótimo. Nada a acrescentar.
12	Pós	Administração	Sim	Defensoria pública	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	-	Regular	Orientação	Não	Sim	-
13	Pós	Pedagogia	Não	Órgãos públicos	Registro civil, Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Orientação	Não pq não foi digitalizada	Não	Fui orientada e bem direcionada. Consegui ter boas informações e bons atendimentos. Boa vontade dos profissionais desde a portaria até o pesquisadores do pedido feito. [rubrica]
14	Superior	Direito	Sim	Pesquisa	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
15	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Bom	Sim	Não pq solicitei a busca	Sim	A funcionária Aurinete forneceu informações satisfatórias e teve muita paciência ao explicar.
16	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Perguntando	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	-	Não	Ótimo	Não	Não pq é em outro lugar	-	-

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
17	Superior	Química	Sim	Sempre conheci, só nunca entrei	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	-	-	-	-
18	Pós	Ciências sociais	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	-	Bom	Sim	-	Não	-
19	Superior	-	Sim	Solicitação de serviço	Outros: cópia de procuração	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	-	-	-
20	Superior	Administração	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	-	-	-	-	-	-
21	Superior	-	Sim	Família	Outros	Bom	Bom	Bom	Não	-	Bom	Orientação	Não	Não	Embora ter achado o atendimento bom, mas não consegui até hoje a minha solicitação.
22	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq falta de dados para busca	Sim	-
23	Superior	Administração	Sim	Por ser moradora do Rio	Outros: pegar documento	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Achei o atendimento diferenciado, bastante atencioso, desde a recepção até o atendimento. Adorei vir aqui, um lugar bastante cativante!
24	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Busca de documentos de família.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	-	-	-	-
25	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Primo	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	-	-
26	Superior	Comunicação social	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-	-
27	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq está sob pesquisa	Sim	-
28	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	Ótimo	Sim	-	-	-
29	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Outros: acompanhante	Bom	Bom	Bom	Computador	-	-	Sim	-	Não	-
30	Pós	Direito	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
31	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Igreja	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Sim	Não pq vou fazer	-	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
													a pesquisa em casa.		
32	Superior	Odontologia	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Adorei o atendimento em geral de todos os funcionários, em destaque a funcionária Flávia que é bastante atenciosa e cumpre perfeitamente suas obrigações e me ajudou bastante. Estou muito agradecida. [ass]
33	Pós	Pedagogia	Sim	Universidade	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Sim	Ótimo atendimento.
34	Superior	Medicina	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq não se encontrava no arquivo	Sim	-
35	Superior	Informática	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq aguardando o prazo	-	-
36	Superior	Arquitetura	Sim	Amigos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	Não pq iniciei a pesquisa	Sim	O tempo de busca de 2 meses é muito longo, poderia agilizar a procura.
37	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não foi achado	Sim	-
38	Superior	Educação física	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não foi achado	Sim	-
39	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Mídia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	Excelente atendimento porém se espera muito. Teria que ter mais funcionários.
40	Superior	Administração	Sim	Mídias	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não pq estou apenas começando	Sim	O tempo de espera foi demorado, tem que existir mais funcionários.
41	Pós	Direito	Sim	Trabalho	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
42	Superior	Direito	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	-	-
43	Pós	Enfermagem	Sim	Google	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
44	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	-	Ótimo	Orientação	-	Sim	-
45	Superior	Relações internacionais	Sim	Amigos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda não foi localizada	Sim	As atendentes de recepção e balcão foram muito receptivas e atenciosas.
46	Pós	Direito	Não	Internet	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq o document o não foi localizado	Não	-
47	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pois preciso de mais documentos	Sim	Sugestão: Vocês são muito importantes para consinuidade da história desse Brasilão belo e lindo. Por amor não deixem cair o padrão cordiao e essa gentileza brasileira. Obrigado. Vocês são top. [ass]
48	Superior	Direito	-	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-
49	Pós	Direito	Não	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	-	-	Orientação	-	-	-
50	Superior	Design	Sim	Indicação	Outros: genealogia	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não encontrei	Sim	Atendimento excelente.
51	Pós	Arqueologia	Sim	Professor	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Sim	Não	-
52	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pesquisadores do AN	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	Sim	Sim	-	Adorei o atendimento, funcionários atenciosos.
53	Superior	Odontologia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
54	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
55	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não consta no sistema	Sim	Para uma melhor organização, poderiam dispor de senhas.
56	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Não pq não solicitei	Sim	Ótimo atendimento, as pessoas são bem atenciosas.
57	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Excelente!

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
58	Superior	Cinema	Sim	Amigos	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não pq não pedi	Sim	-
59	Pós	História	Sim	Curso na UERJ	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	A funcionária Mariana, que fica no balcão, foi extremamente solícita e prestativa.
60	Superior	Direito	Não	Cartórios	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Sim	Não	-
61	Superior	Arquivologia	Não	Faculdade	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
62	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não	Sim	-
63	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Terceiros	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Não pq não é aqui	Não	Excelente
64	Superior	Serviço social	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não	Não	-
65	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	Faltam alguns arquivos de registro de navios de imigrantes, de janeiro a abril de 1896
66	Pós	Ciências	Sim	Primo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Não	Recebi atendimento excepcional da funcionária Denymar. Além de me receber, me explicou como realizar buscas no site do Arquivo e tendo delicadeza e eficiência para atender às minhas necessidades.
67	Superior	Pedagogia	Sim	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Regular	Inventários	-	Regular	Orientação	-	Sim	-
68	Pós	Marketing	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	Fui muito bem atendida e orientada.
69	Superior	Nutrição	Sim	Mídia	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
70	Superior	Desenho industrial	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
71	Superior	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Não	Não pq não está no banco de dados	Não	Não há o que acrescentar.

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

Nº	ESCOLA-RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
72	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Advogada	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não estava digitalizada	Não	-
73	Pós	Fisioterapia	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Ruim	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	Bom atendimento por parte dos funcionários. Os computadores disponíveis para pesquisa são muito ruins.
74	Superior	Turismo	Sim	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	-
75	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Registro nacional do registro civil	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Eu amei [...] mas faltou [sic] dos meus bisavós.
76	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Não	-
77	Pós	Psicologia	Sim	Consulado alemão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Bom	-	-	Sim	-
78	Superior	Matemática	Sim	Colegas	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	Fui muito bem recebido. Através das informações recebidas com certeza conseguirei atingir meus objetivos.
79	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Outros	Ótimo	Bom	Bom	-	-	-	-	-	-	-
80	Pós	-	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
81	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Fiz alguns eventos no local	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não foi localizada	-	-
82	Pós	Gestão estratégica	Sim	Consulado de Portugal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq faltam dados para a pesquisa	Sim	-
83	Pós	Informática	Sim	Passando na porta	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Sim	Ruim	Não	Não	Sim	-
84	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-
85	Pós	Engenharia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Não	Não	-	Sim	Não pq acabei de solicitar	Sim	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
86	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq acabei de fazer a solicitação	Sim	Não conhecia o Arquivo Nacional. Fui surpreendido com o bom atendimento e instalações.
87	Ensino médio	Não se aplica	Não	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq o Arquivo me orientou a pesquisar em sua página	Sim	Muito bom atendimento.
88	Superior	Design de interiores	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Regular	Não	Não pq não achei o que precisava	Não	-
89	Superior	Psicologia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não pq era anterior a 1929	Sim	Não consegui resolver mas, no entanto, consegui um caminho, o que já é uma luz. Grata pelo atendimento.
90	Superior	Enfermagem	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Não	Sim	Ruim	Sim	-	Sim	-
91	Superior	Pedagogia	Sim	Museu da imigração em SP	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Sim	Não pq não havia solicitado	Não	Fui muito bem atendida e orientada.
92	Superior	Letras	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Sim	Sim	Gostaria de parabenizar o atendente Cláudio pela paciência, educação e simpatia em seu atendimento.
93	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Não	Sim	Sim	Parabenizo o atendente Cláudio pelo excelente atendimento nas pesquisas realizadas.
94	Pós	Medicina	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Sim	Ruim	Não	Não pq solicitei mais de um documento mas somente um foi encontrado	Não	-
95	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-

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

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊN- CIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
96	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regul ar	Orientação	Não pq não existe registro no AN	Sim	-
97	Pós	Antropologia	Sim	Vi pelo ônibus	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	-	Bom	Sim	-	Sim	-
98	Pós	Direito	Não	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ruim	Sim	Sim	-	Funcionários simpáticos, muito preparados e que ajudam além de suas funções. Devia haver mais funcionários pois a demanda está enorme. Pagamento de GRU devia ser em qualquer banco. Banco do Brasil é um inferno.
99	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	-	-
100	Pós	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Sim	Sim	Excelente atendimento. Parabéns!
101	Superior	Relações internacionais	Sim	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	-	-	Sim	Sim	Sim	-
102	Superior	Administração	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Regular	Regul ar	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi encontrad o	Sim	-
103	Pós	Pedagogia	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	Regul ar	Não	Não pq não achei o q precisava	-	-
104	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Outra pessoa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq ainda vou vir receber	Não	Nunca fui tão bem recebido em um órgão público. O Arquivo está de parabéns. Muito obrigado.
105	Superior	-	Sim	Site	Registro civil	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq não se encontra neste órgão	Sim	Um atendimento excelente de alto padrão.
106	Pós	Psicologia	Sim	Sobrinha	Estrangeiros	Ótimo	-	-	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	-	-
107	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq consulta	Não	-
108	Pós	Música	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq consulta	Não	-

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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
109	Pós	Memória social	Sim	Como estagiária CODES	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Sim	-	Sim	O SIAN dificulta os processos de atendimento. Seria importante um profissional de TI acompanhando os erros e dificuldades para aprimorar e facilitar o uso pelos funcionários de atendimento e pesquisadores.

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Nível superior	Comunicacao social		Sim	Indo ao AN de Brasília, antes só conhecia de ler a respeito quando pesquisava.	Estrangeiros, Pesquisa de imagens, Outros	Ótimo	Bom	Ruim	Sim	Não	O setor matriz do AN_Rio nao me respondeu e-mail sobre legislação dos Núcleos Coloniais. Meus antepassados foram Colonos em Visconde de Mauá.	Se a Sede do AN não responde todo o atendimento fica a desejar, isto é, prejudicado.	4
2	Nível superior	Engenheiro Mecânico		Sim	Pela internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Ainda não deu tempo, pois estou solicitando agora	Por enquanto não tenho sugestão.	9
3	Pós-graduação		Comercio Exterior	Sim	Google	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Muito bom trabalho e atendimento da equipe.	10
4	Nível superior	BIBLIOTECOLOGIA		Não		Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Sim			9
5	Nível superior	Engenharia Industrial Mecânica		Sim		Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Orientação	Não	Excesso de solicitações	Descentralizar o atendimento	5
6	Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Sim	Já conhecia. A possibilidade de consulta soube através do site.	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Não	Acabei de quitar a GRU. Espero receber em breve.	Sei que não é tão simples, mas acho que o atendimento poderia ser mais rápido.	8
7	Nível superior	Educação Física		Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Não	falta enviar dados pessoais	Por enquanto muito bom	10
8	Nível superior	Gestao Comercial		Sim	Atraves de informação	Registro civil	Bom	Regular	Regular	Não	Não	Não recebi nada	Tem que ser mais explicativo	4

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
9	Pós-graduação	Direito	Direito Público (Constitucional) e Processo Penal	Sim	Pesquisando na internet	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis (escrituras etc.), Pesquisa de imagens, Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Não	Estou aguardando outros documentos para solicitar referida certidão	Sem comentários no momento. Obrigado	10
10	Nível superior	Psicologia		Não		Registro civil	Bom	Bom		Orientação				9
11	Ensino médio			Sim	Atráves da internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Atendimento excelente e quero agradecer ao Rodrigo pelas orientações e presteza no atendimento.	10
12	Pós-graduação	Biblioteconomia	Doutorado	Sim	Site	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis (escrituras etc.), Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Não fiz a pesquisa ainda	Ótimo	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
13	Pós-graduação	Música	Educação Musical	Sim	Foi me enviado um email com orientações de acesso, mas acabei por não conseguir acessar os dados porque no segundo email que mandei falando de minha dificuldade e encaminhando documentos) p ajuda, foi-me mandado o mesmo email com as mesmas informações, que não ajudou em nada.	Estrangeiros	Ruim	Regular	Ruim	Não	Não	A orientação em como proceder e bem generalizada e não consegui fazer a pesquisa apesar de tentar de várias formas. Parece que a pessoa que deveria me ajudar, apenas lê e responde um email padrão (se vire ai...)... preciso de ajuda!!!! Não de emailç com informações longas por demais e que não ajudam!	O atendimento não pode ser generalista e sem pessoas que se preocupem com o outro lado, o do solicitante. Parece-me que há um descaso ou má vontade na ajuda de minha pesquisa ou uma exigência em demasia de dados que não possuo. Ao enviar documentos, não foi me dito onde achar tais dados nem nada além de uma resposta do tipo "copiar e colar".	1
14	Nível superior	Relações Internacionais		Sim	Através de site de busca de documentos na internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	A mesma ainda vai ser encaminhada ao meu endereço, por isso ainda não assinalada como "SIM".		10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
15	Pós-graduação	Medicina/Direito	Medicina (Clínica Médica, Medicina do Trabalho, e Medicina Legal e Perícias Médicas); Direito (Direito Médico)	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Agradeço imensamente o atendimento prestado pelos Srs; é gratificante saber que a nossa memória se mantém preservada em razão do árduo esforço de valorosos servidores públicos. Muito obrigado!	10
16	Pós-graduação	Medicina	Medicina	Sim	Polícia Federal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Parabéns pelo atendimento	10
17	Ensino médio			Não		Estrangeiros	Regular	Ruim	Regular	Não	Não	Estou aguardando resposta desde 10 de outubro de 2017, pessoas que enviaram pedidos em novembro já receberam resposta. Não existe uma sequência de pesquisa?	O mesmo que escrevi na página anterior. Aguardo resposta desde 10.10.2017, pessoas que enviaram pedido em 11.2017 já receberam retorno, e quanto a minha solicitação?	5
18	Nível superior	Enfermagem		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação	Não	Não foi localizado prontuário para a pessoa pesquisada	Informar ao usuário como deve ser realizada a pesquisa nos arquivos. As informações que obtive foram à custa de simulações.	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
19	Pós-graduação		Pós-doutorado em Ciência da informação	Sim		Estrangeiros	Bom	Regular		Sim	Não	Os arquivos específicos ainda não estão organizados	Embora não consegui a copia solicitada, os colegas do Arquivo proporcionaram informação/copia adicional/complementária, pelo que me senti parcialmente satisfeita, mas igualmente muito agradecida.	8
20	Ensino médio			Não		Outros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim			9
21	Ensino médio			Sim	Através de cartório de registro civil	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo		Orientação	Não	Ainda faltam dados		10
22	Pós-graduação	Ciências Econômicas	Avaliações e perícia	Não		Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Ótimo atendimento. Atendente prestativo e atencioso.	10
23	Nível superior	Design de Interiores		Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil, Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
24	Pós-graduação	História	História	Sim	Na faculdade.	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Extremamente satisfeito e agradecido pela atenção dispensada.	10

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

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU ?	TEMA PESQUISA	ORIENTAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
25	Nível superior	Administração		Sim	Pela minha adv	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não		Gostaria de deixa bem claro que o atendimento a distancia está de parabéns, pois está equipe é excelente pelo seu pronto atendimento e cordialidade.	10
26	Nível superior	Análise e Desenvolvimento de Sistemas		Sim	Google	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Orientação	Não	Ainda está dentro do prazo, aguardando resposta.	Até o momento, atendimento via e-mail está excelente. Aguardando prazo (longo) para responder a pesquisa novamente.	8
27	Nível superior	Economia		Não		Registro civil	Ótimo	Regular	Ruim	Sim	Sim		Muito bom	10
28	Pós-graduação	Ciências contábeis	Auditoria e administração financeira	Sim	Por indicação do Consulado Geral do Japão	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Sim	Sim		Só houve a demora no atendimento, pois demorou mais de 90 dias	7
29	Pós-graduação	Direito	Empresarial	Não	Através de pesquisas na internet	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Ainda estou aguardando as buscas	Creio que o SIAN deveria ser mais prático, pesquiso em outros sites e não encontro as mesmas dificuldades que encontro no SIAN	9