

**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 – MARÇO 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 março 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 obtidos com a pesquisa no atendimento presencial e a distância, são apresentados os Gráficos resultantes da tabulação dos resultados do atendimento presencial. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado no atendimento presencial e o Quadro de Tabulação dos resultados destes questionários.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em: <https://goo.gl/gVm8hH>

## SOBRE A PESQUISA

---

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 23 de fevereiro a 30 de março de 2017. Foram recebidos 167 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 40 respostas.

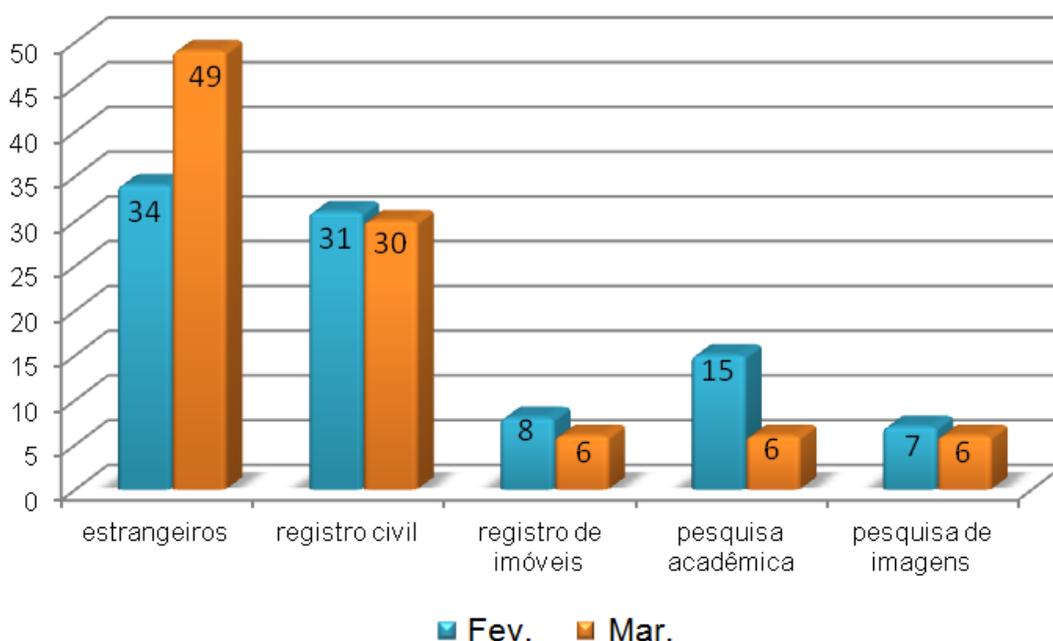
## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- Dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em março, 44% tem nível superior, 27% pós-graduação, 24% ensino médio e 5% ensino fundamental. No atendimento a distância, 59,5% têm nível superior, 35,1% pós-graduação e 5,4% cursaram o ensino médio.
- No mês de março, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais e a distância foi na área de Direito, seguida da área de Administração no presencial e da área de História dentre os usuários remotos.
- 77% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. No atendimento a distância, 50% pesquisava pela primeira vez. Dos 125 usuários presenciais que responderam como conheceram o Arquivo Nacional, 36% afirmaram ser pela

Internet, 11% por indicação de cartórios, 10% por amigos e 5% por matérias recentes de jornal sobre o Arquivo Nacional. No atendimento a distância, “Internet” e “Google” foram as respostas mais frequentes.

- A pesquisa probatória representa 81% da finalidade da consulta presencial e 90% da consulta a distância.
- 13% dos respondentes do atendimento presencial indicaram mais de um tema de pesquisa. Dentre os temas, 49% indicou Entrada e registro de estrangeiros, 30% Registro civil (nascimento, casamento e óbito) e 6% Registro de imóveis (escrituras etc.). A pesquisa acadêmica era o objetivo de 6% dos respondentes e a pesquisa de imagens de 4%. (Gráfico comparativo mensal abaixo)



- 67,5% dos usuários remotos têm por objetivo a pesquisa de entrada e registro de estrangeiros, seguida por 17,5% de interessados na pesquisa de registro civil. 60% consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 22,5% as consideraram boas, 15% regular e 2,5% ruins.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 54% dos respondentes os consideraram ótimos, 27% bons, 11% não respondeu, 7% regular e 1% considerou ruins os instrumentos de pesquisa disponíveis.
- Quanto às preferências quanto à forma de apresentação dos Instrumentos de Pesquisa, 52% dos respondentes de março não tem preferência, 37% preferem o computador, 3% os instrumentos em listagens impressas e 8% não respondeu.
- No atendimento presencial, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 38% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 33% respondeu que recebeu o documento/informação, e 6% não recebeu o documento/informação; 23% não respondeu. No atendimento a distância 72,5% recebeu o documento/informação, 20% não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre onde obtê-los e 7,5% não recebeu o documento/informação.

- A possibilidade de ser oferecida conexão Wi-fi é aprovada por 48% dos respondentes. Para 33% não faz diferença e 19% não respondeu.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 71 usuários do atendimento presencial deixaram suas observações (42,5%). Destas, 87% são elogios. Dentre as críticas, aparece a questão dos prazos de agendamento e de reserva, a falta de wifi e a falta de informações mais claras no portal sobre as datas de fechamento da Sala (última quinta-feira de cada mês).
- 62,5% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 68% eram elogios. Dentre as críticas, destaca-se a demora na resposta.
- 42,5% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 20% nota 8, 15% nota 9 e 22,5% atribuíram notas de 3 a 7.

### **OBSERVAÇÕES e SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL**

---

- Estão de parabéns todos os que trabalham aqui. Apenas uma vez tive dificuldade para achar uma certidão pois o nome da pessoa estava cadastrado com V e não com W. Também sinto falta de conexão Wi-fi. Melhorar os instrumentos que estão se desfazendo. Livros que estão caindo aos pedaços etc.
- Estamos aguardando a pesquisa
- Muito satisfeita e encantada com o serviço prestado.
- Gostaria de registrar a forma de atenção especial da sra. Aurinete da Silva Freire, impecável e digna dos maiores elogios.
- Aguardo o término da pesquisa.
- Muito bom!
- Bom! Recebi orientação de como proceder.
- Ótimo atendimento. Daqui saio certo que fui muito bem atendido ajustado aos princípios norteadores da administração pública descritos no artigo 37 da Lex Fundamental.
- A pesquisa ainda não foi concluída.
- A pesquisa ainda não foi concluída.
- Gostei muito do atendimento que me foi dado.
- Irretocável
- Ótimo
- Sem comentários
- Atendimento muito bom. A ausência de Wi-fi é inaceitável para uma instituição desse porte.

- Um atendimento extremamente atencioso desde a portaria até o setor de busca. A funcionária Denymar Santana demonstrou empatia e competência para alcançar a informação que vim procurar. Parabéns pelo trabalho.
- Atendimento muito bom, esclarecedor e eficiente. Parabéns.
- Só percebi que estava no Brasil porque vi a bandeira no Salão. Achei que estava em um país do 1º mundo. Muito, muito bom!
- Fiquei encantada com o atendimento, foi tudo muito bem esclarecido e já agendei a data para a pesquisa nos livros.  
Estou saindo emocionada por ter conseguido resolver a minha pesquisa e também pela beleza do prédio, a sua arquitetura, as fotos antigas que decoram as salas e até o banheiro é lindo. Muito obrigada por tudo. Sandra
- Tudo ótimo
- Meu primeiro contato hoje 10/3 foi ótimo.
- Gostei do atendimento mas vai ser preciso voltar
- Atendimento ótimo, profissionais simpáticos e que me trataram super bem.
- Ainda não recebi mas foram as solicitações dos serviços e da pesquisa com muita competência.
- Atendimento atencioso, muito bom, paciência para dar as devidas explicações. E sugestões para resolução do caso.
- Achei o atendimento incrível.
- Excelente
- N/A
- Sugiro que a pesquisa pelo SIAN seja mais fácil, talvez com um tutorial de pesquisa
- Obtive boa resposta
- Os atendentes foram excelentes (Bruno e Leonardo)
- Resultado mais breve no caso de buscas de processos, com meu caso, por exemplo até uma semana.
- Excelente. Funcionários educados e atenciosos.
- Há alguns anos que frequento o Arquivo Nacional e sempre fui bem atendida.
- Excelente atendimento.
- Bom atendimento.
- Excelente atendimento. Mantenham sempre o padrão.
- O serviço foi todo excelente, e o banco de dados do SIAN me permitiu encontrar os documentos de desembarque dos meus tataravós.
- Muito bom o atendimento. Todos muito solícitos e atenciosos.
- No item 10, não há opção de o documento não ter sido encontrado. Desta forma não há possibilidade de preenchimento.

- Atendimento excelente, com pessoal gentil, educado e competente. Parabéns!
- Fui atendido em todas as minhas solicitações, com um ótimo atendimento. [ass]
- No site verifiquei que existe e-mail para pesquisa a distância, encaminhei um e-mail em 13/03/2017 e até o momento não obtive resposta.
- Balcão: entender necessidade do consulente e orientá-lo / sugerir opções para atingimento do objetivo
- Fui muito bem atendida. O atendimento foi ótimo.
- Fiquei satisfeito com os procedimentos.
- Pessoas simpáticas, clima agradável e atendimento rápido.
- Ótimo atendimento, pessoas super solícitas. O site é muito bem explicado e detalhado.
- Excelente atendimento.
- Muito bom.
- Ótimo
- Atendimento ótimo!
- Parabéns pelo atendimento!
- Sensacional atendimento pela servidora "Deny" Denymar.
- Ótimo. Pena que os arquivos foram microfilmados e o acesso é visual. Sugestão: passar para sistema de informática.
- O atendimento da Recepção até os atendentes foram ótimos. Parabéns [rubrica]
- O atendimento é excelente, muito cortês, educado e prestativo, além de atencioso. Nota 10!
- Estive nesta data (27/03/17) acompanhando uma amiga que veio fazer pesquisa de imigração.
- O atendimento foi bom. No mais somente quando eu vier pesquisar poderei melhor avaliar.
- Boas instalações e atendimento bom.
- Sem comentários.
- Ótimo atendimento.
- Sem comentários. Péssimo.
- Achei o atendimento excelente. Equipe simpática, super solícita e educada. Adorei!
- Bom atendimento. Gostei muito.
- Excelente trabalho de pesquisa do órgão.
- Tudo é ótimo. Pessoas educadas e prestativas, mas voltar outro dia para pesquisar é ruim. Perde mais tempo, transporte ou gasolina.
- Atendimento muito bom. As pessoas são educadas e claras nas explicações. Momento algum senti desinteresse dos funcionários em ajudar e orientar.
- Atendimento excelente em todas as etapas. A sugestão é pela manutenção do padrão.

- O pessoal da pesquisa é muito atencioso. Nos dias de hoje faz muita falta o wi-fi. O sinal do celular variou muito enquanto estava aqui.
- Cheguei ao AN hoje (30/março) e me deparei com a pesquisa fechada. Ontem liguei para mais informações sobre agendamento de pesquisa, me foi informado que deveria enviar um e-mail para [agendamento@arquivonacional.gov.br](mailto:agendamento@arquivonacional.gov.br). Enviei e fui informado que deveria realizar agendamento físico pois sou residente do Estado do RJ. Não me fora informado os dias de não funcionamento, como o de hoje. Dispus de tempo para vir somente realizar agendamento e não pode ser realizado pelo não funcionamento.  
Gostaria de deixar a sugestão referente a agendamento de pesquisas, que devem ser facilitados pelos diversos meios de comunicação existentes, sejam telefones, email, site, presencial etc. Num caso de um cidadão (pesquisador que venha de um local mais distante da região metropolitana e se depara com situação semelhante a minha é muito mais frustrante, pois dispõe de tempo e dinheiro para realizar viagem somente para realizar O AGENDAMENTO. E depois tem novos gastos para retornar, e então pesquisar. Se no site houver a informação de não funcionamento, não está claro!
- Não estava claro que o Arquivo não estava aberto na quinta-feira, 30/03 no site. Uma falta de respeito com os usuários. Isso vai inviabilizar provavelmente a minha pesquisa.

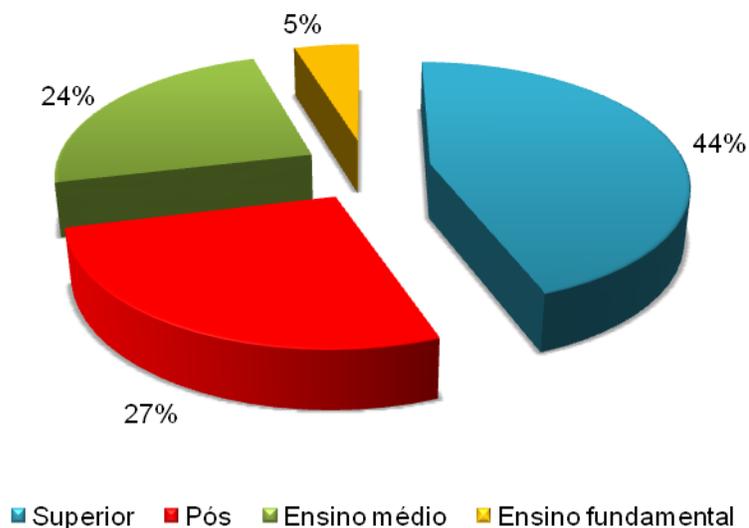
#### **OBSERVAÇÕES e SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA**

---

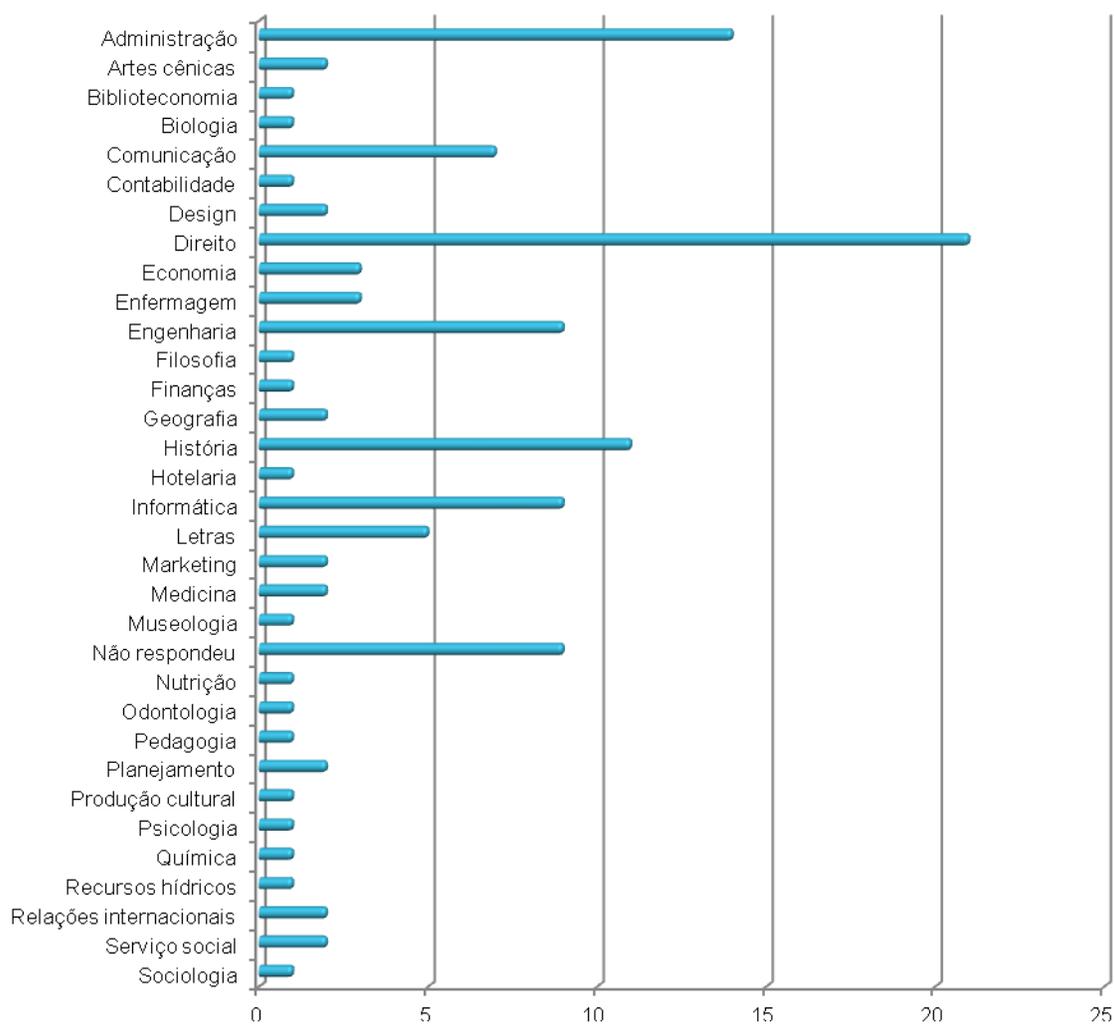
- Estou satisfeito.
- Excelente atendimento. A única coisa que peca e a demora na resposta com a pesquisa. Mas a resposta às dúvidas em geral foi muito rápida!
- A equipe de atendimento a distancia do arquivo nacional é perfeito , ótimo, sem igual, tudo de bom existe nele, é uma maravilha. um abraço turma continue assim. Obrigado , atenciosamente  
:[ass]
- Recebi o documento por email, foi muito bom e rápido. Já aconteceu de me enviarem a informação por carta, demorou meses e teve um custo desnecessário, uma vez que por email é bem mais rápido. Deveriam consultar antes se o pesquisador deseja a informação por carta ou email. Fora isso, tudo tem sido muito bom.
- Criar um canal para atendimento a distância entre instituições públicas.
- Demora na localização. Demorou quase 1 ano.
- Atendimento demorado
- Os atendentes foram, durante todo o processo, muito solícitos e atenciosos. Porém, como a solicitação inicial ocorreu em junho/2016, contamos pelo menos 8 meses para a conclusão do atendimento. Entendo as dificuldades pelo número de pedidos recentes, porém, o atendimento apresenta uma demora considerável.
- Não sei como agradecer a atenção e o profissionalismo recebido por esta equipe.

- Gostaria de agradecer, o atendimento foi de ótima qualidade e superando todas as expectativas. Só tenho que agradecer à toda equipe que se empenhou na busca dos documentos solicitados. Dentro do prazo pré estabelecido.
- O atendimento do arquivo é extremamente lento e burocrático.
- Fui sempre muito bem atendida pelo Arquivo Nacional, parabéns pelo trabalho.
- Nada a comentar
- Muito bom atendimento. Ótimo padrão de organização e que os arquivos atendessem dessa maneira.
- Atendimento cortês, mas apenas limitado pela grande demanda e poucos recursos humanos e estruturais disponíveis.
- Que pessoa que responde os e-mails se identifique.
- EXCELENTE
- Apesar da demora, achei o atendimento eficiente! Obrigada
- Em tempo hábil. Parabéns.
- Desejo que o atendimento do ANB continue assim: Ótimo
- As vezes recebemos a carta dá pesquisa,mas há uma demora no envio dá GRU
- Ajuda inigualável em se tratando de pesquisa de antepassados, no meu caso. Excelente atendimento.
- Extremamente bem atendida, tanto por email quanto por telefone.
- Excelente la informacion me gustaria poder seguir investigando sobre datos de extranjeros familiares de rusia pero no logro ubicar su entradaa brasil
- Excelente.

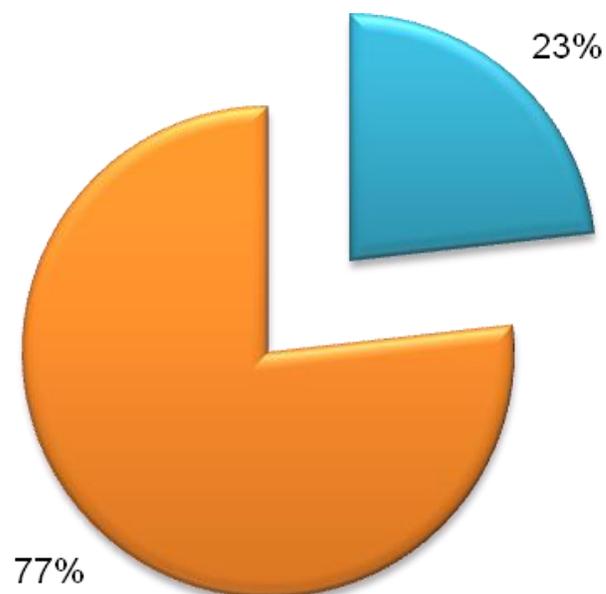
### ESCOLARIDADE



### FORMAÇÃO

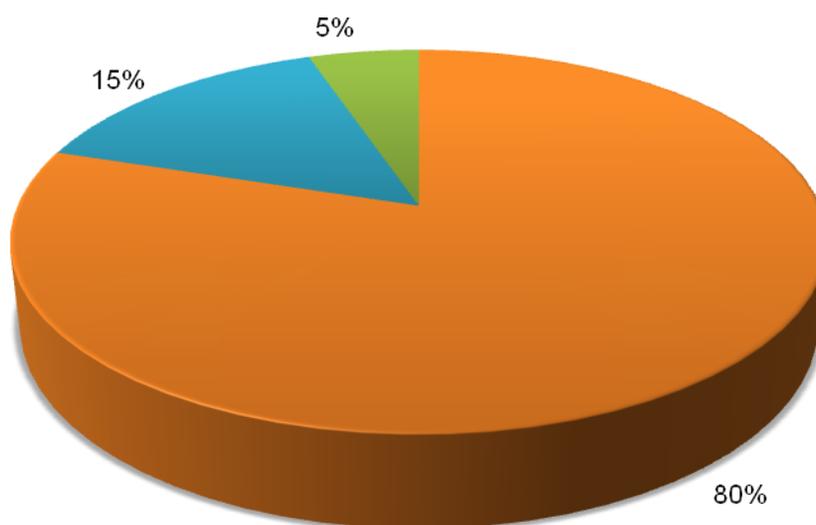


### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



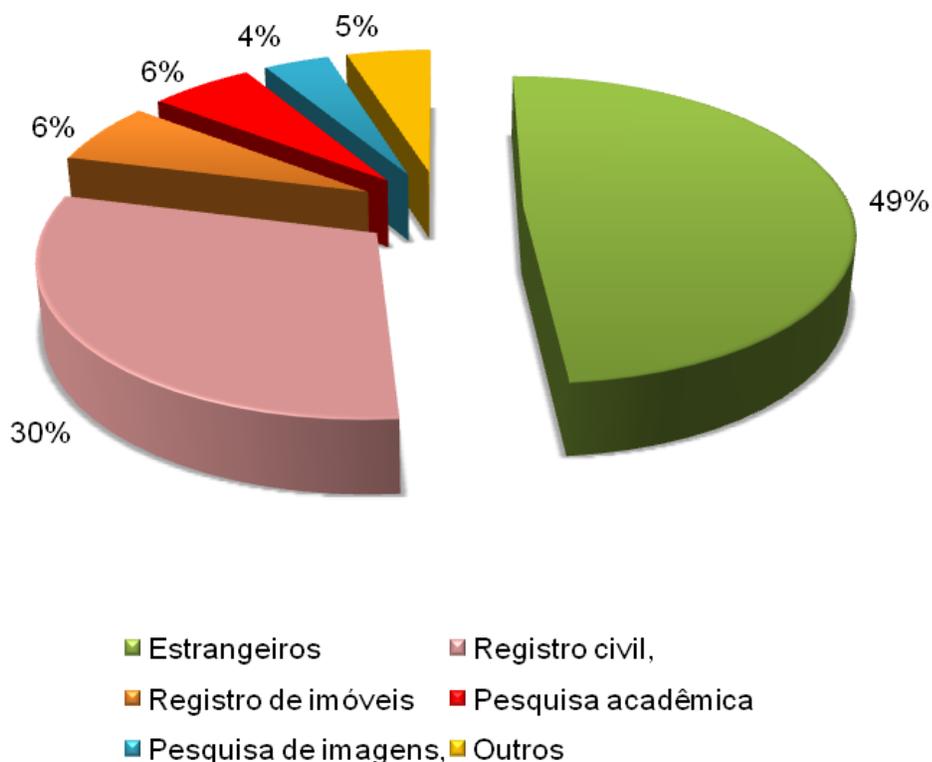
■ Não ■ Sim

### FINALIDADE DA PESQUISA

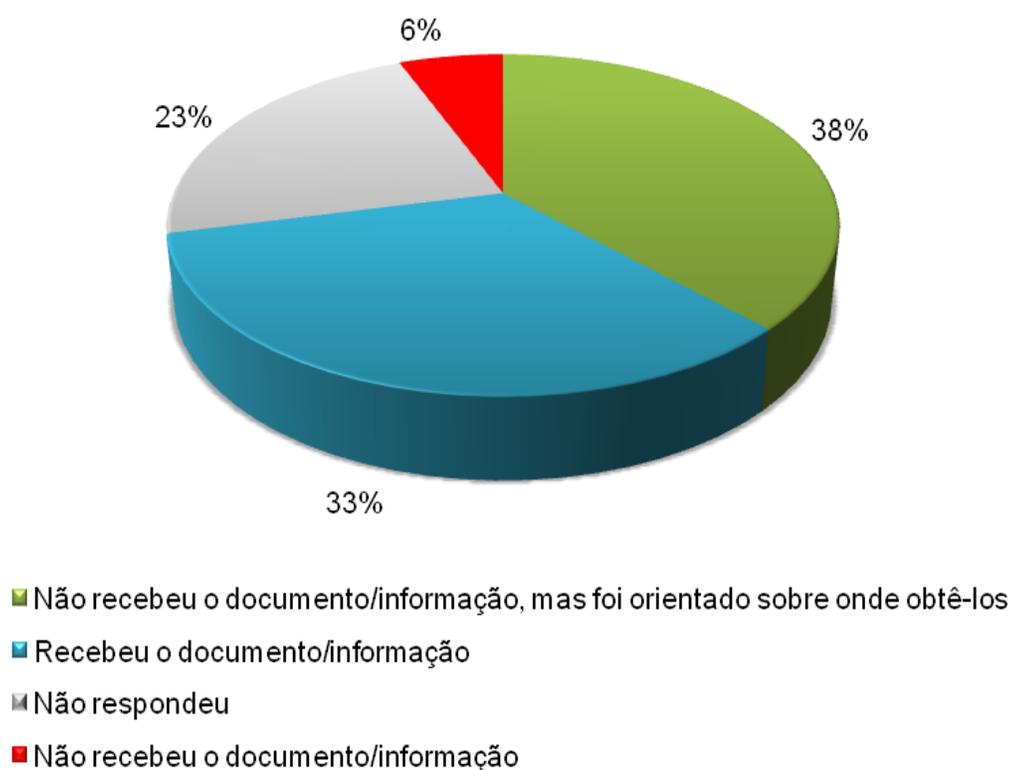


■ Probatória ■ Acadêmica ■ Outros

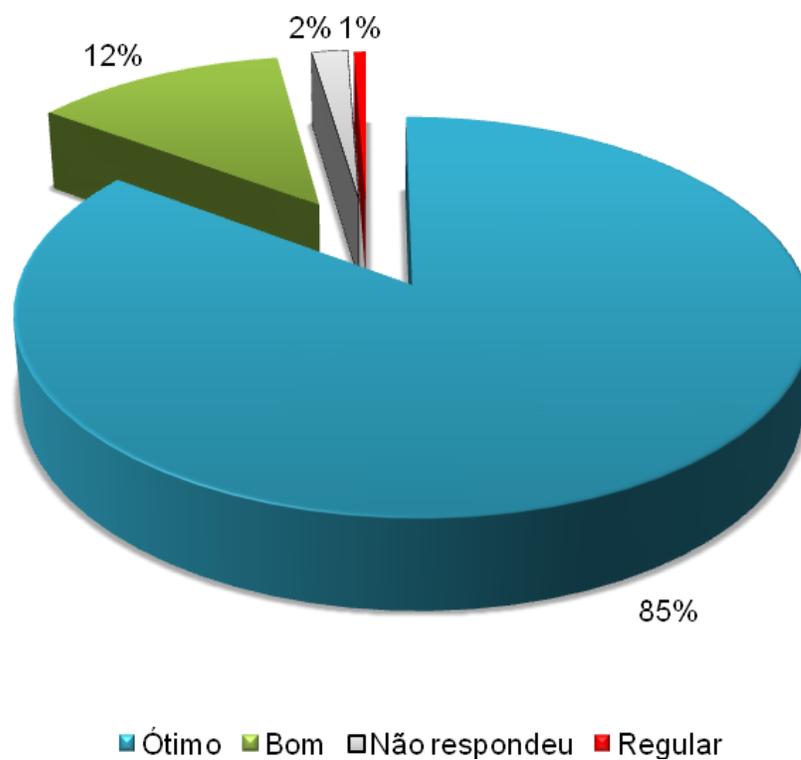
### TEMA DE PESQUISA



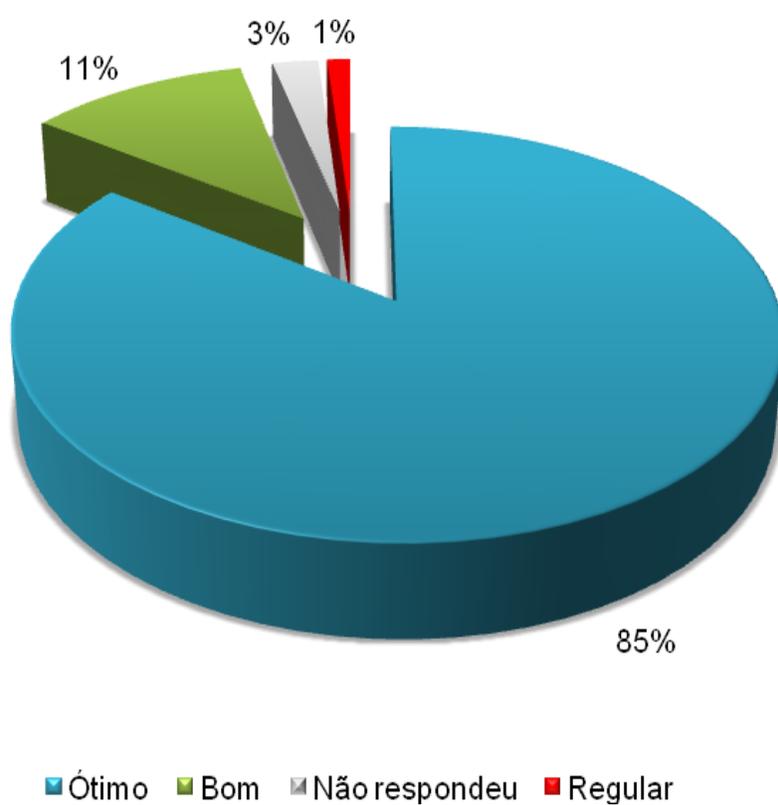
### SUCESSO NA PESQUISA REALIZADA



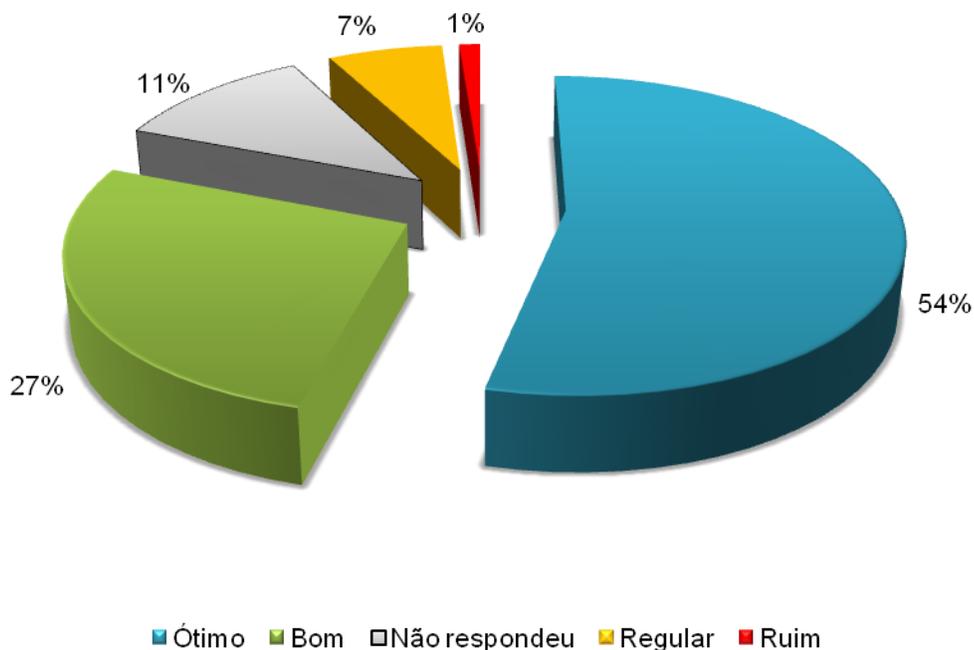
### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



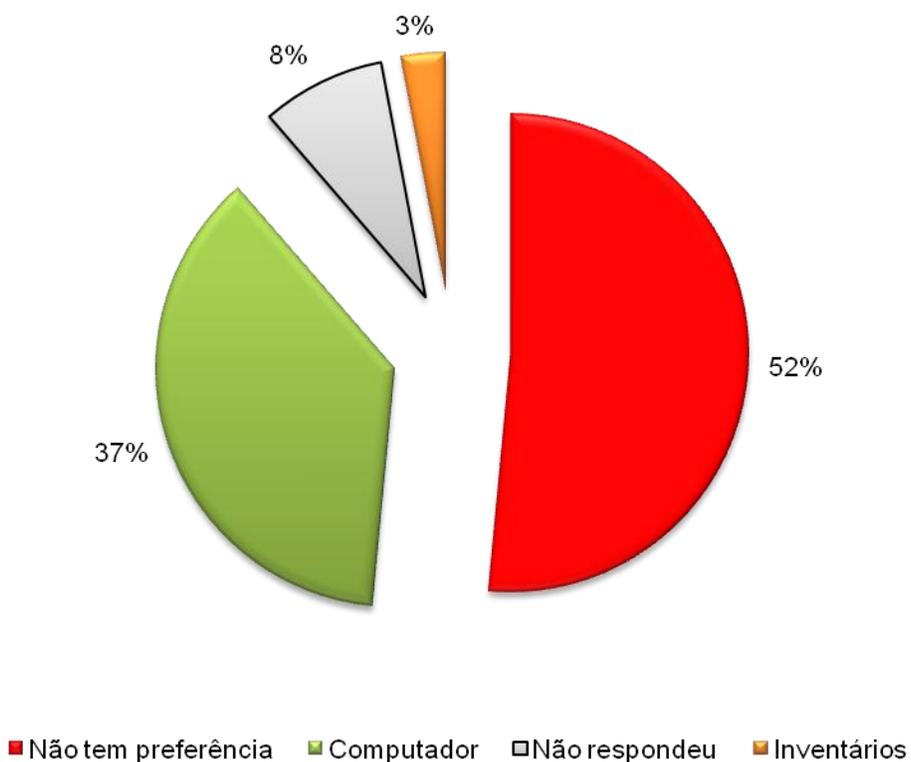
### ATENDIMENTO NO BALCÃO



### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



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



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 DESTA 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

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	WI-FI	OBS./SUGESTÕES
001	Superior	Comunicação – Jornalismo	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	Não, pq não solicitei	Sim	Estão de parabéns todos os que trabalham aqui. Apenas uma vez tive dificuldade para achar uma certidão pois o nome da pessoa estava cadastrado com V e não com W. Também sinto falta de conexão Wi-fi. Melhorar os instrumentos que estão se desfazendo. Livros que estão caindo aos pedaços etc.
002	Superior	Analista de sistemas	Sim	Por intermédio de amiga	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Sim	Estamos aguardando a pesquisa
003	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não pq estou aguardando do pesquisa	Sim	-
004	Pós	Engenharia, Ciência da Computação	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Não	Orientação	-	Sim	-
005	Superior	Administração	Sim	Indicação de amigos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq busca AN-DF	Não	-
006	Pós	Planejamento e finanças	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	-	Não pq terei de voltar próxima vez	Sim	-
007	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Sim	Sim	Muito satisfeita e encantada com o serviço prestado.
008	Superior	Arquitetura	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
009	Superior	Direito	Sim	Já conhecia o prédio, mas foi indicação do	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq não foi localizado pelo	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
				Cartório da 1ª Circunscrição – Ilha Gov.									computador, mas agendei pesquisa dos livros		
010	Superior	Biblioteconomia	Não	-	Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-
011	Superior	Hotelaria	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	-	Sim	-
012	Superior	Computação	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Não	-
013	Superior	Engenharia	Sim	Site e Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	Gostaria de registrar a forma de atenção especial da sra. Aurinete da Silva Freire, impecável e digna dos maiores elogios.
014	Ensino médio	Não se aplica	Não	Fundação Abrigo Cristo Redentor	Outros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-	-
015	Pós	Engenharia elétrica e Análise de sistemas	Não	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	Aguardo o término da pesquisa.
016	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-
017	Superior	Enfermagem	Sim	Indicação do orientador	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Sim	-
018	Superior	História	Sim	Mídia, orientador do mestrado	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq estou reservando	Sim	-
019	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	-
020	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq dei entrada no requerim	-	Muito bom!

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
													ento		
021	Superior	Controladoria empresarial	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	-	Bom! Recebi orientação de como proceder.
022	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
023	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	Não pq foi marcado para 30 dias	Não	-
024	Superior	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	-	Não	Ótimo atendimento. Daqui saio certo que fui muito bem atendido ajustado aos princípios norteadores da administração pública descritos no artigo 37 da Lex Fundamental.
025	Superior	Letras	Sim	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	A pesquisa ainda não foi concluída.
026	Superior	Artes cênicas	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	-	Sim	A pesquisa ainda não foi concluída.
027	Superior	Geografia	Sim	Boca a boca	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
028	Superior	História	Não	Pesquisa na web	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
029	Superior	Nutrição	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	-	-	Sim	Gostei muito do atendimento que me foi dado.
030	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq aguardando prazo	Sim	Irretocável
031	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq estão em SP	Não	Ótimo
032	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Sem comentários
033	Pós	História	Não	Comissão da Verdade	Estrangeiros, Pesquisa	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	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
					acadêmica										
034	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Online	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Regular	Não	Não pq data anterior ao sistema	-	-
035	Pós	Recursos hídricos	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Sim	Atendimento muito bom. A ausência de Wi-fi é inaceitável para uma instituição desse porte.
036	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Estágio fez parceria com o AN	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pedi	Sim	-
037	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Projeto final (conclusão de curso) de uma amiga	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	Bom	Orientação	-	Sim	-
038	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Um atendimento extremamente atencioso desde a portaria até o setor de busca. A funcionária Denymar Santana demonstrou empatia e competência para alcançar a informação que vim procurar. Parabéns pelo trabalho.
039	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigo	Outros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	Regular	Orientação	Não	Não	-
040	Pós	Não respondeu	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	-	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	-
041	Pós	Artes e Design	Sim	Outros pesquisadores	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	Não	-
042	Pós	Serviço social	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	-	Sim	-
043	Superior	Engenharia mecânica	Sim	Pesquisando	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq vai ser enviada pelo	Não	Atendimento muito bom, esclarecedor e eficiente. Parabéns.

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
													correio		
044	Pós	Economia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq irão procurar nos arquivos de novo	Sim	-
045	Pós	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	Só percebi que estava no Brasil porque vi a bandeira no Salão. Achei que estava em um país do 1º mundo. Muito, muito bom!
046	Pós	Design Têxtil	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Ruim	Sim	Não pq ainda vou pesquisar nos livros	Sim	Fiquei encantada com o atendimento, foi tudo muito bem esclarecido e já agendei a data para a pesquisa nos livros. Estou saindo emocionada por ter conseguido resolver a minha pesquisa e também pela beleza do prédio, a sua arquitetura, as fotos antigas que decoram as salas e até o banheiro é lindo. Muito obrigada por tudo. Sandra
047	Pós	Publicidade	Sim	Cartórios	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Sim	Sim	Tudo ótimo
048	Superior	Sociologia	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	-	Não	Meu primeiro contato hoje 10/3 foi ótimo.
049	Superior	Geografia e História	Não	Indicação	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	Ótimo	-	-	-	Gostei do atendimento mas vai ser preciso voltar
050	Superior	História	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq ainda não encontrei	Sim	Atendimento ótimo, profissionais simpáticos e que me trataram super bem.
051	Superior	Letras	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	-	-	Sim	Ainda não recebi mas foram as solicitações dos serviços e da pesquisa com muita competência.

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
052	Superior	Produção cultural	Sim	Amigos e internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq necessita pesquisa s maiores no banco de dados	Não	Atendimento atencioso, muito bom, paciência para dar as devidas explicações. E sugestões para resolução do caso.
053	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Não	Achei o atendimento incrível.
054	Pós	Direito	Sim	Site de busca	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq aguardando o término da pesquisa	Sim	-
055	Pós	Engenharia	Sim	Necessidade de documentação	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Orientação	Sim	Sim	-
056	Pós	Arquitetura	Sim	Site	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	Sim	Não	-
057	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	Excelente
058	Pós	Gerenciamento de projetos	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo		-	Sim	N/A
059	Superior	Informática	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Regular	Orientação	Sim	Não	Sugiro que a pesquisa pelo SIAN seja mais fácil, talvez com um tutorial de pesquisa
060	Superior	Psicologia	Sim	Site	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Não	Não pq não está aqui, uma pena!	Não	Obtive boa resposta
061	Pós	Engenharia e Filosofia	Sim	Site	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	Os atendentes foram excelentes (Bruno e Leonardo)
062	Pós	Arquitetura e Museologia	Sim	Visita guiada	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	-	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
063	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Outros	Ótimo	Bom	Bom	Inventários	-	Bom	Orientação	Sim	-	-
064	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq estou no aguardo	Não	-
065	Pós	Enfermagem	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq está sendo pesquisado	Sim	Resultado mais breve no caso de buscas de processos, com meu caso, por exemplo até uma semana.
066	Superior	Letras	Sim	Indicação de alunos	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não pq ainda vai pesquisar	Não	-
067	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informação de alunos	Outros (prontuário Cristo Redentor)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	Não pq ainda vai pesquisar	Não	-
068	Superior	Filosofia	Sim	Parentes	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Excelente. Funcionários educados e atenciosos.
069	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
070	Pós	História	Não	-	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	Há alguns anos que frequento o Arquivo Nacional e sempre fui bem atendida.
071	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq será realizada pesquisa	Sim	-
072	Pós	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Sim	Não pq será realizada pesquisa	Sim	-
073	Pós	Administração	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Excelente atendimento.
074	Ensino médio	Não se aplica	Não	Já a muito tempo	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	-	Bom atendimento.
075	Superior	Relações internacionais	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	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
076	Pós	Odontologia	Sim	Já conhecia	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não foi localizado	Sim	Excelente atendimento. Mantenham sempre o padrão.
077	Superior	Design	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq ainda não está pronta	Não	O serviço foi todo excelente, e o banco de dados do SIAN me permitiu encontrar os documentos de desembarque dos meus tataravós.
078	Superior	Recursos humanos	Sim	Vim para auxiliar um amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq precisa aguardar o prazo	Não	Muito bom o atendimento. Todos muito solícitos e atenciosos.
079	Superior	Administração	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	No item 10, não há opção de o documento não ter sido encontrado. Desta forma não há possibilidade de preenchimento.
080	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório de Madureira	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq aguardando pesquisa em acervo	Não	-
081	Superior	Medicina	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	Atendimento excelente, com pessoal gentil, educado e competente. Parabéns!
082	Superior	Jornalismo	Não	Pesquisa	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	-	Sim	Sim	Sim	-
083	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Indicação	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não pq fui orientado a aguardar o prazo de 10 dias	Não	Fui atendido em todas as minhas solicitações, com um ótimo atendimento. [ass]
084	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Sim	Bom	Orientação	Não pq a pesquisa r	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
085	Superior	Direito	Sim	Amiga	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ainda não fiz	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq foi agendada a a pesquisa	-	-
086	Pós	Administração	Sim	Amigos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Sim	Sim	-
087	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	-	Sim	Não pq aguardando pesquisa	-	-
088	Pós	Administração	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq precisa de prazo de 30 dias para a pesquisa	Sim	No site verifiquei que existe e-mail para pesquisa a distância, encaminhei um e-mail em 13/03/2017 e até o momento não obtive resposta.
089	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
090	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	-
091	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Pela empresa	-	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	Ótimo	Orientação	Não pq é em outro lugar	-	-
092	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq falta pesquisa	Não	-
093	Superior	Letras	Sim	2º Ofício de Notas	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	Não pq ainda não pesquisei	-	-
094	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	2º Ofício de Notas	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	-	-	Não pq ainda não pesquisei	-	-
095	Pós	Administração	Sim	Amigo	Estrangeiros	Bom	Regular	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não pq não foi localizado	Sim	Balcão: entender necessidade do consultante e orientá-lo / sugerir opções para atingimento do objetivo

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
096	Pós	-	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Orientação	Não pq não solicitei	Sim	Fui muito bem atendida. O atendimento foi ótimo.
097	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	Ótimo	Sim	Não pq foi agendada para outro dia	Não	Fiquei satisfeito com os procedimentos.
098	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Meu pai	Registro civil	Bom	Bom	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foi encontrada	-	-
099	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Através do meu emprego	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq não foi encontrada	-	-
100	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
101	Superior	Química	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Sim	Pessoas simpáticas, clima agradável e atendimento rápido.
102	Pós	História	Não	-	Outros: Teatro de revista e Questão racial	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq não solicitei	Sim	-
103	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq aguardando o documento	Não	-
104	Superior	-	Sim	Indicação	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq tenho que aguardar 30 dias	Não	-
105	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Fazer pesquisa sobre registro civil	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	Não	Não	Ótimo	Sim	Pesquisando	Sim	-
106	Superior	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	Ótimo atendimento, pessoas super solícitas. O site é

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
															muito bem explicado e detalhado.
107	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Por ouvir falar	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Não	Excelente atendimento.
108	Superior	Letras	Sim	Meu pai	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq ainda serão feitas pesquisas	Não	-
109	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq em pesquisa	Sim	-
110	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq está sendo pesquisada	Sim	-
111	Pós	Direito	Sim	Cartórios	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq não solicitei	Sim	Muito bom.
112	Superior	História	Sim	Por um amigo que veio fazer uma pesquisa historiográfica	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Sim	Ótimo
113	Superior	História	Não	Redes sociais	Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Atendimento ótimo!
114	Pós	História das Ciências da Saúde	Sim	Orientação de outros pesquisadores e pelo site	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda não solicitei	Sim	-
115	Pós	Gestão e Educação Ambiental	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	-	Sim	-
116	Pós	Enfermagem	Sim	Amigo	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq ainda em pesquisa	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
117	Superior	Biologia	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq não possuía todas as inf.	Sim	-
118	Superior	Serviço social	Não	Visita/site	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	-	-	Sim	-
119	Superior	Direito	Sim	Consulado de Portugal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq aguardando	Sim	Parabéns pelo atendimento!
120	Pós	Administração	Sim	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	Ótimo	Orientação	Não	-	Sensacional atendimento pela servidora "Deny" Denymar.
121	Superior	Direito	Sim	Meio acadêmico	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	-	-	-	-
122	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Ruim	Computador	-	-	-	-	-	-
123	Pós	Jornalismo	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq aguardando	Sim	-
124	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	-
125	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	Não	-	-	-	-	-
126	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Não	-
127	Superior	Medicina	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	-	Não	-
128	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ainda não foi feita	Não	Não	-	-	-	-	-
129	Pós	Direito	Sim	Transitava pela frente. Aluno Direito	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	-	Sim	Não pq não achei o arquivo	Sim	Ótimo. Pena que os arquivos foram microfilmados e o acesso é visual. Sugestão: passar para sistema de informática.
130	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informação de terceiros	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não	Não	O atendimento da Recepção até os atendentes foram ótimos. Parabéns [rubrica]

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
131	Superior	Relações internacionais	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda não achei a informação	Sim	O atendimento é excelente, muito cortês, educado e prestativo, além de atencioso. Nota 10!
132	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Sugestão de amigos	Pesquisa de imagens	Bom	Bom	Regular	Não	Não	Regular	Orientação	-	Não	-
133	Superior	Marketing	Sim	Site	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Não pq está em pesquisa	Sim	-
134	Superior	Direito	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não pq está em pesquisa	Sim	-
135	Superior	-	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Não	-
136	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Nunca pesquisei, estou só de visita acompanhando	-	Bom	Bom	-	-	Não	-	-	-	-	Estive nesta data (27/03/17) acompanhando uma amiga que veio fazer pesquisa de imigração. O atendimento foi bom. No mais somente quando eu vier pesquisar poderei melhor avaliar.
137	Pós	Finanças	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	Não pq documento não estava digitalizado	Sim	-
138	Superior	-	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	-	Regular	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq não encontrar am registros neste local	Sim	-
139	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Registro de imóveis	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	-	-	-	-
140	Superior	Engenharia	Sim	Jornal	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Computador	Não	Bom	Orientação	Não pq pedir em	Não	Boas instalações e atendimento bom.

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
													Brasília		
141	Superior	Economia	Sim	Jornal "O Globo"	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq pedir em Brasília	Não	Sem comentários.
142	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	-	Outros: histórico cópia	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Não	Ótimo atendimento.
143	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
144	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	-	-	-	Não pq em pesquisa	-	-
145	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	-	Não	-
146	Superior	Arquitetura	Sim	Cartório 12ª	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
147	Superior	Direito	Sim	Telefone. Me informaram para tirar dupla cidadania	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	-	-
148	Superior	Publicidade e propaganda	Sim	Por meio de uma colaboradora que trabalha como pesquisadora	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
149	Superior	-	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
150	Superior	Direito	Não	-	Registro civil	Ótimo	Bom	Ruim	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq não houve pedido	Sim	-
151	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
152	Superior	Direito	Não	Indicação de amigos do trabalho	Registro civil	Regular	Ótimo	Regular	Computador	Não	Ruim	Não	Não pq os dados que	-	Sem comentários. Péssimo.

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
													procuo não existem		
153	Superior	Comunicação social	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Achei o atendimento excelente. Equipe simpática, super solícita e educada. Adorei!
154	Pós	Planejamento e Gestão	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	Não	Sim	-
155	Superior	Contabilidade	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Não	Sim	-	Não	Não pq vai ser feita a pesquisa	Não	Bom atendimento. Gostei muito.
156	Pós	Marketing	Sim	Nos estudos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq vai pesquisar	Sem	Excelente trabalho de pesquisa do órgão.
157	Superior	Engenharia de produção	Sim	Indicação	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	-	-	-	-
158	Pós	Direito	Sim	Jornal	Estrangeiros	-	Ótimo	Ótimo	-	Não	Bom	Sim	-	-	-
159	Superior	Direito	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não pq 30 dias	Sim	-
160	Superior	Direito	Sim	Amigos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	Não pq separar os livros para voltar outro dia para pesquisar	Não	Tudo é ótimo. Pessoas educadas e prestativas, mas voltar outro dia para pesquisar é ruim. Perde mais tempo, transporte ou gasolina.
161	Pós	Administração pública	Sim	Artigo jornal "O Globo"	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	-	Não	-	Sim	Não pq protocolo entrega 02.05	Sim	-
162	Ensino fundamental	Não se aplica	Não	Defensoria pública	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq foi agendad	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
													a		
163	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Outros: acompanhante	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	-	Sim	Atendimento muito bom. As pessoas são educadas e claras nas explicações. Momento algum senti desinteresse dos funcionários em ajudar e orientar.
164	Pós	Comunicação	Sim	Site	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq busca solicitada na ocasião deste preenchimento	Não	Atendimento excelente em todas as etapas. A sugestão é pela manutenção do padrão.
165	Superior	Economia	Sim	Internet	Estrangeiros	Bom	Ótimo	-	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq dei entrada hoje na busca	Sim	O pessoal da pesquisa é muito atencioso. Nos dias de hoje faz muita falta o wi-fi. O sinal do celular variou muito enquanto estava aqui.
166	Superior	Arquitetura	Não	-	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	-	-	-	Não	Sim	Regular	Orientação	-	Sim	Cheguei ao AN hoje (30/março) e me deparei com a pesquisa fechada. Ontem liguei para mais informações sobre agendamento de pesquisa, me foi informado que deveria enviar um e-mail para <a href="mailto:agendamento@arquivonacional.gov.br">agendamento@arquivonacional.gov.br</a> . Enviei e fui informado que deveria realizar agendamento físico pois sou residente do Estado do RJ. Não me fora informado os dias de não funcionamento, como o de hoje. Dispus de tempo para vir somente realizar agendamento e não pode ser realizado pelo 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
															funcionamento. Gostaria de deixar a sugestão referente a agendamento de pesquisas, que devem ser facilitados pelos diversos meios de comunicação existentes, sejam telefones, email, site, presencial etc. Num caso de um cidadão (pesquisador que venha de um local mais distante da região metropolitana e se depara com situação semelhante a minha é muito mais frustrante, pois dispõe de tempo e dinheiro para realizar viagem somente para realizar o <u>AGENDAMENTO</u> . E depois tem novos gastos para retornar, e então pesquisar. Se no site houver a informação de não funcionamento, não está claro!
167	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Bom	?	?	Computador	Sim	Regular	Não	-	Sim	Não estava claro que o Arquivo não estava aberto na quinta-feira, 30/03 no site. Uma falta de respeito com os usuários. Isso vai inviabilizar provavelmente a minha pesquisa.

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

Escolaridade	Curso superior	Curso pós	Primeira vez?	Como conheceu	Tema de pesquisa	Avaliação contato	IPs	SIAN	Sucesso	Cópia	Razão da negativa	Comentário/sugestões	Nota
Nível superior	Jornalismo		Não		Pesquisa acadêmica	Bom	Ótimo	Bom	Sim	Sim			8
Pós-graduação	engenheiro mecânico	economia	Sim	consulado alemão	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Não	Não	que existem muitas solicitações na frente da minha		3
Pós-graduação	Artes Visuais	Letras	Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
Nível superior	Direito		Não	Pela internet	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Orientação.	Não	Documentação não encontrada. Possivelmente se deteriorou com o tempo, antes de sua digitalização.	Estou satisfeito.	8
Nível superior	Administração empresas		Sim	Através de advogados do exterior	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Bom	Sim	Sim		Excelente atendimento. A única coisa que peca e a demora na resposta com a pesquisa. Mas a resposta às dúvidas em geral foi muito rápida!	9
Ensino médio			Sim	pesquisa no Google	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		A equipe de atendimento a distancia do arquivo nacional é perfeito , ótimo, sem igual, tudo de bom existe nele, é uma maravilha. um abraço turma continue assim. obrigado , atenciosamente :João de moura lima	10
Nível superior	Ciências Econômicas		Sim	Fóruns sobre cidadania	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim			9
Nível superior	História		Não		Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Recebi o documento por email, foi muito bom e rápido. Já aconteceu de me enviarem a informação por carta, demorou meses e teve um custo desnecessário, uma vez que por email é bem mais rápido. Deveriam consultar antes se o pesquisador deseja a informação por carta ou email. Fora isso, tudo tem sido muito bom.	9
Nível superior	Biblioteconomia e Gestão de Unidades		Não		Registro de imóveis (escrituras etc.)	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	O livro não consta no Arquivo Nacional	Criar um canal para atendimento a distância entre instituições públicas.	10

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

Escolaridade	Curso superior	Curso pós	Primeira vez?	Como conheceu	Tema de pesquisa	Avaliação contato	IPs	SIAN	Sucesso	Cópia	Razão da negativa	Comentário/sugestões	Nota
	de Informação												
Ensino médio			Sim	Google	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Não	Irão enviar	Demora na localização. Demorou quase 1 ano.	5
Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Sim	Google	Estrangeiros	Regular	Regular	Bom	Não	Não			6
Pós-graduação	Ciências Sociais	MBA em Inteligência Competitiva	Sim	Publicações acadêmicas	Pesquisa acadêmica	Regular	Regular	Regular	Orientação.	Não	Indisponibilidade no acervo do AN.		6
Nível superior	Direito		Não		Estrangeiros	Ruim	Bom	Ótimo	Orientação.	Não	Não constar o nome no acervo	Atendimento demorado	3
Nível superior	História		Sim	Interenet	Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Bom	Sim	Não	Não encontrado		9
Nível superior	Ciências Contábeis		Sim	Através de grupos em redes sociais	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Regular	Sim	Sim		Os atendentes foram, durante todo o processo, muito solícitos e atenciosos. Porém, como a solicitação inicial ocorreu em junho/2016, contamos pelo menos 8 meses para a conclusão do atendimento. Entendo as dificuldades pelo número de pedidos recentes, porém, o atendimento apresenta uma demora considerável.	8
Nível superior	Biblioteconomia		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação.	Não	Não foi encontrado o documento no qual estou procurando	Não sei como agradecer a atenção e o profissionalismo recebido por esta equipe.	10
Pós-graduação	Administração	Gestão imobiliária	Não		Estrangeiros, Registro civil, Registro de imóveis (escrituras etc.)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Orientação.	Não	em processo de emissão de guia gru		10
Nível superior	direito		Sim	Museu do imigrante	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Gostaria de agradecer, o atendimento foi de ótima qualidade e superando todas as expectativas. Só tenho que agradecer à toda equipe que se empenhou na busca dos documentos solicitados. Dentro	10

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

Escolaridade	Curso superior	Curso pós	Primeira vez?	Como conheceu	Tema de pesquisa	Avaliação contato	IPs	SIAN	Sucesso	Cópia	Razão da negativa	Comentário/sugestões	Nota
												do prazo pré estabelecido.	
Nível superior	Bacharel em Direito		Não	forúm de discussão	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			8
Pós-graduação		Doutoramento	Sim	Através da internet.	Estrangeiros	Bom	Ruim	Ruim	Não	Não	Apesar de ter feito o pedido inicial no início de Novembro de 2016, ainda aguardo a conclusão do processo.	O atendimento do arquivo é extremamente lento e burocrático.	3
Nível superior	Engenharia da Computação		Sim	Pelo proprio site e buscas na internet	Estrangeiros	Regular	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			6
Nível superior	Engenharia elétrica		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Fui sempre muito bem atendida pelo Arquivo Nacional, parabéns pelo trabalho.	10
Nível superior	Arquitetura		Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo		Sim	Não	Só enviei o comprovante de pagamento hoje, mas tenho certeza que logo receberei a cópia autenticada do documento	Nada a comentar	10
Pós-graduação		Novas Tecnologias Educacionais	Sim	Pelo site.	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Muito bom atendimento. Ótimo padrão de organização e que os arquivos atendessem dessa maneira.	10
Pós-graduação		Mestrado em Educação - Tecnologia Educativa	Não		Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Ruim	Sim	Sim		Atendimento cortês, mas apenas limitado pela grande demanda e poucos recursos humanos e estruturais disponíveis.	8
Pós-graduação	Pedagogia	Educação	Sim	Internet	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica, Outros	Regular	Regular	Ótimo	Orientação.	Não	Informo que a digitalização da documentação depende da demanda dos documentos solicitados anterior ao seu pedido. Sugiro que Vossa Senhoria, envie nova solicitação com as referências dos documentos após dois (2) meses, para verificarmos se houve digitalização.	Que pessoa que responde os e-mails se identifique.	7
Nível superior	HISTORIA		Não		Pesquisa acadêmica	Bom	Bom	Ótimo	Orientação.	Não	Os documentos foram enviados para a Proc	EXCELENTE	10
Pós-graduação	Direito	Direito	Sim	Amigos e familiares	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim			8

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

Escolaridade	Curso superior	Curso pós	Primeira vez?	Como conheceu	Tema de pesquisa	Avaliação contato	IPs	SIAN	Sucesso	Cópia	Razão da negativa	Comentário/sugestões	Nota
Nível superior	Arquitetura e Urbanismo		Sim	na internet	Estrangeiros	Bom	Regular	Bom	Sim	Não	ainda está para ser entregue	Apesar da demora, achei o atendimento eficiente! Obrigada	9
Nível superior	História		Sim	Site Internet	Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Em processo de digitalização.	Em tempo hábil. Parabens.	10
Nível superior	Psicologia		Não		Outros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Desejo que o atendimento do ANB continue assim: Ótimo	10
Pós-graduação	Ciências Navais	Gerencia de Projetos	Não		Registro civil, Outros	Ótimo	Bom	Regular	Sim	Sim		As vezes recebemos a carta da pesquisa,mas há uma demora no envio da GRU	8
Nível superior	Direito		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Ajuda inigualável em se tratando de pesquisa de antepassados, no meu caso. Excelente atendimento.	10
Pós-graduação	Pedagogia	Mestrado e Doutorado em Educação	Não	Já havia visitado o site durante o meu doutorado.	Estrangeiros, Registro civil, Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Extremamente bem atendida, tanto por email quanto por telefone.	10
Pós-graduação	8	licenciada enfermagem	Sim	por busca de arbol genealogico por internet	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		excelente la informacion me gustaria poder seguir investigando sobre datos de extranjeros familiares de rusia pero no logro ubicar su entrada a brasil	10
Pós-graduação	Pedagogia	Educação	Não	Internet	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica, Outros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim		Exelente.	10
Nível superior	Engenharia elétrica		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim			10