

**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**

**NOVEMBRO
2017**

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 novembro de 2017.

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/gVm8hH>

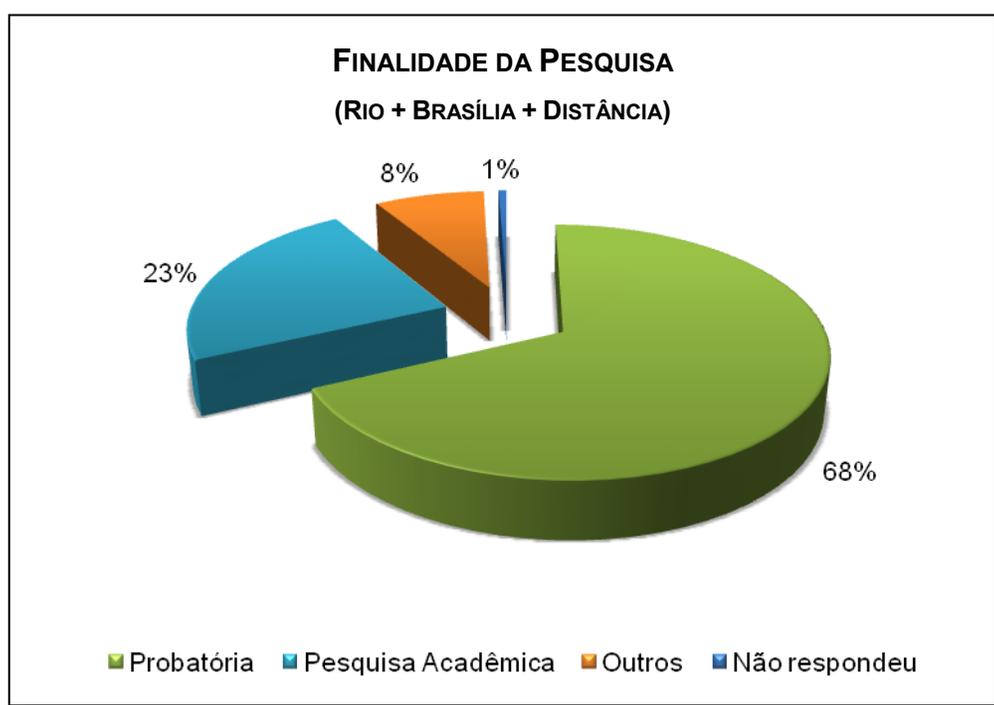
SOBRE A PESQUISA

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 30 de novembro de 2017. No atendimento presencial foram recebidos 113 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 6 questionários.

Foi disponibilizado também formulário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 26 respostas.

RESUMO DOS RESULTADOS

- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em novembro, 45% tem pós-graduação, 35% tem nível superior, 19% ensino médio e 1% ensino fundamental; no Distrito Federal, 50% tem pós-graduação, 33% nível superior e 17% ensino médio. No atendimento a distância, 54% tem nível superior, 27% pós-graduação, e 19% ensino médio.
- No mês de novembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais de Direito, seguida de História; no atendimento a distância, a maior incidência foi na área de Direito, seguida de Engenharia.
- Na sede, 50% dos usuários do atendimento presencial estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, 83%. No atendimento a distância, 69% pesquisava pela primeira vez.
- A pesquisa probatória representa 71% da finalidade da consulta presencial e 72% da consulta a distância.



- No atendimento presencial do Rio, 15,93% dos usuários que responderam a pesquisa indicou mais de um tema de pesquisa; em Brasília foram 16,66% e no atendimento a distância, 11,54% indicou mais de um tema.
- Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede quanto do atendimento a distância foi da pesquisa sobre Estrangeiros (33 e 62%), seguida da pesquisa sobre Registro Civil (28 e 10%). No atendimento presencial no DF, a maior incidência é na Pesquisa acadêmica (57%) seguida da opção Outros (29%), na qual ocorre a pesquisa sobre o acervo do Regime Militar, que aumenta a incidência da pesquisa acadêmica.
- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 50% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 28% bons, 12% regulares, 1% ruins e 9% não respondeu. Em Brasília, 50% dos respondentes consideraram ótimos os instrumentos de pesquisa disponíveis, 50% os considerou bons. No atendimento a distância, 50% considerou ótimos os instrumentos, 35% bons, 11% regulares e 4% ruins.

- 69% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 23% as consideraram boas, 4% regulares e 4% ruins.
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 46% respondeu que recebeu o documento/informação, 35% respondeu que não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 7% não recebeu o documento/informação; 12% não respondeu. No atendimento presencial no DF, 67% recebeu o documento/informação 16% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 11% não recebeu o documento/informação; 17% não respondeu. No atendimento a distância, 62% recebeu o documento/informação, 19% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 11% não recebeu o documento/informação e 8% não respondeu.
- No atendimento presencial do Rio, 59% gostaria de contar com conexão wi-fi; em Brasília 67% gostariam de wi-fi. Para 23% e 17% no Rio e em Brasília, tanto faz.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 39,82% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 93% são positivas. Dentre as críticas, aparece a dificuldade com o SIAN necessidade de digitalização de alguns fundos e o prazo para a pesquisa.
- 50% dos respondentes de Brasília deixou opinião, sugestão ou crítica, todas positivas. Um usuários sugeriu mais iluminação na área de consulta.
- 69,23% dos usuários do atendimento a distância deixaram opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 67%% eram elogios. Dentre as críticas, destaca-se a demora no atendimento e a dificuldade com as ferramentas de pesquisa do portal.
- 58% dos usuários a distância atribuíram nota 10 ao atendimento recebido, 15% nota 9, 4% nota 8, 7% nota 7, 4% nota 6, 8% nota 5 e 4% nota 1.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

- Excelente atendimento, pessoa dedicada e envolvida com o trabalho. Tive uma ótima impressão neste primeiro contato com o Arquivo Nacional.
- O atendimento é ótimo, mas tive dificuldade para marcar uma data para a pesquisa e para a entrega do documento tendo em vista a demora, não sei se por falta de pessoal? Atenciosamente.
- Fiquei muito satisfeito com o atendimento.
- Vim pesquisar entrada de estrangeiros no Brasil. Senti falta de um arquivo por nome do estrangeiro. (Ainda rudimentar). Temos que evoluir para um arquivo digital por nome do estrangeiro.
- Atendimento excelente. O AN poderia aceitar doação do papel que gastam nas pesquisas.
- O atendimento foi excelente. As pessoas envolvidas no mesmo são de total responsabilidade e de atenção. São gentis.
- A atendente Andreia foi gentil e orientou muito bem. Obrigada pela orientação.
- O atendimento foi perfeito, muito cooperativos.
- Atendimento excelente.
- As funcionárias Sras Elba e Aurinete foram extremamente solícitas e atenderam minhas expectativas. Além disso, me fizeram indicações que com certeza me auxiliarão em muito minha carência. Parabéns às funcionárias.
- O Arquivo é uma fonte muito boa de pesquisa, a sugestão é otimizar o tempo de espera e reposta da pesquisa.
- Não tenho comentários, foi resolvido. O atendimento foi ótimo.
- O atendimento foi muito bom!
- O atendimento bom, como sempre.
- Ótimo atendimento. Fui orientado. Excelente.
- Gostaria de deixar registrado que, mais uma vez, fomos tremendamente bem atendidos, primeiramente pela Tássia, Cleide e outro funcionário que não me recordo o nome, e dessa segunda vez, desde os contatos via telefone, fomos maravilhosamente bem atendidos pelo Rodrigo (manhã) e Díbulo, e pessoalmente, mas uma vez também pela Cleide, o que nos gerou bastante satisfação e reconhecimento.
Deixamos considerado então o nosso muito obrigado a toda a equipe, que, mesmo diante das dificuldades operacionais (sistema não estava funcionando) e de falta de pessoal, prestou um atendimento muito cortês e eficiente.

- Toda a equipe de trabalho só posso e devo tecer a mais alta referência elogiosa dos integrantes da mesma.
- O SIAN precisa ser mais amigável tanto em interface quanto em usabilidade. De resto está ótimo como está. Quando o país voltar ao normal espero que o AN se recupere.
- Que continuem os trabalhos excelentes nesse local que são uma ferramenta para pesquisa importantíssima para a população.
- Tive que vir ao Arquivo Nacional fazer a pesquisa pois o nome de minha mãe esta grafado errado na base de dados mas o funcionário sabia disto e conseguiu localizar o documento.
- Fui orientado de outros recursos que podem completar melhor minha pesquisa.
- Obrigada pelo excelente atendimento da guarda (portaria) e da atendente Aurinete. Foi extremamente gentil, responsável, educada e muito conhecedora de todas as minhas requisições, fazendo com que as dificuldades na busca de informações sejam dissipadas e que tudo possa ser resolvido no seu tempo.
- Gostaria de agradecer muito aos funcionários do Arquivo Nacional. Estava procurando há tempos um documento e em pouco tempo eles o encontraram. Foram muito solícitos e rápidos. Super obrigada.
- Atendentes muito dispostos a ajudar.
- A plataforma SIAN não é tão clara para procedimentos de pesquisa.
- Sem maiores comentários. Fui muito bem atendido e espero que a pesquisa por mim solicitada tenha sucesso.
- Recebemos orientação adicional onde encontrar outras informações pertinentes a nossa pesquisa.
- Profissionais muito bem qualificados e atenciosos. Fui muito bem atendido e consegui obter os dados que tanto necessitava. Parabéns a toda equipe.
- Não tenho comentários negativos, ao contrário, fui muito bem atendido e com a maior boa vontade.
- Fazer a digitalização dos dados com possibilidades de cruzamento de dados via programação de dados.
- Fui muito bem atendido pela servidora Denymar.
- Foi ótimo. A servidora Denymar foi muito educada.
- Funcionários atenciosos, solícitos, indicações boas e ambiente agradável.
- Muito bom.

- Excelente atendimento. O Arquivo está de parabéns em ter bons profissionais em seu quadro de funcionários.
- O único problema é o prazo de espera de 60 dias ser muito extenso.
- Ótimo atendimento.
- É necessários mais humanos. Os que têm são excelentes mas não chegam.
- Venho esclarecer que fui atendido no balcão pela funcionária Tássia, e dizer que fui muito bem atendido, que só tenho a agradecer à funcionária acima.
- Muito bom! Obrigado.
- Infelizmente, não consegui encontrar o que vim pesquisar... Estou saindo com as "mãos abanando"... Mesmo assim, obrigado pela boa educação pela/com a qual fui recebido!
- Muito bom o atendimento. Continuar assim.
- Fui muito bem atendida, embora não tenha conseguido a informação, o documento de que precisava por conta do processo de digitalização. Entendo que seja necessário, mas isso não deveria impedir o acesso. Os documentos poderiam ser disponibilizados conforme fossem digitalizados.
- Foi muito bom!
- Esse serviço deveria receber mais incentivos por tratar-se da história desta nação.

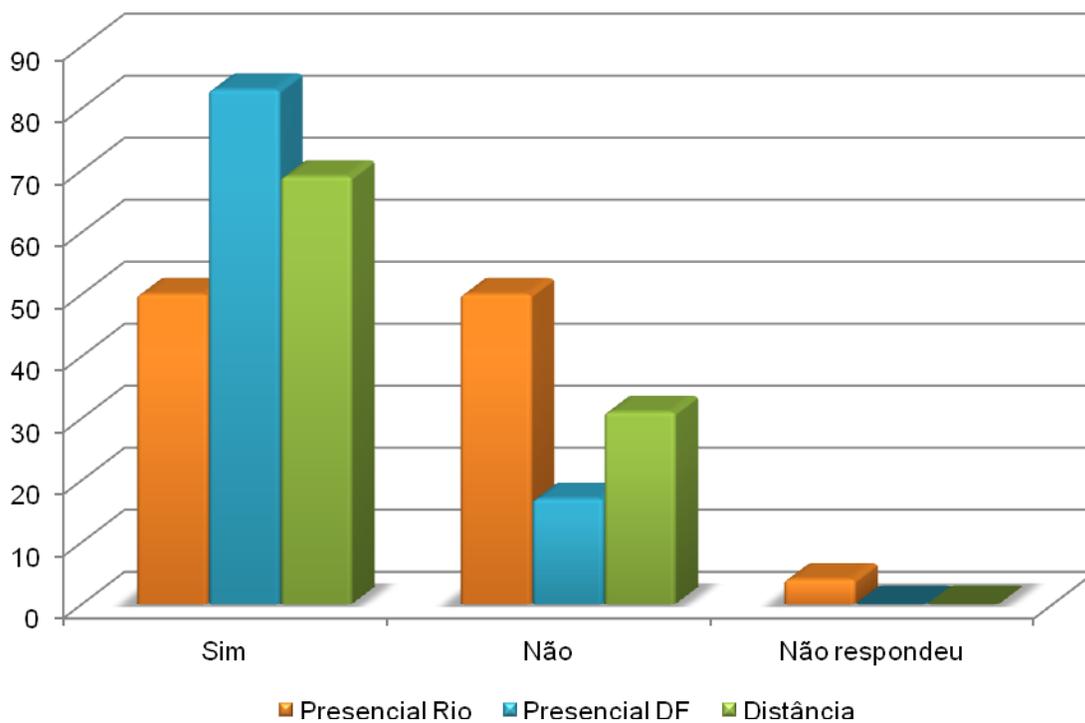
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO DF

- Passei pelo fundo DCDP, nas pastas arquivadas. Material bem catalogado e bem conservado, isso ajudou muito na minha pesquisa. Faliz de saber que o arquivo está sendo digitalizado, pois ajuda muito em caso de pesquisadores que residem fora de Brasília e principalmente fora do Brasil, como é o meu caso. Torço pra que num futuro próximo digitalizem o restante do arquivo do DCDP. Tenho uma sugestão no que se refere ao pedido de cópias impressas e digitais de documentos. Primeiro, o custo de cópia impressa deveria ser superior, e o de cópia digital inferior. Assim fica mais sustentável e uma cópia digital eventualmente pode servir para outros pesquisadores no futuro, sem precisar scanear ou fotocopiar esse material novamente. Parabéns à equipe de atendimento ao pesquisador. Fui muito bem atendido. Por fim, gostaria de solicitar uma área mais iluminada na sala de pesquisa, para que as reproduções feitas com câmera fotográfica do pesquisador tenham mais qualidade.
- Muito bom, porém de difícil acesso, digo visual.
- Parabéns! Os técnicos são muito atenciosos.

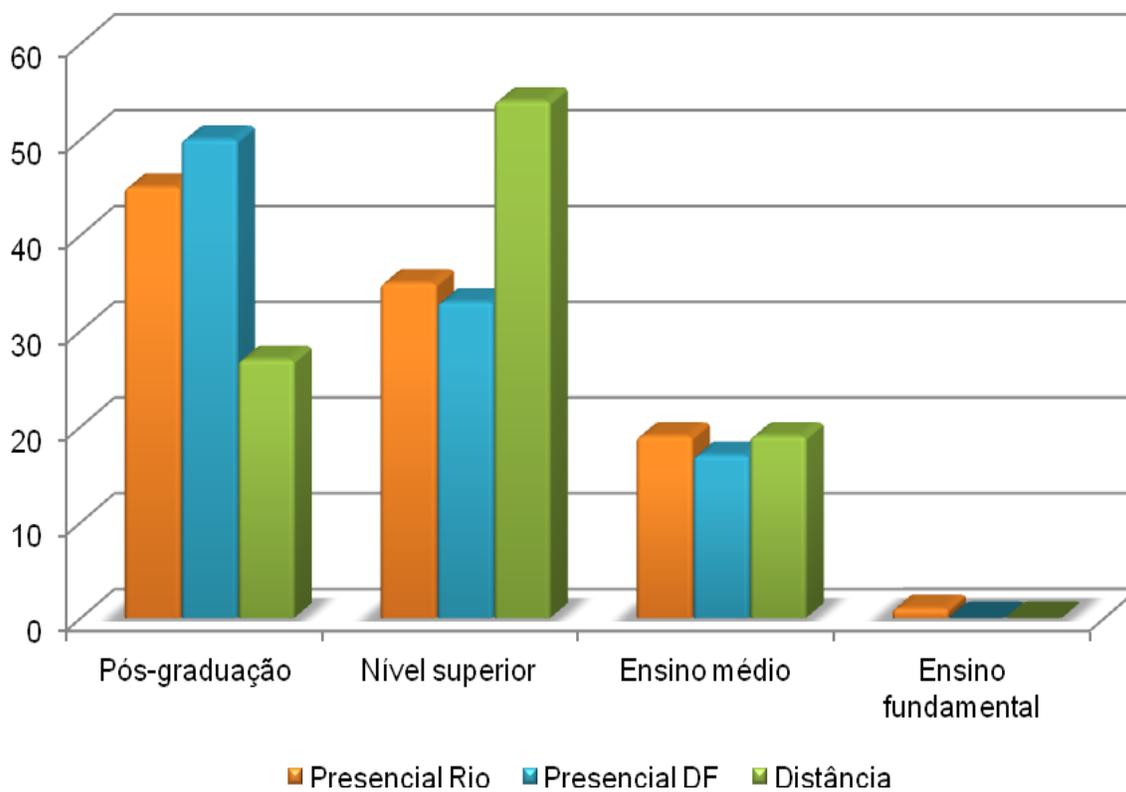
OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

- A recepção de meu pedido e atendimento foram perfeitos
- Lento
- Acredito que seja possível tornar o site de buscas mais dinâmico, intuitivo e com possibilidade de busca por palavras-chaves em todos os bancos de dados simultaneamente caso o usuário assim o desejar (ciente de que o tempo de processamento será relativamente maior).
- Bom atendimento, mas os sites de busca são bastante confusos e contraintuitivos.
- Existem muitas lacunas que poderiam ser preenchidas com dados do próprio SIAN
- Demora para encontrar o documento por necessitar digitalização, após isso foi em tempo hábil
- Um ótimo atendimento. Deixo aqui meus agradecimentos a toda equipe!
- Atendimento maravilhoso Rodrigo muito educado gentil, muita educação. Sempre me atendendo atenciosamente Eu acabei de receber a resposta que foram encontrados os documentos meu avo(imigrante) Vou ficar no aguardo e que agradem pela educação atenção que fui tratada.OBRIGADA
- Excelente. Espero poder contar sempre com o apoio do arquivo para minha árvore genealógica.
- Estou extremamente feliz em perceber que alguma coisa funciona e bem neste País. O Arquivo Nacional está de parabéns pela lisura, seriedade e comprometimento.
- Não tive o que eu preciso ainda.
- Péssimo atendimento, equipe desorganizada
- Até o momento o atendimento tem sido satisfatório
- O atendimento é muito bem realizado, embora pudesse ser mais ágil (o que exigiria mais funcionários trabalhando no órgão). O SIAN não é uma interface muito amigável. Poderia ser implementada uma estratégia para facilitar o acesso pelo público em geral.
- Na idade em me encontro, corro o risco de morrer e não receber o documento solicitado. Portanto é necessário AGILIDADE.
- Fui muito bem atendido todas as vezes que consultei o pessoal do arquivo.
- Continuem nesse padrão de atendimento, entendo a alta da demanda mas vocês foram além de profissionais , foram educados e solidários só tenho a agradecer !
- Entendimento e possibilidades.

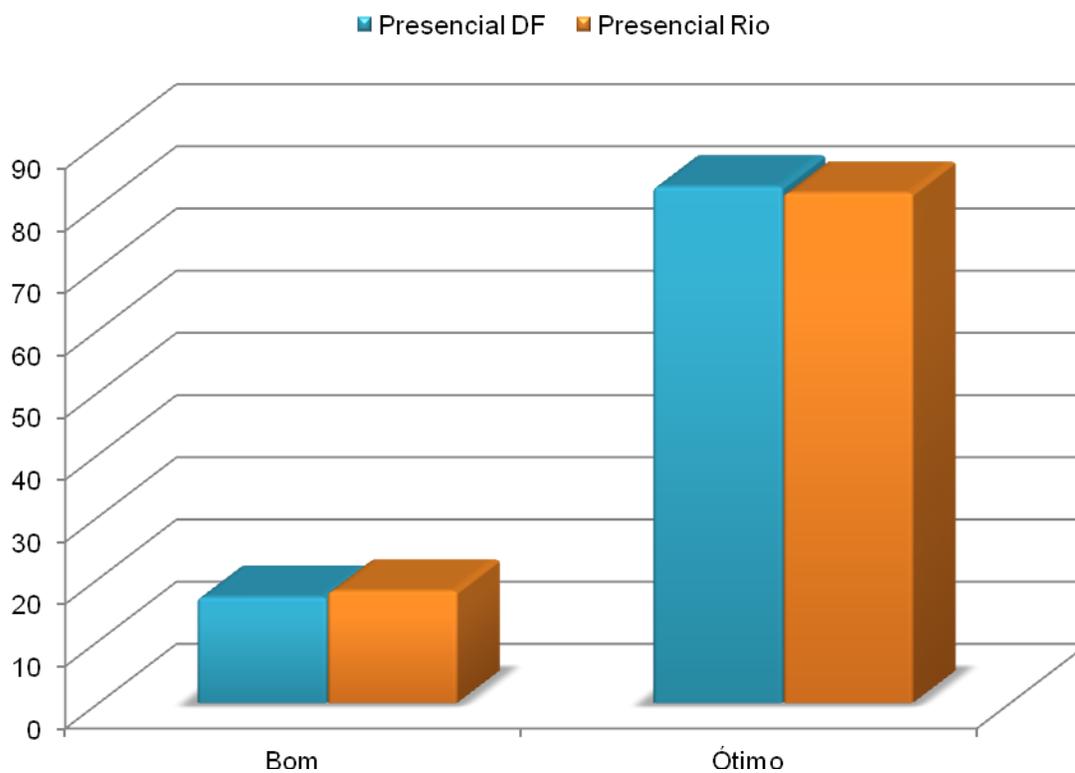
PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



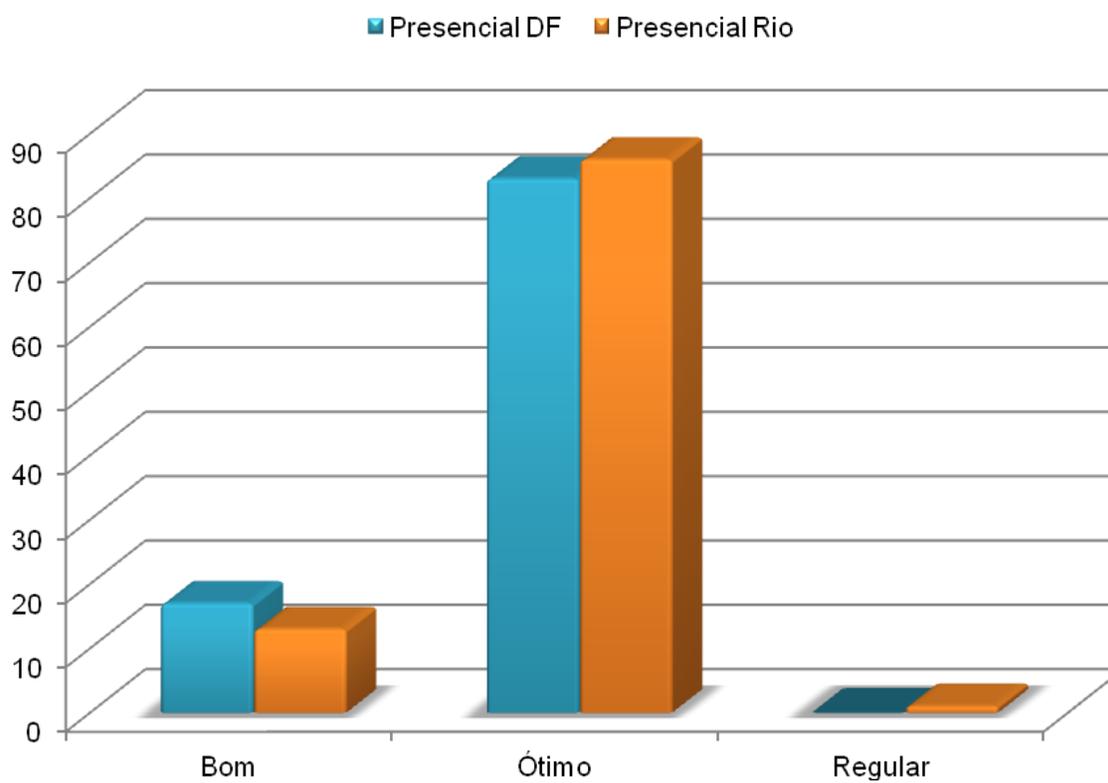
ESCOLARIDADE



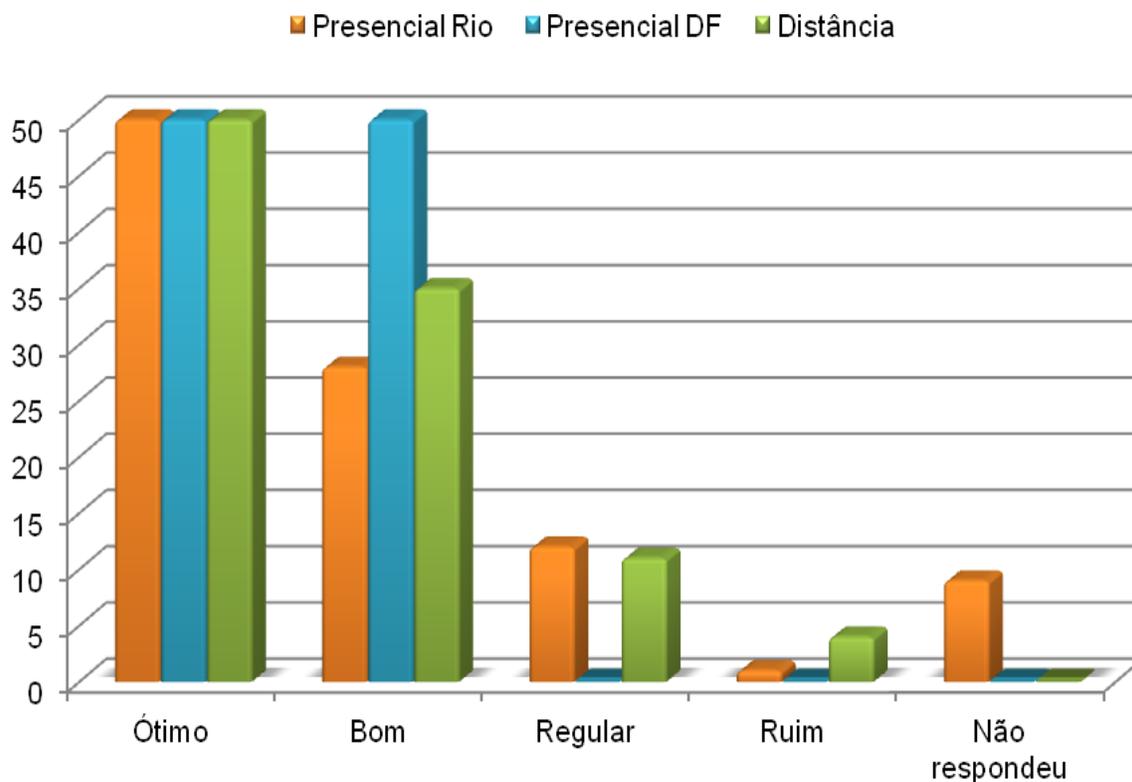
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



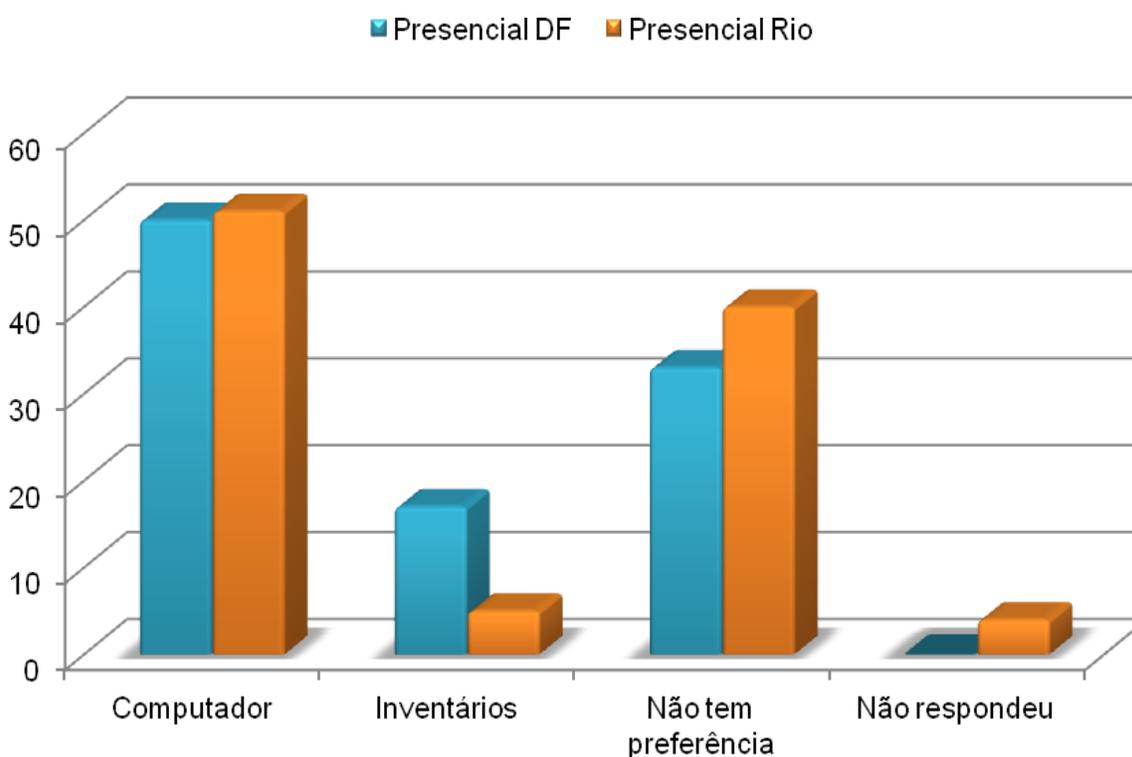
ATENDIMENTO NO BALCÃO



AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS

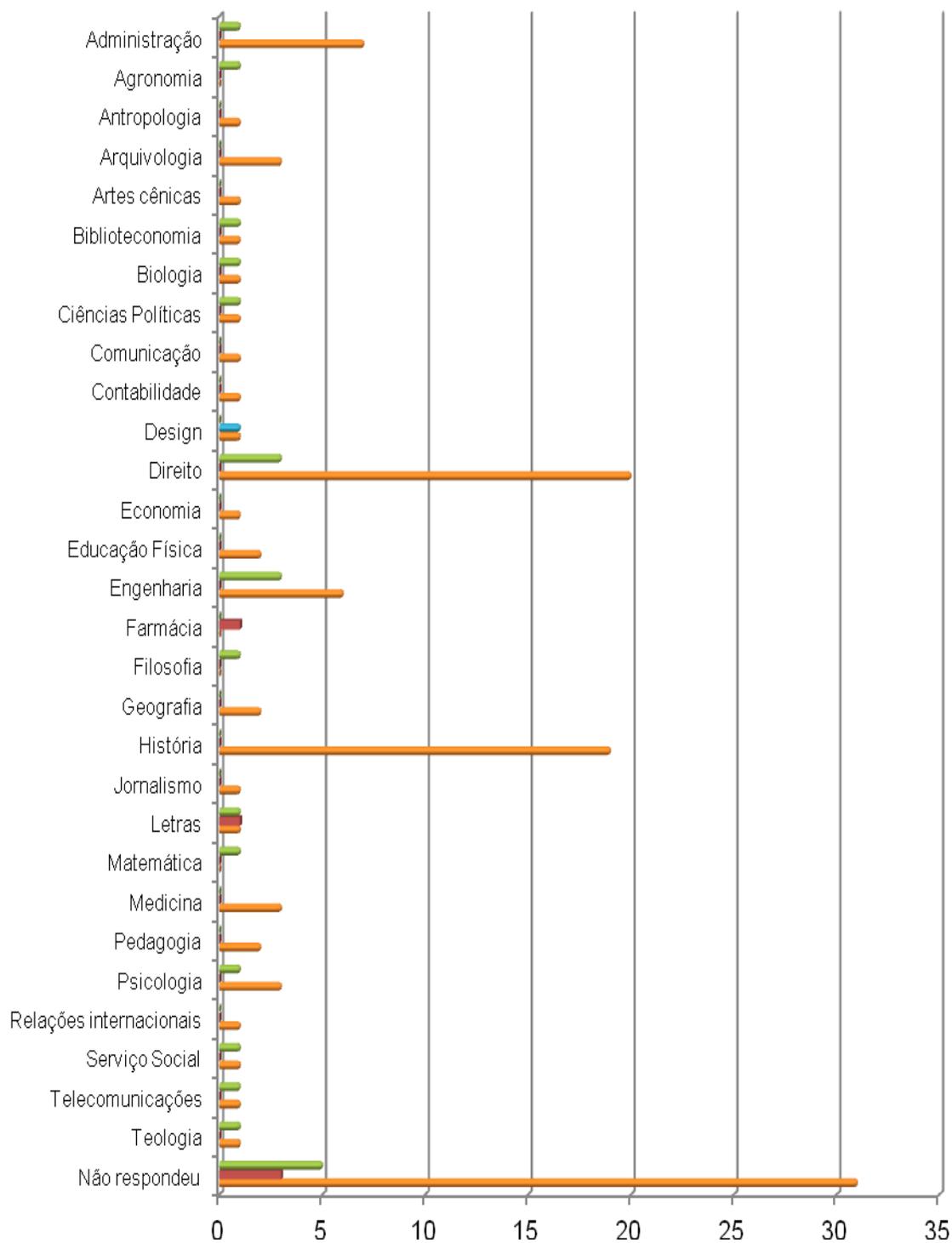


PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA

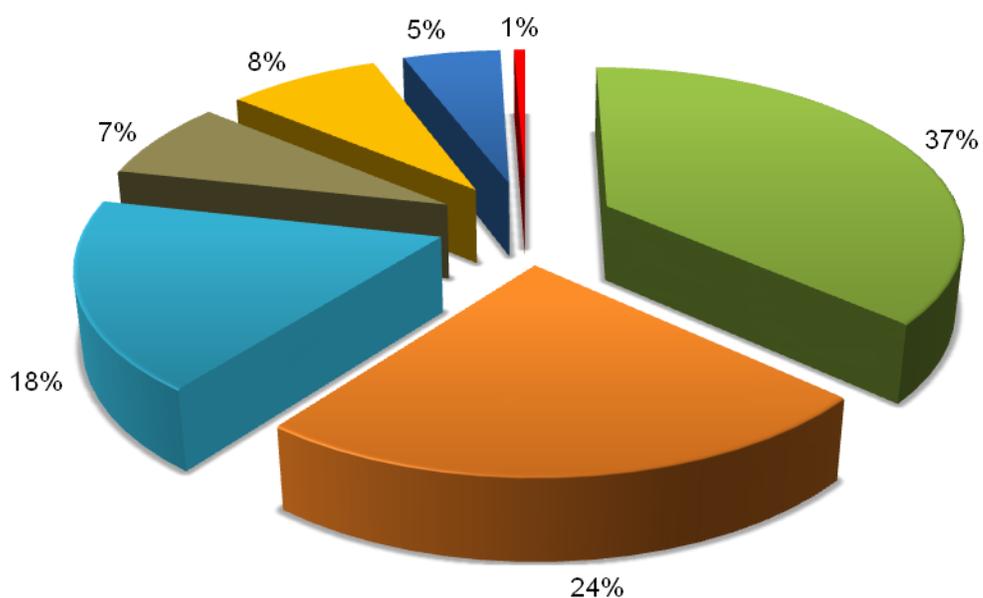


FORMAÇÃO

■ Distância ■ DF ■ Rio

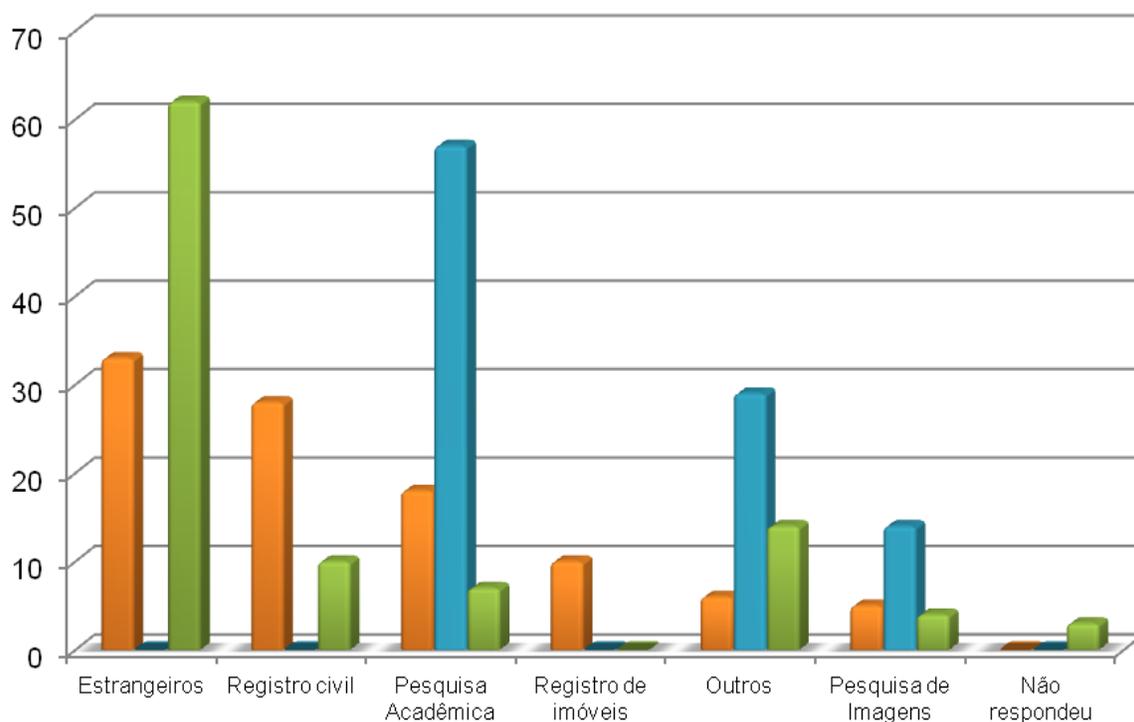


TEMA DE PESQUISA



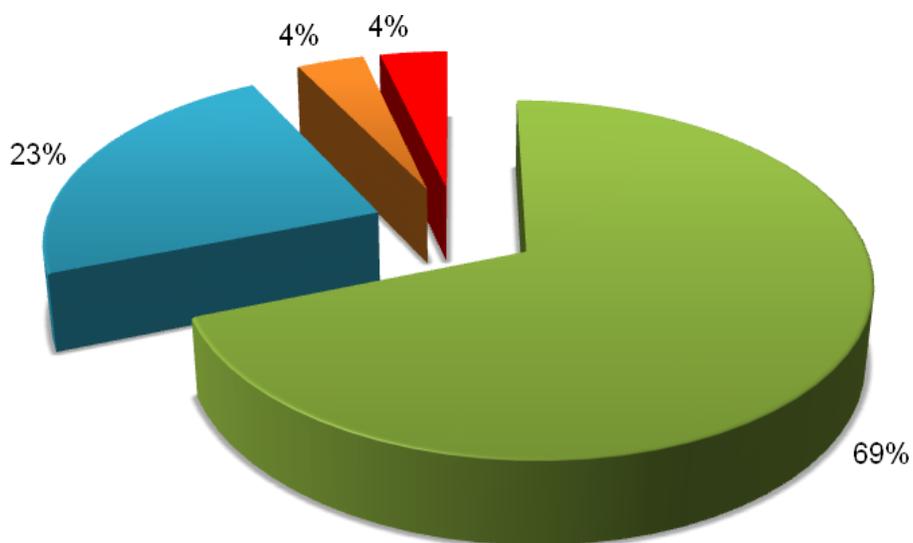
- Estrangeiros
- Registro civil
- Pesquisa Acadêmica
- Registro de imóveis
- Outros
- Pesquisa de Imagens
- Não respondeu

- Presencial Rio
- Presencial DF
- Distância



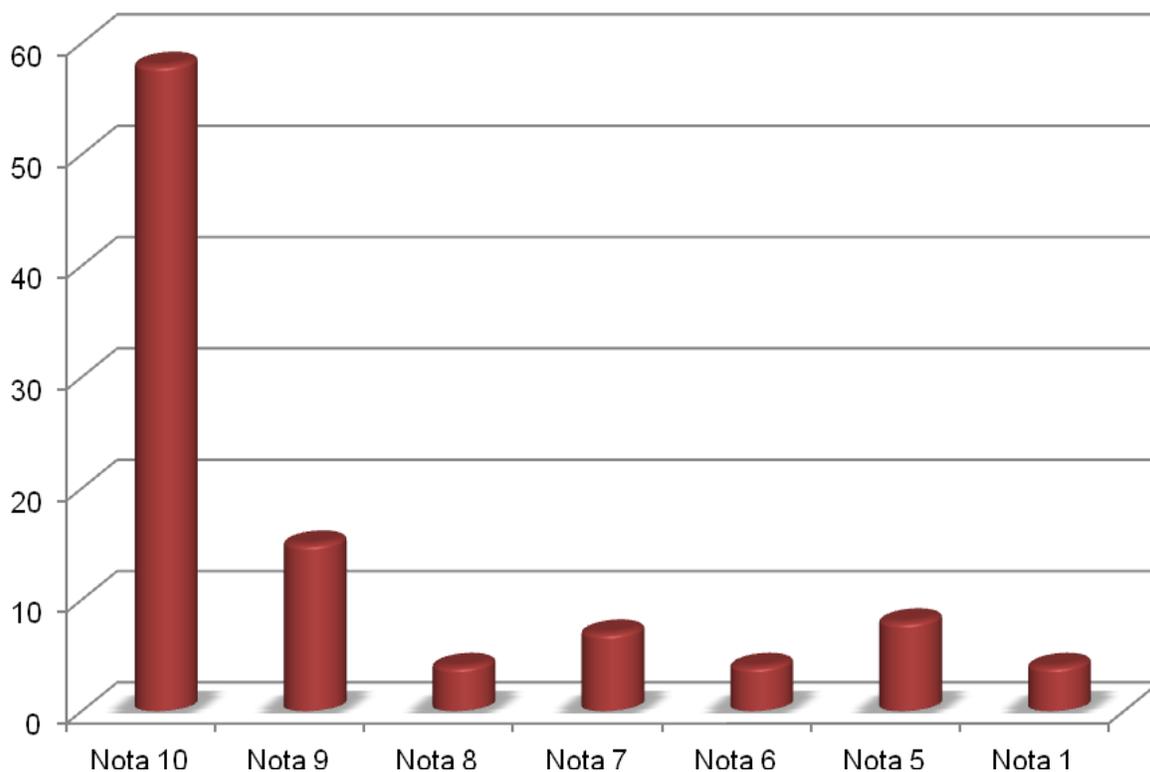
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL

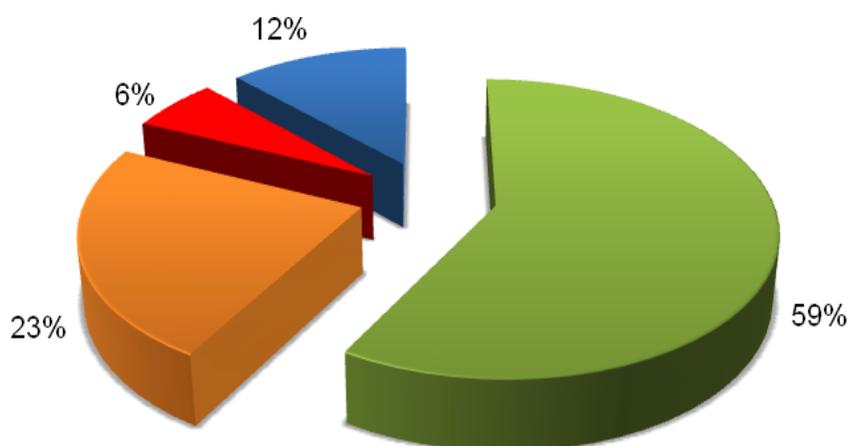


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

NOTA

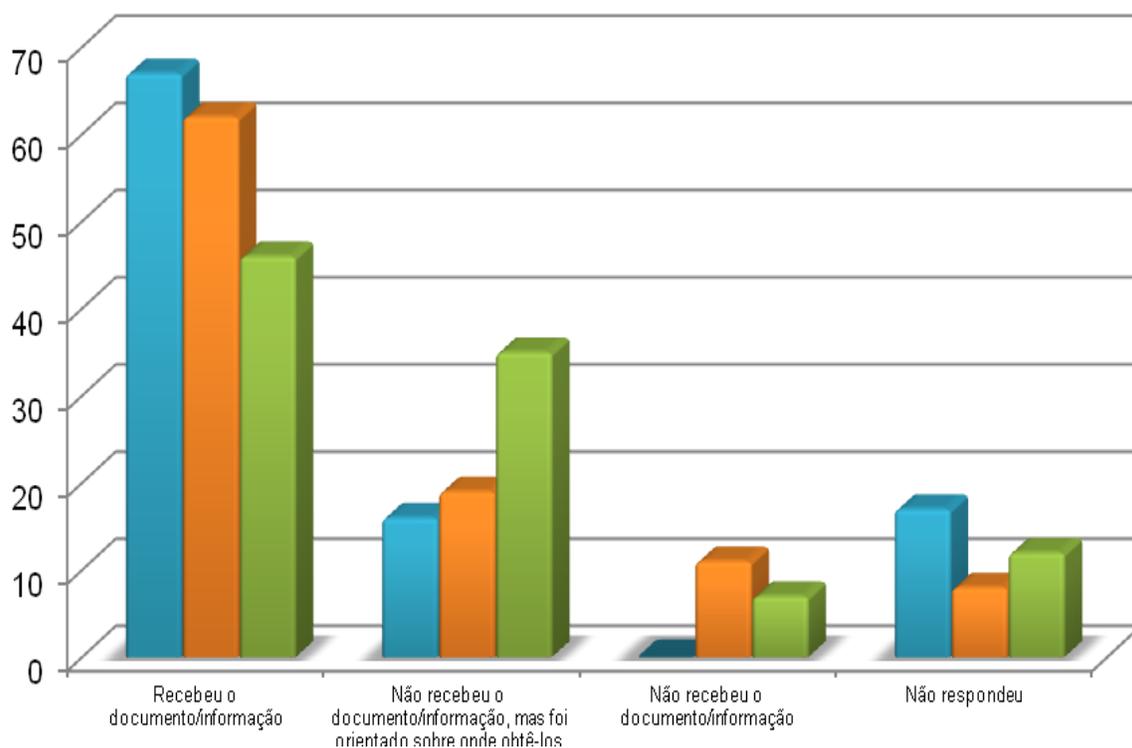


SUCESO NA PESQUISA REALIZADA



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

■ Presencial DF ■ Distância ■ Presencial Rio



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

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	Design	Não	Pesquisa acadêmica, citação	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	<p>Passei pelo fundo DCDP, nas pastas arquivadas. Material bem catalogado e bem conservado, isso ajudou muito na minha pesquisa.</p> <p>Faloz de saber que o arquivo está sendo digitalizado, pois ajuda muito em caso de pesquisadores que residem fora de Brasília e principalmente fora do Brasil, como é o meu caso. Torço pra que num futuro próximo digitalizem o restante do arquivo do DCDP.</p> <p>Tenho uma sugestão no que se refere ao pedido de cópias impressas e digitais de documentos. Primeiro, o custo de cópia impressa deveria ser superior, e o de cópia digital inferior. Assim fica mais sustentável e uma cópia digital eventualmente pode servir para outros pesquisadores no futuro, sem precisar scanear ou fotocopiar esse material novamente.</p> <p>Parabéns à equipe de atendimento ao pesquisador. Fui muito bem atendido.</p> <p>Por fim, gostaria de solicitar uma área mais iluminada na sala de pesquisa, para que as reproduções feitas com câmera fotográfica do pesquisador tenham mais qualidade.</p>
2	Médio	-	Sim	Senado	Pesquisa de imagem	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não pq a receber	-	Muito bom, porém de difícil acesso, digo visual.
3	Superior	Letras	Sim	Livros, reportagens	Acadêmica, Outros: levantamento bibliográfico e	Bom	Bom	Bom	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
					autores										
4	Superior	-	Sim	Artigo científico	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
5	Pós	Farmácia	Sim	Indicação	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
6	Pós	-	Sim	Pesquisa	Outros: violência no campo e repressão política durante a ditadura civil-militar (1964-1985)	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	Sim	Parabéns! Os técnicos são muito atenciosos.

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	Indicação	Registro de imóveis, Imagens, Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Não	Excelente atendimento, pessoa dedicada e envolvida com o trabalho. Tive uma ótima impressão neste primeiro contato com o Arquivo Nacional.
2	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Bom	Regular	Computador	Não	-	Sim	Não pq está sendo digitalizado	-	-
3	Ensino Médio	-	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	-	O atendimento é ótimo, mas tive dificuldade para marcar uma data para a pesquisa e para a entrega do documento tendo em vista a demora, não sei se por falta de pessoal? Atenciosamente.
4	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Não pq não solicitei	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
5	Pós	Direito	Sim	Indicação	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	Regular	Não	Não pq não localizado na base de dados	Não	-
6	Superior	Direito	Não	-	Acadêmica, Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	Sim	Fiquei muito satisfeito com o atendimento.
7	Ensino Médio	-	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não encontrada	Sim	-
8	Superior	Pedagogia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	-	-	-	-	Vim pesquisar entrada de estrangeiros no Brasil. Senti falta de um arquivo <u>por nome</u> do estrangeiro. (Ainda rudimentar). Temos que evoluir para um arquivo digital por nome do estrangeiro.
9	Pós	-	Não	-	Acadêmica	Bom	Bom	Bom	Inventários	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
10	Pós	Direito	Não	-	Imagens, Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
11	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
12	Superior	Direito	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	Não	Sim	-
13	Pós	-	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	Atendimento excelente. O AN poderia aceitar doação do papel que gastam nas pesquisas.
14	Fundamental	-	Sim	Cartório	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq pesquisa	-	O atendimento foi excelente. As pessoas envolvidas no mesmo são de total responsabilidade e de atenção. São gentis.
15	Superior	Psicologia	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
16	Superior	Engenharia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Orientação	Não pq ainda não solicitado	Sim	-
17	Superior	Direito	Não	Desde sempre	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	-	-	A atendente Andreia foi gentil e orientou muito bem. Obrigada pela orientação.

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
18	Superior	Letras	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Não	Não pq eu não tinha dados suficientes	-	O atendimento foi perfeito, muito cooperativos.
19	Pós	-	Sim	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Não	-	Orientação	-	Não	-
20	Pós	Comunicação	Sim	Outras fontes	Imagens	Ótimo	Ótimo	-	-	Sim	Bom	Orientação	-	Sim	-
21	Superior	História	Sim	Indicação	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	Atendimento excelente.
22	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Sim	Não	-
23	Superior	Serviço Social	Sim	Indicação	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	-	-	Não	Não pq não foi localizado o registro	Não	-
24	Pós	Engenharia	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	As funcionárias Sras Elba e Aurinete foram extremamente solícitas e atenderam minhas expectativas. Além disso, me fizeram indicações que com certeza me auxiliarão em muito minha carência. Parabéns às funcionárias.
25	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	O Arquivo é uma fonte muito boa de pesquisa, a sugestão é otimizar o tempo de espera e reposta da pesquisa.
26	Superior	Administração	Não	-	Outros: escritura pública de pacto	Bom	Bom	Bom	Não	Não	-	Não	Não, mas foi encontrado	Sim	-
27	Ensino Médio	-	Sim	Imobiliária	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Não pq após 10 dias úteis	-	Não tenho comentários, foi resolvido. O atendimento foi ótimo.
28	Superior	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Não	O atendimento foi muito bom!
29	Pós	Engenharia	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	-	Sim	-
30	Superior	História	Sim	Faculdade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Bom	Sim	Não pq ainda não recebi	Sim	-
31	Pós	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	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
32	Ensino Médio	-	Não	Pesquisa	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Não	Sim	-	O atendimento bom, como sempre.
33	Superior	Arquivologia	Não	-	Registro de imóveis, Acadêmica	Bom	Bom	Regular	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
34	Pós	Engenharia	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-	-	-	-	-
35	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	Sim	-
36	Superior	Contabilidade	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	-	-	Não	-
37	Ensino Médio	-	Sim	Internet	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Sim	Sim	Não	-
38	Pós	Engenharia	Não	-	Estrangeiros, Registro civil, Outros: Graças honoríficas/ Almanaque da Maravilha	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
39	Ensino Médio	-	-	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Bom	Orientação	Não pq tenho que pesquisar	-	Ótimo atendimento. Fui orientado. Excelente.
40	Pós	Pedagogia	Sim	-	Registro civil	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	-
41	Ensino Médio	-	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Sim	-	-
42	Pós	Direito	Sim	Consulado	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Não	Regular	Orientação	Sim	Sim	Gostaria de deixar registrado que, mais uma vez, fomos tremendamente bem atendidos, primeiramente pela Tássia, Cleide e outro funcionário que não me recordo o nome, e dessa segunda vez, desde os contatos via telefone, fomos maravilhosamente bem atendidos pelo Rodrigo (manhã) e Díbulo, e pessoalmente, mas uma vez também pela Cleide, o que nos gerou bastante satisfação e reconhecimento. Deixamos considerado então o nosso muito obrigado a toda

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 equipe, que, mesmo diante das dificuldades operacionais (sistema não estava funcionando) e de falta de pessoal, prestou um atendimento muito cortês e eficiente.
43	Pós	Antropologia	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Sim	Sim	Sim	-
44	Pós	Educação Física	Sim	Consulado	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	-	-	Ótimo	Sim	Sim	Sim	Toda a equipe de trabalho só posso e devo tecer a mais alta referência elogiosa dos integrantes da mesma.
45	Pós	Arquivologia	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Ruim	Sim	Não pq não solicitei	Não	O SIAN precisa ser mais amigável tanto em interface quanto em usabilidade. De resto está ótimo como está. Quando o país voltar ao normal espero que o AN se recupere.
46	Superior	Relações internacionais	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Não pq foi dado o prazo de 2 meses para receber a certidão	Sim	Que continuem os trabalhos excelentes nesse local que são uma ferramenta para pesquisa importantíssima para a população.
47	Pós	Administração	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	-	Computador	Sim	Ruim	Orientação	-	Sim	-
48	Ensino Médio	-	Sim	Cartório	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Não	-
49	Pós	Psicologia	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
50	Pós	Engenharia	Sim	Cartório	Registro civil	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Não	Sim	Sim	Tive que vir ao Arquivo Nacional fazer a pesquisa pois o nome de minha mãe esta grafado errado na base de dados mas o funcionário sabia disto e conseguiu localizar o documento.
51	Ensino Médio	-	Não	-	Imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Orientação	Não pq não pedi	Não	-
52	Superior	Administração	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	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
53	Superior	Direito	Sim	Indicação	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Orientação	Não	Sim	Fui orientado de outros recursos que podem completar melhor minha pesquisa.
54	Pós	Educação Física	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não	Não	-
55	Ensino Médio	-	Não	-	Outros: ex-aluno	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
56	Pós	Administração	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não pq há uma data de entrega	Não	Obrigada pelo excelente atendimento da guarda (portaria) e da atendente Aurinete. Foi extremamente gentil, responsável, educada e muito conhecedora de todas as minhas requisições, fazendo com que as dificuldades na busca de informações sejam dissipadas e que tudo possa ser resolvido no seu tempo.
57	Superior	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Bom	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
58	Pós	-	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Sim	Sim	Gostaria de agradecer muito aos funcionários do Arquivo Nacional. Estava procurando há tempos um documento e em pouco tempo eles o encontraram. Foram muito solícitos e rápidos. Super obrigada.
59	Pós	Direito	Sim	Proximidade	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo		Computador	Não	-	Orientação	Não pq ainda não solicitei	Não	Atendentes muito dispostos a ajudar.
60	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	Bom	Orientação	Não	Sim	-
61	Pós	História	Não	Faculdade	Outros: relatórios da ECB	Bom	Bom	Regular	Inventários	-	Ruim	Orientação	Não pq não fiz solicitação	Sim	A plataforma SIAN não é tão clara para procedimentos de pesquisa.
62	Superior	Administração	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Sim	Bom	Orientação	Não pq depende de pesquisa junto aos órgãos de imigração	Não	Sem maiores comentários. Fui muito bem atendido e espero que a pesquisa por mim solicitada tenha sucesso.

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
63	Ensino Médio	-	Não	Visita presencial	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Sim	-	-
64	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Orientação	Sim	Não	-
65	Pós	Medicina	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq solicitei hoje	Sim	Recebemos orientação adicional onde encontrar outras informações pertinentes a nossa pesquisa.
66	Pós	Direito	Não	-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Sim	-	Não	Profissionais muito bem qualificados e atenciosos. Fui muito bem atendido e consegui obter os dados que tanto necessitava. Parabéns a toda equipe.
67	Ensino Médio	-	Não	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Sim	Não tenho comentários negativos, ao contrário, fui muito bem atendido e com a maior boa vontade.
68	Pós	Economia	Sim	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Sim	Sim	-
69	Pós	-	Sim	É pública	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	Orientação	Não pq estou aguardando o o prazo de 60 dias	Sim	Fazer a digitalização dos dados com possibilidades de cruzamento de dados via programação de dados.
70	Superior	História	Não	Passeio escolar	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Sim	Sim	-
71	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	-	Não	-
72	Ensino Médio	-	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Regular	Sim	Não pq encontrei a irmã do falecido	Sim	Fui muito bem atendido pela servidora Denymar.
73	Superior	Psicologia	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Orientação	Não pq não está digitalizado neste arquivo	Não	-
74	Pós	Medicina	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Bom	Orientação	-	Não	-
75	Pós	-	Sim	Livros	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Não	Não pq não foi encontrado, talvez não esteja	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
													no AN		
76	Pós	História	Sim	Indicação	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Ruim	-	-	Sim	-
77	Pós	Geografia	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq ainda não encontrado	Sim	-
78	Ensino Médio	-	Sim	Cartório	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	Não pq procuro registro nascimento o ano 1941	Sim	Foi ótimo. A servidora Denymar foi muito educada.
79	Superior	Direito	Sim	Internet	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	-
80	Pós	Direito	Sim	Escola, faculdade, cartório	Registro de imóveis	Bom	Ótimo	Bom	Computador	Não	-	Orientação	Não pq aguardo o desarquivamento	Não	Funcionários atenciosos, solícitos, indicações boas e ambiente agradável.
81	Superior	Jornalismo	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Sim	Sim	Sim	
82	Pós	Ciências Políticas	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Sim	-	Sim	-
83	Ensino Médio	-	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	-	-	-	-
84	Superior	Direito	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Sim	Sim	Não	Muito bom.
85	Pós	Direito	Não	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Sim	Regular	Sim	Sim	Sim	-
86	Superior	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Ótimo	Sim	Não pq não vim pesquisar isto	Não	Excelente atendimento. O Arquivo está de parabéns em ter bons profissionais em seu quadro de funcionários.
87	Superior	Biologia	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Sim	Sim	Não pq não foi necessário	Sim	-
88	Pós	Direito	Não	-	Imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	-
89	Pós	Artes cênicas	Não	-	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	-	-	Sim	O único problema é o prazo de espera de 60 dias ser muito extenso.

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
90	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	Sim	-
91	Pós	Medicina	Sim	Mídia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Regular	Sim	Sim	Sim	-
92	Superior	Design	Sim	Indicação	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	Não	-
93	Ensino Médio	-	Não	Indicação	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Regular	Bom	Não	Não	-	Orientação	Não pq não há	Sim	-
94	Superior	Direito	Não	Internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	-	-	-
95	Pós	História	Sim	Indicação	Acadêmica	Bom	Ótimo		Não	Não	-	-	-	Sim	-
96	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Bom	Sim	-	Sim	-
97	Ensino Médio	-	Sim	-	Registro civil	Ótimo	Ótimo		Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Não	Ótimo atendimento.
98	Pós	Direito	Não	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Inventários	Não	-	Sim	Sim	-	É necessários mais humanos. Os que têm são excelentes mas não chegam.
99	Superior	Biblioteconomia	Sim	Internet	Acadêmica	Ótimo	Bom	Bom	Não	Não	-	Orientação	Sim	Sim	-
100	Superior	Geografia	Não	Desde criança passando em frente	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq ainda não solicitei	Não	-
101	Pós	História	Não	-	Outros: SNI/Segurança Nacional	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não	Sim	-
102	Pós	História	Não	-	Acadêmica	Bom	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	Não pq não solicitei	Sim	-
103	Superior	-	-	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Sim	Não	Venho esclarecer que fui atendido no balcão pela funcionária Tássia, e dizer que fui muito bem atendido, que só tenho a agradecer à funcionária acima.
104	Ensino Médio	-	Não	Internet	Estrangeiros, Registro civil	Bom	Ótimo	-	-	Não	-	-	-	-	-
105	Superior	Telecomunicações	Sim	Indicação	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	Não pq deu não encontrado	Sim	Muito bom! Obrigado.

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
106	Pós	História	Não	-	Imagens	Bom	Bom	Ruim	Não	Não	-	-	-	Não	Infelizmente, não consegui encontrar o que vim pesquisar... Estou saindo com as "mãos abanando"... Mesmo assim, obrigado pela boa educação pela/com a qual fui recebido!
107	Ensino Médio	-	Sim	-	Registro de imóveis	Ótimo	Ótimo		Não	Não	-	-	Não pq não tinha	Não	Muito bom o atendimento. Continuar assim.
108	Superior	Arquivologia	Sim	Internet e curso	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Computador	Sim	Regular	Não	Não pq os livros talões estão em processo de digitalização.	Sim	Fui muito bem atendida, embora não tenha conseguido a informação, o documento de que precisava por conta do processo de digitalização. Entendo que seja necessário, mas isso não deveria impedir o acesso. Os documentos poderiam ser disponibilizados conforme fossem digitalizados.
109	Superior	-	Sim	-	Estrangeiros, Registro civil, Imagens	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	Não	-
110	Superior	Teologia		-	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo		Computador	Não	Ótimo	Sim	Não pq ainda está em avaliação	Sim	Foi muito bom!
111	Superior	História	Não	Indicação	Registro civil	Bom	Bom		Computador	Não	-	-	-	-	-
112	Ensino Médio	-		Escola	Outros: histórico escolar	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Bom	Sim	Sim	Não	-
113	Pós	Administração	Sim	Internet, indicação	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Não pq foi solicitada pesquisa	Sim	Esse serviço deveria receber mais incentivos por tratar-se da história desta nação.

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	Matemática e Filosofia		Sim	Através do Museu do Imigrante em SP	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não	Respondo o questionário enquanto espero o envio dos documentos	A recepção de meu pedido e atendimento foram perfeitos	10
2	Ensino médio			Sim	Google	Estrangeiros	Regular	Regular	Regular	Orientação	Não	Estou aguardando	Lento	5
3	Pós-graduação	Ciências Biológicas	Ciências - Zoologia	Não		Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Acredito que seja possível tornar o site de buscas mais dinâmico, intuitivo e com possibilidade de busca por palavras-chaves em todos os bancos de dados simultaneamente caso o usuário assim o desejar (ciente de que o tempo de processamento será relativamente maior).	9
4	Nível superior	Audiovisual		Sim	Na Faculdade	Pesquisa acadêmica, Outros	Bom	Ruim	Ruim	Sim	Sim		Bom atendimento, mas os sites de busca são bastante confusos e contraintuitivos.	5
5	Nível superior	Ciências Humanas	Estudos Sociais	Não	Pesquisa na Internet	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Vou ainda fazer o pagamento do correio	Existem muitas lacunas que poderiam ser preenchidas com dados do próprio SIAN	10
6	Nível superior	Tecnólogo		Sim	Via necessidade de buscar informações sobre imigração de parente. (internet)	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Orientação	Não	Estamos aguardando a pesquisa solicitado ao excelente funcionário Sr.Rodrigo.		10
7	Nível superior	Gestão em Tecnologia da Informação		Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
8	Nível superior	Bibliotecária		Não	Pesquisa ao acervo	Outros	Bom	Ótimo	Bom	Orientação	Não	O Arquivo Nacional não possui		9
9	Pós-graduação	Engenharia, Administração e Ciências Navais	Administração	Sim	Pesquisa	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom		Não	Não constava nos registros a Certidão Nascimento do meu avô.		10
10	Ensino médio			Sim	Atravez de familiares	Registro civil	Bom	Regular	Bom	Sim	Sim		Demora para encontrar o documento por necessitar digitalização, após isso foi em tempo hábil	8
11	Ensino médio			Sim	Conheci através da internet, em uma das minhas buscas.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim		Está a caminho os documentos.	Um ótimo atendimento. Deixo aqui meus agradecimentos a toda equipe!	10
12	Nível superior	Direito		Sim	Orientação no trabalho	Outros	Bom	Bom	Bom	Sim	Sim			9
13	Nível superior	Magistério		Sim	Cartorio	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom				Atendimento maravilhoso Rodrigo muito educado gentil,muita educação. Sempre me atendendo atenciosamente Eu acabei de receber a resposta	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
													que foram encontrados os documentos meu avo(imigrante) Vou ficar no aguardo e que agradem pela educação atenção que fui tratada.OBRIGADA	
14	Pós-graduação		Engenharia Elétrica	Não		Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim			Excelente. Espero poder contar sempre com o apoio do arquivo para minha árvore genealógica.	10
15	Pós-graduação	Direito	Direito Processual, Direito Administrativo e Direito Imobiliário	Sim	Através de uma funcionária da Polícia Federal em Salvador	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim		Estou extremamente feliz em perceber que alguma coisa funciona e bem neste País. O Arquivo Nacional está de parabéns pela lisura, seriedade e comprometimento.	10
16	Ensino médio			Sim	Internet	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Tentar encontrar	Não tive o que eu preciso ainda.	6
17	Nível superior	Letras		Sim	Internet	Estrangeiros	Ruim	Regular	Ruim	Não	Não	Na primeira solicitação, recebemos a informação de que o documento já foi entregue, mas nenhum documento chegou no nosso endereço. Nos orientaram a entrar com um novo pedido, assim foi feito no dia 09/11, até o momento nenhuma resposta foi dada	Péssimo atendimento, equipe desorganizada	1
18	Nível superior	Agronomia		Sim	internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Orientação	Não	O numero do documento que enviei não é o correto		10
19	Pós-graduação	Psicologia	Mestrado em Empreendedorismo	Sim	Não	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	Muita demanda. Atendimento previsto para meados de dezembro próximo.	Até o momento o atendimento tem sido satisfatório	9
20	Pós-graduação	Direito	Direito - mestrado em andamento	Não	Ao pesquisar sobre fontes de informações sobre imigração italiana.	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Não	O documento não foi encontrado.	O atendimento é muito bem realizado, embora pudesse ser mais ágil (o que exigiria mais funcionários trabalhando no órgão). O SIAN não é uma interface muito amigável. Poderia ser implementada uma estratégia para facilitar o acesso pelo público em geral.	10
21	Pós-graduação		Teologia	Sim	No site do Arquivo Nacional	Pesquisa de imagens, Pesquisa acadêmica	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
22	Nível superior	Medicina		Não	Há muitos anos, quando iniciei pesquisas	Outros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Sim		Na idade em me encontro, corro o risco de morrer e não receber o documento solicitado. Portanto é necessário AGILIDADE.	7
23	Nível superior	Secretariado executivo		Sim	Meu filho conhecia	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Sim			10
24	Nível superior	engenharia elétrica		Não	Através da internet	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Orientação	Não		Fui muito bem atendido todas as vezes que consultei o pessoal do arquivo.	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	ORIEN- TAÇÕES	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
25	Nível superior	Serviço Social		Sim	Conheci pesquisando minha genealogia pela internet.	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Sim		Continuem nesse padrão de atendimento, entendo a alta da demanda mas vocês foram além de profissionais, foram educados e solidários só tenho a agradecer !	10
26	Ensino médio			Sim	Pesquisando		Bom	Bom	Regular	Não	Não	Acho que equivocaram com minha pergunta. Número e classificação PROCESSO SELETIVO CAIXA E. FEDERAL ano 1978/ Intumbiara-GO Esc. Ref. 20.35.00	Entendimento e possibilidades.	7