

MINISTÉRIO DA GESTÃO
E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS
PÚBLICOS



ARQUIVO NACIONAL

DIRETORIA DE PROCESSAMENTO TÉCNICO, PRESERVAÇÃO E ACESSO AO ACERVO

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

EQUIPE DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DA PESQUISA
SOBRE
QUALIDADE NO ATENDIMENTO
JANEIRO A MARÇO
2023

Rio de Janeiro
2023

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
INTRODUÇÃO	3
ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS NACIONAIS.....	4
ESTUDOS DE USUÁRIOS NO ARQUIVO NACIONAL DO BRASIL	5
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	7
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JAN.-MAR. 2023	9
ESTATÍSTICAS DE ACESSO	10
PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	12
PERFIL DO USUÁRIO	12
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	13
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	14
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	15

APRESENTAÇÃO

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de sua Equipe de Estudos de Usuário, dá continuidade à publicação do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento.

Considerando a mudança de vinculação do Arquivo Nacional, agora uma secretaria do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, o presente relatório apresenta uma contextualização das atividades de estudos de usuário e os resultados aferidos – de janeiro a março de 2023 – pelos métodos direto (Pesquisa sobre a Qualidade no Atendimento) e indireto (estatísticas de atendimento), de maneira a contribuir com a análise e o planejamento das atividades de atendimento e de processamento técnico da nova Diretoria de Processamento Técnico, Preservação e Acesso ao Acervo.

INTRODUÇÃO

Estudos de usuários são um campo novo na Arquivologia, apesar de tradicionais em outras áreas da Ciência da Informação, como a Biblioteconomia. Enquanto esta última se baseia no princípio do “máximo retorno”, que preconiza que o profissional de referência deve buscar ao máximo a satisfação da demanda, a área dos arquivos sempre prezou em primeiro lugar a salvaguarda da informação e a preservação da documentação de caráter único para a tomada de decisão dos governos e entidades.

Essa visão internalizada do fazer arquivístico começou a precisar se transformar diante da ampliação do uso da Tecnologia da Informação (TI) nos acervos documentais de várias proveniências e procedências, ampliando a finalidade do serviço, do controle da informação para sua melhor disponibilização ao usuário. O imperativo da digitalização impôs a necessidade de se determinar programas de transformação digital com base na demanda, uma vez que, dadas as dimensões dos acervos arquivísticos e sua unicidade, é fundamental a priorização dos planos de reformatação e preservação dos acervos digitais.

Para otimizar recursos humanos e financeiros, a TI tem que se voltar para o melhor aproveitamento dos serviços. O planejamento e a gestão dos sistemas de informação precisam partir do mapeamento de quais acervos disponibilizar em primeiro lugar, dadas as necessidades de informação de seus clientes, os usuários de arquivos. Para fazer isso, é preciso conhecer esse sujeito, identificando as demandas informacionais dos usuários e monitorando seus níveis de satisfação com os serviços fornecidos.

Como frisa Jardim e Fonseca, “é cada vez mais ressaltado que arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes.”¹ No Arquivo Nacional, o usuário não é apenas um usuário de arquivos – pessoa física ou jurídica que consulta arquivos, também chamada consulente, leitor ou pesquisador² – mas um usuário de serviços públicos – pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública – e, por isso está submetido à legislação que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública³.

Para atender aos diferentes aspectos do novo fazer arquivístico, é fundamental conhecer a diversidade de seus clientes e determinar seus perfis, necessidades de informação e satisfação com os serviços. Essa é a missão urgente e indispensável dos Estudos de Usuário.

ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS NACIONAIS

Na Europa, há iniciativas de identificar usuários e suas necessidades em arquivos de Portugal, França e Reino Unido. No Arquivo Nacional da Torre do Tombo, há um link para a pesquisa na barra inicial do portal – [Inquérito clientes](#) – a partir do qual é informado que o Arquivo realiza uma pesquisa com o objetivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços e a satisfação dos clientes, a fim de identificar prioridades de intervenção para a melhoria dos serviços prestados.

¹ JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. DataGramaZero, v. 5, n. 5, a. 04, 2004.

² ARQUIVO NACIONAL (Brasil) **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51

³ Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital. **Portaria SGD/ME nº 548**, de 24 de janeiro de 2022, Publicado em: 25/01/2022 Edição: 17 Seção: 1 Página: 36

Na França, na Seção Quem somos do portal do Arquivo Nacional, há um link para o [Comitê nacional de usuários](#), criado em 2017, como um fórum de diálogo com as comunidades de usuários da instituição, a fim de coletar suas opiniões e sugestões, para melhor adequar as ofertas dos Arquivos Nacionais às suas necessidades, seja o funcionamento das salas de leitura, os recursos colocados online na sala de inventário virtual, programação científica e cultural.

No Arquivo Nacional do Reino Unido, também na seção Quem somos do portal, há um link para os [serviços oferecidos ao público](#), dentre os quais estão os resultados da pesquisa de satisfação do cliente com os serviços prestados, como uma iniciativa de transparência.

Na América Latina, são vários os estudos publicados sobre estudos de usuários nos Arquivos Nacionais da [Costa Rica](#), do [Uruguai](#), do [Chile](#) e da [República Dominicana](#).

No Arquivo Nacional dos Estados Unidos, todo o portal foi redesenhado em 2010 no âmbito da política de [governo aberto](#), com base em dados coletados no site, feedback dos usuários e comentários de visitantes.

ESTUDOS DE USUÁRIOS NO ARQUIVO NACIONAL DO BRASIL

Criado em 1838 para ser o Arquivo Histórico do Império, o Arquivo Nacional é o órgão central do Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos – Siga, da Administração Pública Federal. De acordo com o art. 18 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos), a Instituição tem como finalidade acompanhar e implementar a política nacional de arquivos, definida pelo Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, por meio da gestão de documentos, do recolhimento, do processamento técnico, da preservação e da difusão do patrimônio documental do país, garantindo o pleno acesso à informação, objetivando apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo, o cidadão na defesa de seus direitos e incentivar a produção de conhecimento científico e cultural. No Arquivo Nacional, a equipe responsável pelos estudos de usuários está subordinada à Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental.

O Núcleo de Estudos do Usuário teve sua criação formalizada pela portaria nº 95, de 30 de março de 2017, e ratificada na portaria nº 299, de 04 de julho de 2017. A Portaria nº 252, de 16 de outubro de 2020, atualizou sua denominação para Equipe de Estudos de Usuário, com as seguintes competências: realizar estudos e pesquisas voltadas à melhoria dos processos de acesso e difusão no Arquivo Nacional; coletar dados e realizar análises sobre os usos e os usuários do acervo custodiado pelo Arquivo Nacional; propor

diretrizes para a atualização do portal do Arquivo Nacional na internet, em colaboração com a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), de acordo com o mapeamento das necessidades do usuário; propor diretrizes para o aperfeiçoamento do Módulo Consultas do Sistema de Informações do Arquivo Nacional- SIAN e suas interfaces com o usuário, em colaboração com a Coordenação-Geral de Processamento Técnico e Preservação e a da Coordenação de Tecnologia de Informação– COTIN, de acordo com as necessidades do usuário; propor diretrizes para a atualização, o aperfeiçoamento e a padronização dos instrumentos de pesquisa do Arquivo Nacional, em colaboração com a Coordenação-Geral de Processamento Técnico e Preservação de acordo com as necessidades do usuário; elaborar propostas para o aprimoramento dos serviços prestados ao usuário do Arquivo Nacional; apoiar o planejamento de atividades e a avaliação de resultados no âmbito da Coordenação-Geral de Acesso e Difusão do Acervo; além de acompanhar e executar projetos e atividades no âmbito de sua competência.

A partir das competências estabelecidas, o NEU atua em dois eixos. O **eixo técnico** se consubstancia na coleta e análise de dados e promoção de melhorias no atendimento, e o **eixo estratégico** na integração com as ações de gestão que refletem no acesso ao acervo, enquanto principal entrega direta ao usuário. A seguir, apresentamos os resultados da coleta e análise de dados de acesso.

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO

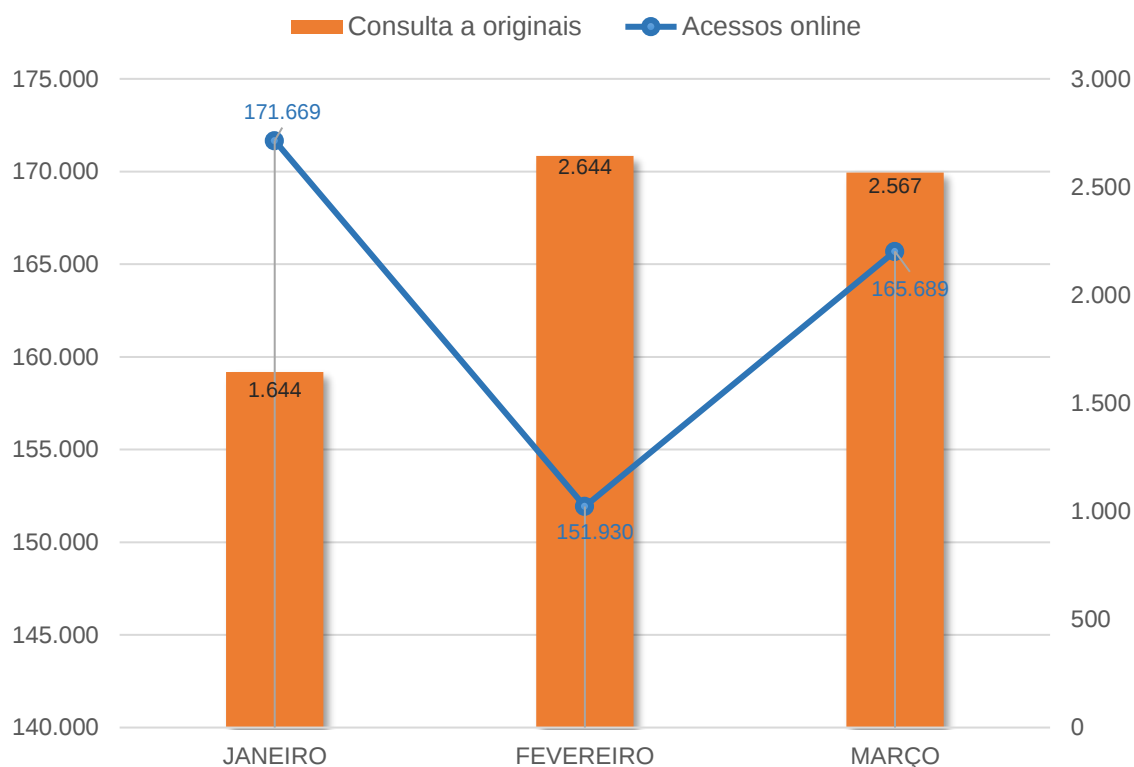
O Arquivo Nacional tem como missão promover o acesso público ao acervo documental sob sua guarda, orientando os usuários na utilização das bases de dados e instrumentos de pesquisa produzidos pela instituição, além de supervisionar a consulta aos originais. O cidadão tem acesso a este acervo de maneira presencial, nas salas de consultas da sede, no Rio de Janeiro, e em sua unidade regional, no Distrito Federal. Ainda é oferecido ao usuário o atendimento a distância, com a finalidade de facilitar o acesso a pessoas físicas de fora da cidade do Rio de Janeiro e pessoas com restrições motoras, assim como atender solicitações de entidades privadas e órgãos públicos de qualquer localidade.

A equipe de atendimento é formada por profissionais de referência habilitados a prestarem esclarecimentos quanto aos acervos disponíveis de acordo com as necessidades dos usuários, orientá-los no manuseio dos instrumentos de pesquisa e das bases de dados, bem como receber e encaminhar solicitações de serviços – como reprodução de documentos, transcrição paleográfica e emissão de certidões – às áreas competentes.

Com o objetivo de analisar as necessidades, demandas e a usabilidade da informação, entre outros aspectos, são analisados os instrumentos de controle (requisições de documentos e de serviços, bases de dados etc.). A fonte deste levantamento é o [Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN](#), um banco de dados administrado tecnicamente pela Equipe de Normalização e Gerência do SIAN, da Coordenação-Geral de Processamento Técnico e Preservação do Acervo, e tecnologicamente pela Coordenação de Tecnologia da Informação do Arquivo Nacional.

Com vários módulos de controle – Registro de Entrada (REGENT), Inventário topográfico, Descrição Multinível Integrada (DMI) e Consultas – são extraídos do SIAN dados dos módulos DMI e Consultas, dos quais são compiladas informações relativas a visualizações de arquivos digitais, agendamento de consultas, requisições de documentos, requisições de serviços e fundos mais consultados.

De janeiro a março de 2023, foram atendidos **9.028** usuários e acessados **496.143** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **2.931.093** acessos ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN – e às 16 outras bases de dados complementares, disponíveis no portal institucional. Pelo **Módulo de Consultas do SIAN**, a equipe de atendimento tramitou, no período, **1.733 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **5.340 Requisições de documentos**.



Das **Requisições de serviço**, 94,05% se referem ao acervo textual, 3,23% ao acervo de imagens em movimento e os restantes 2,72% aos demais acervos. Quanto às requisições relativas ao acervo textual, 41,84% são de cópias digitais, 33% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), 13,68% a certidões probatórias, 5,7% de cópias em papel e os restantes 5,78% aos demais serviços (prontuário de ex-aluno, pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).

Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 96% se referem ao acervo textual. Destas, 33,91% são sobre prontuários de estrangeiro e processos de naturalização (SPMAF/Naturalização). Os demais 4% das requisições de documento se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

Os documentos mais consultados são os prontuários de estrangeiros dos Serviços de Polícia, Marítima, Aérea e de Fronteiras do Rio de Janeiro e de São Paulo e os documentos do conjunto denominado Diversos GIFL – caixas e códigos. São bastante demandados também os originais dos fundos Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores e Junta do Comércio, Agricultura, Fábricas e Navegação.

Os três serviços mais requisitados via SIAN em 2023 foram Digitalizar - disponível em rede (38,2%), Prontuário de estrangeiro (29,31%) e Extrato de certidão (13,15%).

DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JAN.-MAR. 2023⁴

FUNDOS MAIS ACESSADOS ONLINE

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	125.041
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	48.214
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	47.247
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	39.138
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	34.606
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	11.285
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	10.650
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	10.069
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	9.334
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	6.770
Estado-Maior das Forças Armadas	BR DFANBSB 2M	5.210

FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	654
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	541
Diversos GIFL - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	306
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	210
Junta do Comércio, Agricultura, Fábricas e Navegação	BR RJANRIO 7X	162
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Interior)	BR RJANRIO DI	137
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PR	BR RJANRIO BN	128
Mesa do Desembargo do Paço	BR RJANRIO 4K	119
Série Justiça - Gabinete do Ministro (IJ1)	BR RJANRIO AI	111
Supremo Tribunal de Justiça	BR RJANRIO BU	95
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	45

No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **2.349 solicitações** e **2.252 pedidos**, de janeiro a março de 2023⁵.

⁴ Fonte: SIAN

⁵ Fonte: Relatórios mensais da Equipe.

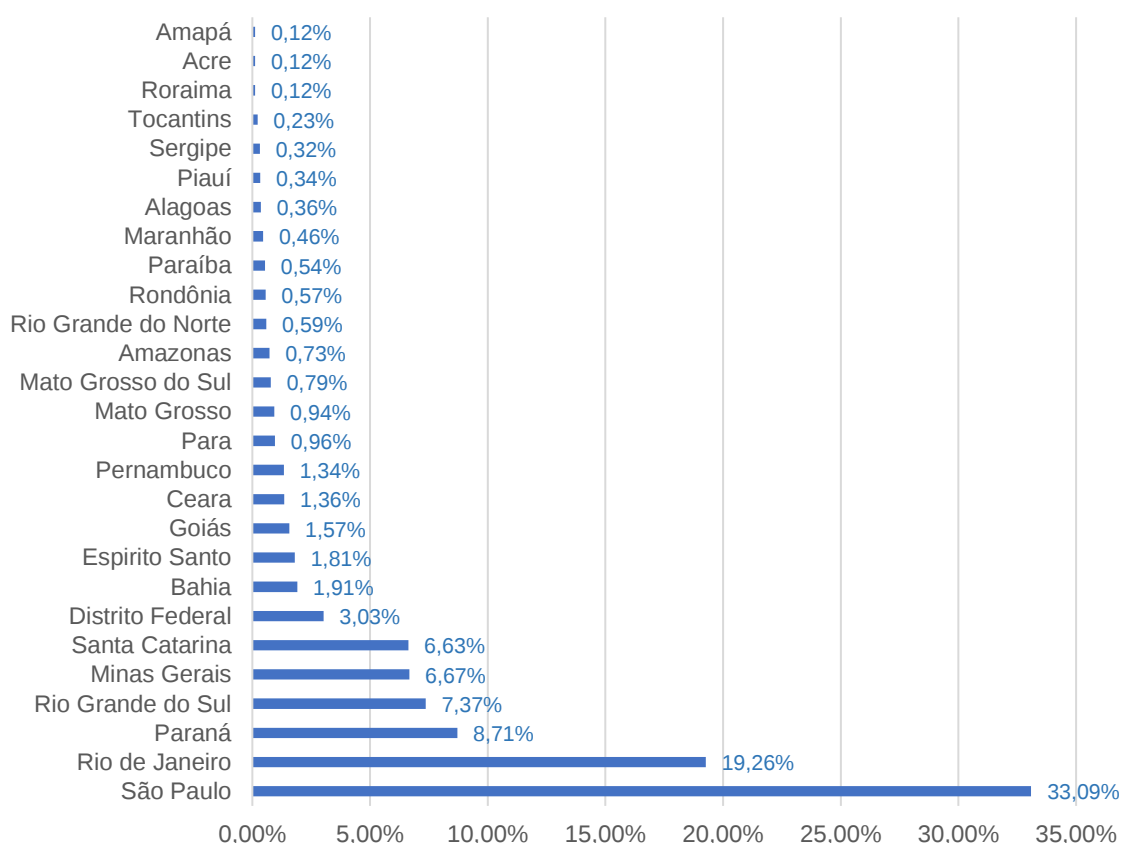
ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De janeiro a março de 2023 foram realizados **2.652.706** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número 90,5% do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram 2.931.093.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (88,7%), seguidos de canadenses (2,42%), portugueses (1,83%), e americanos (1,43%). As demais nacionalidades somam 5,42%.

Dentre os estados da Federação, os maiores acessos são de paulistas (33,09%), cariocas (19,26%) e paranaenses (8,71%).

Acessos ao SIAN por Unidade da Federação⁶



Além das bases de dados, o portal institucional oferece também sítios de pesquisa, como o MAPA - Memória da Administração Pública – produto de atividade contínua de pesquisa e monitoramento da administração pública federal, onde são sistematizados atos legais (entre leis, decretos e portarias) que criaram, extinguíram, transformaram, organizaram e reorganizaram a estrutura e o funcionamento de órgãos da administração

⁶ Fonte: Google Analytics

colonial, da administração central e da administração pública federal, do século XVI ao XX – e outras fontes sobre o acervo.

Em março de 2023, o acesso a esses sítios teve um aumento significativo, indicando maior demanda dos usuários pelas informações sobre o acervo.

Acessos aos sítios - 2023	Janeiro	Fevereiro	Março
MAPA	25.091	30.683	51.238
Que República é essa?	10.634	13.780	32.506
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	11.951	16.532	30.969
Revista Acervo	11.306	14.217	17.002
Exposições Virtuais	1.735	1.873	3.464
Temas do Brasil Oitocentista	910	1.231	1.055
MOW	683	737	922
Semana Nacional de Arquivos	88	92	176
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	103	99	114
Retratos Modernos	15	6	6
Total	62.516	79.250	137.452

PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO⁷

Com o objetivo de medir o comportamento, a opinião e a avaliação e a atitude a respeito dos serviços e produtos arquivísticos, o NEU realiza pesquisa mensal sobre a satisfação dos usuários, publicada nos veículos de divulgação institucional. A pesquisa visa desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, 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.

Os questionários são distribuídos de maneira presencial e [online](#), sendo esta última opção disponibilizada também via QRCode apresentado em cartaz nas áreas de atendimento, nas mesas das salas de leitura e no portal do Arquivo Nacional, tanto na seção [Pesquisa](#), quanto na tela inicial do [SIAN](#).

No ano de 2023, foram respondidos, de janeiro a março, **206** questionários, abrangendo três principais aspectos: perfil do usuário, características da demanda e avaliação do atendimento. O questionário tem 4 seções: Apresentação, Sobre você, Sobre sua pesquisa e Sobre seu atendimento. Está disponível em: <https://goo.gl/3RriEu>

Questionários processados

	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Impressos – Sede e DF	35	8	11	54
Online	53	39	60	152
Total	88	47	71	206

PERFIL DO USUÁRIO

A maioria dos usuários que respondem à pesquisa (64,6%) estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. A maior incidência de formação acadêmica é em Direito (17,4%), História (13,9%) e Administração (8,7%). Consequentemente, é grande a incidência de formação superior (41,7%), seguida de pós-graduação (30,6%). Há usuários de nível médio (19,4%), com ensino fundamental (6,3%) e sem escolaridade (1%). 1% não respondeu.

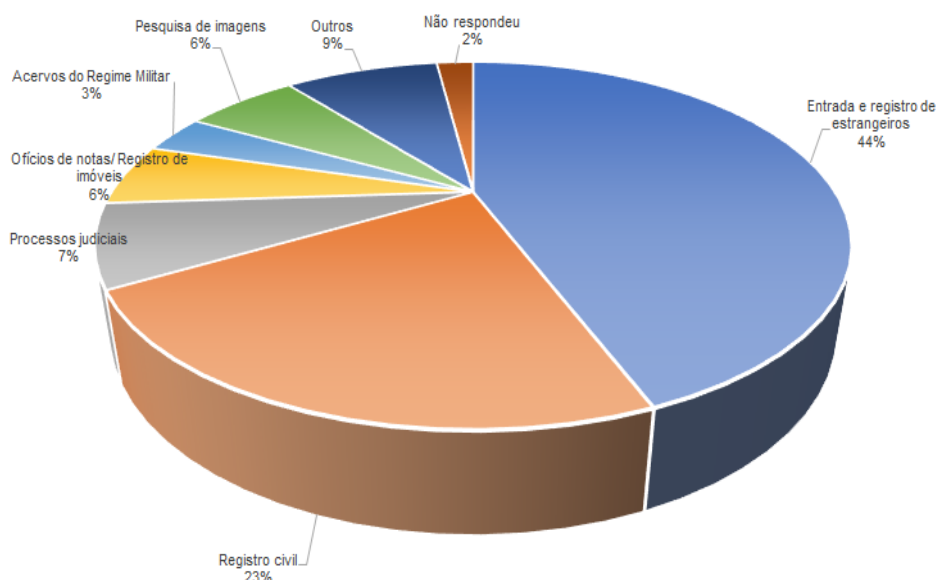
⁷ Os relatórios da Pesquisa desde 2017, com os dados e gráficos estatísticos, podem ser acessados em <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/atendimento/satisfacao>

A concentração de respondentes que estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez indica, em primeiro lugar, que o usuário tende a responder apenas uma vez à Pesquisa, quando de sua chegada à instituição. A significativa incidência de formação nas áreas de Direito e de Administração reflete a característica da demanda, predominantemente probatória com o objetivo de defesa de direitos.

Cerca de 50% dos respondentes conheceu o Arquivo Nacional por intermédio de indicação de cartórios ou pesquisa na Internet. Os demais vieram por indicação de amigos e parentes.

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

Os usuários do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (51,94%) e não em inventários impressos (6,31%), mas muitos não têm preferência (33,98%). A pesquisa no SIAN é considerada ótima ou boa por 67% daqueles que utilizaram o banco de dados, mas difícil sem o auxílio de um profissional de referência. Na sede do Arquivo Nacional, o principal objetivo da pesquisa é a Defesa de direitos (67,3%) e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (44,1%) e Registro Civil (22,6%).



Com base nestes resultados é possível afirmar que a grande demanda de pesquisa no Arquivo Nacional é a pesquisa probatória com o objetivo de defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política etc.).

A maioria dos respondentes declaram não ter solicitado serviço (47,1%), apenas informações. Dentre os serviços solicitados, 22,4% declaram ter solicitado cópia em papel (autenticada), 25,9% cópia digital, e 4,6% certidão probatória. A transcrição paleográfica não apareceu dentre os serviços solicitados.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (56,3%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (70,7%) e bom (16,4%). Apenas 12,9% consideraram regular ou ruim o atendimento na Recepção. Perguntados sobre o atendimento de referência, seja presencial ou remoto, 45,1% o considerou ótimo, 10,7% bom, 3,4% regular, 3,9% ruim e 36,9% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 34% dos respondentes, em média, os consideraram bons, 26,2% ótimos, 9,2% regulares, 5,8% ruins e 24,8% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 51,9% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 20,9% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 15,5% não recebeu o documento/informação; 11,7% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada é de 72,8% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 79,6%, refletido na maioria de notas 4 e 5 atribuídas ao serviço.

A partir de julho de 2022, foram incluídas questões sobre as instalações do Arquivo Nacional, que foram respondidas por 47% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

NOTA ⁸	LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBILIDADE	EQUIPAMENTOS	ILUMINAÇÃO	WI-FI
4	60,8%	43,6%	41,8%	54,9%	56,7%	44,3%
3	27,8%	26,6%	34,2%	34,1%	32,2%	36,7%
2	9,3%	20,2%	15,2%	6,6%	5,6%	5,1%
1	2,1%	9,6%	8,9%	4,4%	5,6%	13,9%

No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 54,4% dos usuários deixou suas observações; destas, 59,8% são positivas. Foram elogiados nominalmente os

⁸ 4 para Ótimo, 3 para Bom, 2 para Regular e 1 para Ruim

servidores: Alexandra Werneck da Silva; Anderson Luiz Martins, Andrea Margalho Mendes; Bruno Duarte Dos Santos; Cleide Ferraz Frazão; Edilson da Silva Gomes; Genílcia Cunha da Silva Guedes e Rodrigo Cavaliere Mourelle

Dentre os comentários se mantém como principais reclamações o tempo de resposta do atendimento remoto e as dificuldades encontradas na pesquisa no SIAN. A novidade no período foram as muitas reclamações sobre a refrigeração deficiente.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS

- Excelente atendimento desde a entrada, segurança, recepcionistas, atendentes da pesquisa principalmente o Bruno que fez a pesquisa, foi espetacular, o rapaz que entregou o documento também foi muito atencioso, não tenho palavras para descrever como fui bem atendida do início ao fim, parabéns para todos os funcionários envolvidos. [assinado]
- Muito bom gostaria de agradecer a todos os funcionários pelos serviços prestados. [assinado]
- Fui bem atendida, agradeço a atenção.
- Atendimento eficiente e muito positivo.
- Excelente atendimento pelo senhor Rodrigo.
- Atendimento ótimo, verificou todos os acessos e documentos, para encontrar o documento e ajudar na solução.
- Excelente atendimento, desde a entrada até o funcionário que foi solícito e gentil. Parabéns !!
- Fui bem atendida.
- Edson atendeu bem.
- Ótimo atendimento com informações detalhadas e ótimas explicação.
- Excelente atendimento. Edson que me atendeu.
- Funcionários merecem aumento de salário; ar condicionado na Sala de Consulta deficiente; atendimento por e-mail muito atencioso; visita guiada maravilhosa; se tem na avaliação Wi-Fi. Por que não viabilizar para o público e funcionários?
- Precisamos de Wi-Fi para o público.
- Profissional bem atencioso
- Edilson foi super atencioso.

- Parabéns pelas recepcionistas, todas de uma simpatia enorme. todas muito educadas e super receptivas. fui muito bem atendida por todos os funcionários do AN.
- Tive um excelente atendimento com o profissional Bruno!!!
- A atendente Andrea é competente e dedicada.
- O SIAN poderia ter filtros melhores em relação a fundos/arquivos já digitalizados.
- Seria legal se um scanner ficasse disponível aos pesquisadores, mas definitivamente não necessário.
- O wi-fi [na Regional do DF] é bom em geral, mas eu não consegui me conectar ao Dropbox com ele, entre outros serviços.
- Todos foram muito solícitos e atenciosos. O atendimento foi excelente; que bom se todos os arquivos no mundo fossem assim. Parabéns e continuem o ótimo trabalho!
- Simpatia e cordialidade dos atendentes. Comprometimento com o trabalho e persistência na busca. Parabéns!!!
- Bruno, Andréa, Alexandra me atenderam excepcionalmente bem!
- Tivemos um excelente atendimento pelo funcionário Rodrigo.
- Em suma, gostei de toda a experiência dentro das instalações, desde a segurança da região e do atendimento. No entanto, vale muito a pena ressaltar um ponto bastante negativo e que facilmente pode ser solucionado do atendimento. Tive que pesquisar alguns documentos e cada pesquisa durava pelo menos 5 minutos, o que poderia ser muito menos. Isso causou bastante constrangimento a todos. O melhoramento da velocidade da internet seria, portanto, de grande valia para o atendimento. Obrigado!
- Excelente o atendimento da profissional Genílcia. Parabéns.
- Se faz necessário a refrigeração, para o bem estar do ambiente de trabalho dos funcionários. Para se trabalhar com a organização e busca de informações, dados e documentos é preciso “estar motivado mentalmente”, pois nossa mente deve estar sã, com foco atencional em dia! Ioga, ginástica laboral, hora do café, dar uma volta no pátio lindo, etc.
- Bom atendimento, funcionário possui conhecimento e pode atender e orientar corretamente.

- Gostaria de deixar registrado o elogio referente ao servidor público (atendente do Arquivo), ele é competente, atencioso, educado, prestativo, constituindo um motivo de orgulho ao Arquivo Nacional.
- O lugar é uma sauna, precisa urgente de um ar condicionado, saí 2 kg mais magra e desidratada. Por favor providenciem ar condicionado urgente, isso é maltrato aos pesquisadores.
- Os funcionários da Recepção principal são mil.
- Quero agradecer e elogiar o excelente atendimento acima de qualquer expectativa, prestado pela servidora Sr^a. Cleide, que com esmero atendeu muito bem, orientou e ajudou em minha solicitação de pesquisa. Imensamente grato! Muito obrigado!
- O atendimento [no DF] foi excelente. Apenas seria útil a informação de caixas que não existem ou seções, para maior esclarecimento aos pesquisadores.
- comentário e/ou sugestões sobre o atendimento.
- Como ir pessoalmente e qual a melhor forma de achar o que quero?! No caso registro casamento ou chegada na hospedaria
- Personne très compréhensive, patiente, et aide appréciée, très réactive et rapide pour donner les réponses et les renseignements attendus, très satisfaite de mes contacts avec le personnel des archives
- A resposta à pesquisa foi rápida e objetiva. Apesar de o AN não ter o documento que preciso, é ótimo não precisar passar um tempo prolongado esperando uma resposta. Obrigada!
- Atendimento rápido e explicativo ao solicitado.
- Ágil a resposta
- MELHORAR O CAMINHO PARA OS ARQUIVOS DE ENTRADA DOS ESTRANGEREIROS
- Não realizei pesquisa presencial. Pelo computador a pesquisa é complexa devido às notações dos fundos. Os tutoriais não são bons. E, não sei porque, o serviço por computador deixou de funcionar no sábado após as 20h. De qualquer modo, acho um avanço que seja possível fazer a pesquisa por computador.
- Ainda não consegui fazer pesquisa do bisavô português, só tenho nome dele, nada/maisManoel Pereira da Rocha e esta certidão minha avó Mercês Pereira do Rocha...em s/p
- abração!

- Tudo ótimo e quase incrível que eu tenha achado o processo de meu avô (de 1947!!!!!!). Só levou muito mais tempo do que eu gostaria. Fora isso, irrepreensível!!
- Eu não tenho a certeza de que o acervo abrange todo território. Fiquei com a impressão de ser só docs. referentes ao RJ e BSB.
- Ainda não pesquisei nada e vocês já me obrigaram a preencher esse formulário
- O Arquivo Nacional está de parabéns com a agilidade do atendimento online. Já estive algumas vezes na sede física do Arquivo no Rio de Janeiro, mas fiquei impressionado com a qualidade do atendimento online via portal. Ótima surpresa.
- O atendimento do Bruno foi ótimo.
- Muito bom o atendimento virtual. O sistema de busca do SIAN eh confuso e nao eh muito intuitivo
- Através de e-mail, O Fala.br me enviou resposta automática e me redirecionou para o link do SIAN, após seguir todos os passos nada encontrei. Utilizei um endereço de e-mail para contato que estava no corpo do e-mail original. Recebi outro e-mail automático dizendo que o e-mail informado será desativado, como pode? Após seguir novas instruções do segundo e-mail, não encontro como enviar o meu pedido de ajuda. O seu sistema é arcaico e difícil de navegar, tudo contém códigos que só vocês sabem o que significa, não é um "user friendly" pq o usuário tem que saber o que significa tudo? Navegar no SIAN requer muita paciência e persistência pra entender o que se deve fazer, cansativo, se leva horas pra pesquisar algo e mesmo assim não se sabe se o SIAM tem o documento ou não, desculpas, não dá, tudo é muito difícil
- Atendimento bom, estou me adaptando ao sistema de pesquisa virtual.
- Sem comentários
- Fui atendido, nos setores da Biblioteca Nacional, por intermédio do atendimento a distância. Não conheço o prédio físico, seja do arquivo Nacional ou da Biblioteca Nacional e é por isso que não posso avaliar o item 4 deste questionário. No que tange ao levantamento de dados sobre a minha pesquisa, um site fundamental foi o da Biblioteca Nacional, por intermédio do ícone catálogo, no qual clicava, como palavra chave, os topônimos ligados à abrangência de minha pesquisa (municípios vizinhos, entre outros). Entrando no site ficava fácil localizar essas referências, clicando catálogo, e, em seguida o topônimo desejado. Com a mudança da formatação do site tive problemas para localizar as referências que já tinha conseguido. Esse problema foi resolvido quando descobri que o site antigo ainda funcionava.

- Desrespeito com o usuário, enviei e-mail de consulta, levaram 2 meses para responder informando que o atendimento só pode ser presencial. Considerando que resido em outro Estado poderiam, pelo menos, serem mais céleres na resposta; assim eu buscaria outros meios e não perderia tanto tempo.
- Minhas pesquisas foram virtuais. Não tenho como avaliar estas perguntas finais.
- ESPERO CONSEGUIR O QUE PROCURO
- Avaliei as condições do prédio para concluir as etapas aqui, porém, meu atendimento foi totalmente à distância, e eu nunca estive presente na sede do arquivo nacional
- Bom atendimento do senhor ANDERSON LUIZ MARTINS, entretanto finalizou o chamado antes mesmo que eu pudesse interagir agradecendo e verificando a possibilidade de me enviar cópias impressas e autênticas.
- Demorou três meses a obter resposta ao pedido de prontuário de estrangeiro
- Bom dia , eu não fui até o acervo e sim pela internet e queria obter informações do meu bisavô Vincenzo Iorio e Antonietta Lauria para que eu possa da entrada na cidadania. Desde já agradeço a gentileza.
Não consegui acessar a base documental da Inspetoria Geral de Terras e Colonização e nem a da Polícia da Corte.
- Ótimos funcionários, atendimento excelente e exemplar, tanto pela plataforma de pesquisa quanto por telefone, sendo totalmente solícitos e prestativos para a resolução das demandas a eles incumbidas pelo cidadão.
- Tudo perfeito, o atendimento é exemplar e excelente
- Os funcionários do Arquivo Nacional e do SIAN estão de parabéns, prestativos, educados, solícitos e conseguiram atender as minhas demandas. Muito obrigado pelo trabalho efetuado, com certeza ajudaram no meu processo de buscas por documentos para a cidadania alemã.
- Très satisfaite des réponses des archivistes
- o atendimento online foi impecável, mas a pesquisa não foi realizada dentro de 40 dias. eu, sozinha, consegui localizar a informação que buscava e até o registro civil da Espanha já enviou a certidão de nascimento que eu precisava. resumindo: demorou demais.
- Como frequento há algum tempo, já sei quais funcionários(as) são competentes e interessados(as). Porque alguns não sabem ou não querem ter trabalho de pesquisar.

- As respostas foram por e-mail, mas está ótimo.
- Meu atendimento foi remoto, esclarecedor. Obrigado!
- Eu preciso localizar os registros dos meus bisavós Maria pazim e Juliem Leseux.
- Estou surpreso com as informações recebidas, não esperava tanto.
- Minha pesquisa 2022S6345 foi solicitada em 13/12/2022, ANTES da publicação da PORTARIA AN Nº 104, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2022. No dia 07/02/23 minha pesquisa foi simplesmente encerrada e reaberta, para me cobrar uma GRU de R\$ 19,00 instituída por essa portaria. Um real por página. Para piorar, das 19 páginas enviadas, apenas as páginas de 1 a 9 correspondem a pessoa pesquisada. As páginas de 10 a 19 SÃO DE OUTRA PESSOA!!!! Fui cobrada por algo que sequer se refere a minha solicitação. Um completo absurdo.
- Muito bom esse serviço, consegui recuperar documentos do meu avô alemão, que não existiam em lugar nenhum. Graças a esse serviço consegui localizar todos os documentos do meu avô.
- I want to access the National Archives of Brazil to pursue further research on immigration to Brazil from Syria for the year preceding 1912. However, when I tried to register as a user for the Archives, the system asks for my birthdate which I entered but continues to remain blank after I enter the information. Also, the registration page asks for a number and type of document. I don't what type of number and document is required. All that I am trying to do is to access the immigration records of Syrians who immigrated to Brazil before 1912 and I want to access Arabic language newspapers published in Brazil specifically from April 15 to May 31, 1912.
- obrigado e ótima quinta-feira a todos!
- Eu fiz uma (solicitação n. 2023S1031) de certidão de desembarque em papel. Porém o atendente finalizou a solicitação por falta de informações. Mas as informações estavam todas na solicitação, inclusive o arquivo com a lista de passageiros estava em anexo ao pedido. Deveriam ter mais atenção com as solicitações feitas a distância que já são muito demoradas.
- Como não há perguntas relacionadas especificamente ao Atendimento a Distância (indago o motivo de tal facto), as respostas que dei acima não se referem ao Atendimento Presencial, mas sim aplicam-se ao ruim Atendimento a Distância que o AN atualmente presta. Uma solicitação simples de reprodução de documento, com poucas páginas e com os dados completos e exatos de localização do mesmo no

acervo, leva mais de 2 meses para a sua conclusão. Após o pagamento da GRU, o cliente precisa esperar mais 10 dias (!!!), além de COBRAR a situação atual ao Atendimento a Distância, para poder ter a solicitação concluída! Por favor, coloquem mais funcionários competentes e engajados para servirem melhor ao Atendimento a Distância pois estão em jogo VIDAS e seus FUTUROS, vinculados à rapidez na obtenção das informações consultadas!

- Fiz um pedido. A resposta foi uma “já formatada” para despachar! O site funciona mal ao nível que quero! Nenhuma ajuda porque resposta formatada! Após 3 h de andar para trás e para a frente no site.... Voltei mesmo com a resposta... á estaca Zero! Enfim....
- nunca fui a sede, sempre pesquisei pelo site, em todas as 3 pesquisas, fui bem atendido, sempre recomendo os serviços a outras pessoas q estão em busca de documentação. ótimo trabalho!!!
- Estivemos no Arquivo em agosto de 2022 solicitamos a reprodução digital de uma documentação que nos interessa. Mas até o momento não recebemos. No caso só meu esposo, Márcio Ramon Campelo Ramos é mais grave pq ele depende dessa documentação para qualificar o mestrado que precisa fazer até junho deste ano. Como podemos conseguir? Por favor nos oriente. Att. [ass.]
- As críticas referem-se ao Atendimento a Distância, que deveria ter uma ou mais seções separadas neste Questionário, em vez de opção somente para atendimento presencial. Enfim, mais uma vez, levei 75 dias para receber uma resposta NEGATIVA de que um determinado Prontuário de Registro de Estrangeiro NÃO está no acervo do AN, mesmo estando disponível a FICHA de Registro de Estrangeiro. Parece que ficaram protelando dar-me logo essa resposta negativa e fui obrigado a recorrer à intervenção do Serviço de Ouvidoria e Informação ao Cidadão para poder, finalmente, receber uma satisfação. Esta veio com as desculpas de sempre: muito volume de trabalho e poucos técnicos para darem conta do serviço. Se a situação é esta, nada como um melhor Gerenciamento dos Recursos Humanos de maneira a priorizar o atendimento dos setores que estão reclamando, não é mesmo? Muito melhor do que tentar eximirem-se da responsabilidade e dizer que tudo é assim mesmo! Assim, o Brasil não vai para a frente!
- Grazie di tutto
- Me quiero registrar pero no se como hacerlo
- Eu não posso fazer o cadastro. A página tem um erro.
Microsoft VBScript runtime error '800a01ad'

ActiveX component can't create object: 'BotDetect.Captcha.3'
/sianex/consulta/BotDetect/CaptchaClass.asp, line 32

- Nada a reclamar
- Sugiro digitalizar o quanto antes os prontuários e processos de naturalização.
- Infelizmente nunca estive no Arquivo Nacional, mas sempre estou pesquisando pela internet. Os serviços prestados pelo Arquivo é fantástico e reconheço como um serviço essencial para os brasileiros e estrangeiros. Obrigado pelos serviços prestados e pela dedicação de cada membro da equipe e terceiros que trabalham no Arquivo Nacional.
- Atendimento excelente desde a recepção até aí atendente! Para melhorar, só colocar um Wi-Fi. No mais tudo muito bom!
- Muito bom
- Atendentes online super atenciosos e rápidos. Excelente atendimento
- Parabéns pelo excelente acervo, competência na condução dos trabalhos equipe nota 10.
- Esperei por mais de 8 anos para receber o que pedi, nos tempos de pedido por email.
- As avaliações acima referem-se exclusivamente ao serviço de Atendimento A DISTÂNCIA. Esse formulário deveria separar as avaliações do Atendimento Presencial do Atendimento a Distância. Este último é extremamente deficiente! Para uma reprodução digital de um Prontuário de Registro de Estrangeiro, com o fornecimento dos dados exatos da Ficha de Registro do Estrangeiro em questão, o usuário tem de esperar mais de 80 (OITENTA) DIAS para a conclusão do atendimento! As desculpas dadas são risíveis e não convencem! Oxalá a nova Diretora do Arquivo Nacional consiga resolver esse problema crônico que obstaculiza a vida das pessoas, muitas idosas, e que dependem dessas informações para a instrução dos processos de nacionalidade estrangeira para si e para seus filhos!
- Abração
- Ainda não utilizei o serviço presencial.
- Agradeço pelo atendimento.
- É a primeira vez que estou conseguindo acessar a vossa página Institucional, não tenho como avaliar o que não conheço, observem os campos da vossa pesquisa, estou online e não presencial, não tenho como avaliar a recepção no atendimento, as instalações, não conheço pessoalmente esta bela e longa Instituição, tive

dificuldade para cadastrar, e agora consegui entender porque, tantas pessoas desistem e evitam pesquisar.

Quem elaborou e programou a vossa pagina/site/sítio, cumpriu uma metodologia simples para os PHD das Ciências da Computação, todavia, de difícil entendimento aos muitos leigos e pesquisadores que buscam encontrar respostas nos documentos de papéis antigos, tendo que aprender a decifrar e decodificar a leitura antiga através da Paleografia, e confesso a vocês, aprendi a lê os documentos do AHU-CU, e aprendi à admirar a quantas informações ainda permanecem escondidas no alçapão do tempo, tais quais, tesouros escondidos aguardando serem decifrado para compor mais lacuna do conhecimento.

Se puderem me orientar como navegar nos vossos arquivos desde 1640 até 1841, desde já externo minha gratidão.

Palmas Tocantins Brasil, 26 de março de 2023. [ass.] [email]

- Fui bem atendida, mas não achei o que fui procurar
- Não consegui obter as certidões no presencial
- Obrigada pela atenção e orientações
- Deveria ter mais imagens para exibir
- Sou um historiador estrangeiro, de nacionalidade portuguesa, com farta obra publicada em Lisboa, e nas vezes que entrei há cinco ou seis anos no Arquivo Nacional fiquei chocado com tudo quanto vi. Deficiente atendimento, diria mesmo negligência contumaz dos funcionários, visivelmente enfadados com tudo quanto se lhes requeria, até um sem-número de outras cenas menos aceitáveis numa instituição pública. Um desmazelo total. Nada do velho e prestigiado Arquivo Nacional que conheci na década de 1970, onde efetivamente dava prazer pesquisar. O atendimento na sala de leitura era primoroso. Todas estas boas qualidades, no entanto, se evaporaram com o tempo. Simplesmente deixei de pôr os pés no Arquivo, e o mesmo triste exemplo se aplica aos restantes arquivos do Rio de Janeiro, incluindo a Biblioteca Nacional.
- Dados informados: Domenico Dal Fiume chegada Vapor Bretagne 27/02/1889 Rio de Janeiro Ilha das Flores. Página 60 do arquivo anexo da lista de bordo. Com arquivo em PDF da lista de bordo original.

RESPOSTA: Edilson da Silva Gomes

Senhor(a). INFORMO QUE para a emissão da certidão de desembarque, é necessário informar, além do nome do estrangeiro, as referências encontradas nos documentos visitados por V. S., como nome da embarcação, notação da mesma,

data de chegada, porto, e número de ordem e página onde foi localizado o estrangeiro. TENDO EM VISTA o fato de sua solicitação não poder ser atendida, por falta de dados que nos possibilite fazer a localização do estrangeiro imigrante, quero informar que esta solicitação está sendo finalizada. Quaisquer dúvidas, encaminhar mensagem eletrônica a [atendimentopresencial@an.gov.br]. Uma das respostas mais retardadas que já obtive.

- Muito bem atenciosos, parabéns
- A solicitação foi feita em novembro e só agora em março recebi a cópia do documento.
- Abração
- Eu não vondeguir
- Adoro vocês! Gostei muito!
- Bom
- Gostei muito do atendimento do Sr. Edilson. Entretanto, as bases para consulta são muito pouco intuitivas. Entendo que seria melhor disponibilizar os índices para o público-geral, nem que fosse em PDF, pois isto reduziria a necessidade de ter que abrir uma solicitação para solicitar a pesquisa. Vejo que o AN está se esforçando em ampliar o acesso, mas acredito que o melhor caminho seria divulgar tudo o que tem, para então, realizarmos a solicitação.
- Obrigada!
- Sempre sou muito bem atendido mesmo sendo online