

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**

**ABRIL A JUNHO**

**2023**

Rio de Janeiro  
2023

## SUMÁRIO

---

APRESENTAÇÃO .....	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO .....	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – ABR.-JUN. 2023.....	6
ESTATÍSTICAS DE ACESSO .....	7
PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	9
PERFIL DO USUÁRIO .....	10
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	11
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO .....	12
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	13

## 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.

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.

Com a entrada em vigor do Decreto n.º 11.345, de 1º de janeiro de 2023, revogado pelo Decreto nº 11.345, de 1º de janeiro de 2023, a Equipe de Estudos de Usuário deixa de existir formalmente, mas mantém sua atuação 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, são apresentados os resultados – de abril a junho de 2023 – da coleta e análise de dados de acesso 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 Diretoria de Processamento Técnico, Preservação e Acesso ao Acervo.

## ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO

---

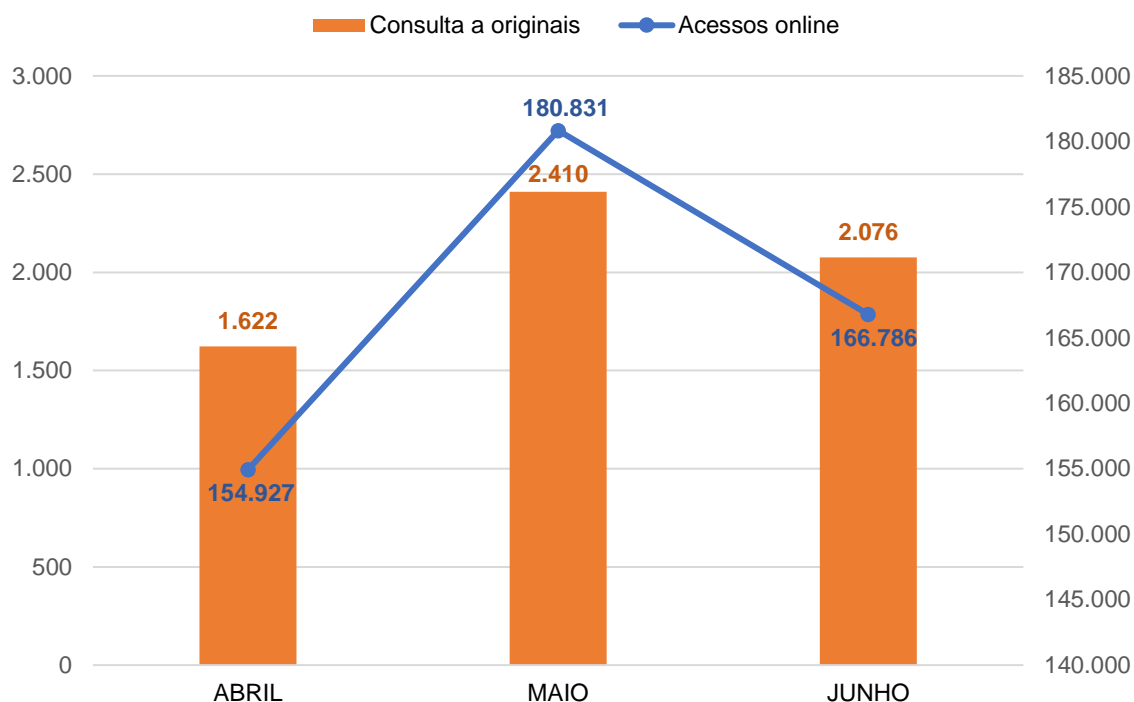
O Arquivo Nacional tem como missão promover o acesso público ao acervo documental sob sua guarda, orientando os usuários na utilização das bases de dados e instrumentos de pesquisa produzidos pela instituição, além de supervisionar a consulta aos originais. O cidadão tem acesso a este acervo de maneira 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 abril a junho de 2023, foram atendidos **5.442** usuários e acessados **509.088** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **3.151.119** 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, **1.397 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **6.108 Requisições de documentos**.



Das **Requisições de serviço**, 94,85% se referem ao acervo textual, 2,58% ao acervo de imagens em movimento e os restantes 2,57% aos demais acervos. Quanto às requisições relativas ao acervo textual, 40,6% são de cópias digitais, 35,85% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), 14,34% a certidões probatórias, 3,55% de cópias em papel e os restantes 5,66% aos demais serviços (prontuário de ex-aluno, pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).

Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 96,12% se referem ao acervo textual; os demais 3,88% se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

Os documentos mais consultados são as relações de vapores da Divisão de Polícia, Marítima, Aérea e de Fronteiras e os documentos do conjunto denominado Diversos GIFL – caixas e códices. São bastante demandados também os originais dos Serviços de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras, de São Paulo e do Rio de Janeiro, e os representantes digitais dos fundos Correio da Manhã e Serviço Nacional de Informações.

Os três serviços mais requisitados via SIAN, de abril a junho de 2023, foram Digitalizar - disponível em rede (38,22%), Prontuário de estrangeiro (30,64%) e Extrato de certidão (13,71%).

## DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – ABR.-JUN. 2023<sup>1</sup>

### FUNDOS MAIS ACESSADOS ONLINE

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	111.823
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	51.098
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	50.034
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	44.113
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	36.951
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	19.277
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	8.212
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	6.664
Serviço de Censura de Diversões Públicas - RJ	BR RJANRIO TN	4.147
Divisão de Segurança e Informações do Ministério da Justiça	BR RJANRIO TT	3.375

### FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	521
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	421
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	396
Juízo de Órfãos e Ausentes da Segunda Vara	BR RJANRIO ZM	173
Pretoria Criminal do Rio de Janeiro, 6 (Freguesia de São Cristóvão e Engenho Novo)	BR RJANRIO 71	139
Gabinete Civil da Presidência da República	BR RJANRIO 35	138
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	126
Junta do Comércio, Agricultura, Fábricas e Navegação	BR RJANRIO 7X	119
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Interior)	BR RJANRIO DI	108
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO 5D	99

No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **1.762 solicitações** e **1.481 pedidos**, de abril a junho de 2023<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Fonte: SIAN

<sup>2</sup> Fonte: Relatórios mensais da Equipe.

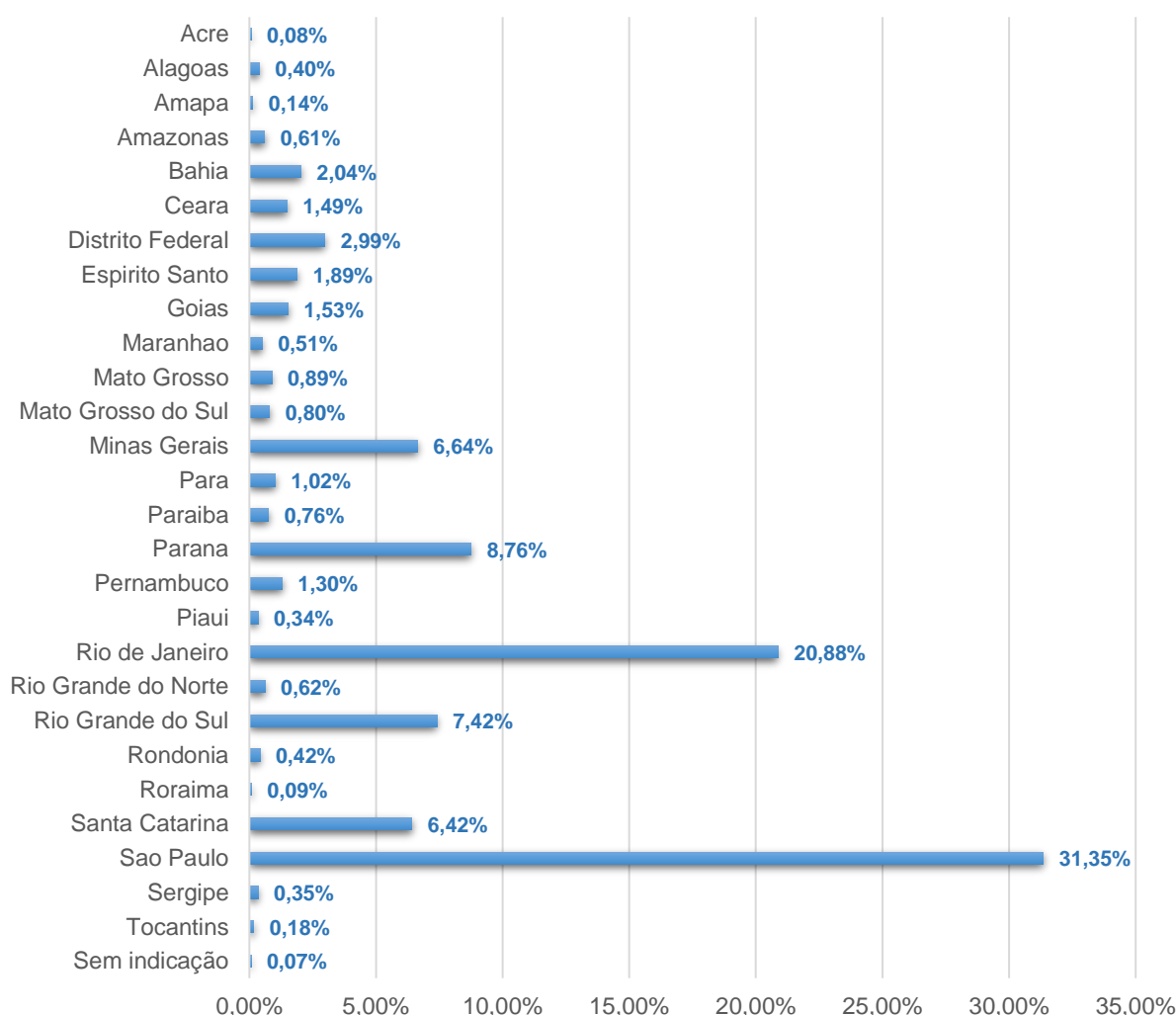
## ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De abril a junho de 2023 foram realizados **2.819.951** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número 89,49% 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 (89,03%), seguidos de portugueses (1,79%), canadenses (1,65%), e americanos (1,53%). As demais nacionalidades somam 6%.

Dentre os estados da Federação, os maiores acessos são de paulistas (31,35%), cariocas (20,88%) e paranaenses (8,76%).

### Acessos ao SIAN por Unidade da Federação<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Fonte: Google Analytics

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

No segundo trimestre de 2023, se manteve a projeção de aumento de acesso a esses sítios (434.105), em relação ao primeiro trimestre (279.218), indicando maior demanda dos usuários pelas informações sobre o acervo.

<b>Acesso aos sítios</b>	<b>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>
<b>MAPA</b>	46.517	57.845	51.394
<b>O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira</b>	27.894	36.069	29.056
<b>Que República é essa?</b>	25.035	30.168	27.280
<b>Revista Acervo</b>	20.074	24.297	19.730
<b>Semana Nacional de Arquivos</b>	4.799	10.641	5.606
<b>Exposições Virtuais</b>	2.540	3.422	3.556
<b>Temas do Brasil Oitocentista</b>	1.112	1.526	1.702
<b>MOW</b>	1.039	1.184	1.153
<b>Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira</b>	129	193	123
<b>Retratos Modernos</b>	9	7	5
<b>Total</b>	<b>129.148</b>	<b>165.352</b>	<b>139.605</b>



## PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO<sup>4</sup>

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 abril a junho, **140** 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

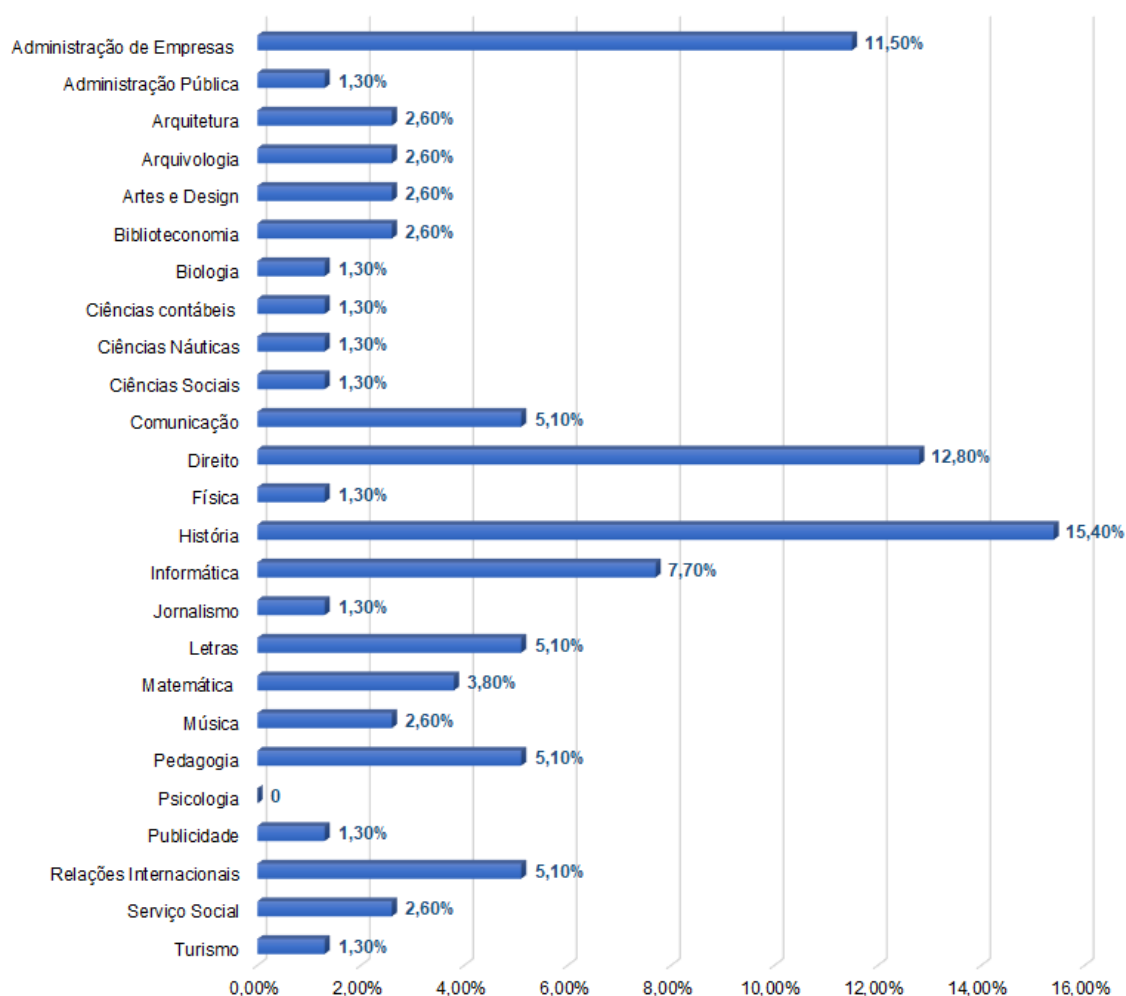
	Abril	Maio	Junho	Total
<b>Impressos – Sede e DF</b>	12	13	4	29
<b>Online</b>	35	44	32	111
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>57</b>	<b>36</b>	<b>140</b>

<sup>4</sup> 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>

## PERFIL DO USUÁRIO

A maioria dos usuários que respondem à pesquisa (64,3%) estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez. A maior incidência de formação acadêmica é em História (15,4%), Direito (12,8%) e Administração (11,5%). Consequentemente, é grande a incidência de formação superior (42,9%), seguida de pós-graduação (29,3%). Há usuários de nível médio (18,6%), com ensino fundamental (5,7%) e sem escolaridade (1,4%). 2,1% não respondeu.

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.

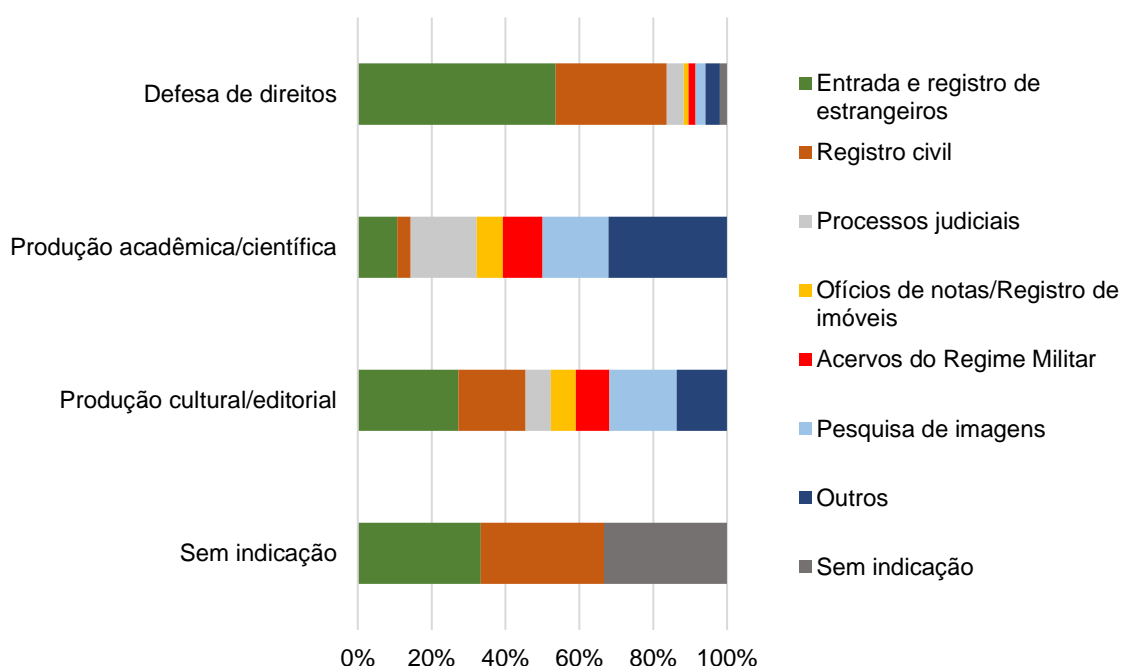


Cerca de 50% (49,53%) dos usuários que indicaram como conheceram o Arquivo Nacional declararam tê-lo feito por intermédio de indicação de cartórios ou pesquisa na

Internet. Os demais vieram por indicação de amigos, professores ou outras entidades, como Museu da Imigração ou Polícia Federal.

## CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

Os usuários do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (50,35%) e não em inventários impressos (12,77%), mas muitos não têm preferência (28,37%). 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. 71,2% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (46,3%) e Registro Civil (26,9%).



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.).

Boa parte dos respondentes declara não ter solicitado serviço (45,2%), apenas informações. Dentre os serviços mais solicitados estão cópia digital (32,3%), cópia em papel (20,2) e certidão probatória (2,4%). A transcrição paleográfica não apareceu dentre os serviços solicitados.

## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (50%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (75,7%) e bom (14,3%). 10% dos respondentes consideraram regular ou ruim o atendimento na Recepção. Perguntados sobre o atendimento de referência, seja presencial ou remoto, 47,1% o considerou ótimo, 11,4% bom, 1,4% regular, 5% ruim e 35% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 33,6% os considerou ótimos, 30% bons, 9,3% regulares e 5,7% ruins; 21,4% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 57,9% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 11,4% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 20,7% não recebeu o documento/informação; 10% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada é de 69,3% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 78,9%, 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 50% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

NOTA <sup>5</sup>	LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBILIDADE	EQUIPAMENTOS	ILUMINAÇÃO	WI-FI
4	75%	50,8%	54,2%	67,7%	64,1%	58,6%
3	14,7%	20%	25,4%	13,8%	23,4%	17,2%
2	5,9%	20%	11,9%	15,4%	9,4%	10,3%
1	4,4%	9,2%	8,5%	3,1%	3,1%	13,8%

No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 62,1% dos usuários deixou suas observações; destas, 72,4% são positivas. Foram elogiados nominalmente os servidores do atendimento: Alexandra Werneck da Silva; Anderson Luiz Martins, Andrea Margalho Mendes; Bruno Duarte Dos Santos; Claudia Maria Firmo Gonçalves, Denymar SantAnna Mauricio, Edilson da Silva Gomes; Mariana Lambert Passos Rocha, Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos e Rodrigo Cavaliere Mourelle. Receberam também elogios nominais as recepcionistas Ana Lídia Mendonça e Isis Maria Ricardo e a servidora da equipe de limpeza Dalva Conceição da Silva.

<sup>5</sup> 4 para Ótimo, 3 para Bom, 2 para Regular e 1 para Ruim

Dentre os comentários aparecem como principais reclamações o tempo de resposta do atendimento remoto e as dificuldades encontradas de cadastro para acesso ao SIAN, tanto no que diz respeito ao acesso gov.br como quanto ao cadastro de estrangeiros. Foi também sugerida maior divulgação dos serviços oferecidos, como a transcrição paleográfica.

## **COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS**

---

- É a primeira vez que pesquiso no Arquivo Nacional, por isso não tenho experiência para expor
- O sistema de atendimento à distância É PÉSSIMO. Já enviei N e-mails pedindo orientação sobre determinada circunstância e NADA até hoje. Não tenho esperança que esse e-mail vá surtir grandes efeitos, mas enfim...a esperança é a última que morre.
- abração e muito obrigado
- No atendimento via e-mail o atendimento é excelente, 10 pois todos são rápidos e a qualidade de informações muito boas. Parabéns a todos que fazem o Arquivo Nacional do DF.
- Satisfeita, obrigada
- Sugestões: Esclarecer previamente, nos primeiros contatos, sobre valor, disponibilidade de documentos e prazo, além de atualizações mais frequentes durante a solicitação. Ficar meses sem notícias, pode ser angustiante.
- Funcionários muitos atenciosos.
- Sabem, eu acho que só poderiam deixar acessar o conteúdo do SIAN só logando pelo email, não precisa botar CPF.
- Sempre tenho muita insatisfação com o atendimento do pessoal do arquivo nacional aí de Brasília. Sempre peço para escanear a foto que consta no documento, peço isso em nome do valor sentimental. E nunca sou atendido.
- O atendimento enviado por email foi mais claro e didático do que o presencial
- As notas sofríveis acima referem-se ao ATENDIMENTO A DISTÂNCIA. É inconcebível que o usuário do Arquivo Nacional tenha de esperar 90 dias para receber uma cópia digital de um Prontuário de Registro de Estrangeiro tendo fornecido os dados de localização completos e exatos. É angustiante ver que o

status 'Pesquisando' dura uns 75 dias, depois mais 15 dias para receber a GRU para o pagamento da cópia digital. Oxalá a nova Diretora do AN consiga resolver essa extrema deficiência no setor de Atendimento a Distância!

- Nada a declarar apenas agradeço o trabalho dos funcionários do AN.
- As notas sofríveis acima referem-se ao ATENDIMENTO A DISTÂNCIA. Novamente, precisei esperar quase 4 MESES para poder receber uma simples cópia digital de poucas páginas de um Prontuário de Registro de Estrangeiro. Isto significa uma pesquisa genealógica PARADA, sem poder avançar com novos dados, porque o Atendimento a Distância demora DEMAIS para concluir o serviço. É inconcebível que o usuário a distância do Arquivo Nacional tenha de esperar esse tempo ABSURDO para receber uma cópia digital de um Prontuário de Registro de Estrangeiro tendo fornecido os dados de localização completos e exatos. É angustiante ver que o status 'Pesquisando' dura quase 3 MESES, depois mais 15 dias para receber a GRU para o pagamento da cópia digital. Oxalá a nova Diretora do AN consiga resolver essa extrema deficiência no setor de Atendimento a Distância!
- Equipe muito prestativa. Parabéns!
- Super bem atendido!
- eu só quero uma tabela de temporalidade dos documentos guardados no arquivo de órgãos públicos.
- A atendente Cláudia foi muito atenciosa, esclareceu tudo e enviou rapidamente o material. Um excelente serviço, sem dúvida!
- estou mandando todas as informações que o atendente solicita e mesmo assim ele copia e cola a mesma coisa, e algo que esta insuportavelmente irritante! ele pede o seguinte.

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.

estou mandando

Nome do imigrante: José Domingues Matheus que também assinava José

Domingues Pai: Sebastian Domingues Chacon Mãe :Rosalia Matheus Ayala Chegou

no Brasil em 20/02/1901 – com 12 anos de idade. – Vindo de Málaga – Espanha – No Vapor chamado Les Andes, desembarque em Santos. Registro do vapor - Ordem 4 – observações 1974. Esta na página 11 do arquivo em anexo (como filho de sebastian domingues chacon) Registro da hospedaria do imigrante - Livro 067 – Pagina 092 – Família 11169.

falta só eu sair de casa e eu mesma ir busca a informação que gostaria de pagar e conseguir.

- Minha pesquisa foi por meio eletrônico, mais do que uma vez, TODAS são tratadas com prazo MUITO, muito longo e ineficiência de comunicação eletrônica (NÃO recebimento em tempo das respostas dos atendentes) serviço muito à desejar... Contudo, após minha reclamação, em minutos, um funcionário competente e abençoado (Edilson da Silva Gomes, #2023S2275), reparou o infortúnio do serviço imperfeito. Espero poder ajudar com o comentário, fico à disposição e torço para que este Órgão possa se aprimorar e ajudar os cidadãos. Agradeço cordialmente.
- Abraço e muito obrigado, queridos!
- Eu já pedi várias vezes documentos e também uso o SIAN há muitos anos. Continuem assim, vocês são parte do meu orgulho de ser brasileiro. (Quem me dera tudo que eu preciso estivesse aí!) Abraço!
- Gostei muito do atendimento e orientações que precisei.
- Ainda não achei documentos
- Um atendimento excelente, me responderam rápido, sanaram meu problema de forma muito rápida também.
- O resultado foi muito positivo, mas tive que contar com a ajuda de sites internacionais para começar a desvendar informações que foram cruciais para conseguir avançar com a pesquisa. A falta de indexação mais precisa e uma plataforma de pesquisa pouco intuitiva dificultaram o meu processo e para ter sucesso tive que ter muita resiliência no momento em que tudo depende só do usuário. Quanto ao atendimento humano que recebi, só tenho elogios
- Bruno foi cordial e competente
- Parabéns as Recepcionistas todas muito educadas e atenciosas. Favor valorizar as recepcionistas deste lugar, principalmente a Isis e Ana.
- Atendimento excelente desde a recepção até o rapaz que me atendeu, todos gentis e solícitos, simpáticos e de excelente profissionalismo.

- Adorei o atendimento recebido das recepcionistas, são ótimas e muito educadas. Os funcionários também muito atenciosos.
- Fui bem atendida. Todos os funcionários muito bem-preparados, educados e muito prestativo. Fiquei realmente surpresa com o nível do atendimento. Não acessei o wi-fi.
- Quanto ao atendimento: desde a recepção quanto ao tempo de espera, fiquei satisfeito
- Muito bem atendido.
- O Sr. Rodrigo me atendeu muito bem, me informando claramente de todos os procedimentos
- Quando vejo a qualidade do ser humano na questão de melhorar e suavizar as dores da dúvida, da falta de habilidade para um atendimento em questões que lhe foram sempre duvidosas, ver e ter a certeza de uma amorosa recepção no contato da pessoa e aceitação cultural por estes especialistas de grande compreensão e disponibilidade. Parabenizo esta instituição pela qualidade, educação no saber receber e transmitir uma paz que conforta aqueles que precisam de bom atendimento.
- Muito bom
- A atendente Alexandra foi ótima, me deu todas as dicas, mostrou o passo a passo, adiantou coisas que eu poderia vir a precisar. Deixo meu elogio para ela.
- Não é fácil, mil vezes TENTANDO entrar no arquivo, hospedaria das flores MUITO complicado horrível 0
- Não consegui acessar informação porque o sistema me pede um número de telefone brasileiro para autenticar meu login. Não vivo no Brasil e não possuo um número brasileiro. Sugiro que exista a possibilidade de cadastrar números internacionais para autenticação, uma vez que o sistema já confirma outras informações pessoais.
- Como foi a primeira vez não sei medir entre outras solicitações que talvez eu precise fazer, mas por essa achei muito cortês, direto e eficaz.
- Gostei, mas ainda estou manuseando a plataforma
- Agradeço a disponibilidade e a gentileza do Rodrigo
- Não recebi atendimento presencial. As consultas on-line são muito difíceis de serem feitas.



- ANDERSON LUIZ MARTINS é ótimo
- Para cadastro exige número do celular - como moro no exterior ... Não foi possível fazer o cadastro. Visão limitada e xenofobista.
- Tudo muito bem explicado e atendimento muito bom
- Excelente acervo fotográfico e ótimo atendimento ao pesquisador.
- Foi um pouco difícil enviar o comprovante de pagamento, mesmo assim valeu a pena fazer o pedido, os documentos ficarão arquivados na pasta familiar.
- Parabéns a todos os envolvidos no sistema.
- Gostaria de agradecer aos funcionários Rodrigo Aldeia Duarte e Edilson da Silva Gomes pelo atendimento à minha solicitação.
- Todos foram muito educados
- Agradeço o pronto atendimento e o empenho na localização da resposta.
- Esse formulário não é objetivo ao meu requerimento.
- Espero que tenha uma resposta...
- Ainda não pesquisei
- Todo mundo que me atendeu foi muito simpático, agradeço demais. Os documentos foram muito bem escaneados. Minha única sugestão seria acrescentar uma estimativa de tempo de serviço (mesmo que aproximada). Um abraço a todos vocês e tenham uma ótima semana!
- Funcionários [do DF] muito dedicados.
- Atendimento desde a segurança até a recepção, guarda volumes e funcionário que me prestou atendimento, Rodrigo, nota 10!
- A sala de Consulta não é um ambiente silencioso, o que prejudica a concentração e pesquisa. Como o espaço é aberto, todo o som da conversa do andar de baixo é refletido na sala. Não houve um momento de silêncio nos dois dias em que pesquisei.
- A funcionária mariana prestou um serviço de excelência. Educada e de uma cortesia acima da média. Esclareceu todas as minhas dúvidas e me orientou muito na pesquisa. Muito satisfeito com o atendimento prestado por ela.
- Muito bom.

- Atendimento muito foi bom. Nota 1000.
- Atendimento maravilhoso. Obrigada!
- Encantada com o edifício e suas instalações. Atendimento dos funcionários EXCELENTE! Estou impressionada com tudo que vi e ouvi dos seus funcionários.
- OPINIÃO: Merecem um AUMENTO DE SALÁRIO substancial. Valeu! Obrigado pela atenção.
- A limpeza é excelente e a Dalva [Conceição da Silva] é muito simpática. Ana Lúcia [Mendonça] é muito simpática e atenciosa. Funcionária da recepção.
- Fui bem atendida, consegui resolver o que precisava. Muito boa vontade para resolver o problema. Fui atendida pela Elba.
- A atendente foi muito atenciosa. Denymar. Adorei e consegui resolver todos os meus objetivos.
- Excelente
- Não conheço o prédio físico e nem os atendentes pessoalmente, mas virtualmente foram prestativos e fiquei muito satisfeita com o resultado.
- Todo tramite foi realizado via online, porém foi muito moroso, 6 meses para finalizar. E sem ao certo saber o que haveria de documento arquivado. Sugiro criarem uma liberação online, mesmo que cobrada para que cidadãos comuns consigam realizar a pesquisa de forma mais simplificada.
- Boa
- Fui atendido com satisfação
- É sempre uma honra fazer pesquisa no Arquivo Nacional, esperando que ele continue sempre se atualizando e proporcionando o melhor acesso ao seu acervo. Agradeço a todos os funcionários.
- Referente a minha Solicitacao: #2023S1807 só posso agradecer a equipe do AN pela dedicação, fui prontamente atendida e foi muito emocionante ver o registro do meu avô. Pretende usar o serviço novamente.
- O atendimento foi excelente, pronto e direto. Parabenizo e agradeço.
- Excelente atendimento.

- Não recebi atendimento presencial, mas pelo módulo online. Sou profundamente grata aos funcionários do AN pelo esforço em realizar a pesquisa e me enviar os resultados. Excelente atendimento, muito obrigada!
- O servidor Rodrigo C.S. Ramos prestou um atendimento excelente.
- Lendo as perguntas pelo que deparei existe a possibilidade de solicitar o serviço de Transcrição Paleográfica ao AN. Eu gostaria se eu entendi corretamente e se existe a previsão de divulgar mais esse serviço.
- Infelizmente não encontraram os documentos da minha bisavó, mas agradeço pelo serviço, pois é muito importante
- teria que ser mais fácil pesquisar e muita dificuldade
- Resposta assertiva dos funcionários do Arquivo, atendimento relativamente rápido, pelo teor do pesquisado. Trouxeram informações extras que serão úteis. Muito obrigado pelo excelente trabalho! Viva os arquivistas e todos os profissionais envolvidos!
- Não consegui acessar o site com o GOV.
- Excelente em todos os sentidos.
- Sou uma usuária ruim (SIAN).
- Funcionários muito capacitados para a pesquisa e atendimento ao público. Fui excelentemente atendida pela Andrea. O paleógrafo Leonardo também ajudou, assim como os demais funcionários do setor. Nota 1.000. Obrigada.
- Atendimento imediato e atencioso. Obtive as informações rapidamente. Obrigado.
- Atendimento EXCELENTE, desde a entrada até a saída. Funcionários, recepcionistas, seguranças etc. Muito atenciosos e preparados para o cargo que ocupam.