

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**  
**JULHO A SETEMBRO**  
**2023**

Rio de Janeiro  
2023

## SUMÁRIO

---

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| APRESENTAÇÃO .....                                 | 3  |
| ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO .....                  | 4  |
| DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JUL.-SET. 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 e Informações sobre o 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, 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 julho a setembro 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

---

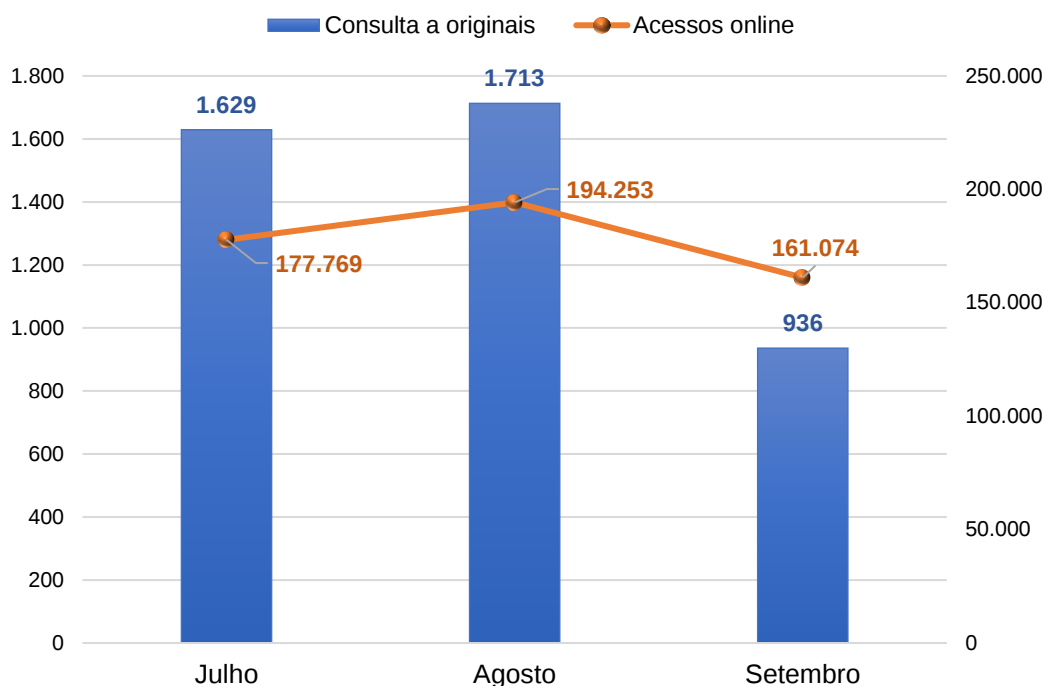
O Arquivo Nacional tem como missão promover o acesso público ao acervo documental sob sua guarda, orientando os usuários na utilização das bases de dados e instrumentos de pesquisa produzidos pela instituição, além de supervisionar a consulta aos originais. O cidadão tem acesso a este acervo de maneira 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 julho a setembro de 2023, foram atendidos **5.572** usuários e acessados **539.111** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **3.303.808** 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, **1.342 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **4.278 Requisições de documentos**.



Das **Requisições de serviço**, 94,26% se referem ao acervo textual, 3,35% ao acervo de imagens em movimento e os restantes 2,39% aos demais acervos. Quanto às requisições relativas ao acervo textual, 40,32% são de cópias digitais, 27,35% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), 19,84% a certidões probatórias, 5,53% de cópias em papel, 1,26% de prontuários de ex-alunos e os restantes 4,36% aos demais serviços (pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).

Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 95,14% se referem ao acervo textual; os demais 4,86% se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

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

Os três serviços mais requisitados via SIAN, de julho a setembro de 2023, foram Digitalizar - disponível em rede (40,32%), Prontuário de estrangeiro (26,56%) e Extrato de certidão (19,84%).

## DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JUL.-SET. 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        | 118.805               |
| Correio da Manhã                                                 | BR RJANRIO PH        | 56.148                |
| Serviço Nacional de Informações                                  | BR DFANBSB V8        | 50.918                |
| Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos) | BR RJANRIO BS        | 43.589                |
| Agência Nacional                                                 | BR RJANRIO EH        | 37.925                |
| Departamento Nacional do Povoamento                              | BR RJANRIO OB        | 21.230                |
| Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)                           | BR RJANRIO A9        | 15.210                |
| Comissão Geral de Investigações                                  | BR DFANBSB 1M        | 11.862                |
| Objeto Voador Não Identificado                                   | BR DFANBSB ARX       | 11.261                |
| Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE          | BR DFANBSB N6        | 9.189                 |

### FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL

| Fundo                                                                                | Código de referência | Quantidade de acessos |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP                              | BR RJANRIO BR        | 432                   |
| Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ                              | BR RJANRIO BO        | 427                   |
| Diversos GIFl - Caixas e Códices                                                     | BR RJANRIO OI        | 197                   |
| Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras                                   | BR RJANRIO OL        | 194                   |
| Pretoria Criminal do Rio de Janeiro, 5 (Freguesia do Espírito Santo e Engenho Velho) | BR RJANRIO 70        | 145                   |
| Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ (Niterói)                    | BR RJANRIO BT        | 144                   |
| Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 1                                                 | BR RJANRIO 5D        | 143                   |
| Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores               | BR RJANRIO VV        | 121                   |
| Relação do Rio de Janeiro                                                            | BR RJANRIO 84        | 76                    |
| Privilégios Industriais                                                              | BR RJANRIO PI        | 68                    |

No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **1.922 solicitações** e **1.431 pedidos**, de julho a setembro de 2023<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Fonte: SIAN

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

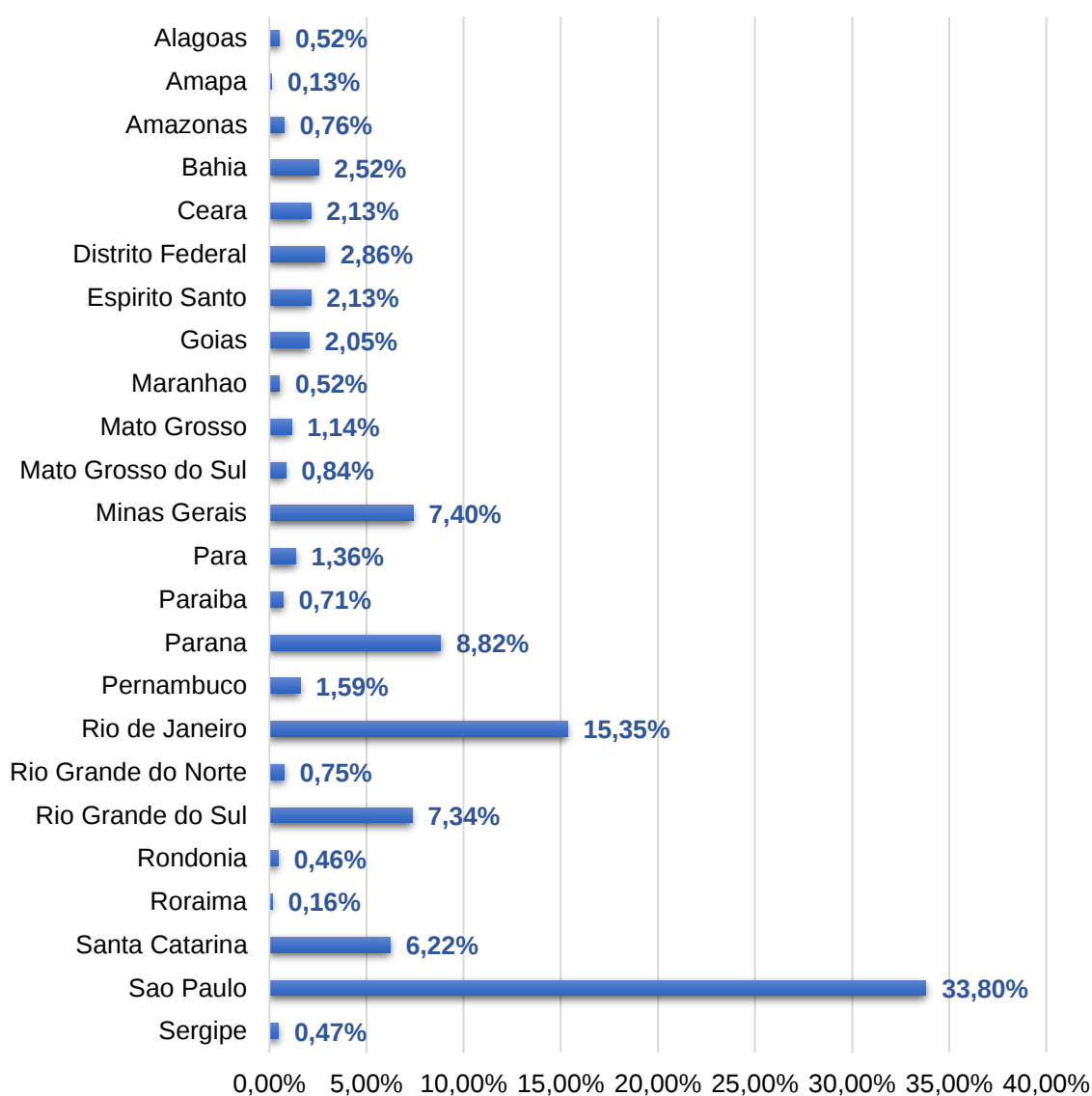
## ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De julho a setembro de 2023 foram realizados **3.010.779** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **91,13%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **3.303.808**.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (90,77%), seguidos de portugueses (2,02%) e americanos (1,6%). As demais nacionalidades somam 5,61%.

Dentre os estados da Federação, os maiores acessos são de paulistas (33,80%), cariocas (15,35%) e paranaenses (8,82%).

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

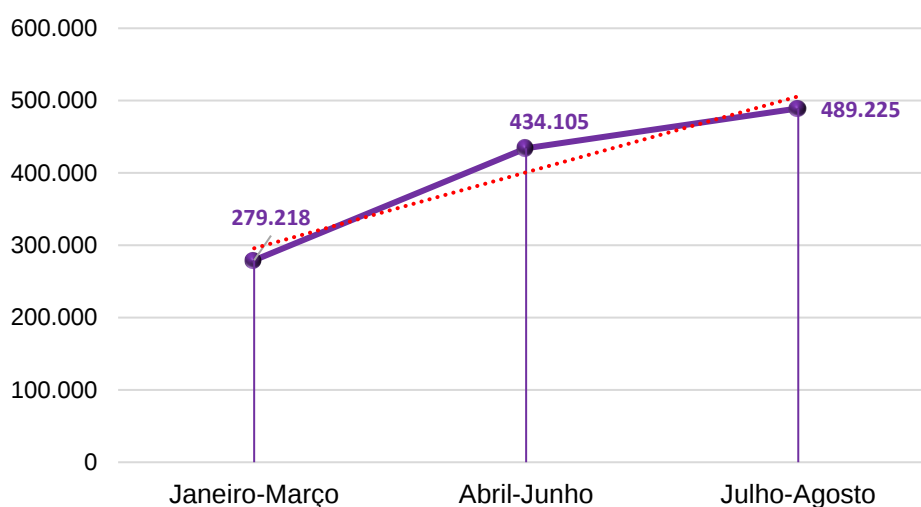


<sup>3</sup> Fonte: Google Analytics

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. Neste trimestre foram liberados pela área de TI os acessos a dois novos sítios: Prêmios Arquivo Nacional e Arquivo em Cartaz.

| Acesso aos sítios                                 | Julho          | Agosto         | Setembro       |
|---------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| MAPA                                              | 34.771         | 59.173         | 63.754         |
| Que República é essa?                             | 20.917         | 35.392         | 38.300         |
| Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira | 18.202         | 27.482         | 31.868         |
| O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira   | 20.576         | 25.137         | 31.304         |
| Revista Acervo                                    | 21.552         | 19.599         | 21.184         |
| Exposições Virtuais                               | 2.991          | 3.300          | 3.642          |
| Temas do Brasil Oitocentista                      | 1.101          | 1.420          | 1.535          |
| MOW                                               | 1.241          | 930            | 859            |
| Prêmios Arquivo Nacional <b>NOVO</b>              | 0              | 0              | 1.700          |
| Semana Nacional de Arquivos                       | 308            | 213            | 171            |
| Arquivo em Cartaz <b>NOVO</b>                     | 0              | 322            | 281            |
| Retratos Modernos                                 | 0              | 0              | 0              |
| <b>Total</b>                                      | <b>121.659</b> | <b>172.968</b> | <b>194.598</b> |

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



## 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 julho a setembro, **142** 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

|                              | Julho     | Agosto    | Setembro  | Total      |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>Impressos – Sede e DF</b> | 12        | 4         | 6         | 22         |
| <b>Online</b>                | 28        | 55        | 37        | 120        |
| <b>Total</b>                 | <b>40</b> | <b>59</b> | <b>43</b> | <b>142</b> |

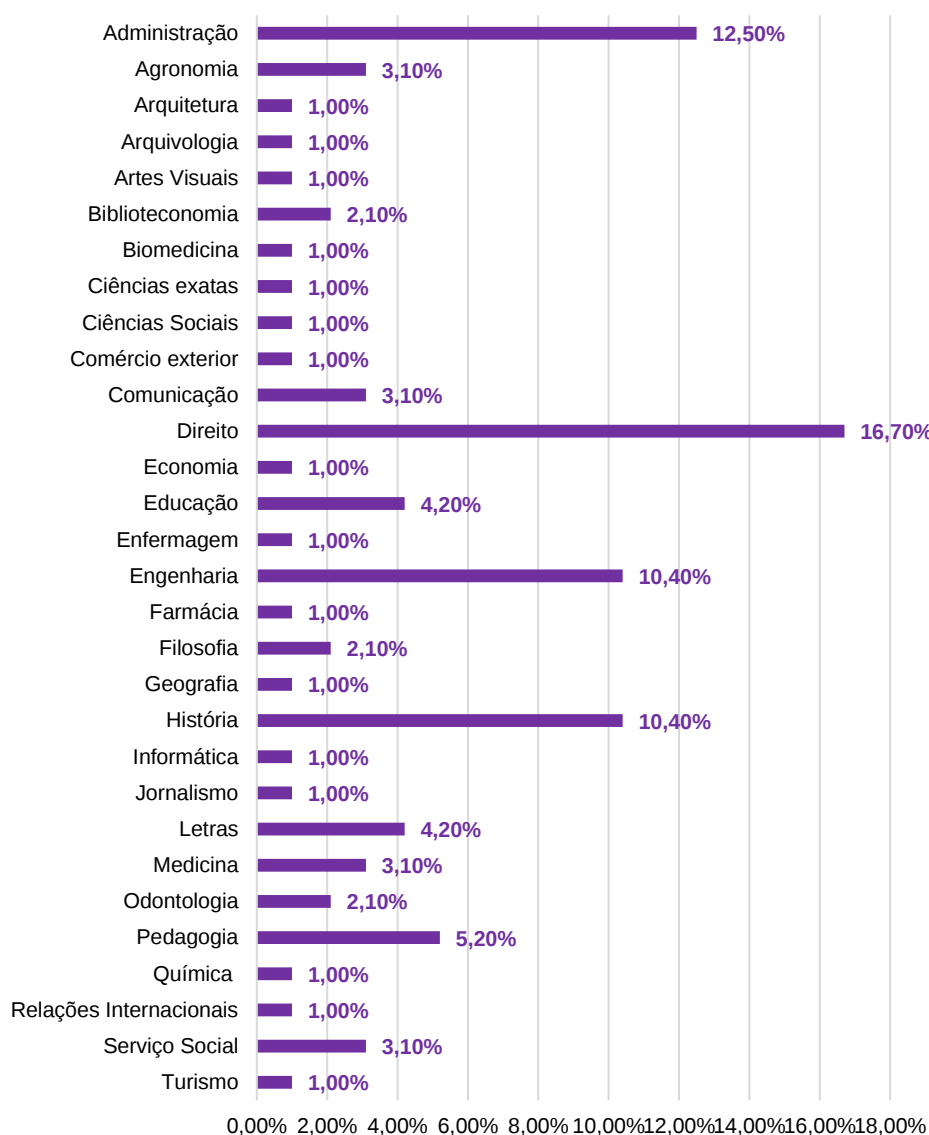
---

<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 estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (64,8%). A maior incidência de formação acadêmica é em Direito (16,7%) e Administração (12,5%). Consequentemente, é grande a incidência de formação superior (41,5%), seguida de pós-graduação (26,1%). Há usuários de nível médio (17,6%) e com ensino fundamental (10,6%); 4,2% não respondeu.

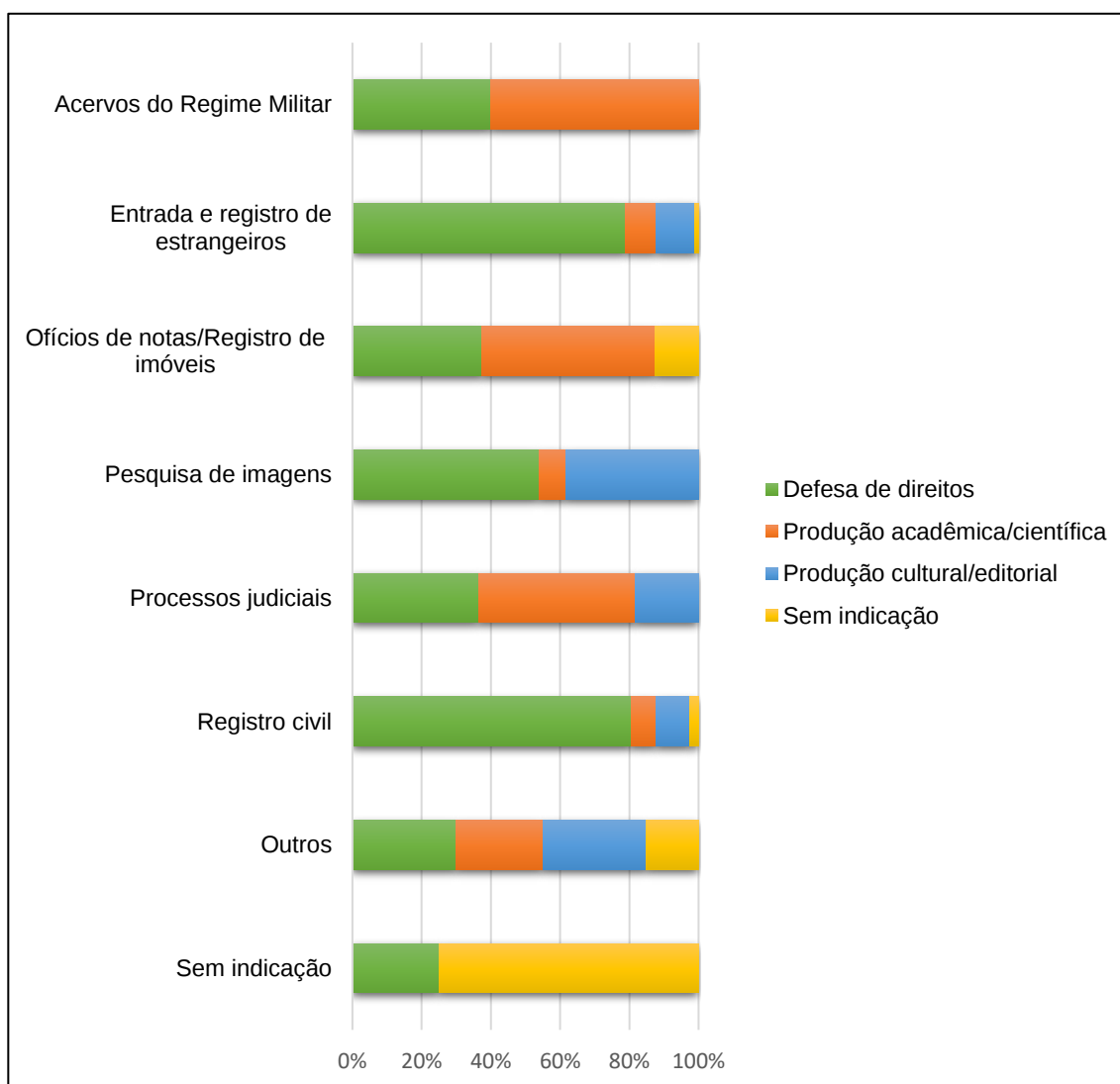
A concentração de respondentes que estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez indica, em primeiro lugar, que o usuário tende a responder apenas uma vez à Pesquisa, quando de sua chegada à instituição. A significativa incidência de formação nas áreas de Direito e de Administração reflete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



Mais da metade dos respondentes (65,98%) conheceu o Arquivo Nacional por pesquisas 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 (50,7%) e não em inventários impressos (9,86%), mas muitos não têm preferência (35,92%). A pesquisa no SIAN é considerada ótima ou boa por 46% daqueles que utilizaram o banco de dados, mas difícil sem o auxílio de um profissional de referência. 66,2% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (47,8%) e Registro Civil (22,5%).



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 (56,1%), apenas informações. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (26%) e cópia em papel (16,3%) e certidão probatória (1,6%). A transcrição paleográfica não apareceu dentre os serviços solicitados.

## **AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO**

---

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (45,1%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (67,2%) e bom (18,8%). Perguntados sobre o atendimento de referência, seja presencial ou remoto, 33,1% o considerou ótimo, 12,7% bom, 2,8% regular, 5,6% ruim e 45,8% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 30,3% os considerou ótimos, 25,4% bons, 11,3% regulares e 9,2% ruins; 23,9% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 41,5% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 15,5% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 30,3% não recebeu o documento/informação; 12,7% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada é de 57,04% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 72,54%, 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 37% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

| NOTA <sup>5</sup> | LOCAL | SEGURANÇA | ACESSIBILIDADE | EQUIPAMENTOS | ILUMINAÇÃO | WI-FI |
|-------------------|-------|-----------|----------------|--------------|------------|-------|
| 4                 | 71,2% | 61,7%     | 65,9%          | 71,7%        | 68,8%      | 59,6% |
| 3                 | 21,2% | 25,5%     | 29,3%          | 23,9%        | 20,8%      | 29,8% |
| 2                 | 1,9%  | 10,6%     | 0%             | 0%           | 6,3%       | 4,3%  |
| 1                 | 5,8%  | 2,1%      | 4,3%           | 4,3%         | 4,2%       | 6,4%  |

---

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

No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 54,2% dos usuários deixaram suas observações; destas, 57,1% são positivas. Foram elogiados nominalmente os servidores do atendimento:

- Alexandra Werneck da Silva;
- Andrea Margalho Mendes;
- Claudio Teixeira da Silva;
- Edilson da Silva Gomes;
- Edite Souza;
- Jane Marise Lima Vommaro;
- Helba Maria Da Silva Mattos Porto de Oliveira e
- Rosane Soares Coutinho.

Foi ainda registrado um elogio geral à equipe de atendimento no DF.

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.

## **COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS**

---

- Estou muito feliz e satisfeito com as instalações e funcionários do Arquivo Nacional. Tudo excelente na minha visão pessoal.
- Fui atendida pela Sra. Alexandra e não tenho palavras para agradecer a excelente busca que ela fez para mim. O atendimento foi maravilhoso, ela é super atenciosa e me forneceu todas as informações que eu precisava. Estou supersatisfeita com o atendimento da Sra. Alexandra.
- Muito satisfeita com o atendimento da Sra. Andréia. Muito clara nas explicações, muito atenciosa e simpática.
- Alexandra foi maravilhosa.
- Excelente, ótimo, muito funcionário educado. Andreia nota 1000.
- Atendimento maravilhoso.
- Fui bem atendido pelos servidores. Da entrada ao atendimento, todos muitos educados.

- Gostaria em primeiro lugar de agradecer o atendimento maravilhoso que tive, em especial às recepcionistas e a profissional que nos concedeu os documentos que viemos procurar. Parabéns a todos e todas que no seu dia a dia exercem seu ofício com integridade, competência, carinho e respeito a quem vem aqui procurar atendimento.
- Fui muito bem atendido em um serviço ágil e objetivo. Parabéns, AN!
- Agradeço o pronto atendimento, sempre gentil.
- Impossível acessar as informações
- Nas solicitações feitas no Arquivo do DF os atendimentos são 10. Rápidos e atenciosos... excelente atendimento.
- Site muito lento, muitas vezes não carrega a pesquisa, não abre a página, precisa melhorar isso.
- Não posso opinar sobre esse assunto pois ainda não obtive a resposta que procuro.
- Agradeço aos funcionários que se mostraram solícitos a minha pesquisa.
- Algumas perguntas eu não marquei nenhuma opção pois entendi que algumas se referem a atendimento presencial, o que nunca tive oportunidade de conhecer esse Arquivo Nacional presencialmente inclusive devido as limitações inclusive financeiras, pois moro em Flores no sertão do Pajeú em Pernambuco. Por outro lado, tentei pesquisar online, mas infelizmente não consegui acessar, vi que tem que criar uma conta, tentei, mas não deu certo. Eu gostaria justamente de ter acesso a antigos documentos das antigas sesmarias que faziam parte da antiga Flores do Pajeú ou Pjahú das Flores, atualmente Flores Pernambuco. Pois pesquiso também uma das famílias mais antigas do médio Pajeú que compreende os municípios de Carnaíba, Quixaba, Flores e Afogados da Ingazeira, essas cidades já fizeram parte da antiga Comarca de Flores, inclusive Serra Talhada maior cidade desse vale do Pajeú que incluindo outros municípios independentes hoje como Floresta, Ingazeira e demais, todos um dia fizeram parte da antiga Freguesia de Nossa Senhora da Conceição e antiga Comarca de Flores do Pajeú. Pesquiso atualmente sobre documentos de antigas sesmarias tais como: Santa Roza, Rosilho, Caldeirão de Água Verde, Lage do Caroá atualmente (Lage dos Henriques), Baraúnas, Varjota (Varjota dos Pereira), Eusébia, Furna d' Água, Riacho Fundo, Juazeiro Grande, Barreiro, Quixaba (Município atualmente), Vargem da Cruz, Mucambinho. Os primeiros ficam localizados em maioria no município de Quixaba e também de Carnaíba também município, já o último pertence ao município de Flores primeira Comarca do Sertão

de Pernambuco. Um lugar também chamado de Matutagem antigamente que se chamava por esse nome a uns 200 anos atrás, hoje Matalotagem, que fica vizinho a uns sítios por nome de Lagoa da Favela, Poço Grande e Piancozinho. Não sei se todas essas localidades hoje no passado foram todas Sesmarias ou uma porção delas, e que posteriormente foram fundando sítios e pequenas fazendas que se desmembraram a partir das Sesmarias? Por isso que eu gostaria de conseguir pesquisar documentos dessas antigas Sesmarias do sertão do Pajeú em Pernambuco, pois me ajudaria muito a compreender melhor estas coisas, visto que nem tudo conseguimos na Paróquia, haja visto que alguns primeiros documentos de registros acabaram se perdendo infelizmente. De que forma eu poderia ter acesso a essas documentações? E em qual ano acabaram as Sesmarias inclusive nessa região do interior de Pernambuco? Pesquiso também sobre uma antiga fazenda ou sesmaria de nome Casa Nova aqui do município de Flores, conhecida hoje somente como sítio Saco dos Henriques que fica vizinho a um antigo sítio por nome Saco que há mais há décadas é conhecida como Saco do Romão hoje povoado em homenagem ao velho curandeiro Romão Ferreira de Azevedo que faleceu aos 100 anos em 1848.

- Gostei muito do atendimento. Fiz pedido de pesquisa pelo site e gostei muito. Muito bem recepcionado e atendido. Infelizmente não constam as informações que procurava, mas de qualquer forma, achei ótimo o atendimento. Quando necessário, voltarei e utilizar os serviços prestados.
- Informei todos os dados da embarcação, inclusive anexando print da tela da hospedaria dos imigrantes, recebi a resposta que deveria informar justamente os dados que já havia informado e o atendimento foi simplesmente finalizado.
- Fiz apenas o atendimento on-line, e recebi os arquivos pelo sistema. Venho realizando pesquisa assim desde a pandemia e não poderia ser mais grata aos servidores do Arquivo Nacional, que realizam um trabalho impecável e que é capaz de mudar a vida dos pesquisadores brasileiros.
- Funcionários não tentam resolver. Apenas copiam e colam informações já disponíveis na internet, as quais, se fossem realmente úteis, não demandaram solicitação de ajuda.
- Muito bom atendimento
- Excelente atendimento em todas as etapas. Muito obrigado.

- Fui atendido pela Sr<sup>a</sup>. Helba Oliveira, me passando todas as informações pertinentes a busca em especial da minha avó supostamente nascida no Município de Barra do Piraí. Com paciência muito polida para atender o público. Parabéns. Fico com a melhor das impressões. Obrigado.
- Não utilizei o Wi-Fi, mas pelo padrão deve ser 4.
- Sem comentários. Perfeito. Acima de 100% - “137%”.
- Ótimo atendimento.
- Por enquanto, satisfeita.
- Estou buscando o registro de desembarque de minha avó materna. Só tenho nome(s) e data provável. O Arquivo pede informações q não possuo e giro em círculo. As listas são muito complicadas para quem não entende de classificações de dados, com siglas referentes a portos, links, etc., em vez de uma lista simples dos nomes dos navios, ano de entrada no Brasil e portos. Simplificar seria bom. O q fazem alguns sites aproveitando os seus dados... Nem sempre seguros. Obrigada. Continuaremos tentando.
- Não tem como pesquisar no site
- não consigo fazer o login do site pelo GOV, aperto para acessar depois de fazer o login a página recarrega e volta para o login muito ruim o site melhorem por favor!
- Minhas notas quanto ao atendimento foram péssimas pois não consigo fazer qualquer consulta. Tentei entrar pelo cadastro do Gov.br nada acontece, tentei criar um cadastro não aparece opção para cadastrar senha. Como posso fazer uma pesquisa se não consigo acesso às informações, se nada abre, não sou direcionada para nenhuma outra página. Estou decepcionada pois em todas as pesquisas que fiz, me direcionaram ao SIAN, na certeza de que conseguiria finalmente aqui as informações de meu antepassado, um imigrante português que chegou ao Rio de Janeiro por volta de 1888 acho. Gostaria de ter acesso aos arquivos da hospedaria do imigrante na Ilha das Flores e aos registros dos Vapores que atracaram aqui na época, vindo de Portugal.
- Melhorar site de pesquisa, layout e otimização do site o qual sofre oscilações, não consigo nem fazer o login. Utilizar inteligência artificial para auxiliar nas pesquisas de documentação
- Site muito lento, domingo a noite que tenho tempo para a pesquisa o site trava, não entra de forma alguma, não sai da tela inicial!

- tentei acessar o sistema, mas não consegui e não há informação para orientar a respeito
- Estou pesquisando para saber dos meus antecedentes. Por enquanto não é para cidadania.
- Não consigo mais acessar o site, não terminei minha pesquisa ainda
- Minha tentativa de pesquisa foi no site, mas o site não funciona. Me cadastrei e quando tento entrar diz o site meu nome está errado, Tento por Gov e depois de preencher a tela em vez de avançar volta para o início, OU seja, o site simplesmente não funciona, péssima interatividade, péssimo software, antiquado, sem condições de uma pessoa fazer pesquisa a distância: isto é IMPOSSÍVEL! Até a pesquisa online é ruim! Se eu estou tentando pesquisar dados online... obviamente NÃO ESTIVE NO PREDIO!!!! NAO USEI SUA WI FI!!!!
- sequer consigo pesquisar, cai direto aqui no questionário
- Atendimento muito lento, demorou mais de 3 meses para abrir minha solicitação.
- não utilizei ainda os serviços
- No começo tive bastante dificuldade, mas ao pedir ajuda por email fui muito bem orientada e consegui localizar o que eu precisava. Gostaria de agradecer a todos e principalmente ao Edilson da Silva Gomes e a Jane Marise Lima Vommaro que me atenderam muito bem.
- O sistema eletrônico de pesquisa ainda é complicado (Sian externo e interno?) e alguns docs não estão acessíveis sem a ajuda do funcionário. Fui muito bem atendida pelo Claudio e o Edilson. Os servidores, de modo geral, muito gentis! Parabéns! Muito obrigada!
- Prezados, preciso obter informações sobre a entrada de barco do meu bisavô no Brasil entre 1880 e 1892. Não sei qual sistema é o mais adequado para obter essas informações.  
Muito obrigado.  
Um abraço da Argentina.
- Não gostei
- Minha solicitação 2023S4716 recebeu resposta rápida, porém, aparentemente sem conexão com o tema solicitado
- Busca para saber data de chegada ao brasil de meus antepassados

- Meu atendimento não foi presencial, mas para enviar o formulário, usei como parâmetro no atendimento via e-mail. Recebi boas orientações, porém é muito difícil realizar a pesquisa, já que é necessário abrir muitos arquivos pesados, e refazer inúmeras vezes o caminho, as vezes o sistema trava. Então, ainda não consegui ver todos os arquivos dos navios que vieram de Gênova entre os anos de 1875 a 1885.
- Meu atendimento foi pelo módulo a distância. Porém quando liguei no arquivo, fui muito bem atendida pela Edite e pela Rosane, muito eficientes e prestativas. Estão de parabéns pelo atendimento!
- O atendimento via email foi bom, porém é muito confuso pesquisar e conseguir resultado. Não consegui achar nada.
- Top
- Estou sem acessar o SIAN e não consegui ser atendido. Recepito nada sabe e quando atendem desligam ou simplesmente não atendem. 12x.
- Não consegui entrar no Sian
- Deixo meu agradecimento e um abraço a todos do Arquivo Nacional!
- não fui pessoalmente
- O atendimento foi muito bom. Só um pouco demorado, mas foi muito bom.
- Estou emocionada com a qualidade de tudo aqui no Arquivo Nacional!!!! PARABÉNS
- Por mais que tenha sido demorado, eu fico muito agradecida em ter pesquisadores que se comprometeram a achar o que eu precisava. A vocês toda a minha gratidão.
- Quanto ao atendimento, é de excelente qualidade profissional. Parabéns para todos deste Arquivo Nacional.
- O atendimento presencial é ótimo, muito atenciosos, os funcionários foram excelentes profissionais, competentes, muito esclarecedor, consegui encontrar tudo com eficiência.
- Gostaria de agradecer o atendimento da Sr<sup>a</sup>. Helba, sem ela jamais teria conseguido solucionar o problema na qual estava envolvido. Cartório me indicou o Arquivo Nacional, mas me passou informações incorretas e graças a Helba que não desistiu do meu caso, saio do Arquivo muito feliz e satisfeita com o atendimento.
- Estou começando a pesquisa
- Está relativamente bom, mais precisa melhorar

- Que seja fácil
- Parabéns pelo nível de serviço! Atendimento MUITO BOM!
- Fui atendido com presteza. O prazo de entrega da documentação foi perfeito. Parabéns pelo serviço prestado.
- Só tenho Agradecer, pelo atendimento que tive hoje à tarde, liguei para vocês entenderam o meu problema e resolveram, em especial pra atendente (masc) não lembro o nome dele agora, me ajudou muito por telefone e que continue atendendo todos dessa forma , como foi comigo , e que tenha ótimo final semana e muito obrigado pela Ajuda !!!
- Sei lá homi
- Infelizmente acaba sendo um absurdo o início da cobrança da entrega de prontuários
- Excelente atendimento. Serviço ágil, cortês e efetivo. As imagens dos documentos solicitados foram disponibilizadas em alta definição, com excelente qualidade, em formato amigável (pdf), com indicação das medidas dos documentos. Serviço muito profissional. Parabéns.
- Muito agradecida, o serviço de vocês é lindo e faz a gente viajar no tempo. Encontrei tudo que precisava achei super organizado. Parabéns.
- já tem 1 mês que estou aguardando o resultado da pesquisa, e não tenho nenhum retorno, nem para dizer que nada foi encontrado.
- Poderiam ajudar online.
- Obrigado!
- Helba foi excelente. Além de me atender no que eu precisava, ainda me ajudou com informações de onde encontrar demais documentos que necessitarei! Merece uma promoção!!!! Super proativa, paciente e educada!
- Excelente atendimento e busca pelos arquivos.
- Reendivica meus direitos
- Muito bem atendida! Obrigada!!!
- Muito obrigado pelo atendimento, agradeço o compromisso e a responsabilidade de vocês! Saio do atendimento completamente satisfeito com a solicitação feita. Ótimo trabalho pra vocês, agradeço de coração.