

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
SERVIÇO DE ESTUDOS SOBRE USUÁRIOS/AS E ACESSIBILIDADE EM ARQUIVOS

**RELATÓRIO
DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
E
INFORMAÇÕES SOBRE O
ATENDIMENTO
JULHO A SETEMBRO
2024**

Rio de Janeiro
2024

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JUL.-SET. 2024.....	6
ESTATÍSTICAS DE ACESSO	7
PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	8
PERFIL DO USUÁRIO	9
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	10
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	11
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	12

APRESENTAÇÃO

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Serviço de Estudos Sobre Usuários/as e Acessibilidade em Arquivos, dá continuidade à publicação do Relatório da Pesquisa de Satisfação 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 a entrada em vigor do Decreto nº 11.874, de 29 de dezembro de 2023, que aprovou a atual estrutura regimental do Arquivo Nacional, a Equipe de Estudos de Usuário passa à denominação de Serviço de Estudos Sobre Usuários/as e Acessibilidade em Arquivos, com as seguintes competências: realizar estudos e pesquisas voltadas à melhoria dos processos de acesso e difusão no Arquivo Nacional; realizar estudos e propor diretrizes e procedimentos para o desenvolvimento de projetos a acessibilidade ao Arquivo Nacional e ao seu acervo, direcionados à promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência; coletar dados e realizar análises sobre os usos e os usuários do acervo custodiado pelo Arquivo Nacional; propor diretrizes para o aperfeiçoamento dos sistemas de gerenciamento de acesso e de interface com o usuário, em colaboração com a Coordenação-Geral de Processamento Técnico e Preservação e a da Coordenação de Tecnologia de Informação – COTIN; propor diretrizes para 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 institucionais; elaborar propostas para o aprimoramento dos serviços prestados ao usuário do Arquivo Nacional; apoiar o planejamento de atividades, o monitoramento de indicadores estratégicos e a avaliação de resultados no âmbito da Coordenação-Geral de Acesso e Difusão do Acervo; elaborar, acompanhar e executar projetos e atividades no âmbito de sua competência; assessorar o coordenador-geral de Acesso e Difusão no âmbito de sua atuação.

Com a Portaria MGI nº 7.660, de 24 de outubro de 2024, que aprova os Regimentos Internos dos órgãos de assistência direta e imediata à autoridade máxima e dos órgãos específicos singulares do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, passou a denominar-se Serviço de Estudos sobre Pessoas Usuárias e Acessibilidade em Arquivos.

O NEU, novo SEU, 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 2024 – 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.

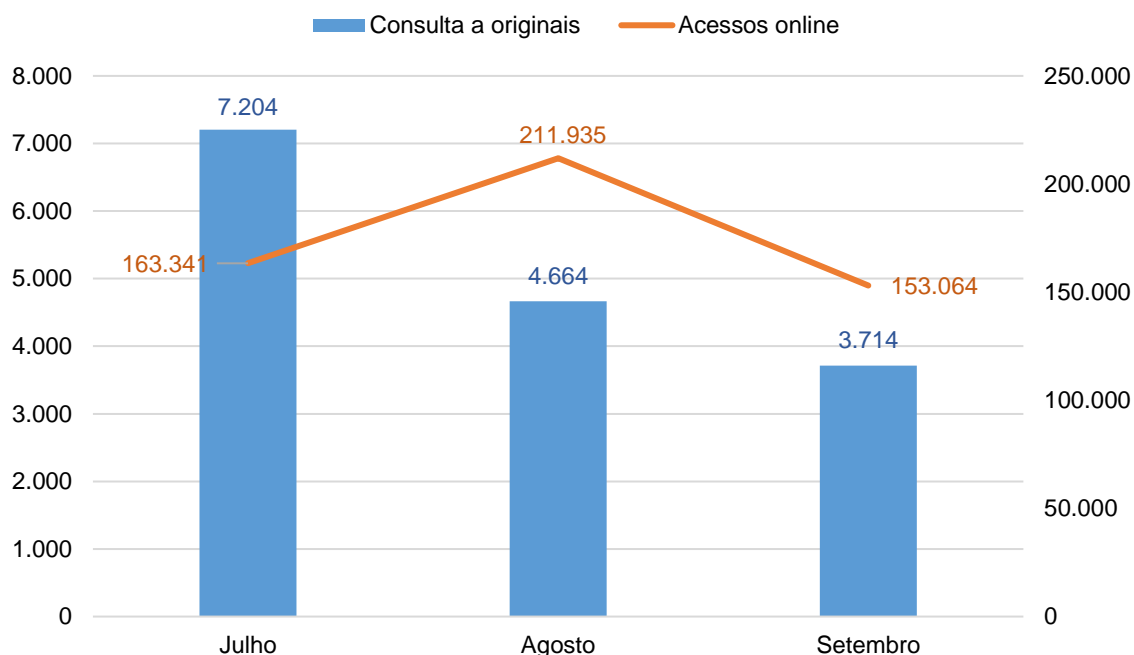
Com o objetivo de analisar as necessidades, demandas e a usabilidade da informação, entre outros aspectos, são analisados os instrumentos de controle (requisições de documentos e de serviços, bases de dados etc.). A fonte deste levantamento é o Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN, um banco 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 2024, foram atendidos **5.379** usuários e acessados **543.922** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.705.382** 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, **1.196 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **5.811 Requisições de documentos**.

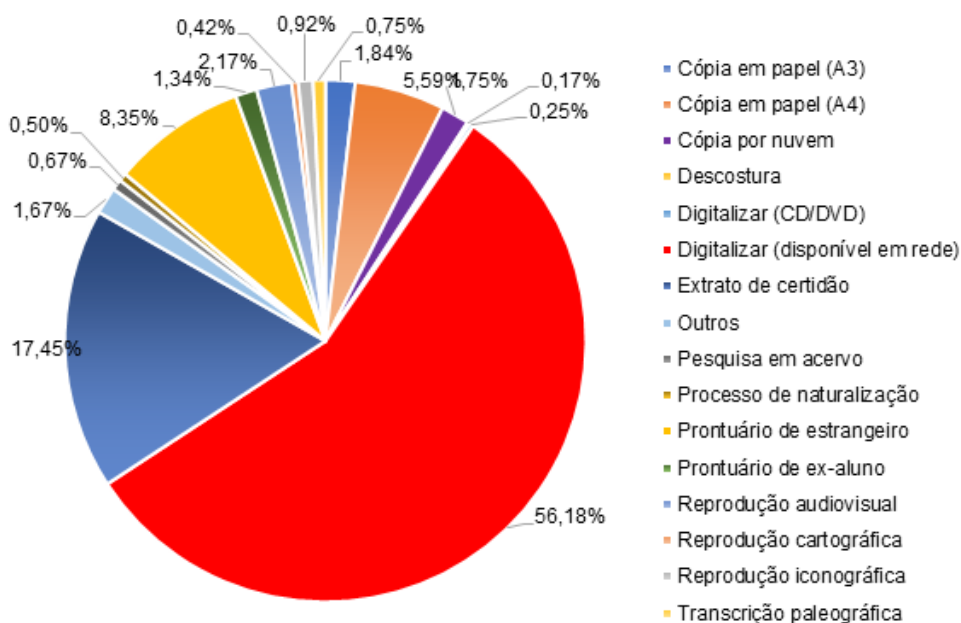
No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **2.105** solicitações e **1.705** pedidos, de julho a setembro de 2024¹.

¹ Fonte: Relatórios mensais da Equipe.



Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 96,3% se referem ao acervo textual; os demais 3,7% se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

Das **Requisições de serviço**, 92,4% se referem ao acervo textual e os restantes 7,6% se dividem entre os acervos de imagens em movimento, iconográfico, sonoro, eletrônico, cartográfico e bibliográfico. Quanto aos serviços solicitados, 58,18% são de cópias digitais (Digitalizar/disponível em rede, Digitalizar CD/DVD e Cópia por nuvem), 17,45% a certidões probatórias, 8,85% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), e os restantes 15,52% aos demais serviços (cópia em papel, pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).



FUNDOS MAIS ACESSADOS ONLINE

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	88.926
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	76.429
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	50.162
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	44.472
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	39.872
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	32.638
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	18.582
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	10.522
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	9.993
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	8.314

FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL**DOCUMENTOS ESCRITOS**

Fundo	Código de referência	Quantidade
Juízo de Órfãos e Ausentes	BR RJANRIO ZN	709
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	549
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	386
Secretaria do Estado do Brasil	BR RJANRIO 86	264
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	191
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	187
Juízo de Fora	BR RJANRIO ZK	132
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Interior)	BR RJANRIO DI	118
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO 5D	116
Supremo Tribunal Federal	BR RJANRIO BV	110

DOCUMENTOS AUDIOVISUAIS E CARTOGRÁFICOS

Fundo	Código de referência	Quantidade
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	91
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	60
Fundação Centro Brasileiro de TV Educativa	BR RJANRIO FS	16
Ministério da Indústria, Viação e Obras Públicas	BR RJANRIO 4Q	5
Rosário Produções Cinematográficas e Audiovisuais Limitada	BR RJANRIO G2	4

² Fonte: SIAN

Fundo	Código de referência	Quantidade
Carlos Henrique Latuff de Souza	BR RJANRIO H7	2
Eulalia Maria Lahmeyer Lobo	BR RJANRIO GE	2
VF Produções de Arte Limitada	BR RJANRIO G4	2
Paulo de Assis Ribeiro	BR RJANRIO S7	2
Hildete Pereira de Melo	BR RJANRIO HP	1

ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De julho a setembro de 2024 foram realizados **1.445.108** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **84,74%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.705.382**.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (92,13%), seguidos de portugueses (1,48%), americanos (1,34%), italianos (0,88%) e ingleses (0,52%). As demais nacionalidades somam 4,22%.

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.

Acesso aos sítios	Julho	Agosto	Setembro
MAPA	20.045	24.144	21.209
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	10.495	16.327	20.221
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	10.236	16.037	19.906
Revista Acervo	23.277	31.629	22.804
Exposições Virtuais	1.226	1.531	1.527
Que República é essa?	1.269	3.638	6.023
MOW	737	424	236
Temas do Brasil Oitocentista	1.784	3.315	3.425
Semana Nacional de Arquivos	280	255	160
Prêmios Arquivo Nacional	1.362	2.466	1.283
Arquivo em Cartaz	157	138	138
Total	70.868	99.904	96.932

PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO³

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 2024, foram respondidos, de julho a setembro, **237** 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.

A partir de julho, está disponível nova versão do questionário da Pesquisa, com opções para o atendimento presencial e o atendimento remoto. A nova versão pode ser acessada no endereço: <https://forms.gle/JXM9r2ndwJeQj2px8>

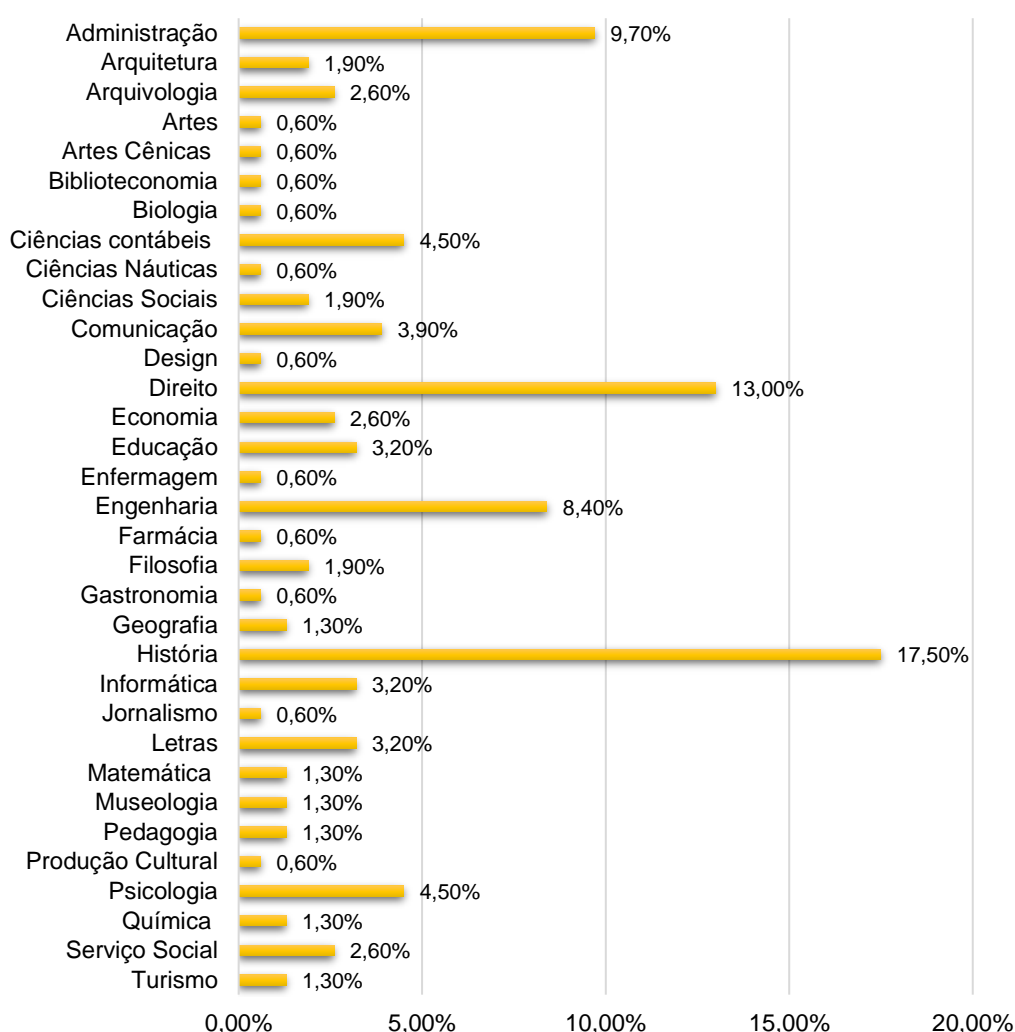
Questionários processados

	Julho	Agosto	Setembro	Total
Impressos – Sede e DF	38	10	32	80
Online	50	54	53	157
Total	88	64	85	237

³ 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

O novo questionário lançado em julho introduz questão sobre acessibilidade. Perguntados se têm alguma necessidade especial, 18,1% responderam. Deste total, 32,6% afirmou ter mobilidade reduzida, 23,3% dificuldade no uso da tecnologia, 7% deficiência auditiva, 4,7% deficiência visual e 9,3% declarou ter outros tipos de problemas, como câncer e diabetes, entre outros. A maioria dos usuários que respondem à pesquisa estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (56,1%). A maior incidência de formação acadêmica é em História (17,5%), Direito (13%) e Administração (9,7%). Consequentemente, é grande a incidência de formação superior (34,2%), e de pós-graduação (44,3%). Há usuários de nível médio (14,8%), com ensino fundamental (5,1%) e sem escolaridade (1,3%); 0,4% não respondeu.

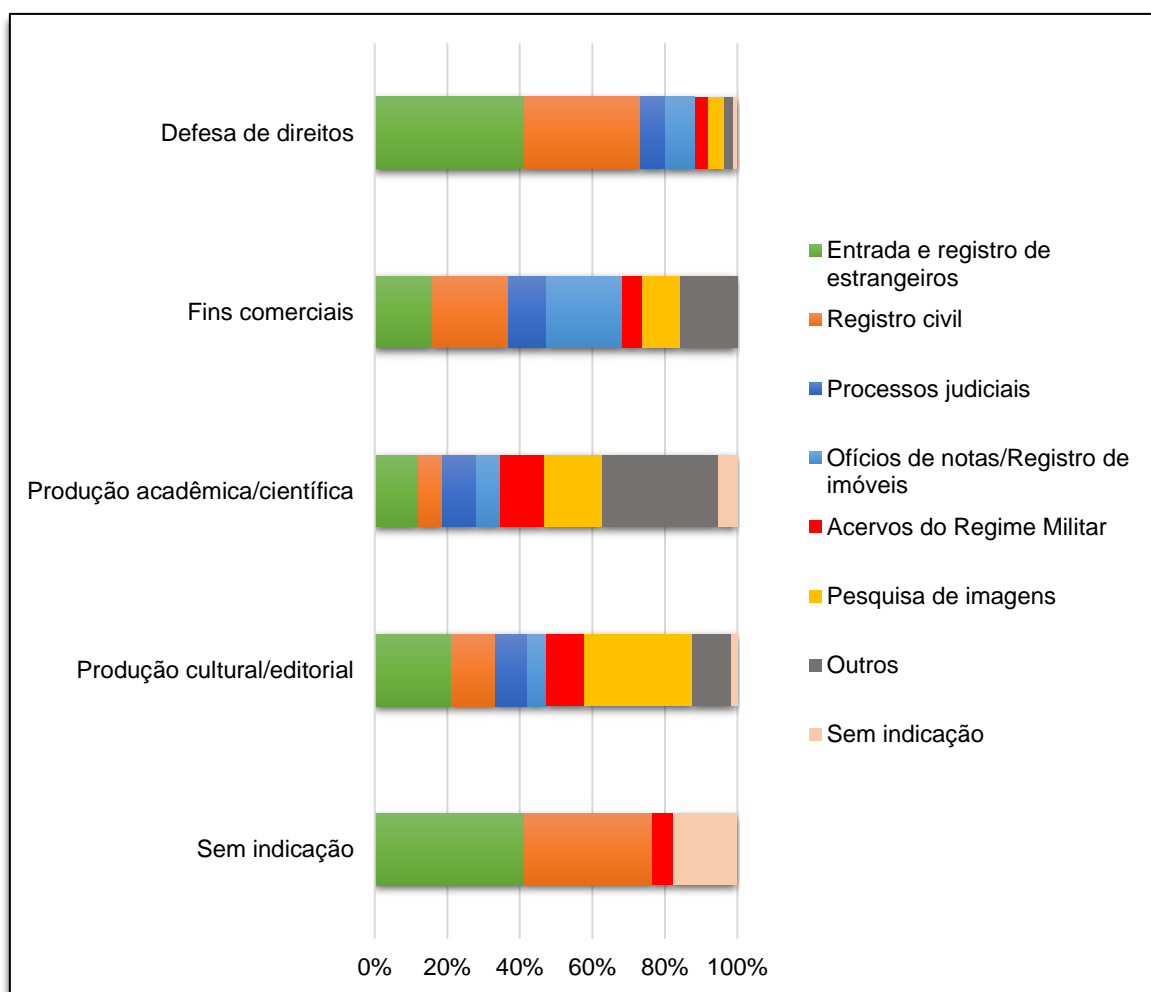


A concentração de respondentes que estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez indica, em primeiro lugar, que o usuário tende a responder apenas uma vez à Pesquisa, quando de sua chegada à instituição. A significativa incidência de formação nas áreas de Direito e de Administração reflete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

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

Os usuários do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (39,7%) e não em inventários impressos (15,6%), mas 40% não tem preferência. 53% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (31,9%), Registro Civil (23,5%) e Outros (11,3%).

Na opção Outros, destacam-se os temas: sesmarias; migração / colonização no sec. 19; história agrária; Escravos; Escravidão; direitos de propriedade; décimas urbanas; concursos públicos; cerveja (história); associativismo / AAB e núcleos; armazém ferroviário; TV educadora; São Paulo século XIX; Práticas educativas (família enquanto instituição educativa); Patentes; Lagoa Rodrigo de Freitas; Hospital Nacional dos Alienados; Departamento de Administração do Serviço Público; Estudos críticos da branquitude; Escritura de Pacto Antenupcial; Documentos relativos ao imperador D. Pedro II; Departamento Nacional do Café/ Instituto Brasileiro do Café e Rede de Armazéns Gerais Ferroviários S.A; Acervos da censura de filmes; Massacre do Brigue Palhaço - Belém, PA, 1823.; Chica da Silva; Documentação policial.



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 (45,5%), apenas informações. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (32,9%), cópia em papel (17,1%), certidão probatória (3,6%) e transcrição paleográfica (0,9%).

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (45,15%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (92,5%) e bom (6,6%); 0,9% o considerou regular. Perguntados sobre o atendimento de referência no balcão, 94,3% dos respondentes o considerou ótimo, 2,8% bom, 0,9% regular e 1,9% ruim. Sobre o atendimento na Sala de Leitura, 92,6% dos respondentes o considerou ótimo, 6,4% bom e 1,1% regular. O serviço de entrega de documentos foi considerado ótimo por 91,2% dos respondentes, bom por 6,6%, e regular por 2,2%.

Dos usuários que foram atendidos a distância 50,8% considerou ótimas as orientações recebidas, 18,5% bom, 12,3% regular, 8,5% ruim e 10% não respondeu. Sobre a eficácia na resolução das solicitações de atendimento remoto, 47,7% considerou ótima, 20,8% bom, 5,4% regular, 3,8% ruim; 20% declarou não ter recebido orientações e 2,3% não respondeu.

Sobre o Módulo de Atendimento, plataforma de interação do atendimento remoto, 45,4% o considerou ótimo, 25,4% o considerou bom, 10,8% regular, 7,7% ruim e 10,8% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 34,6% os considerou ótimos, 19,8% bons, 7,6% regulares e 1,7% ruins; 29,5% declarou não ter utilizado instrumentos de pesquisa e 6,8% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 60,3% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 16% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 18,1% não recebeu o documento/informação; 5,5% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada no período de julho a setembro de 2024 é de 78,5% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 85,9%, refletido na maioria de notas 4 e 5 atribuídas ao serviço.

No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 57,4% dos usuários deixaram suas observações; destas, 69,9% são positivas. Foram elogiados nominalmente os servidores do atendimento:

- Alexandra Werneck da Silva – DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Claudio Teixeira da Silva - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Edilson da Silva Gomes - DPT/COACE/COCAC/DIAD

- Genílcia Cunha da Silva Guedes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Jussara da Cruz Cardoso - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Marcelo Almeida Oliveira - SUREG/CPACE/DIACE
- Paula Cristina Trannin Melo - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Aldeia Duarte - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Cavaliere Mourelle - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - DPT/COACE/COCAC/DIAD

Dentre os comentários aparecem como principais reclamações o tempo de resposta do atendimento remoto e as dificuldades encontradas quanto ao SIAN, tanto no que diz respeito ao acesso gov.br como quanto à estrutura de pesquisa, que demanda auxílio de um profissional de referência para ser utilizada.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS

- Em princípio meu nome é LÉLIA e não Leila como descreveram, e solicitei informações sobre meu PAI imigrante e não da minha pessoa.
- Funcionários atenciosos, educados; local agradável.
- Eu precisei fazer 3 ou 4 solicitações para que o meu pedido andasse para frente. O atendente em 2 ou 3 vezes respondeu e finalizou o atendimento, não dando chance para complementação de informação. na última vez quando solicitei para não fechar o atendimento visando dar celeridade e conclusão ao pedido de busca fui finalmente atendido - até este passo foram-se 4 semanas.
- Achei o prazo um pouco longo
- Acho que deveriam fazer um índice de todos os documentos que há no Arquivo Nacional. Assim, pouparia tempo de ambos os lados, e o pagamento da GRU poderia ser feito em qualquer banco, pois eu não tenho conta no Banco do Brasil e tenho que sair de casa para efetuar o pagamento.
- Atendimento rápido
- Atendimento excelente, principalmente por atendimento telefônico. Tudo esclarecido com paciência e orientações precisas.
- O site poderia descrever para o solicitante os serviços prestados, uma vez que várias pessoas não sabem, por exemplo, o que é uma transcrição paleográfica. Poderiam dispor uma descrição, com exemplos de sua utilização.

- Diminuir o tempo de atendimento, geralmente trabalham até o limite do prazo estipulado em lei.
- Não posso responder as três ou quatro últimas questões, pois não recebi nada ainda e nem posso testar a qualidade do serviço.
- Nada a declarar
- Excelente o atendimento!!
- Obrigado espero resultado de la búsqueda
- Bom, porém demorado
- muito obrigada para todxs!!!
- Equipe eficiente, ágil, didática
- Assim que receber os documentos pelos correios, terei em mãos os processos de registros dos meus antepassados que vieram da Espanha em 1920.
O atendimento e a pesquisa se revelaram eficazes, muito feliz e grato pela disponibilidades desse acervo, muito rico!
- É importante plataformas de pesquisa nos dias de hoje.
- Parabéns a todos pelo importante trabalho que realizam no Arquivo Nacional.
- Não consigo nem entrar em nenhuma página para conseguir a informação
- Nada a declarar
- OK
- Faz 1 semana que deixei agendado e quando cheguei aqui no AN tive que aguardar porque não estava separado. Atrasou o meu dia, fiquei muito aborrecida!
- O Arquivo Nacional é maravilhoso
- Atendimento de excelência.
- Achei o atendimento muito eficiente e rápido.
- Atendimento rápido por e-mail que sanou minhas dúvidas.
- Excelente e rápido atendimento. Muito obrigado
- Antes tinha um excelente atendimento, em duas pesquisas recebi informações importantes, mas ultimamente, o senhor Edilson da Silva Gomes sempre me envia uma resposta automática que não tem nada a ver com o solicitado. Envio os documentos necessários como das outras vezes, mas parece que já nem se interessam em buscar. Um pouco decepcionada com a qualidade do serviço ultimamente...
- Há anos que pesquiso entrada de meus antepassados, com essa mudança não consigo mais acessar. Tenho conta com meu CPF e senha, infelizmente me dizem que não tenho direito ao acesso.

- Excelente atendimento, funcionária Genílcia ,super atenciosa e educada, atendimento nota 1000.
- Atendimento organizado e rápido
- O atendimento a partir do e-mail é excelente. Entretanto, o sistema de pesquisa SIAN não é muito funcional. Até familiarizar-se com ele, o processo de pesquisa é razoavelmente funcional.
- EXCELENTE TRABALHO
- Fiz, em um pedido, solicitação de documentos de duas pessoas estrangeiras, mas me foi concedido apenas a documentação relativa a uma das pessoas, sem explicar por que a outra documentação não foi entregue. O pedido de pagamento da GRU também foi feito de forma expressa, sem referir por que ou referente ao que exatamente eu estava tendo que fazer o pagamento.
- ok
- Bom
- Muito barulho no momento em que eu fui atendido.
- Fiquei muito satisfeita com o atendimento. Rápido , organizado e eficiente. Parabéns
- Ótimo atendimento
- Pesquisa sobre o sobrenome Cazzamatta ou Cassamatta se diz de origem italiana
- Gostei muito do atendimento do Arquivo Nacional. Quem me ajudou foi o Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos, que foi muito solícito e atencioso ao meu pedido. Obrigada!
- Solicitei ajuda remota pq mesmo assistindo os tutorias não consegui entender como fazer buscas no site. Para quem não sabe lidar com arquivologia fica muito confuso.
- Atendimento rápido em vista da demanda que deva ter, informações claras e objetivas.
- Excelente. Equipe ágil, proativa e muito simpática.
- Ótimo
- Rapidez, cordialidade, serviço impecável
- Quero registrar o atendimento que me foi prestado pela Sra GENILCIA foi de grande gentileza, competência, conhecimento profissional, bastante educação paciência em tentar resolver o meu problema.
Agradeço de coração todo o serviço a prestado
- Gostaria de agradecer o trabalho magnífico do sr. RODRIGO CORDEIRO SANTIAGO RAMOS.

- Inicialmente tive dificuldades pois o texto de instruções no módulo de atendimento não são claras. Em seguida fui bem atendida por telefone e recebi as orientações necessárias.
Sugestão: melhorar o texto inicial com indicações mais objetivas.
- Atendimento foi péssimo, paguei taxa 16 reais , para receber um documento dizendo nada foi encontrado na pesquisa. Me senti enganado. No mínimo era SP dizer por mensagem nada foi encontrado, não fazer eu ir até banco, pra depois ver o resultado negativo de uma pesquisa!!!
- O processo digital poderia um pouco mais ágil. Às vezes demora muito para se ter o retorno do documento.
- Não vi nada
- Fui atendida por telefone e por meio eletrônico, em ambos casos o atendimento foi excelente, não lembro o nome da moça que me atendeu por telefone, mas ela foi muito solícita, uma querida! O rapaz que me atendeu digitalmente foi o Edilson da Silva Gomes, tb muito solícito, o atendimento foi ótimo. Não tenho nada a reclamar, o pessoal que me atendeu foi ótimo.
- Melhor atendimento público que já tive . Muito obrigada
- Para ganhar 5 - Ótimo, teria de ser mais curto o tempo de resposta com a conclusão da pesquisa e o envio das imagens da documentação solicitada.
- Na medida do possível, maior brevidade.
- muito bom
- Nada a dizer
- Empenho, dedicação dos funcionários. Amei o atendimento
- PARABÉNS AO COLABORADOR SR. EDILSON DA SILVA GOMES QUEM CUIDOU COM EXCELÊNCIA E ESMERO DE TODO O PROCESSO ATÉ A EMISSÃO DA CERTIDÃO DE DESEMBARQUE SOLICITADA POR MIM.
- Bom
- Acredito que possam deixar no site da instituição as informações para obtermos cópias digitais ou impressas. Anteriormente não sabia como proceder. Soube na consulta presencial como proceder.
- Como não viajei pelo sistema ainda não posso avaliar de forma mais efetiva, mas as orientações são boas
- Está perfeito.
- O site do Arquivo Nacional não esta funcionando e nao sei como proceder
- Eu gostaria de acessar os documentos da Operação Prato de colares sobre óvnis mas não consegui entrar usando meu aplicativo gov. Não entra de jeito nenhum. Poderiam me enviar por email por favor? Obrigado

- Não fui atendido
 - não consigo acesso. por algum motivo a integração com o GOV não cria um login
 - Estou tentando acessar SIAM e frequentemente não reconhece Android para baixar PDF antes(2022/21) conseguia fazer sem problemas agora preciso entrar frequentemente pois o site fica deslogando. Nisso caiu a qualidade da pesquisa do mais o motor de busca é ótimo.
 - Excelente, pratico e rapido
 - Não ha no momento nada a comentar só agradecer o bom empenho de todos os funcionários.
 - Sempre sao dadas as mesmas respostas padrao, mesmo para pessoas que ja trabalham com genealogia a um bom tempo. No meu caso tive que abrir 3 solicitacoes para conseguir pedir um documento por causa desse processo terrivel.
Sei que isso funciona para 90% dos casos, mas deveria existir uma opcao para pessoas que ja fazem isso a trabalho ou hobby, pois colocam todos os usuarios no mesmo grupo como iniciantes.
As informacoes que procuro nao estao no SIAN, nem nas listas publicas de desembarque. O unico jeito efetivo que consegui que alguém me ajudasse foi atraves do seguinte prompt : " Edilson da Silva Gomes Por favor leia por completo: " e depois colocar a informacao, assim, a pessoa do lado do Arquivo Nacional presta pelo menos um pouco mais de atencao. Esse documento que pedi de um ancestral, tive que abrir o pedido 3 vezes pois todas as vezes era negado e alguns familiares ja o possuiam, entao sabia que ele existia, mas ao inves de facilitar e escanear para o SIAN, ficou no limbo dentro do arquivo nacional.
- Esperando pelo dia que todos os arquivos estarao no SIAN e nao dependeremos mais da boa vontade dos funcionarios.
- Obrigado pela informação, e continuação de um bom dia de trabalho
 - Agradeço pelo atendimento!
 - Tive 2 interações a primeira foi ruim, a segunda maravilhosa, com o assessor Rodrigo Ramos
 - A resposta a minha solicitação foi genérica, disse que eu deveria dar mais informações além dos nomes para que pudesse ser feita uma busca nos sistemas, ocorre que coloquei o código de identificação dos arquivos, o que foi completamente ignorado.
 - Adorei o atendimento e toda a estrutura; todos de parabéns. [ass]
 - O atendimento presencial é maravilhoso, porém falta no site do Arquivo [informação] sobre suas bases de dados.
 - Estive no Arquivo Nacional à procura da certidão de nascimento da minha sogra e fui muito bem atendida. Paula, uma ótima pessoa.

- Excelente o atendimento. Creio que uma melhor divulgação dos serviços do Arquivo Nacional para a população seria muito oportuna.
- Excelente atendimento. A servidora Alexandra é muito atenciosa, prestativa e clara nas informações e orientação. Parabenizo pela sua forma de atender o cidadão. Atenciosamente, [ass.]
- Muito bom atendimento. Não encontrei os dados que pesquisei.
- Os funcionários foram ótimos, solícitos e me ajudaram muito. O problema do Arquivo é que ele parece não ser voltado para o pesquisador. Não sou do Rio e o prazo de 5 dias para consulta dos documentos solicitados não é adequado à dinâmica da pesquisa, sobretudo de quem vem de fora e conta com escassos recursos para se hospedar no RJ.
- Fui atendida em 03/07 pelo Rodrigo Aldeia e obtive sucesso na minha busca. O funcionário detém muito conhecimento. Excelente! Só elogios!
- Nem sempre é possível, a distância, identificar o documento que precisamos, muitas vezes isso acontece quando já estamos no AN. Para quem não mora no Rio (ou no Brasil) é bastante frustrante ter que esperar mais de uma semana, 15 dias ou mais; em geral o prazo excede nosso tempo de estadia e já não estamos mais no Rio. Isso aconteceu comigo em 2022. Mas desta vez, tudo certo! Obrigada!
- Parabéns pela atenção!!
- Funcionários atenciosos e solícitos.
- O atendimento de todos é muito satisfatório, pessoas comunicativas e respeitosas, muito atenciosas.
- Os funcionários são bem atenciosos e cordiais, porém o SIAN é muito difícil pois toda hora sai do ar e precisa fazer login novamente. Sugestão: Programa amigos do Arquivo. O usuário poderia fazer uma breve descrição do fundo/doc que pesquisou e doar aos funcionários para que todos tivessem depois formas mais fáceis de olhar o acervo.
- Crítica: forma de pagamento dificulta a rapidez no processo. Elogio: atendimento excepcional. Atenciosos, prestativos e educados.
- Atendimento PERFEITO. A Alexandra é excelente.
- Ótimo, fui bem orientado!
- Gostaria de parabenizar a Jussara (atendente da Sala de Leitura) sempre muito atenciosa e disposta a nos ajudar. Sugestão: que o SIAN seja mais claro e com um design mais atual, acho difícil de obter as informações.
- Agradeço a todos pela ajuda, compreensão e presteza. Deveria ter uma divulgação nas mídias. Cordialmente, [ass]
- Parabéns pela equipe de atendimento, desde a recepção até a entrega do documento. Muita dedicação e empenho em encontrar a certidão de nascimento. A funcionário Genílcia, após

uma hora e meia de busca e perguntas conseguiu desvendar o mistério e encontrou. Saio muito feliz e minha sogra está chorando de emoção e de alegria também.

- As equipes dos setores “Consulta” e “Sala de Leitura”, além de outras, são excelentes. Profissionais de Arquivologia/Biblioteconomia e Ciências Humanas em geral. As condições de pesquisa do AN, porém, estão precarizadas. Na sala de consulta não há luminárias suficientes. Apenas um exemplo.
- Fui atendida pela Alexandra e só tenho elogios.
- Alexandra me ajudou muito – podia procurar coisas interessantes para um projeto de tese na sua fase muito inicial.
- Todas as atendentes foram muito solícitas e educadas. O funcionário foi muito calmo e atencioso, tirando todas as dúvidas. O local é lindo, muito limpo e organizado.
- Ótimo.
- O atendimento foi de alto nível, espetacular.
- Excelente atendimento. Parabéns a todos que me atenderam.
- Achei todos os funcionários bem atenciosos.
- Excelência e propriedade no atendimento presencial. Sugeriria indexação mais a fundo no acervo, com identificação de assuntos mais apurada.
- Pontuando muito positivo o pronto atendimento da funcionária Alexandra, com empenho em resolver nosso caso. Clara comunicação e pronto atendimento. Excelente atendente.
- Fomos muito bem atendidos e orientados pela Alexandra, que nos mostrou como começar a pesquisar o que precisamos!
- Rodrigo é muito atencioso e prestativo. Obrigada! [ass.]
- Agradeço a presteza dos servidores no atendimento e apoio à pesquisa. Equipe mostrou-se atenciosa e gentil. Obrigada.
- Isso não está relacionado ao atendimento, mas à forma do arquivamento dos documentos. Posto isso, é urgente que a instituição digitalize os documentos do Ministério do Trabalho pre-64, pois muitos documentos estão muito degradados pela ação do tempo.
- Excelente atendimento, funcionários extremamente solícitos. O horário de funcionamento prolongado é louvável: deu-me bastante flexibilidade, e é um diferencial do Arquivo Nacional na comparação com outros arquivos que visitei. Nada a reclamar. Como sugestão: se possível, digitalizar os índices ajudaria muito os pesquisadores.
- Atendimento excelente.
- O atendimento muito bom desde a Recepção até a pesquisa foi tudo bem organizado.
- Atendimento muito solícito, desde a Recepção até o guichê de atendimento.

- Atendimento excelente; o profissional Claudio muito educado/prestimoso e competente. Excede em todos os pontos suas obrigações. Muito obrigado.
- Somente elogios, parabéns por tudo. [ass.]
- Elogiar todos os funcionários. Educados, solícitos, empáticos. Se tivesse que dar uma nota seria 1.000. Obrigada pelo ótimo atendimento.
- A robustez do acervo, a infraestrutura oferecida ao cidadão e prestatividade e cordialidade dos funcionários são dignas de elogio.
- Equipe muito solícita e disposta a solucionar as questões que não foram solucionadas.
- Fomos muito bem atendidos no Arquivo.
- Atendimento muito atencioso. Obrigado.
- Fui muito bem atendida.
- Foi tudo tranquilo, conseguimos com sucesso e atendimento excelente!
- As 02 (duas) vezes que tentei entrar no sítio, este estava em manutenção. Presencialmente fui extraordinariamente bem atendido, e com rapidez.
- Excelente atendimento.
- Horário especialmente especial para início de atendimento para quem trabalha. Atendimento rápido, esclarecedor e ótimo. Continuem assim!!!
- Fui muito bem instruída no local, porém poderia ter sido informada pelo telefone que a minha pesquisa poderia ter sido feita pela minha residência.
- Muito bom o atendimento e a atenção dos funcionários. Nota 1000000. Obrigado, [ass.]
- Excelentes funcionários, fiquei muito satisfeita. Parabéns.
- Todos os profissionais muito educados e gentis.
- Ótimo atendimento.
- Parabéns.
- Muito bom o atendimento e as sugestões de pesquisas. O atendente muito paciente e gentil. Fiquei muito feliz e satisfeita com o pouco que encontrei. Continuarei a pesquisa para a montagem dos cruzamentos e histórias familiares.
- A atendente Genílcia prestou um ótimo atendimento, é muito prestativa e paciente.
- Quem elogia costuma ser gentil. O sr. Marcelo foi de uma gentileza ímpar. Parabéns, sr. Marcelo. Parabéns, Arquivo Nacional, pelo excelente serviço prestado à sociedade. Rj, 30/09/2024. [ass.]
- O atendimento da Sala de Consulta [do DF] é extremamente atencioso e eficiente. Muito obrigada!!!