

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 PESSOAS USUÁRIAS E ACESSIBILIDADE EM ARQUIVOS

**RELATÓRIO
DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
E
INFORMAÇÕES SOBRE O
ATENDIMENTO
OUTUBRO A DEZEMBRO
2024**

Rio de Janeiro
2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – OUT.-DEZ. 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 outubro a dezembro 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.

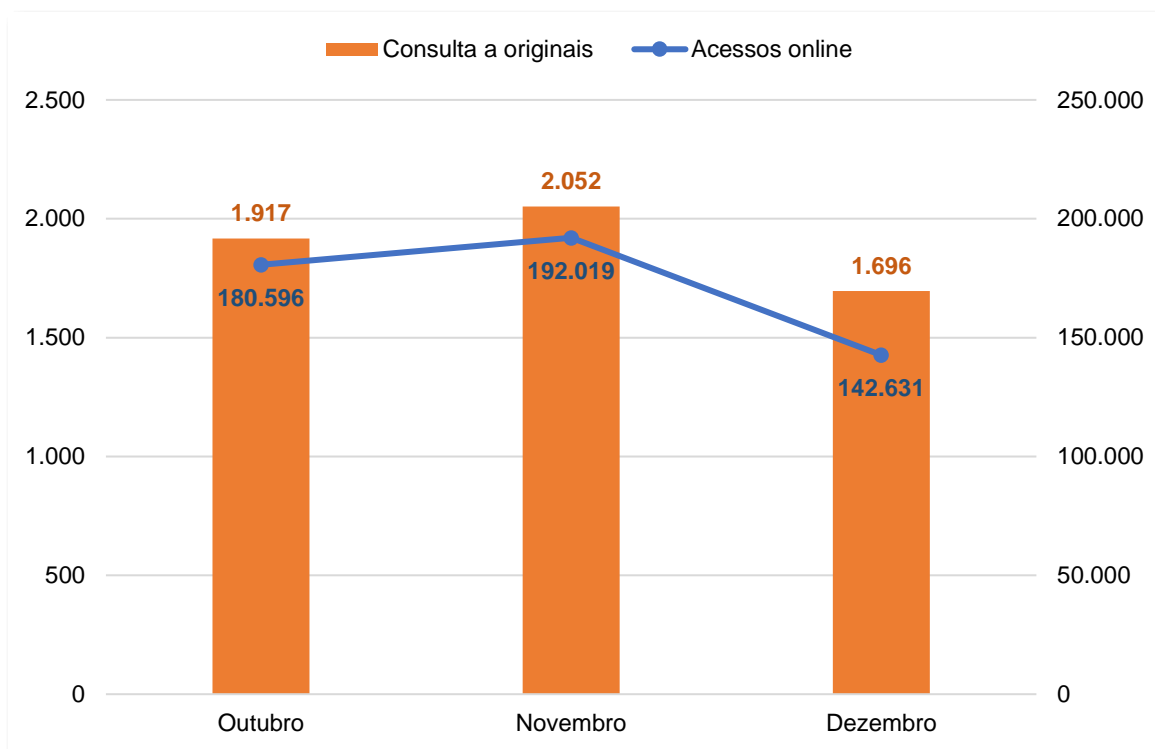
Com o objetivo de analisar as necessidades, demandas e a usabilidade da informação, entre outros aspectos, são analisados os instrumentos de controle (requisições de documentos e de serviços, bases de dados etc.). A fonte deste levantamento é o Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN, um banco 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 outubro a dezembro de 2024, foram atendidos **4.373** usuários e acessados **520.911** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.679.278** 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, **1.288 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **4.059 Requisições de documentos**.

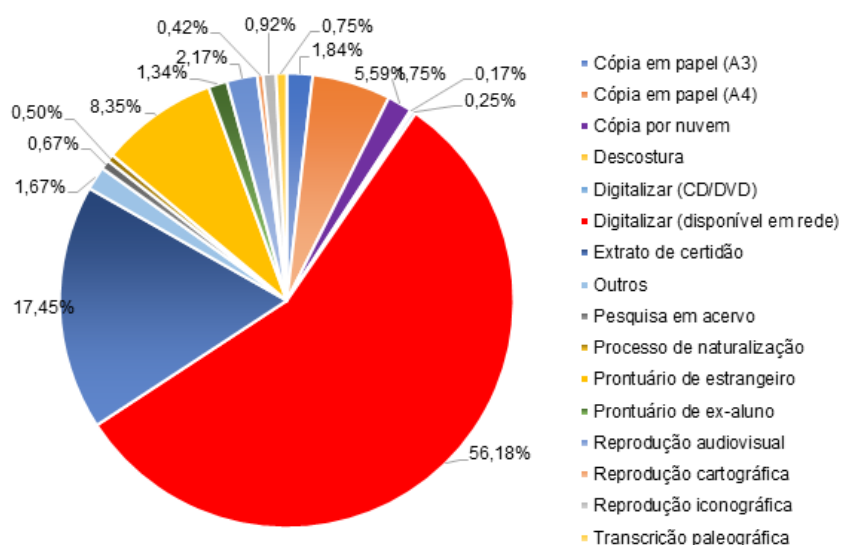
No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **1.924** solicitações e **1.673** pedidos, de outubro a dezembro de 2024¹.

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
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	78.399
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	77.436
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	75.529
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	45.149
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	38.164
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	19.270
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	17.224
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	11.287
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	10.791
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	10.673

FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL**DOCUMENTOS ESCRITOS**

Fundo	Código de referência	Quantidade
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	495
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	271
Secretaria do Estado do Brasil	BR RJANRIO 86	207
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SC	BR RJANRIO BQ	204
Juízo de Órfãos e Ausentes	BR RJANRIO ZN	156
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Interior)	BR RJANRIO DI	142
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	133
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PR	BR RJANRIO BN	122
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO 5D	113
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	96

DOCUMENTOS AUDIOVISUAIS E CARTOGRÁFICOS

Fundo	Código de referência	Quantidade
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	83
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	24
Fundação Centro Brasileiro de TV Educativa	BR RJANRIO FS	15
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR RJANRIO NS	4
Rádio Mayrink Veiga	BR RJANRIO SG	3
Cesar Nunes Produções Cinematográficas	BR RJANRIO NK	2

² Fonte: SIAN

Fundo	Código de referência	Quantidade
Serviço de Censura de Diversões Públicas - RJ	BR RJANRIO TN	1
Companhia de Navegação Lloyd Brasileiro	BR RJANRIO LD	1

ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De outubro a dezembro de 2024 foram realizados **1.439.404** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **85,72%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.679.278**.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (92,25%), seguidos de americanos (1,38%), portugueses (1,26%), italianos (0,8%) e franceses (0,4%). As demais nacionalidades somam 3,91%.

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	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
MAPA	22.681	24.193	17.314	64.188
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	24.043	29.161	19.204	72.408
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	23.592	28.593	18.652	70.837
Revista Acervo	19.763	19.383	19.645	58.791
Exposições Virtuais	1.630	2.744	2.117	6.491
Que República é essa?	9.102	10.113	5.152	24.367
MOW	194	418	796	1.408
Temas do Brasil Oitocentista	3.466	3.932	1.822	9.220
Semana Nacional de Arquivos	132	160	129	421
Prêmios Arquivo Nacional	726	891	705	2.322
Arquivo em Cartaz	218	176	111	505
Total	105.547	119.764	85.647	310.958

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 outubro a dezembro, **159** 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>

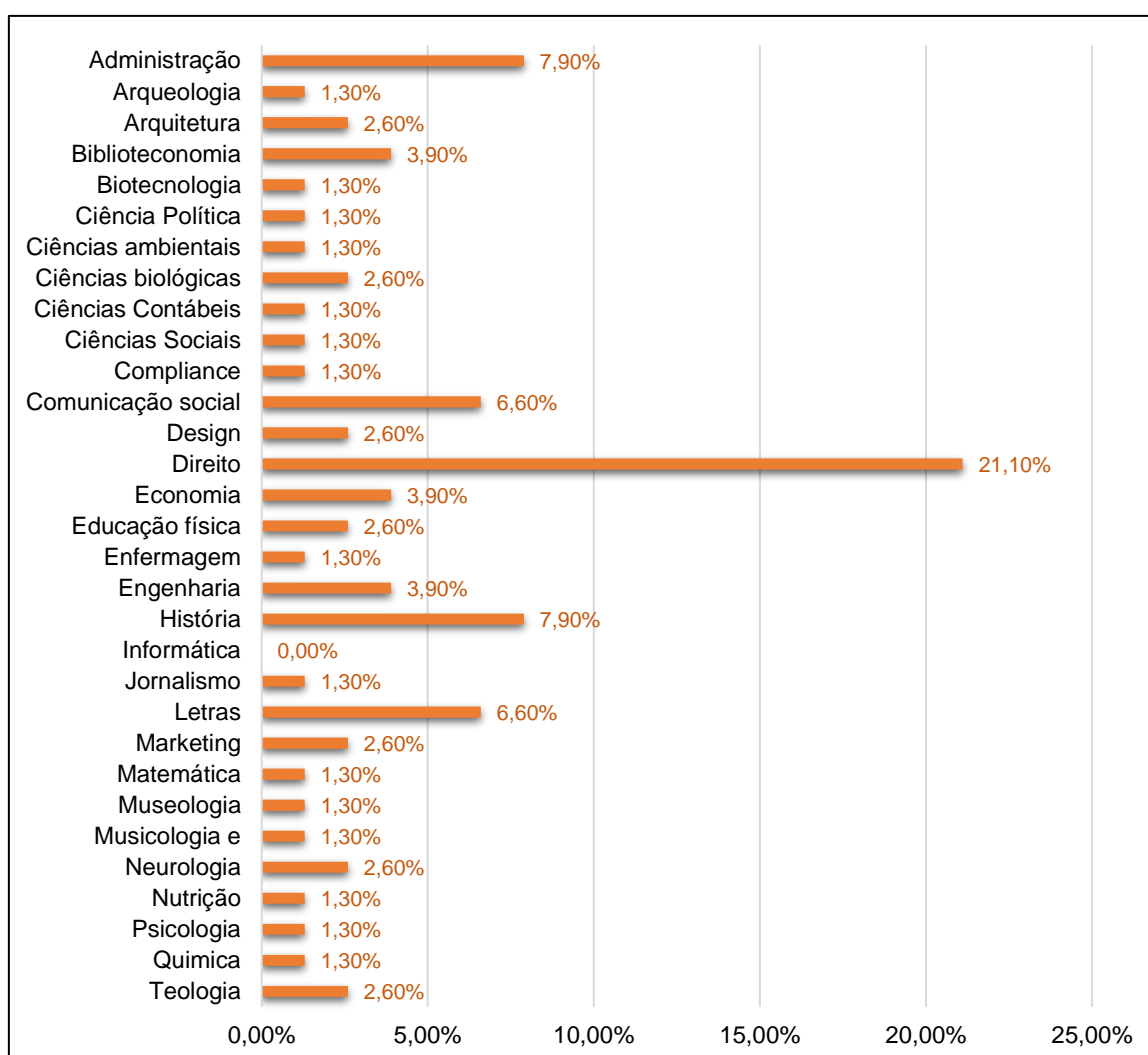
Questionários processados

	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Impressos – Sede e DF	4	11	20	35
Online	42	32	50	124
Total	46	43	70	159

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, 30,6% responderam. Deste total, 20,4% afirmou ter mobilidade reduzida, 22,45% dificuldade no uso da tecnologia, 6,12% deficiência visual e o restante declarou outros problemas, como idade avançada etc. A maioria dos usuários que respondem à pesquisa estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (62,5%). A maior incidência de formação acadêmica é em Direito (21,10%) e História (7,9%). Consequentemente, é grande a incidência de pós-graduação (32%) e de formação superior (28,9%). Há usuários de nível médio (22,64%), com ensino fundamental (7,55%) e sem escolaridade (4,4%); 4,4% não respondeu.

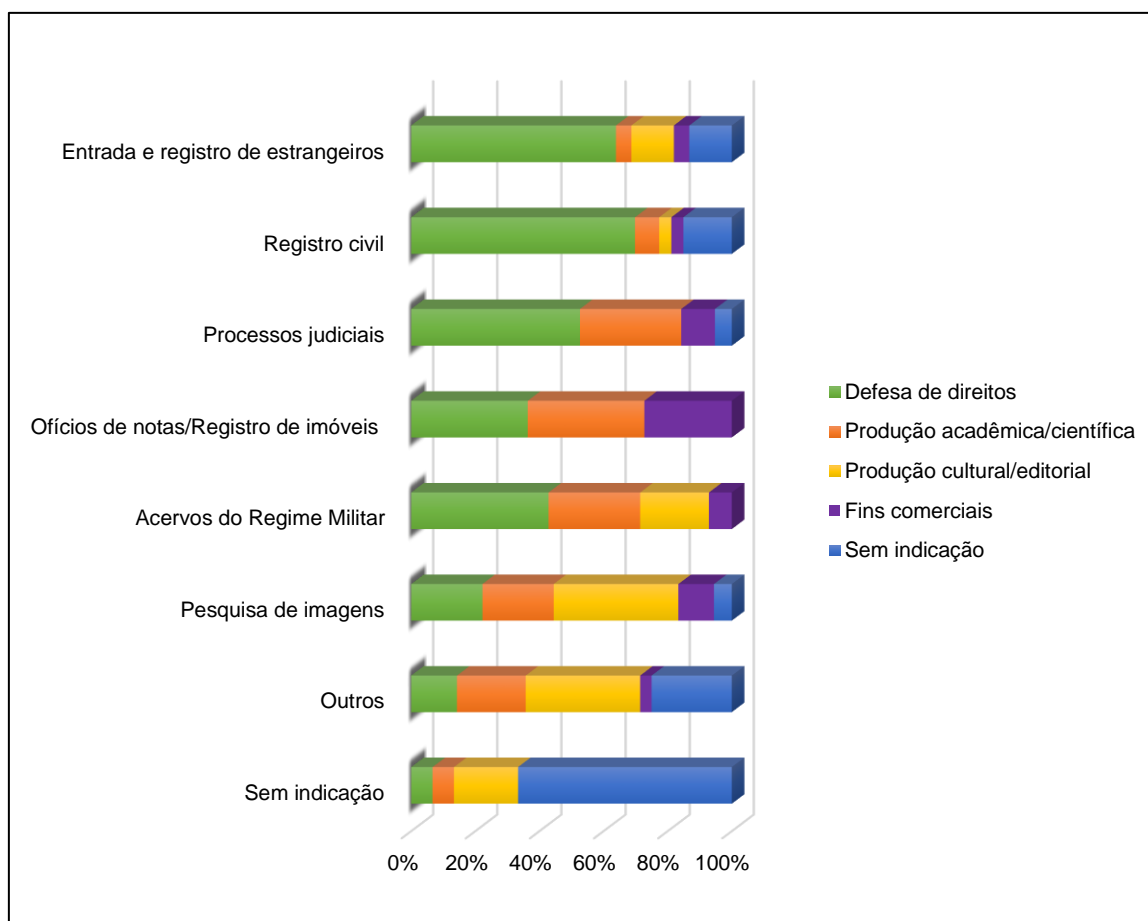


A concentração de respondentes que estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez indica, em primeiro lugar, que o usuário tende a responder apenas uma vez à Pesquisa, quando de sua chegada à instituição. A significativa incidência de formação na área de Direito reflete a característica da demanda, 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 (46%) e não em inventários impressos (5,7%), mas 36,48% não tem preferência. 48,8% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos, 16,6% a Produção cultural/editorial, 10,8% a Produção acadêmica/científica e 4,2% Fins comerciais. 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: Biografias; Correspondência sobre o Sesquicentenário da Independência; Documentos policiais; Escravidão e capacidade de Estado (Seculo XIX); História da Propriedade Industrial no Brasil; Ovnis; Rádio; Testamentos de escravizados secm XIX; Lista de Emissoras do Rádio AM e FM.



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 (51,4%), apenas informações. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (25,7%), cópia em papel (14,3%), certidão probatória (7,9%) e transcrição paleográfica (0,7%).

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (34%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (94%) e bom (1,85%); 1,85% o considerou regular e 1,85% não respondeu. Perguntados sobre o atendimento de referência no balcão, 94,4% dos respondentes o considerou ótimo, 3,7% bom, 1,85% não respondeu. Sobre o atendimento na Sala de Leitura, 81,48% dos respondentes o considerou ótimo e 1,85% regular; 16,67% não respondeu. O serviço de entrega de documentos foi considerado ótimo por 74% dos respondentes, bom por 3,7%, e regular por 1,85%; 20,45% não respondeu.

Dos usuários que foram atendidos a distância (66%), 25,71% declararam não ter recebido orientações. Daqueles que as receberam, 56,6% considerou ótimas as orientações recebidas, 27% bom, 10% regular, 6,4% ruim. Sobre a eficácia na resolução das solicitações de atendimento remoto, 49,5% a considerou ótima, 22,8% boa, 16,2% regular, 6,7% ruim; 4,8% não respondeu.

Sobre o Módulo de Atendimento, plataforma de interação do atendimento remoto, 43,8% o considerou ótimo, 27,6% o considerou bom, 17,14% regular, 6,7% ruim e 4,76% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 35,2% os considerou ótimos, 18,9% bons, 6,9% regulares e 4,4% ruins; 23,9% declarou não ter utilizado instrumentos de pesquisa e 10,7% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 47,8% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 11,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 28,9% não recebeu o documento/informação; 12% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada no período de outubro a dezembro de 2024 é de 59,12% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 82,4%, 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, 50,3% dos usuários deixaram suas observações; destas, 61,25% 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
- Genilcia Cunha da Silva Guedes - 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

- Todos ótimos!
- Atendimento espetacular. Positivo. Quem nos dera ter sempre esse serviço ao público. Parabéns a todos. [ass.]
- Atendimento excelente.
- Adorei o atendimento desde a Recepção e, em especial, o atendente Claudio.
- Excelentes profissionais, atenciosos, diligentes, prestativos, objetivos. Foi uma experiência satisfatória e ágil. Parabenizo a instituição pelo serviço de grande valor prestado a sociedade.
- Todos os atendentes muito solícitos. Serviço muito eficiente.
- Atendimento eficiente, eficaz e simpático desde a Recepção.
- Parabéns para as atendentes. Muito bacanas, educadas e de bom humor. Tem paciência e as informações são objetivas e claras.
- A atendente Andrea foi de uma paciência e dedicação extraordinária. [...] Agradeço.
- Muito obrigada! A funcionária Genílcia foi maravilhosa, extremamente atenciosa, paciente, muito me auxiliou na pesquisa. Queria parabenizar a exímia profissional. Parabéns.
- Atendimento excepcional, buscando auxiliar os cidadãos. Surpreendida positivamente.
- Fui atendido pelo arquivista Claudio, que com muita paciência conseguiu encontrar todos os documentos que eu precisava. Atendimento maravilhoso!!! Parabéns a todos!!!
- Rápido e atencioso o atendimento.
- Atendimento ótimo, muito organizado.
- A Alexandra foi empática, entendendo o propósito de minha busca e pesquisa, oferecendo elementos e parâmetros para que eu encontre o que necessito. Atendimento maravilhoso.
- Eu nunca fui atendido tão bem [como] com essa equipe. Deus abençoe a todos e bom natal.
- [ass.]
- Admirável atendimento.

- O Arquivo oferece um serviço de excelência. Muito bom.
- Parabéns a todos. Fui muito bem recebido e atendido pelos funcionários. Obtive todas as informações solicitadas através de pesquisa realizada na hora e com muita paciência e dedicação! Fui surpreendido (muito bem). Parabéns! Voltarei para conhecer mais!
- Excelente atendimento, muito atencioso e prestativo. Rio, 27/12/2024. [ass.]
- muito bom
- Fui atendida pelo Rodrigo Duarte que é um excelente profissional. Muito solícito, paciente e inteligente. Me ajudou bastante e esclareceu inúmeras dúvidas.
- Ok
- Lista de Emissoras do Rádio AM e FM - Brasil - 18/09/2003
- Lista de Emissoras do Rádio AM e FM - Brasil - 18/09/2003
- Queria achar meus parentes alemã. Meus bisavós vieram da Alemanha ano1869 família krüger alemã tenho certidão casamento deles queria achar meus parentes
- Os funcionários e as funcionárias do An são sempre muito prestativos, atenciosos e diligentes. Tenho apenas elogios a todos e todas.
- Ok
- O sistema de pesquisa poderia ser mais simples para quem pesquisa de casa pelo computador . Quanto ao atendimento presencial é espetacular, sem comentários.
- Parabéns pelo serviço prestado por esta instituição e todos os atendentes.
- Sou muito grata a todos os funcionários do arquivo. Desde o mestrado me ajudam muito.
- Fui muito bem atendido pelo funcionário Rodrigo que me ajudou bastante nas buscas e me orientou sobre diversos fatos históricos importantes para auxiliar a minha pesquisa. Apesar de não ter encontrado ainda o quê eu procurava, saí muito satisfeito com o atendimento.
- Achei difícil pesquisar pelo SIAN. Já o atendimento presencial é excelente, desde a recepção até o acesso aos documentos.
- Parabens pela dedicação dos colaboradores
- Acredito que o atendimento poderia ser mais humanitário, melhorar, mas de resto, tirando os sistemas que são um pouco lentos, tudo é muito bom
- Não fechar o atendimento sem um ok de quem solicitou um serviço.
- Estou precisando de ajuda
- Atenda minhas expectativas
- OK

- A empatia do assessor Rodrigo Ramos, deveria ser seguida por todo servidor publico, ágil e pró-ativo.
- Atendimento excelente, mesmo eu não tendo muitas informações, conseguiram achar alguns documentos da minha bisavô. Só tenho que agradecer pelo ótimo atendimento e trabalho dos profissionais que exerceram o meu atendimento!
- Excelente
- Criação de um arquivo único e disponível para o público que acessa o site do arquivo com as explicações e direcionamentos que são dadas via e-mail!
- Serviço muito eficiente.
- Atendimento é excelente. Meu único senão é a forma de pagamento. Nos dias de hoje, pagamento apenas por guia de recolhimento em um banco específico é muito restritivo
- Muito bom
- Quero pesquisar documentos
- acesso informação importante muito bom
- Eu não sou historiadora, apesar de trabalhar com testamentos ainda tenho uma certa dificuldade para lidar com as coleções .
- Edilson foi muito atencioso e prestativo ao indicar informações a respeito dos documentos solicitados.
- Rapidez e facilidade em obter as informações que precisava
- Um pouco demorado e tive que fazer alguma insistência, mas no final o serviço superou as expectativas e também pela qualidade e ainda o atendimento final
- Ótimo
- Regular
- Foi bom o atendimento por email, acho que é desnecessário este serviço.
- Muito bom
- pesquisa por nome
- Não consigo retorno.
- sem comentário não quero rebaixar ninguém, mas tem que melhorar
- Links inexistentes, mensagem padronizada e nenhuma objetividade. O documento está com vocês e me insistem em procurar em outro lugar.
- Já utilizo o sistema SIAN para pesquisa como professor de História, pesquisas relacionadas a assuntos históricos diversos, como cartas de concessão de sesmarias, imagens de autoridades e personalidades brasileiras. Esta foi a primeira vez que precisei de orientações

para a emissão de certidão de documento do acervo do Arquivo Nacional e fui prontamente e muito bem atendido. Excelente trabalho!

- O serviço em si leva algum tempo, porém os funcionários avisam sobre os updates, então achei que por ser um atendimento a distância, foi muito bem executado.
- Tive dificuldade na busca do SIAN, embora eu já tivesse obtido os dados do documento. O atendimento por e-mail foi excelente! Muito obrigada!
- Muito bom o atendimento, atendeu minhas expectativas
- Estou bastante satisfeita com o atendimento recebido, especialmente com as mensagens de e-mail sobre o acompanhamento do processo.
- Solicitei a certidão de desembarque, porém consta de forma incorreta o sobrenome da família.
- O site demora muito para carregar, tem vezes que não entra
- Muito bom!
- Não se consegue acessar o site apartir de 9/12/24
- Médio
- o funcionário Rodrigo C. S. Ramos tem sido muito atencioso e prestativo nas pesquisas que estive efetuando pelo Arquivo Nacional.
- Mais opções sobre a motivação da pesquisa
- Fui muito bem atendida por todos e prontamente respondida! Obrigada!!!
- Ainda não utilizei o sistema
- Ainda não tenho certeza
- O atendimento é excelente, sou grato!
- Incrível
- Ainda não utilizei
- Muito bom
- Bom