

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  
JANEIRO A MARÇO  
2025**

Rio de Janeiro  
2025

## SUMÁRIO

---

APRESENTAÇÃO .....	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO .....	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JAN.-MAR.2025 .....	6
ESTATÍSTICAS DE ACESSO .....	8
PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	9
PERFIL DO USUÁRIO .....	10
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	11
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO .....	13
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	14

## 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 janeiro a março de 2025 – 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.

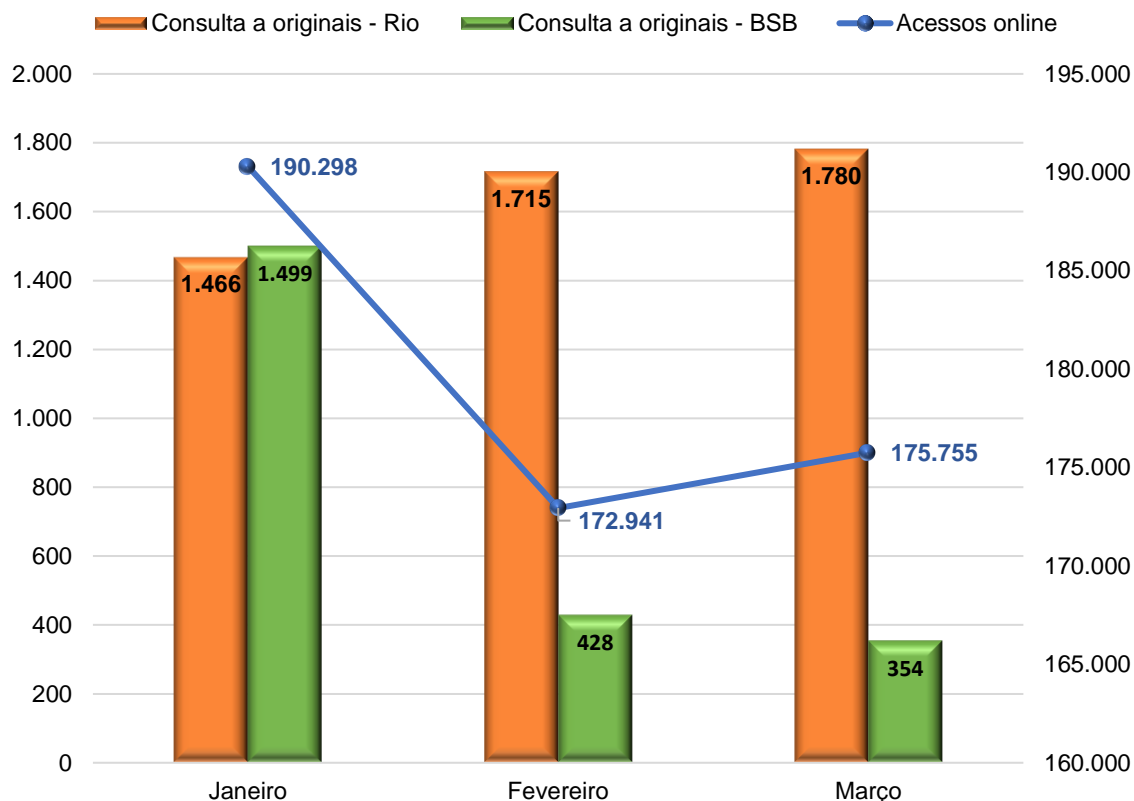
Com vários módulos de controle – Registro de Entrada (REGENT), Inventário topográfico, Descrição Multinível Integrada (DMI) e Consultas – são extraídos do SIAN dados dos módulos DMI e Consultas, dos quais são compiladas informações relativas a visualizações de arquivos digitais, agendamento de consultas,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

De janeiro a março de 2025, foram atendidos **5.056** usuários e acessados **546.236** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.765.327** 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 **2.133** solicitações e **1.492** pedidos, de janeiro a março de 2025<sup>1</sup>.

---

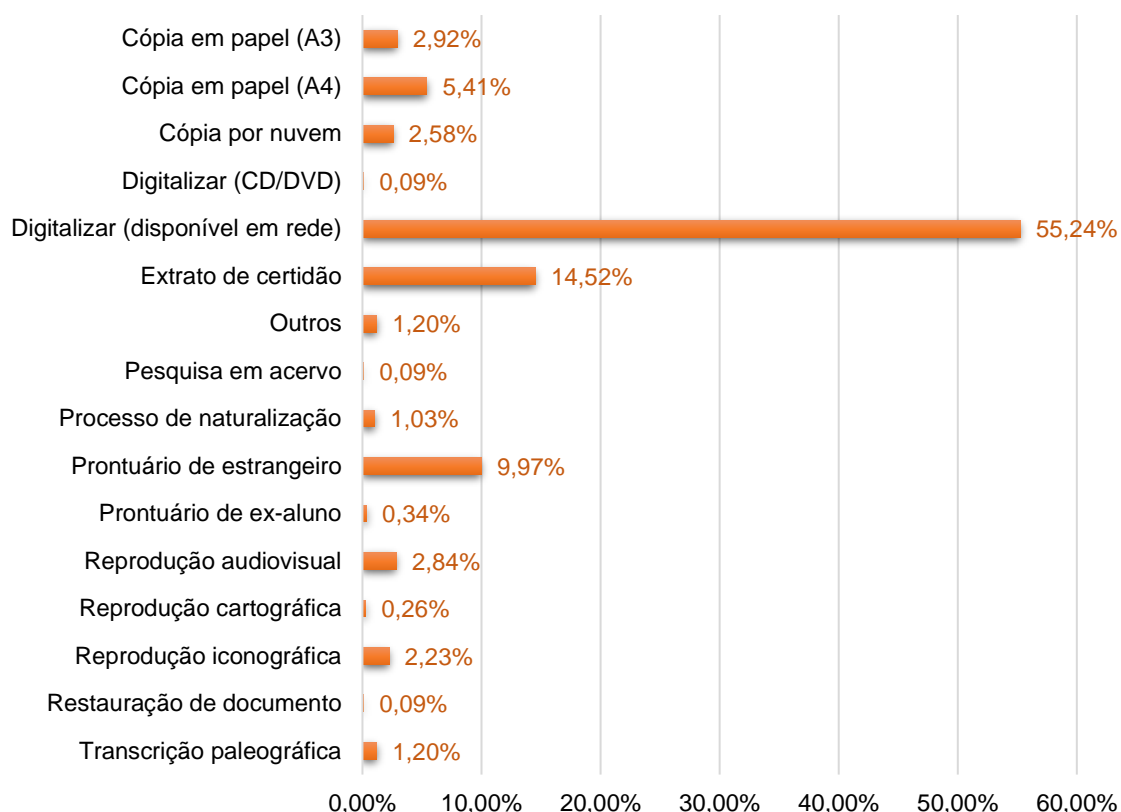
<sup>1</sup> Fonte: Relatórios mensais da Equipe.



Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 96,31% se referem ao acervo textual; os demais 3,69% se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

Das **Requisições de serviço**, 91,32% se referem ao acervo textual e os restantes 8,68% se dividem entre os acervos de imagens em movimento, iconográfico, sonoro, eletrônico, cartográfico e bibliográfico. Quanto aos serviços solicitados, 57,90% são de cópias digitais (Digitalizar/disponível em rede, Digitalizar CD/DVD e Cópia por nuvem), 14,52% a certidões probatórias, 11% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), e os restantes 16,58% aos demais serviços (cópia em papel, pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).

### Serviços solicitados – Jan.-Mar. 2025



### DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JAN.-MAR.2025<sup>2</sup>

#### FUNDOS MAIS ACESSADOS ONLINE

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	94.791
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	63.620
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	61.125
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	51.381
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	43.862
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	20.391
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	14.405
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	12.273
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	10.078
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PA	BR DFANBSB E8	8.279
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	8.159

<sup>2</sup> Fonte: SIAN

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	8.047
Comissão Nacional da Verdade	BR RJANRIO CNV	7.190
Tribunal de Segurança Nacional	BR RJANRIO C8	6.537
Paulo de Assis Ribeiro	BR RJANRIO S7	6.108
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - MA	BR DFANBSB E5	5.902
Divisão de Segurança e Informações do Ministério das Relações Exteriores	BR DFANBSB Z4	5.734
Divisão de Inteligência do Departamento de Polícia Federal	BR DFANBSB ZD	5.690
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR DFANBSB NS	5.178

## FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL

### DOCUMENTOS ESCRITOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	594
Juízo de Órfãos e Ausentes	BR RJANRIO ZN	488
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	389
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	170
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO 5D	155
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PR	BR RJANRIO BN	142
Série Justiça - Gabinete do Ministro (IJ1)	BR RJANRIO AI	136
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	124
Série Educação - Ensino Secundário (IE4)	BR RJANRIO 94	107
Pretoria Criminal do Rio de Janeiro, 3 (Freguesia de Santana e Santo Antônio)	BR RJANRIO 6Z	106

### DOCUMENTOS AUDIOVISUAIS E CARTOGRÁFICOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	74
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	43
Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas	BR RJANRIO HA	8
Família Ferrez	BR RJANRIO FF	7
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	7
União Nacional dos Estudantes - Projeto Memória do Movimento Estudantil	BR RJANRIO ME	6
Fundação Centro Brasileiro de TV Educativa	BR RJANRIO FS	5
Serviço de Censura de Diversões Públicas - RJ	BR RJANRIO TN	2
Secretaria de Imprensa e Divulgação da Presidência da República	BR RJANRIO U3	2
TV Tupi	BR RJANRIO NO	1

## ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De janeiro a março de 2025 foram realizados **1.427.255** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **80,85%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.765.327**.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (92,11%), seguidos de americanos (1,5%), portugueses (1,31%), italianos (0,96%) e ingleses (0,51%). As demais nacionalidades somam 3,61%.

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, extinguiram, 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	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
MAPA	21.341	24.724	25.940	72.005
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	17.932	22.369	25.203	65.504
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	17.678	21.974	24.751	64.403
Glossário de História Luso-Brasileira	5.416	7.050	7.426	19.892
Revista Acervo	18.583	17.470	21.159	57.212
Exposições Virtuais	2.477	2.833	3.595	8.905
Que República é essa?	5.683	8.367	10.573	24.623
MOW	815	662	611	2088
Temas do Brasil Oitocentista	1.094	2.212	3.160	6.466
Semana Nacional de Arquivos	129	150	275	554
Prêmios Arquivo Nacional	2.121	4.193	779	7.093
Arquivo em Cartaz	526	371	304	1201



## PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO<sup>3</sup>

Com o objetivo de medir o comportamento, a opinião e a avaliação e a atitude a respeito dos serviços e produtos arquivísticos, o SEU 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 2025, foram respondidos, de janeiro a março, **141** 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 de 2024, foi lançada 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>

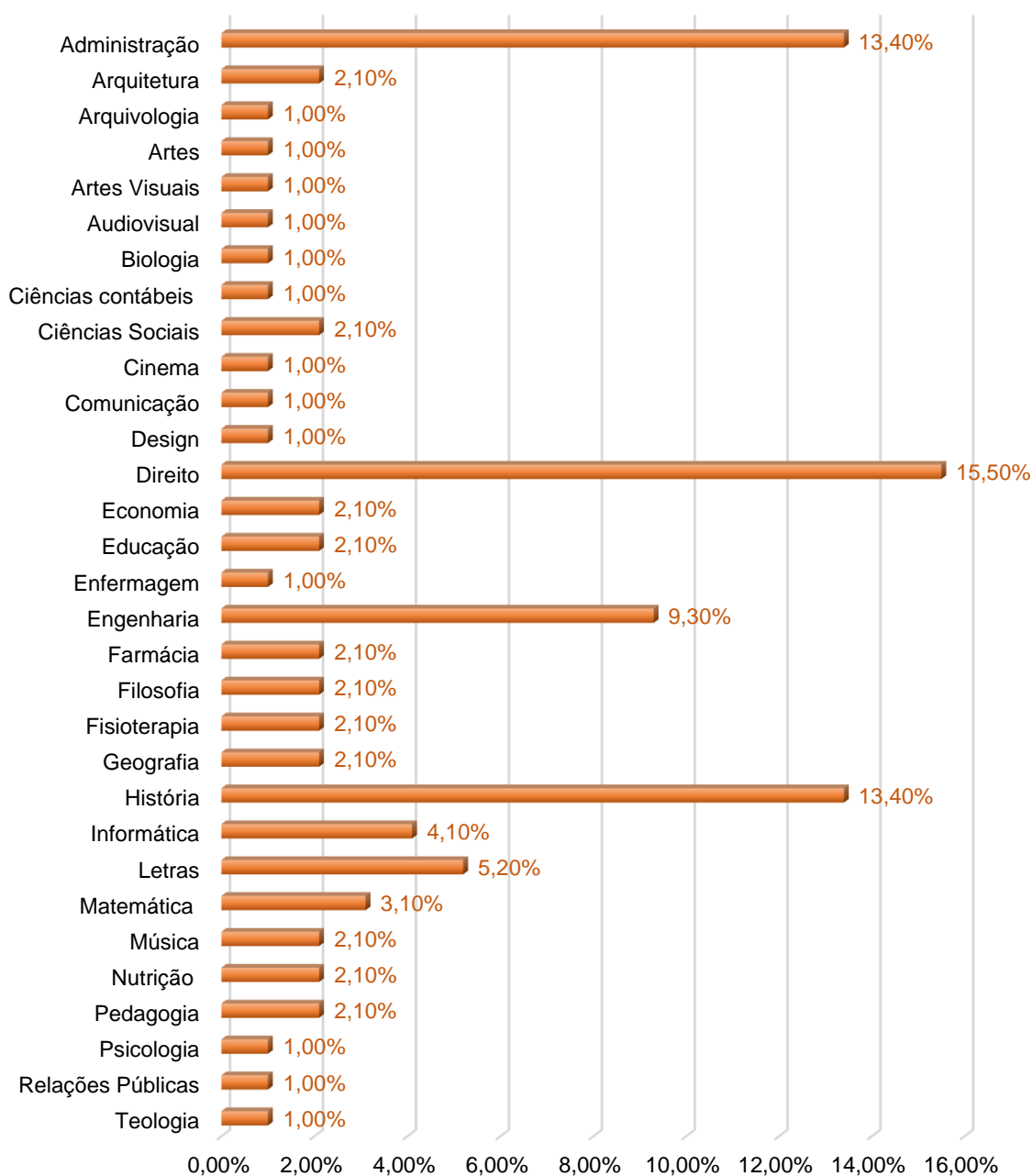
### Questionários processados

	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Impressos – Sede e DF	20	5	14	<b>39</b>
Online	28	42	32	<b>102</b>
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>141</b>

<sup>3</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 (65,2%). A maior incidência de formação acadêmica é em Direito (15,50%), História (13,4%) e Administração (13,4%). Consequentemente, é grande a incidência de pós-graduação (39%) e de formação superior (37,6%). Há usuários de nível médio (16,3%), e com ensino fundamental (5,7%); 1,4% não respondeu. Perguntados se têm alguma necessidade especial, 12,1% respondeu. Deste total, 41,2% afirmou ter dificuldade no uso da tecnologia, 17,6% mobilidade reduzida, 17,6% deficiência auditiva, 5,9% deficiência visual e 29,4% declarou ter outros tipos de problemas, como Transtorno do Espectro Autista e Cardiopatia.



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 (41,13%) e não em inventários impressos (12,77%), mas 40,43% não tem preferência.

A maioria dos respondentes declara não ter solicitado serviço (53,8) apenas informações. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (26,5%), cópia em papel (15,9%), certidão probatória (3%) e transcrição paleográfica (0,8%).

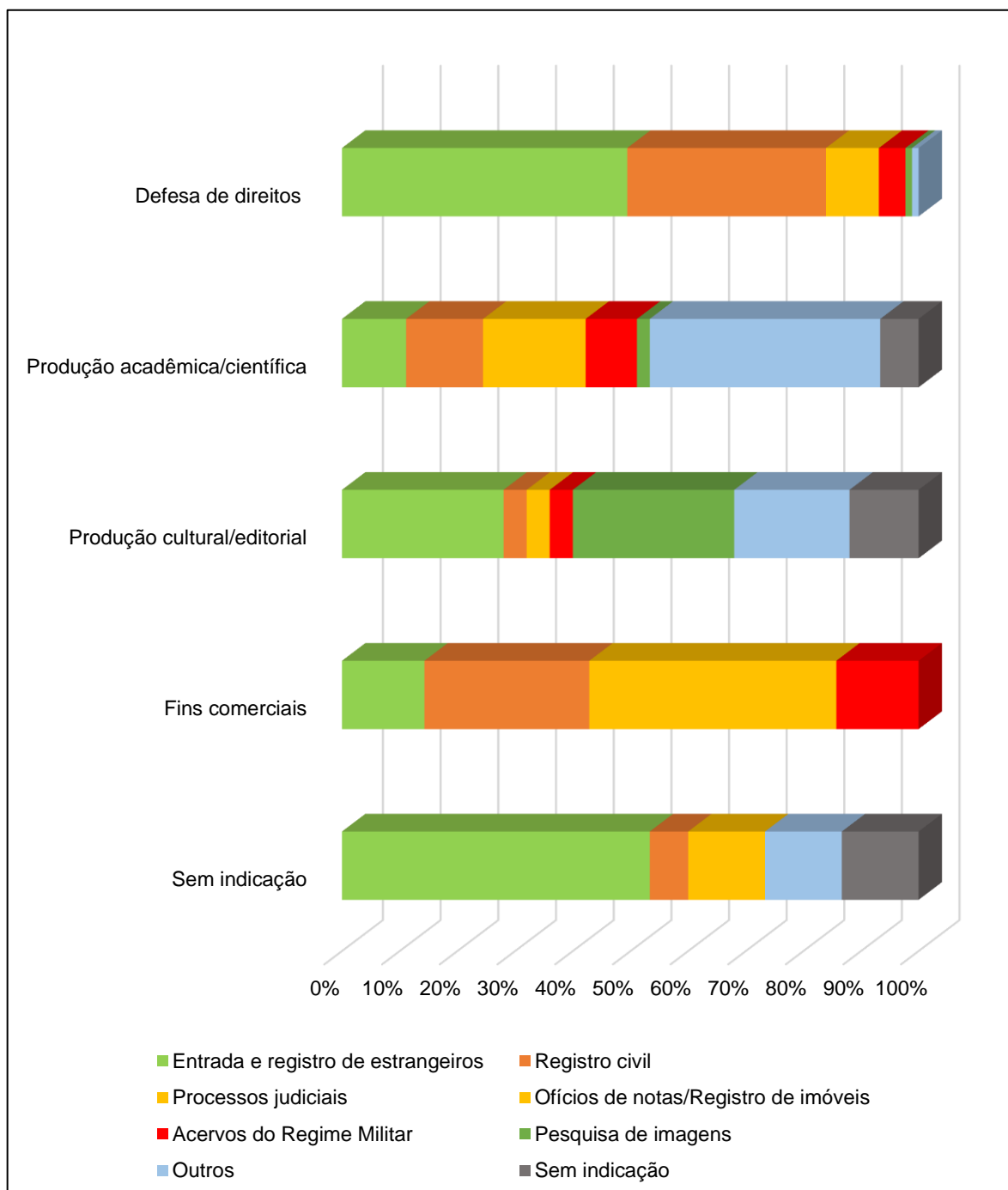
48,6% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (36,4%), Registro Civil (22%) e Outros (14,5%).

Na opção Outros, destacam-se os temas: Agências de notícias, Concurso, Educação em Interfaces com a Saúde Pública, Escravidão e Tráfico atlântico, História da Educação, História das patentes no Brasil, História Militar (Guerra do Paraguai), Histórico Escolar durante Internamento na FUNABEM, Literatura, Teatro, Menoridade, Militares, Origem de sobrenome, Presença indígena em Petrópolis, Projetos de infraestrutura do século XIX para a Lagoa Rodrigo de Freitas, Registro de nomeações e exercício de cargos públicos de determinados indivíduos no período Imperial brasileiro, Registros de Ovnis; Terrorismo, Sobre meu Pai, Sobre um engenheiro militar português que atuava no Segundo Império e para dirimir dúvidas a respeito de edificações apontadas como de sua autoria, Tintas e papel no Brasil colonial.

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.).

## Temas por Objetivo de pesquisa

Jan. - Mar. 2025



## **AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO**

---

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (41,1%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (93,1%) e bom (5,2%); 1,7% o considerou regular. Perguntados sobre o atendimento de referência no balcão, 98,3% dos respondentes o considerou ótimo e 1,7% regular. Sobre o atendimento na Sala de Leitura, 98% dos respondentes o considerou ótimo e 2% regular. O serviço de entrega de documentos foi considerado ótimo por 96,1% dos respondentes, bom por 2%, e regular por 2%.

Dos usuários que foram atendidos a distância 37,3% considerou ótimas as orientações recebidas, 15,7% bom, 7,2% regular e 2,4% ruim; 31,3% declarou não ter recebido orientações e 6% não respondeu. Sobre a eficácia na resolução das solicitações de atendimento remoto, 42,2% considerou ótima, 25,3% bom, 10,8% regular e 10,8% não respondeu.

Sobre o Módulo de Atendimento, plataforma de interação do atendimento remoto, 44,6% o considerou ótimo, 24,1% o considerou bom, 14,5% regular, 7,2% ruim e 9,6% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 30,5% os considerou ótimos, 19,9% bons, 5% regulares e 2,1% ruins; 35,5% declarou não ter utilizado instrumentos de pesquisa e 7,1% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 56% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 15,6% 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.

Dos usuários que responderam ao questionário online e forneceram endereço eletrônico (72,34%), 36,3% declarou autorizar o recebimento de informações sobre eventos e novidades pelo Arquivo Nacional; 18,6% não autoriza e 45,1% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada no período de janeiro a março de 2025 é de 78,7% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 83%, 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, 41,8% dos usuários deixaram suas observações; destas, 72,9% são positivas. Foram elogiados nominalmente os servidores do atendimento:

- Alexandra Werneck da Silva – DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Andrea Margalho Mendes - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Claudio Teixeira da Silva - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Daniele Alves da Silva – Recepcionista Bloco P
- Genílcia Cunha da Silva Guedes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Mariana Lambert Passos Rocha - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Tereza Palazzo Schmitt Filardo - DPT/COACE/COCAC/DIAD

Dentre os comentários aparece como principal reclamação a dificuldade em compreender a pesquisa no SIAN.

## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS

---

- Muito bom obrigado
- Tive dificuldades em usar o SIAN, mas o atendimento presencial é excelente. Muito obrigada pelo apoio!
- Nao
- Tive dificuldade no início pra acessar o SIAN, mas com a instrução do auxílio do Arquivo Nacional consegui achar as informações da minha família, sou grato por cada email respondido e pela paciência da equipe em responder 10 vezes a mesma coisa até eu entender rs. Parabéns á equipe e aos gestores do Arquivo Nacional pelo serviço prestado a mim e aos demais cidadãos!
- um muito obrigado pela rapidez e qualidade
- Serviço supera as melhores expectativas
- 
- Funcionários extremamente solícitos e atendimento super eficiente! Agradeço muito todo o auxílio o recebido.
- Excelentes todos os servidores e colaboradores, desde a recepção. Um agradecimento especial à Tereza Palazzo pela boa vontade e presteza no atendimento.
- Fui informada que o prazo para disponibilização dos arquivos solicitados era de até 10 dias úteis, mas se passaram 2 meses antes que eu tivesse a resposta. Infelizmente não consegui utilizar os arquivos para a produção que gostaria. Apesar de ter sido atendida com cordialidade, essa longa demora, não compatível com o prazo informado foi um grande problema.
- Atendimento realizado por Rodrigo, muito paciente e muito esclarecedor!
- Solicitei Certidão de Desembarque e mencionei nome do estrangeiro, data e porto de chegada e procedência, além de anexar a lista de passageiros (completa). Faltou a notação do arquivo página e número de ordem do estrangeiro na lista. O atendente me respondeu "é necessário informar, além do nome do estrangeiro, as referências encontradas nos documentos visitados por V. S., como nome da embarcação, notação da mesma, data de chegada, porto, e número de ordem e página do documento original e página do PDF onde foi localizado o estrangeiro.", ou seja, parece que não leu os dados que mandei. Além disto,

encerrou meu atendimento em vez de me possibilitar simplesmente responder com os dados faltantes. Eu criei nova solicitação, mas poderia ter ficado em somente 1 solicitação.

- Com todo respeito, me parece que o atendente não leu a descrição do que pretendia buscar, considerando que este mencionou em sua resposta o Fundo que eu mencionei, mas sim um fundo totalmente diferente e com temática de conteúdo totalmente diverso do que relatei, especialmente considerando que mencionei especificamente o fundo. Para piorar, não tive como responder ao que este mencionou de forma equivocada, porque não há a opção de resposta e o mesmo finalizou a solicitação, mesmo que com evidente erro.
- O Sr Claudio me atendeu com muita gentileza, eficiência e boa vontade.
- Gratidão por tanto conhecimento.
- As vezes tenho dificuldade em ser correspondido ,pelo fato de talvez não me expressar bem nos meus questionamentos. Mas sempre obtenho resposta.
- Procurei por serviços e me orientaram adequadamente.
- Ótimo atendimento pela funcionária e outras atendentes também.
- Somente elogios quando ao atendimento (presencial / sistema) e quanto ao acevo.
- Todos foram muito solícitos e auxiliaram ao máximo.
- Na verdade, [nota] 10. Excelente o atendimento, a atendente Andrea demonstrou amplo conhecimento sobre o sistema e me auxiliou muito na minha pesquisa. [ass.] de São Paulo.
- Todo mundo muito gentil.
- Boa atmosfera
- Fui muito bem atendida e orientada por todos.
- Em especial a atendente Mariana. Muito obrigado.
- Fui surpreendido com o excelente atendimento na Recepção, pela Daniele, sendo encaminhado para a referida busca, apesar de tentar, por vários meios, não conseguiu, mas me orientou como fazer. Estão de parabéns. [ass.]
- Atendimento excelente.
- SIAN é muito difícil de caminhar. Não é um sistema objetivo. Tem muitas janelas com nomes técnicos de difícil compreensão para quem não tem experiência nesta área de pesquisa.
- O atendimento [no DF] é ótimo. Sugiro que, o quanto possível, detalhem mais os instrumentos de pesquisa do MVOP. Obrigado.
- Excelente o atendimento presencial. Sugiro que para o SIAN tenha um “passo a passo” simplificado. Obrigado
- Excelente!!!
- Super atenciosas as atendentes. Fui muito bem atendida por todos. Estão de parabéns!

- Fomos atendidas pela funcionária Alexandra que incansavelmente nos prestou o melhor atendimento. Muito grata! ♥♥ Parabéns pelo serviço prestado.
- Fui atendida pelo servidor Claudio, que deu toda atenção possível à busca solicitada. Att, [ass.]
- Desejo registrar o empenho, profissionalismo e competência nas atividades dos profissionais. Cabe ainda ressaltar a educação dos mesmos.
- Funcionária que me atendeu, sra. Genílcia, muito atenciosa, paciente, extremamente ágil e eficiente, além de simpática e prestativa, super comprometida e muito educada. Ótimo atendimento.
- Acrescentar o telefone da consulta aos livros da biblioteca no site da biblioteca.
- Ótimo atendimento do funcionário Claudio, que demonstrou muita competência no seu trabalho.
- Fiquei “encantado” com o atendimento! Não parece que estamos no Brasil! O problema (enorme) foi resolvido em minutos! Deus abençoe o Arquivo Nacional! [ass.] 18/03/25
- Registro enorme satisfação pelos serviços prestados pelo Arquivo Nacional. Particularmente, agradeço a Deus, por Jesus, em ter sido atendido aqui pelo sr. Claudio (guichê 4), extremamente zeloso, atenciosos, capaz e gentil. Sejam o sr. Claudio, família e funcionários abençoados.
- A senhora Mariana demonstrou conhecimento excepcional do seu ofício. Foi gentil e atenciosa demais. Assim como as demais funcionárias.
- Não tive ainda um serviço pronto.
- Saber si está pronto o rnm
- Há vários meses não consigo mais acesso ao acervo do SIAN
- Excelente atendimento, rapidez e clareza nas informações prestadas!
- Auxílio no aprimoramento dos recursos disponíveis
- Bom
- Não muito bom
- Atendimento a distância dos funcionários do AN foi muito bom e atencioso, como de costume. Única crítica seria quanto a qualidade das imagens/documentos digitalizados, que varia bastante e chega a ser praticamente ilegível em alguns casos.
- Bom
- Todo o arquivo digital disponibilizado é extremamente organizado, encontrei mais informações do que procurava. Minha busca é pessoal, não tenho fins acadêmicos ou de cidadania, mas consegui encontrar registros de navios portuários (de 1908-RJ e 1934-PE) de



meus antepassados e suas respectivas fichas de estrangeiro. O atendimento é rápido e eficiente. Agradeço muito a toda a equipe envolvida.

- Péssimo os caminhos para pesquisar
- Um muito obrigado a todos que se empenharam na busca pelos documentos solicitados.
- Melhorar a base do SIAN para pesquisa. Sobre atendimento virtual ótimo.
- Atendimento PÉSSIMO! Nem leem a mensagem de e-mail! Vocês deveriam se envergonhar pelo serviço de PÉSSIMA qualidade prestado! Depois fazem greve pedindo aumento de salário e concurso para mais servidores! FALTA GESTÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA! De zero a dez, menos um! Seus preguiçosos!
- Pedi uma cópia do dossiê de imigração. Minha expectativa é que seria digital. Recebi mensagem dizendo que estão enviando cópia autenticada pelo correio. Totalmente desnecessário. Os documentos disponibilizados são todos nacionais. Não tem as certidões ou registros de nascimento estrangeiros. Esses documentos eu já tenho. Poderiam antes de cobrar a GRU disponibilizar de alguma forma quais são os documentos localizados. Para evitar gastos desnecessários. Decepcionado com o serviço.
- No geral achei bom o atendimento e gostaria de parabenizá-los por contribuir positivamente para aqueles que estão em busca de respostas. Com relação ao pagamento poderiam estudar a possibilidade do pagamento de taxas ser realizado em outros bancos ao invés da exclusividade do Banco do Brasil e com relação ao retorno após o pagamento da taxa, achei bem demorado, poderiam estipular um retorno em até 48h uma vez q os arquivos já estavam prontos. Obrigado.
- Uma vez localizado o documento - foi uma pesquisa difícil, pois se trata do fundo GIFL - o procedimento para a digitalização foi super rápido, e a imagem veio muito boa.
- Agradeço o sempre excelente atendimento do AN, parabéns!