

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
JULHO A SETEMBRO
2025**

Rio de Janeiro
2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JUL.-SET.2025.....	7
ESTATÍSTICAS DE ACESSO	12
PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO	14
PERFIL DO USUÁRIO	14
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	16
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	18
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	20

APRESENTAÇÃO

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Serviço de Estudos Sobre Usuários/as e Acessibilidade em Arquivos - SEU, dá continuidade à publicação do Relatório da Pesquisa de Satisfação e Informações sobre o atendimento.

Anteriormente nomeado Núcleo de Estudos do Usuário – NEU, 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 atual 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 da coleta e análise de dados de acesso pelos métodos direto (Pesquisa de Satisfação no Atendimento) e indireto (estatísticas de atendimento), referentes ao **terceiro trimestre de 2025** – de julho a setembro. O presente relatório tem por finalidade 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

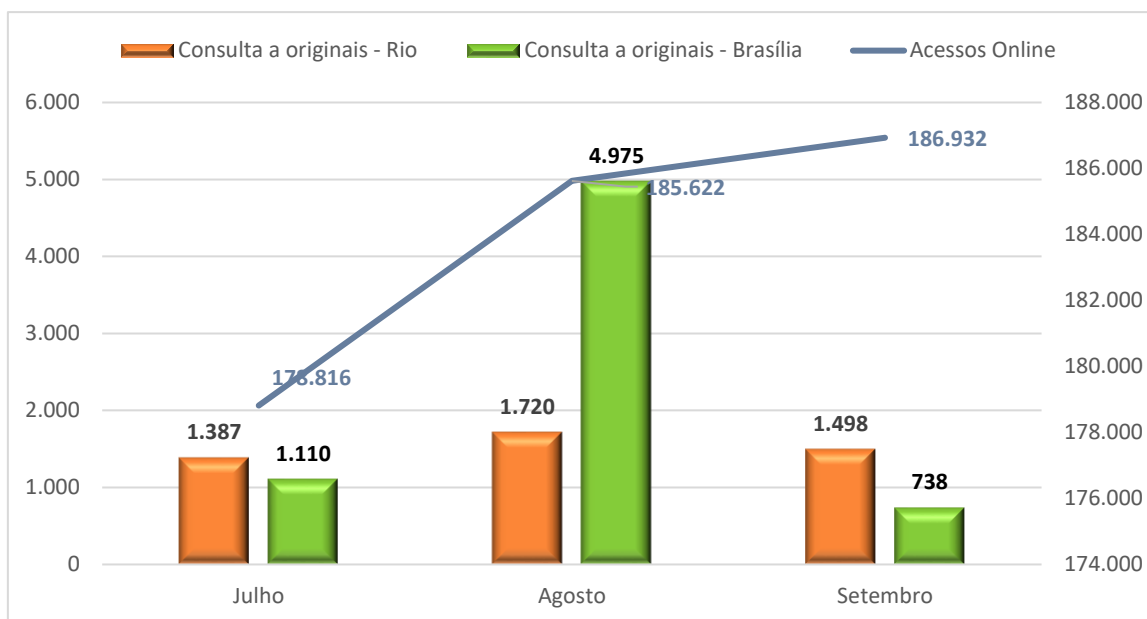
O Arquivo Nacional tem como missão promover o acesso público ao acervo documental sob sua guarda. O cidadão tem acesso a este acervo de maneira presencial, nas salas de consultas da sede, no Rio de Janeiro, e na Superintendência Regional do Distrito Federal. Ainda é oferecido ao usuário o atendimento a distância, com a finalidade de facilitar o acesso a pessoas de outras localidades e pessoas com restrições motoras, assim como atender solicitações de entidades privadas e órgãos públicos. A equipe de atendimento é formada por profissionais de que prestam esclarecimentos quanto aos acervos disponíveis de acordo com as necessidades dos usuários, orientam no uso dos instrumentos de pesquisa e das bases de dados, além de 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. A partir dos módulos de controle do SIAN – Registro de Entrada (REGENT), Inventário topográfico, Descrição Multinível Integrada (DMI) e Consultas –, são extraídos dados e compiladas informações relativas a visualizações de arquivos digitais, agendamento de consultas, requisições de documentos, requisições de serviços e fundos mais consultados.

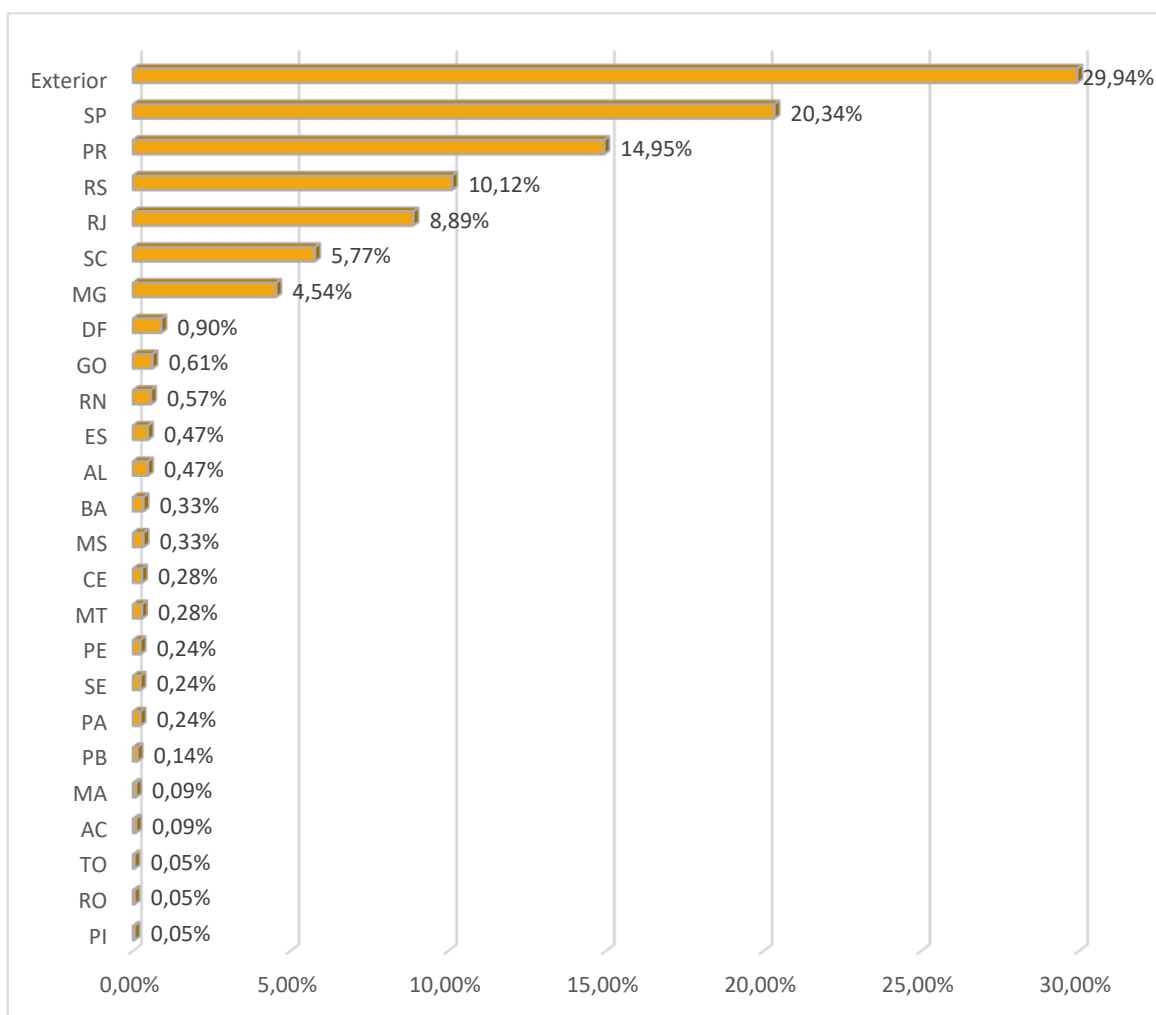
De julho a setembro de 2025 foram realizados **6.115** atendimentos a pessoas usuárias, sendo **5.236** no Rio de Janeiro e **879** em Brasília. Foram acessados no período **561.798** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.595.175** acessos ao SIAN e às 11 outras bases de dados complementares disponíveis no portal institucional. Pelo **Módulo de Consultas do SIAN**, foram tramitadas **1.072 Requisições de serviço** e foram abertas **4.605 Requisições de documentos**, representando agendamento de consulta a documentos originais por pessoas usuárias ou pelos técnicos da equipe de atendimento à distância. No **Módulo de Atendimento a Distância**, plataforma de interface para atendimento remoto, foram concluídas **2.114** solicitações e **1.443** pedidos no terceiro trimestre de 2025. Em Brasília, foram movimentadas **242** unidades documentais e consultados **6.823** documentos¹.

¹ Fonte: SIAN e Relatórios mensais das Equipes.

CONSULTA A DOCUMENTOS NO ARQUIVO NACIONAL – JUL.-SET. 2025



ATENDIMENTOS A DISTÂNCIA POR PROCEDÊNCIA – JUL.-SET. 2025



A maior parte das solicitações de pesquisa no Módulo de Atendimento a Distância são originadas da região Sudeste do Brasil (34,25%), da região Sul (30,84%) e do exterior (29,94%). Neste trimestre houve um aumento relativo da participação das demais regiões do Brasil, que responderam por 4,97% das demandas por atendimento remoto. Mesmo assim, apenas unidades da federação das regiões Sul e Sudeste atingiram ao menos 1% do total de atendimentos.

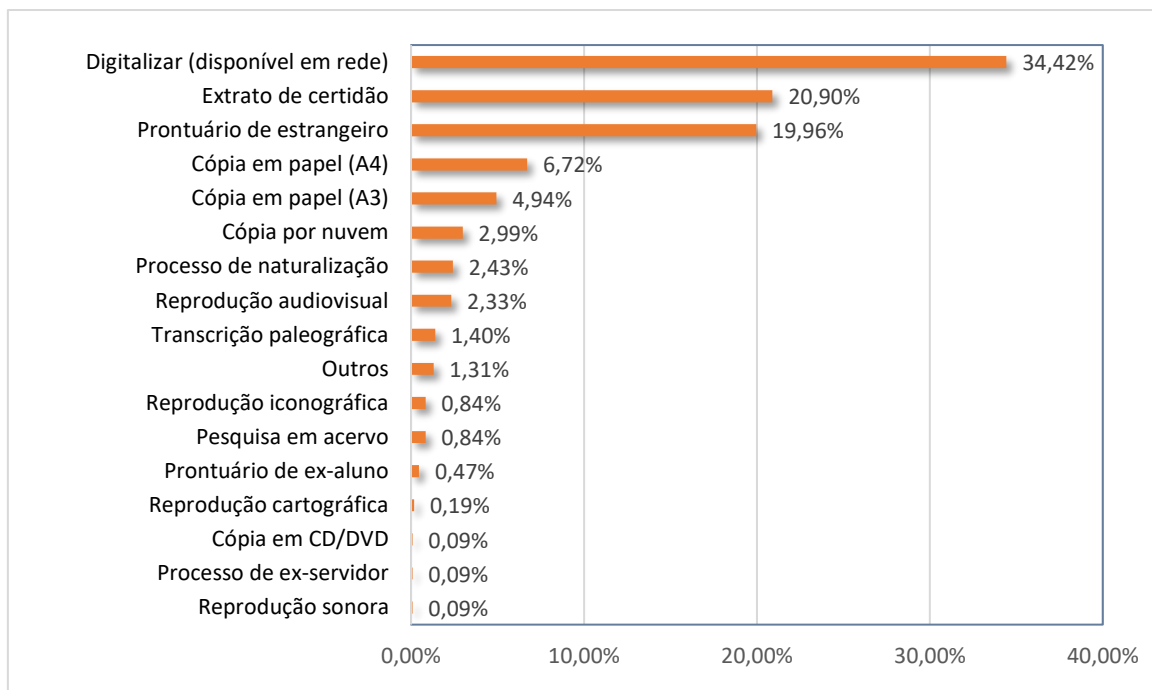
Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso a documentos originais) somadas aos documentos consultados em Brasília, 86,88% se referem ao acervo textual, que incluem 22,41% de requisições de documentos sobre registro de estrangeiros e naturalização (SPMAF/Naturalização) e 64,47% dos demais documentos textuais. Os 13,12% restantes se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico, iconográfico e de imagens em movimento, representando um expressivo aumento em relação a pouco mais de 3,5% no trimestre anterior.

DOCUMENTOS CONSULTADOS NO ARQUIVO NACIONAL POR GÊNERO – ABR.-JUN. 2025		
Gênero documental	Quantidade	Percentual
Textual	3125	64,47%
SPMAF/Naturalização	1086	22,41%
Cartográfico	429	8,85%
Iconográfico	102	2,10%
Bibliográfico	82	1,69%
Imagens em movimento	23	0,47%

Das **Requisições de serviço** do SIAN, 93,38% se referem ao acervo textual e os restantes 6,62 % se dividem entre os acervos de imagens em movimento, iconográfico, sonoro, eletrônico, cartográfico e bibliográfico. Quanto aos serviços solicitados, 40,95% são de cópias digitais (Digitalizar/disponível em rede, Digitalizar CD/DVD e Cópia por nuvem), 22,39% de reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), 20,90% são certidões probatórias, 12,22% reproduções em papel e os restantes 3,54% aos demais serviços (pesquisa em acervo, transcrição paleográfica, etc). Na superintendência regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, a contagem de reproduções é feita por outra metodologia, considerado o número de folhas impressas. No trimestre jul.-set., foram reproduzidas **31.769** folhas em Brasília para atendimento a pessoas usuárias.

SERVIÇOS SOLICITADOS NO ARQUIVO NACIONAL (RJ) – ABR.-JUN. 2025

Serviço	Quantidade	Percentual
Reprodução Digital	439	40,95%
Estrangeiros	240	22,39%
Certidão Probatória	224	20,90%
Reprodução em Papel	131	12,22%
Outros Serviços	23	2,15%
Transcrição Paleográfica	15	1,40%



Consideradas as Requisições de Serviço do SIAN no terceiro trimestre de 2025, podemos afirmar que mais de 40% referem-se exclusivamente a demandas de documentação sobre estrangeiros, tendo em vista que as certidões probatórias são em larga medida solicitadas para atestar o desembarque de estrangeiros nos portos brasileiros. Cabe notar que a ausência de um meio de autenticação digital que confira legitimidade e validade jurídica às reproduções digitais emitidas pelo Arquivo Nacional ou baixadas do SIAN faz com que as pessoas usuárias tenham que recorrer ao órgão para obter reproduções em papel com autenticação mecânica para fins de comprovação de direitos. Isso contribui para o grande número de cópias em papel produzidas em Brasília e no Rio de Janeiro, onerando tanto o Arquivo Nacional quanto os cidadãos que utilizam seus serviços.

DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JUL.-SET. 2025²

A descrição dos documentos mais consultados por pessoas usuárias, tanto online quanto em acesso presenciais a originais, está dividida por fundos documentais. Foram realizados **550.370** acessos online e movimentadas **4.847** unidades documentais no Rio e em Brasília.

Apresentamos os números de acesso aos conjuntos documentais – denominados fundos arquivísticos – mais consultados no Arquivo Nacional no terceiro trimestre de 2025. Este relatório traz listagens dos 20 fundos com mais consultas online, dos 10 fundos mais consultados presencialmente do Rio de Janeiro nas categorias de documentos escritos e de documentos iconográficos, audiovisuais e cartográficos, e dos conjuntos documentais mais consultados em Brasília.

² Fonte: SIAN

20 FUNDOS MAIS ACESSADOS NO SIAN – JUL.-SET. 2025

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	90220
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	83732
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	62097
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	55511
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	48730
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	14800
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	12025
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	10176
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	8627
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	8528
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	8260
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - BA	BR DFANBSB E3	7616
Comissão Nacional da Verdade	BR RJANRIO CNV	6716
Conselho de Segurança Nacional	BR DFANBSB N8	6153
Divisão de Segurança e Informações do Ministério das Relações Exteriores	BR DFANBSB Z4	6100
Paulo de Assis Ribeiro	BR RJANRIO S7	5978
Tribunal de Segurança Nacional	BR RJANRIO C8	5865
Divisão de Inteligência do Departamento de Polícia Federal	BR DFANBSB ZD	5828
Estado-Maior das Forças Armadas	BR DFANBSB 2M	5200
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR DFANBSB NS	4814

A partir dos critérios de tema de pesquisa estabelecidos na Pesquisa de Satisfação no Atendimento, podemos dividir os acessos a documentos consultados online no SIAN na seguinte divisão temática:

Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Entrada e registro de estrangeiros	192564	34,99%
Pesquisa de imagens	154910	28,15%
Regime militar	144618	26,28%
Outros temas	33593	6,10%
Registro civil	15948	2,90%
Processos judiciais	8054	1,46%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	683	0,12%

Desse modo, vemos que na consulta online os temas de pesquisa de estrangeiros, pesquisa de imagens e pesquisa sobre o regime militar se destacam dos demais temas. Podemos verificar que uma parcela entre 40% e 50% dos acessos a documentos no SIAN referem-se a pesquisas de caráter eminentemente probatório, se considerarmos nesse cálculo pesquisas sobre estrangeiros, registro civil, parte dos acessos à documentação extrajudicial, parte da pesquisa de

processos judiciais (processos de habilitação de casamento entre outros) e parte do acesso a documentos sobre regime militar realizada para fins de processo de anistia política. A pesquisa de imagens, realizada em geral para fins de produção cultural ou editorial e para fins acadêmicos, corresponde a 28% dos acessos. A pesquisa de caráter estritamente acadêmico corresponderia a uma parcela em torno de 20% dos acessos, considerando as pesquisas de outros temas, parte dos acessos a documentos extrajudiciais mais antigos, parte da pesquisa de processos judiciais e parte do acesso a documentos sobre regime militar para fins de análise científica daquele período.

FUNDOS MAIS CONSULTADOS PRESENCIALMENTE NO RIO DE JANEIRO – ABR.-JUN.

DOCUMENTOS ESCRITOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	477
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	418
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	346
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PR	BR RJANRIO BN	118
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RS	BR RJANRIO BP	113
Privilégios Industriais	BR RJANRIO PI	107
Secretaria do Estado do Brasil	BR RJANRIO 86	104
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	93
Juízo dos Feitos da Fazenda Municipal do Rio de Janeiro	BR RJANRIO 3Y	77
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Interior)	BR RJANRIO DI	73

DOCUMENTOS ICONOGRÁFICOS, AUDIOVISUAIS E CARTOGRÁFICOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	294
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	64
Ministério da Indústria, Viação e Obras Públicas	BR RJANRIO 4Q	61
Ministério da Viação e Obras Públicas	BR RJANRIO 4Y	23
Ministério da Agricultura, Comércio e Obras Públicas	BR RJANRIO 4M	19
Companhia Docas do Rio de Janeiro	BR RJANRIO Z9	16
Fundação Centro Brasileiro de TV Educativa	BR RJANRIO FS	11
TV Tupi	BR RJANRIO NO	10
Proveniência Desconhecida	BR RJANRIO F2	10
Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas	BR RJANRIO HA	9

A consulta a documentos originais na sede do Arquivo Nacional no Rio de Janeiro contempla documentos de diversos tipos e suportes, como documentos iconográficos, cartográficos, audiovisuais, bibliográficos, etc. A ampla maioria da consulta a documentos originais incide sobre documentos textuais. Na lista dos 10 fundos textuais mais consultados, nota-se a presença de 5 fundos referentes a registro de estrangeiros e um ligado à concessão de naturalizações (Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores).

FUNDOS MAIS CONSULTADOS PRESENCIALMENTE EM BRASÍLIA – ABR.-JUN. 2025**DOCUMENTOS ESCRITOS**

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	Estados N, NE e CO	63
Divisão de Censura de Diversões Públicas - DCDP	BR DFANBSB NS	61
Ministério da Justiça	BR DFANBSB 4V	37
Sistema Nacional de Segurança - SISNI	50 acervos custodiados na SUREG	24
Gabinete Civil da Presidência da República	BR DFANBSB 35	20
Ministério da Saúde	BR DFANBSB DW	6
Ministério da Indústria e Comércio	BR DFANBSB HB	3
Ministério do Interior - MINTER	BR DFANBSB 55	2
Ministério da Educação e Cultura	BR DFANBSB DQ	2
Outros fundos	Fundos consultados menos de 2 vezes	24

Utilizando novamente os critérios de tema de pesquisa estabelecidos na Pesquisa de Satisfação no Atendimento, temos a seguinte divisão temática do total de fundos arquivísticos consultados presencialmente na sede do Rio de Janeiro e na Superintendência do Distrito Federal:

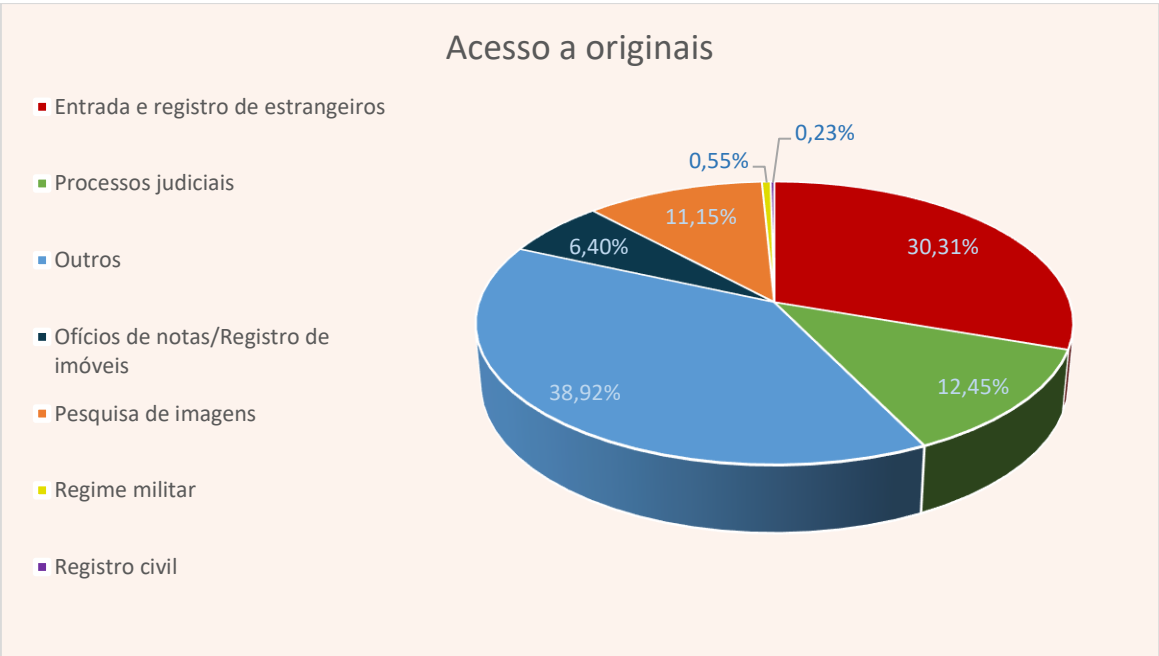
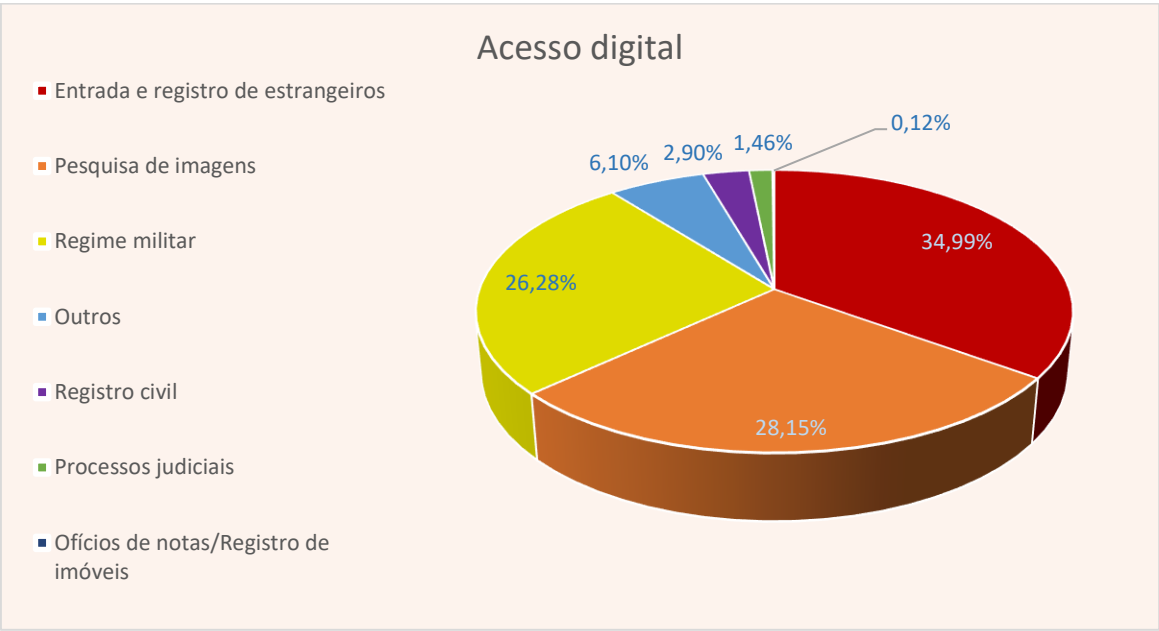
Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Outros	1854	38,92%
Entrada e registro de estrangeiros	1444	30,31%
Processos judiciais	593	12,45%
Pesquisa de imagens	531	11,15%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	305	6,40%
Regime militar	26	0,55%
Registro civil	11	0,23%

Podemos verificar que a maior parte dos acessos a documentos originais no Arquivo Nacional no terceiro trimestre de 2025 esteve dividida entre temáticas: documentos de temas diversos, documentos de estrangeiro, processos judiciais e pesquisa de imagens, enquanto os 7,18% restantes incluem os demais documentos (extrajudicial, regime militar e registro civil). Desse modo, é possível afirmar que, de maneira distinta dos acessos a representantes digitais no SIAN, a consulta a originais tem maior incidência de perfis de uso de documentos de caráter acadêmico, com cerca de 50% das pesquisas, considerando documentos de temas diversos, parte das consultas a documentos judiciais e extrajudiciais e parte do acesso a documentos sobre regime militar.

A pesquisa de caráter probatório para defesa de direitos corresponderia a cerca de 40% do acesso a originais, somando pesquisas sobre estrangeiros, registro civil, parte dos acessos à documentação judicial e extrajudicial e parte do acesso a documentos sobre regime militar para processos de anistia política. Na questão dos acessos a documentos originais, vale lembrar que a disponibilização de representantes digitais no SIAN reduz bastante a necessidade de consulta a

documentos originais para os temas registro civil (integralmente digitalizado, apenas com os processos das pretorias e circunscrições de registro civil disponíveis para agendamento), regime militar (fundos quase integralmente digitalizados) e pesquisa de imagens (grande disponibilidade de acervos iconográficos, cartográficos e audiovisuais disponíveis no SIAN).

COMPARAÇÃO ENTRE ACESSO DIGITAL E ACESSO A ORIGINAIS – JUL.-SET. 2025



Assim, observamos que a pesquisa de imagens, de registro civil e de regime militar está fundamentalmente concentrada nos acessos online, dada a grande disponibilidade de documentos no SIAN que se relacionam com essas temáticas. Mesmo assim, existe uma grande demanda por

pesquisa de registro civil no atendimento presencial, uma vez que boa parte das pessoas usuárias demonstra dificuldade de acesso e de utilização do SIAN. Do mesmo modo, apesar de muitos documentos iconográficos e cartográficos já estarem digitalizados e disponíveis, boa parte desse acervo ainda não foi digitalizado, o que responde pela demanda de pesquisa de imagens presencial. A pesquisa de caráter acadêmico está mais associada à consulta a originais, uma vez que o grande volume e variedade de documentos não está ainda disponível em grande medida para acesso remoto. A consulta a documentos de estrangeiros está fortemente presente tanto na modalidade presencial quanto remota, uma vez que as listas de desembarque de estrangeiro encontram-se quase integralmente disponíveis no SIAN, mas os prontuários de registro e processos de naturalização são ainda em grande parte apenas acessíveis em consulta aos originais.

ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De julho a setembro de 2025 foram realizados **1.368.346** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **80,49%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.699.933** acessos.

Acesso às bases de dados	Total
SIAN	1330513
Acervo Presidentes da República	130982
Diretório Brasil de Arquivos - DIBRARQ	61058
Entrada de Estrangeiros no Brasil	27404
Memórias Reveladas	16386
Biblioteca Maria Beatriz Nascimento	9743
Acervo Judiciário	6475
Processos do STF, STJ, Casa da Suplicação	6426
Movimentação de Portugueses no Brasil (1808-1842)	5521
Ofícios de Notas da Cidade do Rio de Janeiro	413
Serviço de Comunicação do Ministério da Justiça (SECOM/MJ)	153
Família Ferrez	101

O SIAN foi acessado por pessoas usuárias localizadas em todos os continentes. A maior concentração de acessos ao SIAN no período é de pessoas usuárias localizadas no Brasil (90,32%), seguidos de acessos dos Estados Unidos (1,73%), Portugal (1,61%), Argentina (1,49%) e Itália (0,64%). Os demais países somaram 4,21% dos acessos. A maior quantidade de acessos foi realizada a partir das cidades do Rio de Janeiro (16,5%), São Paulo (12,97%), Curitiba (3,03%) Brasília (2,66%) e Belo Horizonte (2,23%). As cidades estrangeiras com maior número de acessos foram Ingeniero Pablo Nogués, na região metropolitana de Buenos Aires (Argentina), com 0,94% e Lisboa (Portugal), com 0,39% do total. Essas foram as únicas cidade estrangeiras entre as 50 com maior número de acessos.

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	Total
Revista Acervo	62.756
MAPA	61.438
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	52.759
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	51.453
Que República é essa?	33.719
Glossário de História Luso-Brasileira	17.259
Temas do Brasil Oitocentista	7.638
Exposições Virtuais	7.042
Prêmios Arquivo Nacional	6.829
Arquivo em Cartaz	3.555
MOW	2.569
Semana Nacional de Arquivos	654

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 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 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 abril a junho, **150** 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

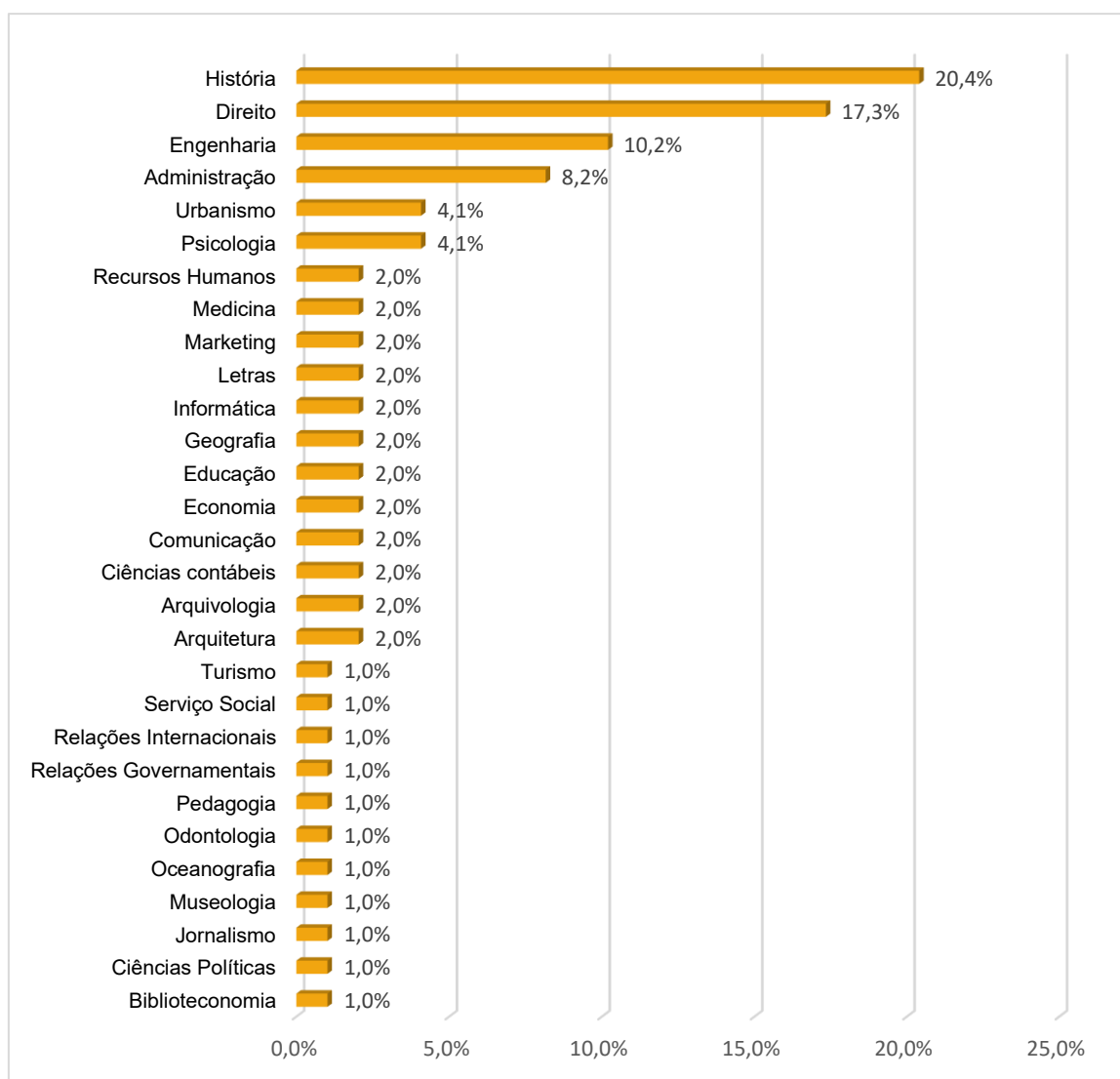
	Julho	Agosto	Setembro	Total
Impressos – Sede e DF	23	27	13	63
Online	28	27	30	85
Total	51	54		148

PERFIL DO USUÁRIO

A maioria das pessoas usuárias que respondem à pesquisa estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (57,4%). Quanto à escolaridade, é grande a incidência de pós-graduação (41,2%) e de formação superior (32,4%). Há usuários de nível médio (17,6%), e com

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>

ensino fundamental (6,1%); 0,7% responderam sem escolaridade, e 2 % não respondeu. A maior incidência de formação acadêmica no trimestre foi em História (20,4%), Direito (17,3%) e Engenharia (10,2%).



Perguntados se têm alguma necessidade especial, 23,6% das pessoas usuárias responderam, das quais 10,81% afirmaram não possuir necessidade especial e 12,84% afirmaram portar alguma necessidade. Entre os que afirmaram possuir necessidade especial, 25,7% afirmou ter dificuldade no uso da tecnologia, 14,3% mobilidade reduzida, 2,9% deficiência auditiva, e outros 2,9% deficiência visual. Duas pessoas usuárias usaram o campo para relatar dificuldades com a pesquisa, sem relação direta com deficiências, transtornos ou condições de saúde.

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 diversidade de áreas de formação reflete as características da demanda, predominantemente probatória com o objetivo de defesa de direitos, mas também com relevante presença de pesquisadores com finalidade acadêmica. Vale destacar que mais de 70% das pessoas usuárias do Arquivo Nacional possuem formação superior.

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

As pessoas usuárias do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (46,67%) e não em inventários impressos (8,89%), mas 44,44% responderam não ter preferência.

A maioria dos respondentes declara não ter solicitado serviço (51,5%) de reprodução ou emissão de documento. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (45,3%), cópia em papel (37,5%), certidão probatória (10,9%) e transcrição paleográfica (6,3%). 10,81% não responderam.

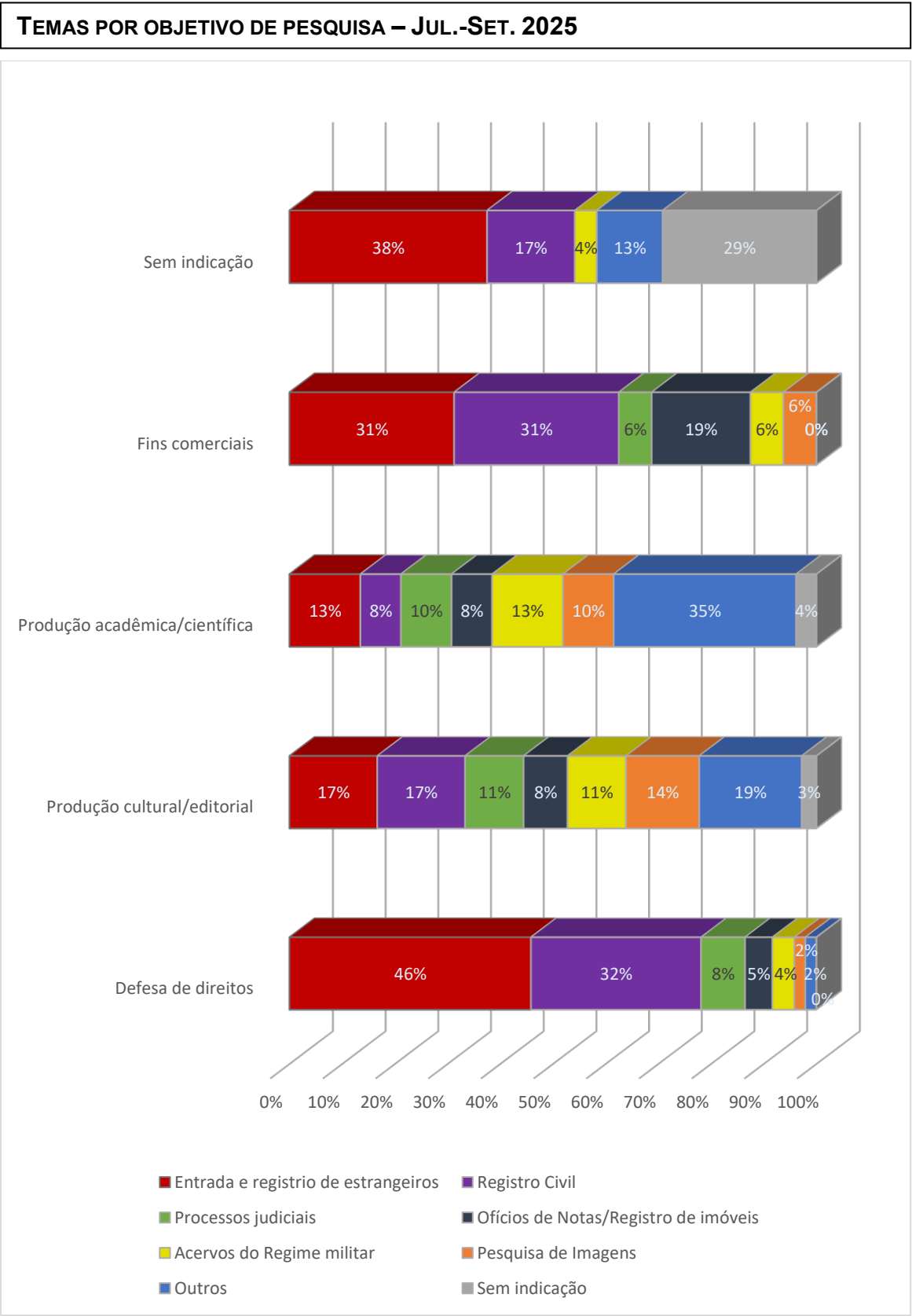
Sobre objetivo de pesquisa, 13,92% não responderam. Entre as respostas, 50,7% têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (33,9%), Registro Civil (25,1%) e Outros (15,3%). A opção Outros é usada principalmente para especificar temáticas de pesquisa acadêmica, mas também foram assinalados alguns itens de pesquisa probatória pontual, particularmente entre pessoas que não responderam à pergunta sobre objetivo de pesquisa. Foram citados os seguintes temas: A Lagoa Rodrigo de Freitas nos projetos de infraestrutura do século XIX; RG; História da família; Produção da história da família; Estudos Memorialísticos; História do desenvolvimento; Saúde; Políticas sociais; Alimentação de mulheres no século XX; Cíveis nas organizações militares; Tempo que estive internado no SAM (Serviço de Assistência ao Menor) de 1958 a 1965; documentos que fazem parte da Pasta Individual do Aluna (PIA); Projetos de saneamento da Lagoas Rodrigo de Freitas; Escravidão; Histórico das enchentes e dos sistemas de proteção contra cheias em Porto Alegre/RS; Fundo BR RJANRIO JÁ; Arquivos Brasil holandês; Governo João Goulart através do Fundo Conselho de Ministros Parlamentarista (1T); História da telegrafia e das relações entre Brasil e China; Mundos do Trabalho; Estrada de Ferro; Primeira República; Arquivos sobre educação nacional; DNOS no Rio Grande do Sul; Pesquisa histórica familiar; e Importação e exportação do século XVIII e XIX. 5,18% não responderam sobre tema de pesquisa.

Objetivos de pesquisa	Quantidade	Percentual
Defesa de direitos	69	50,7%
Produção acadêmica/científica	38	27,9%
Produção cultural/editorial	18	13,2%
Fins comerciais	11	8,1%

Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Entrada e registro de estrangeiros	62	33,9%
Registro civil	46	25,1%
Outros	28	15,3%
Processos judiciais	14	7,7%
Acervos do Regime Militar	13	7,1%
Ofícios de notas/ Registro de imóveis	11	6,0%
Pesquisa de imagens	9	4,9%

Com base nestes resultados é possível afirmar que a grande demanda de pesquisa no Arquivo Nacional é a pesquisa de caráter probatório com o objetivo de defesa de direitos (dupla

cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc). O gráfico a seguir mostra a correlação entre temas e objetivos de pesquisa a partir das respostas ao questionário.



O gráfico mostra os percentuais de temas de pesquisa assinalados por respondentes que marcaram as respostas de objetivo de pesquisa apresentadas à esquerda do gráfico, sendo a opção Sem indicação reservada aos 13,92% de pessoas que não responderam à pergunta sobre objetivo de pesquisa. Cada pessoa usuária pode assinalar mais de uma resposta tanto para objetivo quanto para tema de pesquisa, pois uma pessoa pode ter mais de um objetivo ao recorrer ao Arquivo Nacional (por exemplo, buscar a certidão de nascimento de um parente e fazer uma pesquisa para um trabalho acadêmico sobre escolas no período imperial) e portanto poderá ter temas de pesquisa distintos (no mesmo exemplo, Registro Civil e Outros: Educação no Brasil no séc. XIX). Pelo gráfico acima vemos que entre os respondentes que assinalaram os objetivos de pesquisa Defesa de direitos, Fins comerciais (que inclui pesquisa profissional para terceiros) e os sem indicação de objetivo de pesquisa (que não responderam essa pergunta no questionário), há uma grande concentração de pesquisa sobre Estrangeiros e Registro Civil, configurando uma maioria de pesquisas de caráter probatório. Esses grupos somados correspondem a quase 65% do universo total de respostas à Pesquisa de Satisfação, e apresentam um padrão de pesquisa mais centrado no caráter probatório. Os respondentes que assinalaram Produção acadêmico/científica e Produção cultural/editorial, por sua vez, já demonstram um padrão mais variado de pesquisa, mais distribuído entre todos os temas de pesquisa disponíveis, com maior ênfase na categoria Outros, que permite assinalar temas distintos dos já elencados no formulário.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os dados de respostas às avaliações apresentados consideram apenas as pessoas usuárias que efetivamente responderam às perguntas. Os percentuais de pessoas que não responderam são considerados à parte, de modo que a soma dos percentuais de avaliação apresentados sempre dará 100%, pois representa o total das avaliações efetuadas, mas em diversos casos haverá um percentual apresentado à parte de não respondentes.

As avaliações do atendimento presencial neste terceiro trimestre, apesar de ainda bastante positivas, tiveram um aumento expressivo no número de críticas respostas negativas. Isso provavelmente reflete a atual situação de falta de pessoal nos setores de atendimento. Já no atendimento remoto, as avaliações positivas tiveram uma alta relevante em relação ao trimestre anterior, mesmo com as constantes reclamações sobre dificuldades com o uso dos meios eletrônicos de recuperação da informação do Arquivo Nacional.

Pessoas usuárias que foram atendidas de maneira presencial (42,6%) avaliaram o atendimento na Recepção majoritariamente como ótimo (88,9%) e bom (7,9%), com 3,2% de avaliação regular. Perguntados sobre o atendimento de referência no balcão, 90,3% dos respondentes o considerou ótimo, 4,8% bom, 1,6% regular e 3,2% ruim. Sobre o atendimento na Sala de Leitura, 87,8% dos respondentes o considerou ótimo, 8,2% bom e 4,1% regular. O serviço de entrega de documentos foi considerado ótimo por 87,2% dos respondentes, bom por 6,4% e regular também por 6,4%. As avaliações do atendimento inicial são respondidas por quase a

totalidade dos respondentes da Pesquisa de Satisfação. A avaliação da Recepção teve 100% de respostas, e a avaliação do Balcão de atendimento deixou de ser respondida por apenas uma pessoa usuária. Já as avaliações da Sala de Leitura e da Entrega de documentos tem altos índices de abstenção. 22,22% não responderam a avaliação sobre a Sala de Leitura, e 25,40% deixaram de avaliar a Entrega de documentos. Não foi identificada uma correlação direta entre a não avaliação desses setores e a solicitação ou não de serviços por parte das pessoas usuárias.

Entre pessoas usuárias atendidas a distância (57,4% do total), 52,4% considerou ótimas as orientações recebidas, 13,4% boas, 6,1% regulares e 7,3% ruins; enquanto 20,7% declararam não ter recebido orientações. Outros 3,53% não responderam. Sobre a eficácia na resolução das solicitações de atendimento remoto, 57,9% considerou ótimo, 22,4% bom, 7,9% regular e 11,8% ruim, enquanto 10,59% não respondeu. Sobre a avaliação do próprio Módulo de Atendimento, plataforma de interação do atendimento remoto, 52,6% o considerou ótimo, 29,5% o considerou bom, 7,7% regular e 10,3% ruim, enquanto 8,24% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 41,1% os considerou ótimos, 19,4% bons, 10,1% regulares e 6,2% ruins, enquanto 23,3% declarou não ter utilizado instrumentos de pesquisa. 12,84% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 63,4% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 21,6% não recebeu o documento/informação, e 14,9% não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los. Neste item, 9,46% das pessoas usuárias não responderam.

Das pessoas usuárias que responderam ao questionário online e forneceram endereço eletrônico (96,4%), 78,5% declarou autorizar o recebimento de informações sobre eventos e novidades pelo Arquivo Nacional; 21,5% não autorizou, enquanto 3,6% não respondeu.

O percentual de sucesso e satisfação das pessoas usuárias com a pesquisa realizada no período de julho a setembro de 2025 foi de 78,4%, representando aqueles que tiveram sucesso na pesquisa ou foram orientados como localizar documentos fora do Arquivo Nacional. O percentual de satisfação com o atendimento foi de 81,28%, 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, 64,9% das pessoas usuárias deixaram suas observações. Dos comentários, 77,1% são positivos, 22,9% são negativos e 4,2% são sugestões de caráter neutro. Foram mencionados nominalmente os seguintes servidores:

- Andrea Margalho Mendes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Claudio Teixeira da Silva - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Cleide Ferraz Frazão - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Edilson da Silva Gomes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Felipe Pessanha de Almeida - DPT/COACE/COCAC/DIAP

- Genílcia Cunha da Silva Guedes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- José Luiz Macedo de Faria Santos – DPT/COPRA/CODAC/DICAR
- Mariana Lambert Passos Rocha - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Paula Cristina Trannin Melo - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Raquel Rosa Collares - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - DPT/COACE/COCAC/DIAD

Dentre os comentários aparecem como principais reclamações: dificuldades de acesso e operabilidade nos sistemas do Arquivo Nacional, seja sobre o site, o SIAN ou o Módulo de Atendimento à Distância; problemas na interação entre cadastros do SIAN e do Gov.br; questões específicas de solicitações no Módulo de Atendimento à Distância; demora no atendimento; e atitudes de servidores do atendimento. Como sugestões, surgiram: ampliação de digitalização de acervos; digitalização de instrumentos de pesquisa; incremento das informações disponíveis em bases de dados; publicização de interdições do acervo no AN-DF; e necessidade de restauração arquitetônica no prédio da sede.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDAS

JULHO

- Gostaria de parabenizar o Rodrigo C. S. Ramos que me atendeu por email. Atendimento rápido, com detalhamento exemplar das informações e agilidade no atendimento. Solicitei prioridade para ele por conta do prazo do consulado italiano de Miami e atendeu prontamente com a respectiva área de vocês. Parabéns.
- Não recebi o atendimento. Fica difícil avaliar
- O sistema é lento e cai com certa frequência.
- Tento entrar no site só dá erro.
- Em 2022 utilizei e tive sucesso nas buscas, mas tentando usar no mês de 07/2025 e não está acessando apresenta erro.
- O sistema de acesso a base de dados SIAN não funciona, não há como pesquisar nada.
- O arquivo não abre, as informações são bem complexas de localizar, não dão opção de entrada pelo gov.
- O pesquisador RODRIGO CORDEIRO SANTIAGO RAMOS é de fato muitíssimo eficiente. Parabéns!
- Eu sinto falta da versão digital de alguns dos instrumentos de pesquisa físicos - por exemplo, tenho lidado com o GIFI: seria legal, caso possível, poder consultar o instrumento em casa, ainda que seja apenas uma versão provisória.

- O profissional que me atendeu online foi extremamente solícito. Muito grata pela disponibilidade e serviço prestado por ele.
- Bom.
- Muito bem impressionada.
- Atendimento no setor de pesquisa feita pelo funcionário Claudio excepcional e muito profissional em achar o navio que eu estava procurando (o navio estava com a grafia errada no documento que obtive no RNE) e o Claudio achou o correto !!!!
- Estou extremamente feliz com o atendimento! Consegui obter duas certidões de desembarque dos meus trisavós, de ambos os lados da família, o que é de enorme valor para minha pesquisa genealógica e para futuros processos de reivindicação de cidadania. Esses documentos são cruciais, e para mim, que moro longe do Rio de Janeiro (onde está o arquivo), poder contar com um serviço tão eficaz, rápido e acessível à distância é algo que realmente não tem preço. Fui atendido com seriedade, educação e clareza, o pessoal foi super ponta firme. Me orgulha muito ver que temos esse nível de atendimento e estrutura pública no nosso país. Parabéns a todos os envolvidos!
- Atendimento rápido e de qualidade. Parabéns pelo excelente serviço prestado.
- Achei o q eu estava procurando, fui bem atendida.
- As pessoas têm ótimo atendimento e estão dispostas a ajudar, mas são limitadas aos sistemas disponíveis, posso sugerir algumas modernizações sistêmicas.
- A Solicitação: #2025S3107 não foi atendida.
- Atendimento excelente.
- Excelente o atendimento. Foi rápido e com as orientações necessárias.
- Excelente.
- Servidores prestativos.
- Arquivo extremamente importante e pesquisa boa de realizar, o atendimento dos funcionários foi muito bom e eficaz. Super agradecido!
- Agradeço muito o apoio da equipe arquivística, o atendimento foi excelente durante todo o processo da minha pesquisa. A longo prazo seria ótimo contar com a digitalização de mais documentos, mas eu sei que isso é um processo extenso e já em andamento. Muito obrigado!
- Ótimo serviço e presteza dos servidores e prestadores de serviço. Muito gentis e atenciosos. Respondem e-mail com rapidez e clareza nas informações.
- Parabéns fui muito bem atendido por todos Obrigado [Ass.] 03/07/2025.
- Muito organizado e com informações precisas. Obrigado.

- Agradecer pelo excelente atendimento desde a entrada e o atendimento da senhorita Helba.
- Todos estão de parabéns.
- Prédio muito lindo. Necessita de algumas restaurações.
- Funcionários bastante atenciosos e educados.
- Fui muito bem atendido por todos os funcionários.
- Ótimo atendimento.
- Atendimento ótimo desde a portaria até atendimento na Sala de Consulta pela funcionária Paula. Educada e precisa. Me atendeu com muita eficiência. [Ass.]

AGOSTO

- No geral, sempre estou feliz com a prontidão do AN-DF em trazer caixas. Fico feliz também que se flexibilizou o limite de 10 caixas/dia, que era muito limitado por pesquisador. Acho que se deve priorizar a digitalização de TODOS os instrumentos de pesquisa! Assim como o AN-RJ, o AN-DF devia postar, com antecedência no site do AN, quais fundos estarão sendo tratados no médio prazo.
- Primeira vez em Brasília, não no AN. O atendimento no AN foi maravilhoso. Todos muito atenciosos e gentis, fizeram a visita ser supertranquila e produtiva. O atendimento por e-mail antes da visita também foi muito útil para selecionar o material que seria consultado.
- Apesar de não ter tido acesso físico aos documentos do Fundo do Conselho de Segurança Nacional, considero que a visita ao Arquivo Nacional de Brasília foi de grande proveito, pela oportunidade concedida de acessar arquivos fotográficos, tabelas de conteúdos não digitalizados e orientações de mecanismos de facilitação de busca perante o SIAN. Agradeço pela atenciosa condução da equipe do Arquivo.
- Fui atendida pela arquivista Cleide - uma profissional exemplar - não consegui os documentos mas tive todas as orientações de como ter alternativas. Solícita e paciente. Parabéns.
- Fiquei muito satisfeito com o atendimento recebido na recepção.
- Atendimento nota 1000 para a recepção [Ass]
- Gostaria de deixar o meu agradecimento à atendente Mariana que foi de uma atenção e dedicação na minha busca. Cheguei a me emocionar com tanto carinho. Obrigada [Ass]
- Por meio desta, esclareço que fui muito bem atendido. Por fim declaro que não tenho nenhuma reclamação a fazer.
- Agradeço a atenção recebida da funcionária Cleide

- Fui muito bem atendido desde a recepção até o atendimento na mesa. Em especial pela funcionária Genílcia, muito solícita, atenciosa, cuidadosa, educada e muito disposta a ajudar.
- Atendido pela senhora Helba, excelente profissional.
- Maravilhoso e eficiente atendimento realizado pela senhora Helba. Meus agradecimentos.
- Excelente atendimento, entretanto gostaria de deixar minha opinião quanto à sala de consulta/leitura. Acho que deveria ter mais funcionários para ajudar na velocidade de entrega de documento. Mas no geral ótimo atendimento.
- Agradeço a boa vontade e competência dos atendimentos, mas a falta de funcionários é berrante tendo em vista o tempo de espera para ser atendida. Agradeço à funcionária Mariana. Muito competente e paciente, tendo demonstrado sua capacidade funcional, mas com a falta da base, que facilitará as pesquisas. Mais funcionários e base.
- Achei excelente o atendimento.
- Agradeço a todos do Arquivo Nacional por poder resgatar parte da minha infância no SAM (Serviço de Assistência ao Menor) do período de 1958 a 1965.
- O pessoal da sala de leitura é muito solícito e eficaz. Estão de parabéns e continuem assim.
- A atendente Andréia do Balcão de atendimento fez um atendimento ruim, sem interesse algum em ajudar. Já havia reparado outros dias nas suas atitudes e infelizmente hoje fui atendida por ela. Acho que ela precisa passar por uma reciclagem!
- PRECISO SABER COMO SE CADASTRAR NO "SIAN" / A TELA INICIAL NÃO INDICA O CADASTRO.
- Ruim.
- 64689
- Minha experiência inicial não foi muito satisfatória, achei moroso o atendimento, paguei uma taxa para obter o documento, não receberam e encerraram o atendimento. Insisti e fui surpreendida pelo excelente atendimento do Rodrigo C.S.Ramos, fato esse que fez toda a diferença.
- Minha única crítica ao atendimento do AN está com relação ao site do SIAN, que por estar vinculado ao Gov.br, finaliza a sessão após certo período, sendo um tanto chato. Não poder abrir os documentos/itens em nova aba também é ligeiramente inconveniente. Quanto ao atendimento por humanos, é excelente.
- PARABÉNS PARA A EXCELÊNCIA NO SERVIÇO E NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.
- Não sobre esse atendimento em específico, mas sobre as pesquisas solicitadas pelo módulo de atendimento: sempre foi possível pesquisar, num pedido só, prontuário de estrangeiro,

pesquisa em dois estados. Mas tive pedidos negados recentemente por isso... Também tive pedidos negados porque pedi pesquisa com mais de um possível sobrenome da pessoa (de solteiro + casada). Sempre foi aceito assim...

- Modernização do website.
- Atenção, Cordialidade, Presteza...
- Excelente atendimento à distância. Rápido, detalhado e instrutivo.
- Agradeço o excelente atendimento prestado pelo Sr. Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos, Deus Abençoe a todos os funcionários do Arquivo Nacional!
- Comprometimento no atendimento. Excelente!
- Apenas gostaria de agradecer o excelente atendimento que recebi, fico muito agradecido.
- A resposta do agendamento por email foi rápida. O agendamento por email facilita bastante.
- Bom.
- A funcionária Raquel da sala de leitura e a funcionária Mariana da sala de pesquisa de documentos são maravilhosas, simpáticas, prestativas e lindas! Arquivo Nacional presta um ótimo serviço a população!
- O atendimento foi rápido e obtive orientações pertinentes.
- A ajuda da funcionária Mariana do setor de Consulta ao Acervo foi excelente; com muita paciência e atenção e em parceria com seus colegas de setor, me orientaram nos procedimentos para acessar a página correta do site do Arquivo para poder fazer minha solicitação.

SETEMBRO

- Fui extremamente bem recebido na recepção e pelos profissionais Cláudio Teixeira (pesquisa) e Felipe na sala de leitura. [Ass.]
- Gostei muito do atendimento da funcionária sr^a Helba, muito atenciosa. Atenciosamente [Ass.]
- Encontrei no AN, tanto presencial quanto por email, um atendimento excelente, atencioso e eficiente. Agradeço especialmente à gentileza da Paula do balcão de consultas e do José Luiz do setor de cartografia.
- A sr^a Andreia me foi muito atenciosa e com uma grande presteza. Que bom que todos os funcionários públicos fosse assim. Ela é ótima. [Ass.]
- Estou grato pelo serviço que encontrei, bem como pelo atendimento dos funcionários.
- Atendimento perfeito pelo funcionário da pesquisa.
- O site é horrível, funções obsoletas e dificuldade em localizar informações simples.
- Muito bom.
- Fui atendido pelo Sr. Rodrigo C. S. Ramos. Gostaria de registrar meus sinceros agradecimentos pelo atendimento recebido. Fui atendido com muita rapidez, clareza e atenção, e as informações prestadas foram extremamente úteis para a continuidade da minha pesquisa.

Agradeço não apenas pela presteza, mas também pela cordialidade demonstrada em todo o suporte prestado. Atenciosamente, [Ass.]

- Estou satisfeito.

- Agradeço a equipe do Arquivo Nacional. Fui muito bem atendida. Os atendentes foram bastante solícitos. A pesquisa foi ampla e rápida. Muito obrigada!

- Ótimo.

- Prezado (a), é sempre um prazer vir ao Arquivo Nacional, desde a entrada até o atendimento somos sempre muito recebidos, com gentileza e eficiência. Parabéns a todos envolvidos neste trabalho, que é tão caro à sociedade!

- Atendimento excelente.

- Não sei ainda pois vai ser a primeira vez que acesso.

- Péssimo! Enviei uma solicitação completa, cheia de documentos e informações. Na primeira vez disseram que não teria como confirmar a filiação do imigrante pelo qual eu buscava. Então enviei mais de 10 arquivos dos pais desse imigrante em outra solicitação. Depois, quando recebi a resposta da segunda solicitação, me disseram que não tinham informações necessárias sobre o imigrante, como nome e variantes, data de nascimento, nome dos pais, local de nascimento, onde foi feito o processo de naturalização... tudo o que eu obviamente anexe no pedido, inclusive incluí a certidão de naturalização além do RG, CPF, passaporte e etc. Pura má vontade. Alguém só poderia responder minha solicitação dessa forma se não leu o que eu escrevi! Agora me resta fazer nova solicitação e esperar que alguém com boa vontade atenda à solicitação desta vez! Péssimo, atendimento horrível. Nome do atendente Edilson da Silva Gomes

- Outros.

- ELOGIO AO ATENDIMENTO. Venho, por meio deste, registrar elogio à qualidade do atendimento prestado nas dependências desta instituição. A equipe de segurança demonstrou eficiência e cordialidade no exercício de suas funções, garantindo tranquilidade e organização no acesso. A recepção conduziu o atendimento com urbanidade e presteza, proporcionando agilidade no encaminhamento das demandas. Destaco, em especial, a atuação da atendente Mariana, cujo atendimento se mostrou exemplar, pautado pela clareza das informações, disponibilidade, profissionalismo e elevado padrão de cortesia, fatores que refletem positivamente na imagem da instituição. Parabéns a todos os envolvidos pela excelência nos serviços prestados.

- Acesso difícil muito complicado custei entrar site Sian. E-mail ou senha não confere muito complicado.

- Todo o atendimento dos funcionários foi excelente. Tenho dificuldades em especificar os documentos, mas os funcionários são sempre muito atenciosos e prestativos, desde o atendimento por e-mail até presencial.

- Muito obrigada!!

- Estou satisfeita com o atendimento. Sugiro uma IA que interaja com o pesquisador. Principalmente quando há dificuldade do pesquisador com as palavras-chave.

- Obrigado!

- Recebi do AN um excelente serviço de localização dos registros dos documentos solicitados por mim para pesquisa.

- Minha única queixa é a demora no atendimento.

- Habilitação para Estrangeiros.