

MINISTÉRIO DA GESTÃO
E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS
PÚBLICOS



ARQUIVO NACIONAL

DIRETORIA DE PROCESSAMENTO TÉCNICO, PRESERVAÇÃO E ACESSO AO ACERVO

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

EQUIPE DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DA PESQUISA
SOBRE
QUALIDADE NO ATENDIMENTO
OUTUBRO A DEZEMBRO
2023

Rio de Janeiro
2024

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – OUT.-DEZ. 2023.....	6
ESTATÍSTICAS DE ACESSO	7
PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	9
PERFIL DO USUÁRIO	10
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	11
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	12
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	13
RESUMO DOS RESULTADOS DO ATENDIMENTO EM 2023.....	19
FUNCIONÁRIOS DO ATENDIMENTO QUE RECEBERAM ELOGIOS NOMINAIS EM 2023	20

APRESENTAÇÃO

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de sua equipe de Estudos de Usuário, dá continuidade à publicação do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento e Informações sobre o atendimento.

O Núcleo de Estudos do Usuário teve sua criação formalizada pela portaria nº 95, de 30 de março de 2017, e ratificada na portaria nº 299, de 04 de julho de 2017. A Portaria nº 252, de 16 de outubro de 2020, atualizou sua denominação para Equipe de Estudos de Usuário, com as seguintes competências: realizar estudos e pesquisas voltadas à melhoria dos processos de acesso e difusão no Arquivo Nacional; coletar dados e realizar análises sobre os usos e os usuários do acervo custodiado pelo Arquivo Nacional; propor diretrizes para a atualização do portal do Arquivo Nacional na internet, em colaboração com a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), de acordo com o mapeamento das necessidades do usuário; propor diretrizes para o aperfeiçoamento do Módulo Consultas do Sistema de Informações do Arquivo Nacional- SIAN e suas interfaces com o usuário, em colaboração com a Coordenação-Geral de Processamento Técnico e Preservação e a da Coordenação de Tecnologia de Informação – COTIN, de acordo com as necessidades do usuário; propor diretrizes para a atualização, o aperfeiçoamento e a padronização dos instrumentos de pesquisa do Arquivo Nacional, em colaboração com a Coordenação-Geral de Processamento Técnico e Preservação de acordo com as necessidades do usuário; elaborar propostas para o aprimoramento dos serviços prestados ao usuário do Arquivo Nacional; apoiar o planejamento de atividades e a avaliação de resultados no âmbito da Coordenação-Geral de Acesso e Difusão do Acervo; além de acompanhar e executar projetos e atividades no âmbito de sua competência.

Com a entrada em vigor do Decreto n.º 11.345, de 1º de janeiro de 2023, a Equipe de Estudos de Usuário deixa de existir formalmente, mas mantém sua atuação em dois eixos. O eixo técnico se consubstancia na coleta e análise de dados e promoção de melhorias no atendimento, e o eixo estratégico na integração com as ações de gestão que refletem no acesso ao acervo, enquanto principal entrega direta ao usuário.

A seguir, são apresentados os resultados – de outubro a dezembro de 2023 – da coleta e análise de dados de acesso pelos métodos direto (Pesquisa sobre a Qualidade no Atendimento) e indireto (estatísticas de atendimento), de maneira a contribuir com a análise e o planejamento das atividades de atendimento e de processamento técnico da Diretoria de Processamento Técnico, Preservação e Acesso ao Acervo.

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO

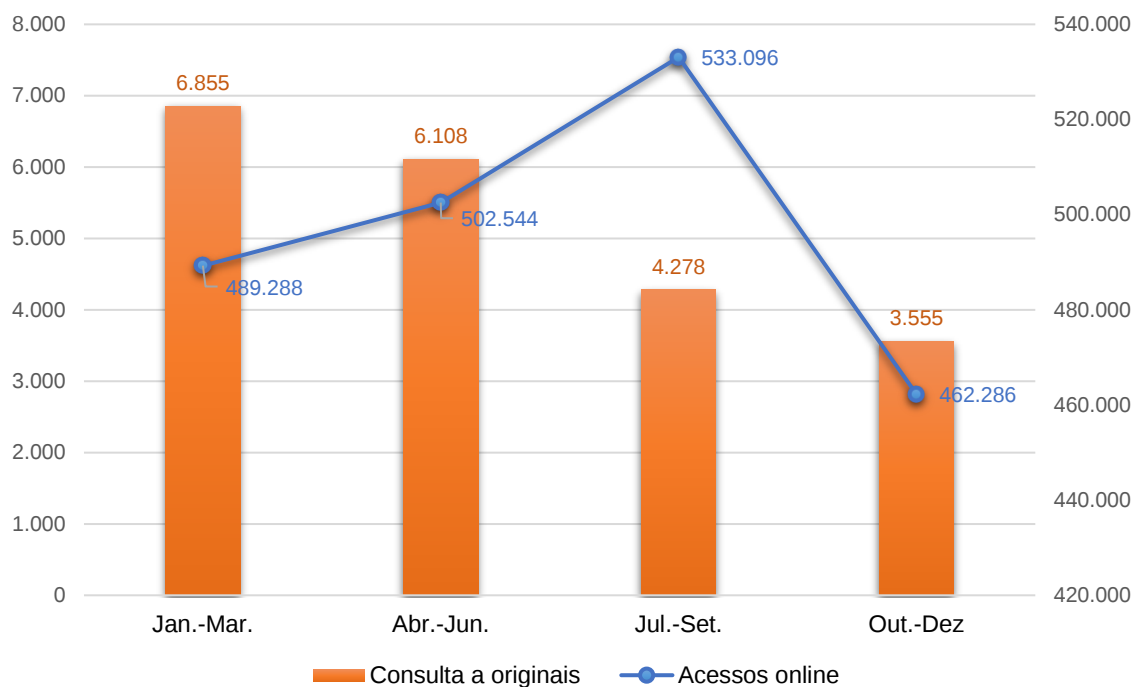
O Arquivo Nacional tem como missão promover o acesso público ao acervo documental sob sua guarda, orientando os usuários na utilização das bases de dados e instrumentos de pesquisa produzidos pela instituição, além de supervisionar a consulta aos originais. O cidadão tem acesso a este acervo de maneira presencial, nas salas de consultas da sede, no Rio de Janeiro, e em sua unidade regional, no Distrito Federal. Ainda é oferecido ao usuário o atendimento a distância, com a finalidade de facilitar o acesso a pessoas físicas de fora da cidade do Rio de Janeiro e pessoas com restrições motoras, assim como atender solicitações de entidades privadas e órgãos públicos de qualquer localidade.

A equipe de atendimento é formada por profissionais de referência habilitados a prestarem esclarecimentos quanto aos acervos disponíveis de acordo com as necessidades dos usuários, orientá-los no manuseio dos instrumentos de pesquisa e das bases de dados, bem como receber e encaminhar solicitações de serviços – como reprodução de documentos, transcrição paleográfica e emissão de certidões – às áreas competentes.

Com o objetivo de analisar as necessidades, demandas e a usabilidade da informação, entre outros aspectos, são analisados os instrumentos de controle (requisições de documentos e de serviços, bases de dados etc.). A fonte deste levantamento é o [Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN](#), um banco de dados administrado tecnicamente pela Equipe de Normalização e Gerência do SIAN, da Coordenação-Geral de Processamento Técnico e Preservação do Acervo, e tecnologicamente pela Coordenação de Tecnologia da Informação do Arquivo Nacional.

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

De outubro a dezembro de 2023, foram atendidos **4.013** usuários e acessados **467.089** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.531.170** 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, **919 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **3.555 Requisições de documentos**.



Das **Requisições de serviço**, 94,34% se referem ao acervo textual, 2,94% ao acervo de imagens em movimento, 1,30% ao acervo iconográfico e os restantes 1,42% aos demais acervos. Quanto às requisições relativas ao acervo textual, 53,75% são de cópias digitais, 19,03% a certidões probatórias, 17,65% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), 6,8% de cópias em papel, 1,4% de prontuários de ex-alunos e os restantes 1,37% aos demais serviços (pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).

Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 95,27% se referem ao acervo textual; os demais 4,73% se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

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

Os três serviços mais requisitados via SIAN, de outubro a dezembro de 2023, foram Digitalizar - disponível em rede (50,59%), Extrato de certidão (18,39%) e Prontuário de estrangeiro (15,34%).

DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – OUT.-DEZ. 2023¹

FUNDOS MAIS ACESSADOS ONLINE

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	107.567
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	64.883
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	49.286
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	39.736
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	36.058
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	13.818
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	10.635
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	9.883
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	5.042
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	4.785

FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras – SP	BR RJANRIO BR	432
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras – RJ	BR RJANRIO BO	372
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	267
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 2	BR RJANRIO 5E	164
Relação do Rio de Janeiro	BR RJANRIO 84	126
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 3	BR RJANRIO 5F	119
Pretoria Criminal do Rio de Janeiro, 5 (Freguesia do Espírito Santo e Engenho Velho)	BR RJANRIO 70	113
Juízo de Órfãos e Ausentes da Segunda Vara	BR RJANRIO ZM	113
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO 5D	95
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras – PR	BR RJANRIO BN	85
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	27
Companhia Docas do Rio de Janeiro	BR RJANRIO Z9	16
Presidência da República	BR RJANRIO DX	13
Família Ferrez	BR RJANRIO FF	10

No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **1.498 solicitações** e **1.137 pedidos**, de outubro a dezembro de 2023².

¹ Fonte: SIAN

² Fonte: Relatórios mensais da Equipe.

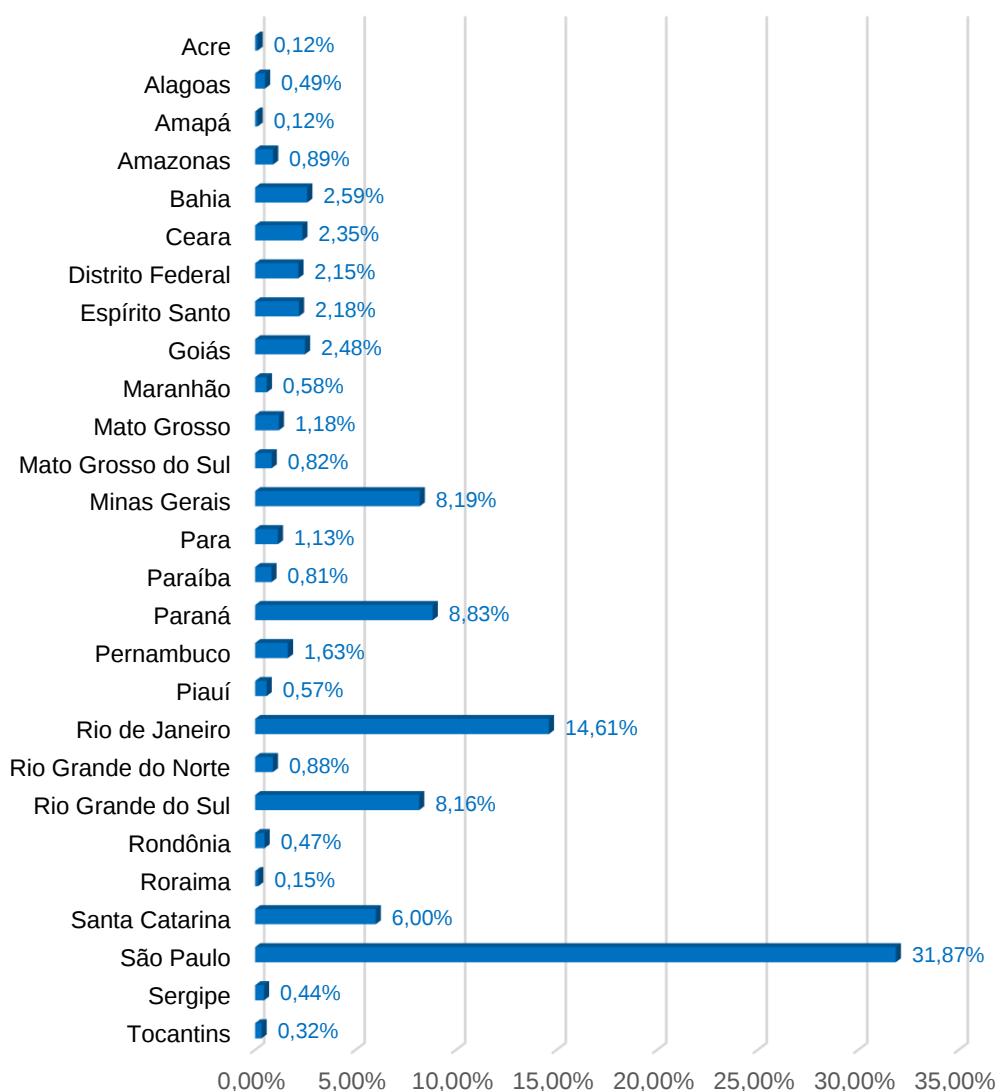
ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De outubro a dezembro de 2023 foram realizados **1.260.283** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **83,1%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.531.170**.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (91,43%), seguidos de portugueses (1,63%) e americanos (1,47%). As demais nacionalidades somam 5,47%.

Dentre os estados da Federação, os maiores acessos são de paulistas (31,87%), cariocas (14,61%) e paranaenses (8,83%).

Acessos ao SIAN por Unidade da Federação³

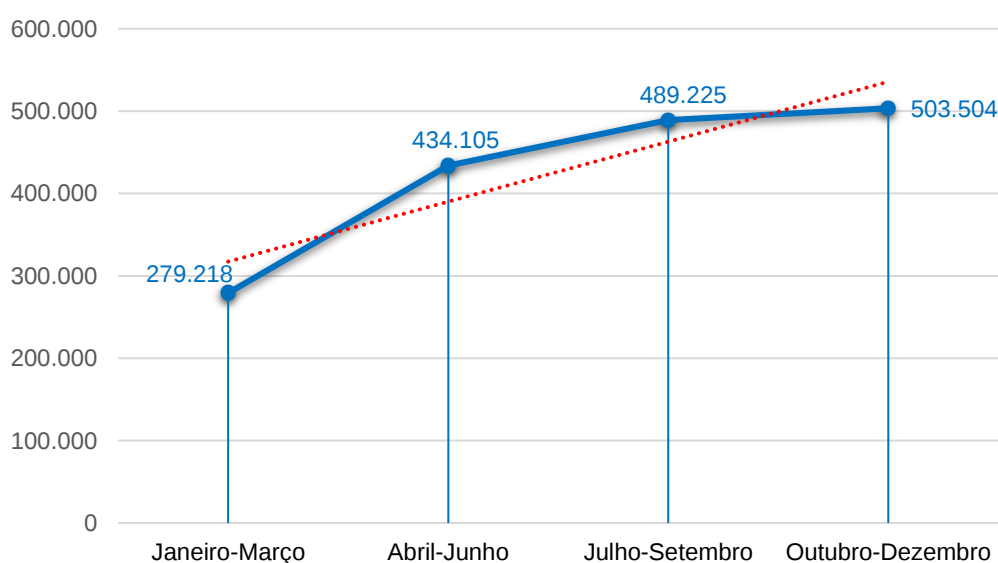


³ Fonte: Google Analytics

Além das bases de dados, o portal institucional oferece também sítios de pesquisa, como o MAPA - Memória da Administração Pública – produto de atividade contínua de pesquisa e monitoramento da administração pública federal, onde são sistematizados atos legais (entre leis, decretos e portarias) que criaram, extinguíram, transformaram, organizaram e reorganizaram a estrutura e o funcionamento de órgãos da administração colonial, da administração central e da administração pública federal, do século XVI ao XX – e outras fontes sobre o acervo.

Acesso aos sítios	Outubro	Novembro	Dezembro
MAPA	54.716	53.535	26.420
Que República é essa?	38.049	39.901	15.257
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	35.228	41.584	18.729
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	34.637	42.869	18.359
Revista Acervo	24.791	20.506	16.286
Exposições Virtuais	3.474	3.393	1.890
Arquivo em Cartaz	3.443	2.754	135
Temas do Brasil Oitocentista	1.532	1.729	661
MOW	793	730	675
Prêmios Arquivo Nacional	293	374	212
Semana Nacional de Arquivos	250	175	124
Retratos Modernos	0	0	0
Total	197.206	207.550	98.748

No quarto trimestre de 2023, apesar da queda no acesso aos sítios de pesquisa, se manteve o padrão de crescimento geral de acesso aos sítios, principalmente pela inclusão do Arquivo em Cartaz e da Biblioteca Digital do AN.



PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO⁴

Com o objetivo de medir o comportamento, a opinião e a avaliação e a atitude a respeito dos serviços e produtos arquivísticos, o NEU realiza pesquisa mensal sobre a satisfação dos usuários, publicada nos veículos de divulgação institucional. A pesquisa visa desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, de forma a avaliar questões pertinentes ao perfil do usuário, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria.

Os questionários são distribuídos de maneira presencial e [online](#), sendo esta última opção disponibilizada também via QRCode apresentado em cartaz nas áreas de atendimento, nas mesas das salas de leitura e no portal do Arquivo Nacional, tanto na seção [Pesquisa](#), quanto na tela inicial do [SIAN](#).



No ano de 2023, foram respondidos, de outubro a dezembro, **104** questionários, abrangendo três principais aspectos: perfil do usuário, características da demanda e avaliação do atendimento. O questionário tem 4 seções: Apresentação, Sobre você, Sobre sua pesquisa e Sobre seu atendimento. Está disponível em: <https://goo.gl/3RriEu>

Questionários processados

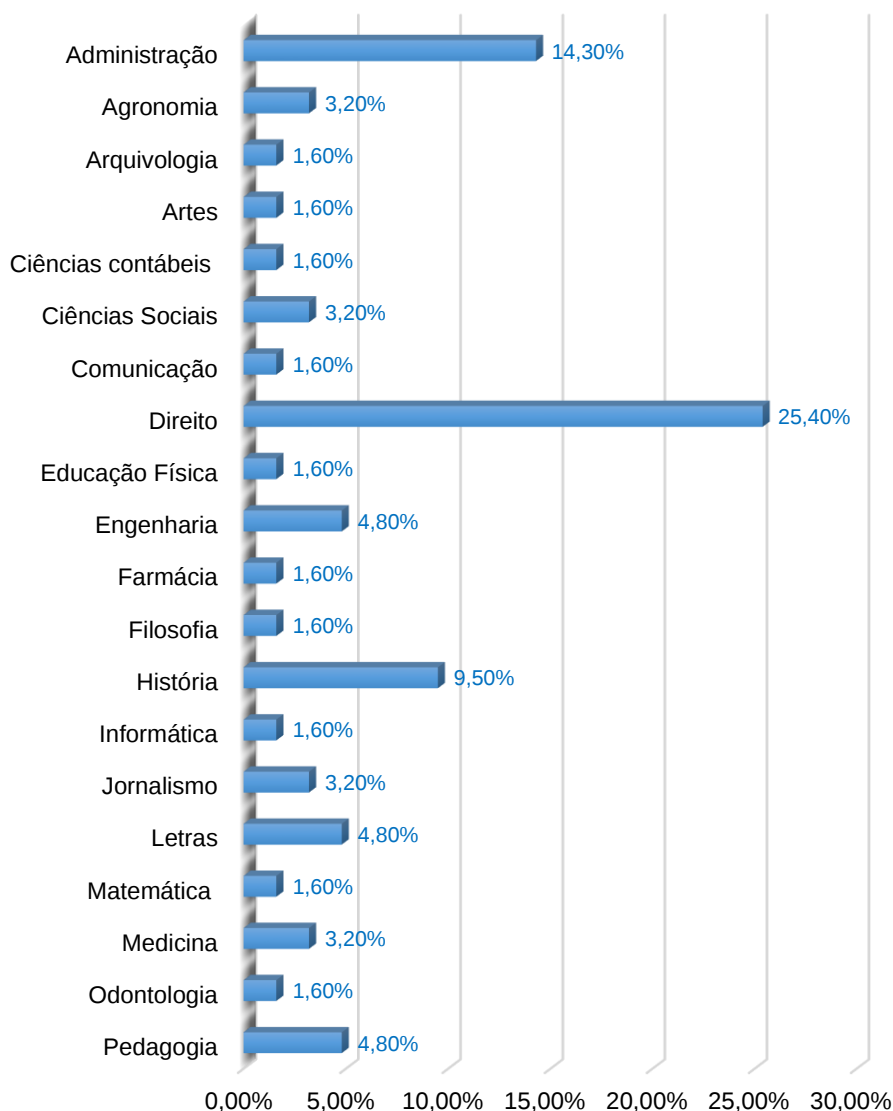
	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Impressos – Sede e DF	5	2	3	10
Online	30	38	26	94
Total	35	40	29	104

⁴ 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 (68,3%). A maior incidência de formação acadêmica é em Direito (25,40%) e Administração (14,30%). Consequentemente, é grande a incidência de formação superior (51%), seguida de pós-graduação (23,1%). Há usuários de nível médio (20,2%) e com ensino fundamental (5,8%).

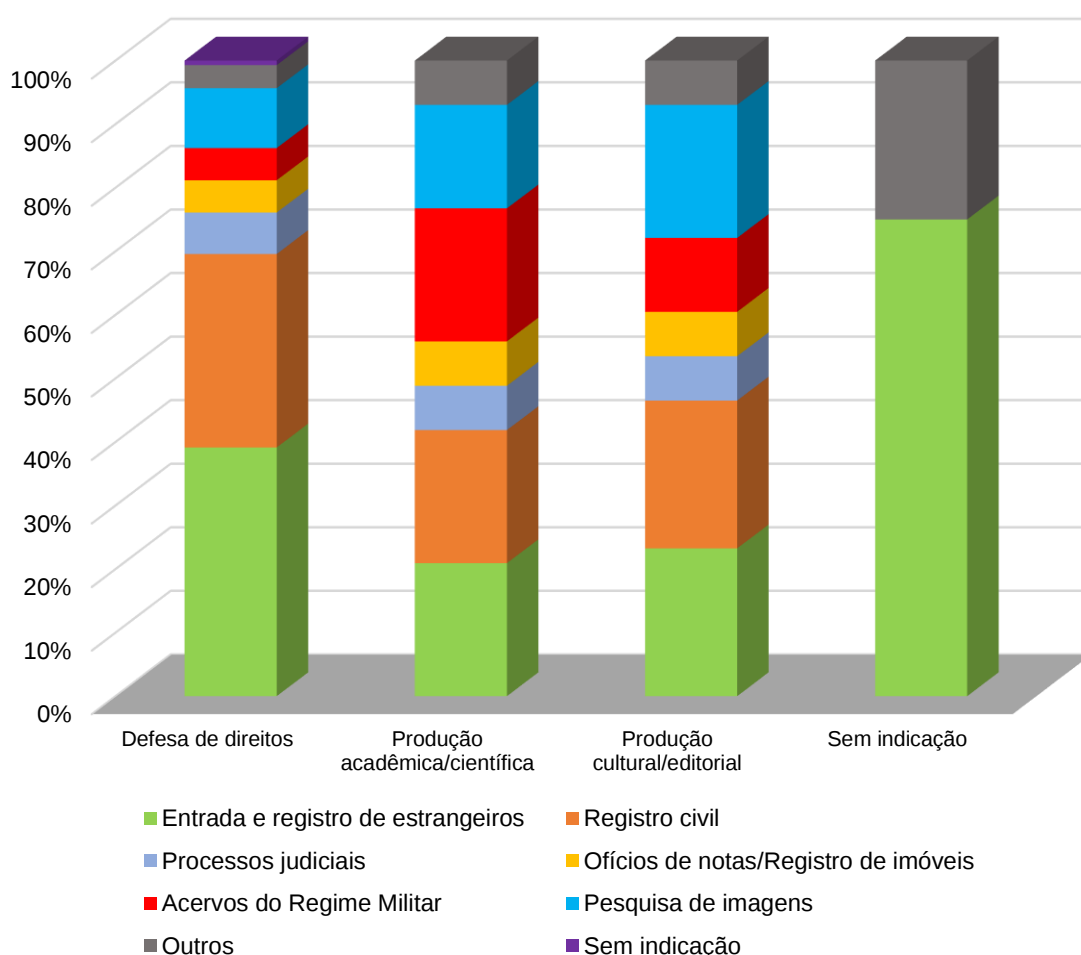
A concentração de respondentes que estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez indica, em primeiro lugar, que o usuário tende a responder apenas uma vez à Pesquisa, quando de sua chegada à instituição. A significativa incidência de formação nas áreas de Direito e de Administração reflete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



Boa parte dos respondentes (45,33%) conheceu o Arquivo Nacional por pesquisas na Internet. Os demais vieram por indicação de amigos, professores ou outras entidades, como Museu da Imigração ou cartórios.

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

Os usuários do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (52,88%) e não em inventários impressos (5,77%), mas muitos não têm preferência (38,46%). A pesquisa no SIAN é considerada ótima ou boa por 51,92% daqueles que utilizaram o banco de dados, mas difícil sem o auxílio de um profissional de referência. 65,5% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (38,1%), Registro Civil (27,8%) e Pesquisa de imagens (11,4%).



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 (55,8%), apenas informações. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (23,2%), cópia em papel (12,6%), certidão probatória (5,3%) e transcrição paleográfica (3,2%).

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (44,2%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (80,4%) e bom (13%). Perguntados sobre o atendimento de referência, seja presencial ou remoto, 40,4% o considerou ótimo, 5,8% bom, 1,9% regular, 1,9% ruim e 50% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 30,8% os considerou ótimos, 29,8% bons, 112,5% regulares e 7,7% ruins; 19,2% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 48,1% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 28,8% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 14,4% não recebeu o documento/informação; 8,7% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada é de 76,92% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 70,19%, refletido na maioria de notas 4 e 5 atribuídas ao serviço.

A partir de julho de 2022, foram incluídas questões sobre as instalações do Arquivo Nacional, que foram respondidas por 40,38% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

NOTA ⁵	LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBILIDADE	EQUIPAMENTOS	ILUMINAÇÃO	WI-FI
4	61,9%	43,9%	47,2%	53,7%	55,0%	50,0%
3	21,4%	24,4%	27,8%	31,7%	25,0%	23,5%
2	11,9%	22,0%	16,7%	9,8%	15,0%	17,6%
1	4,8%	9,8%	8,3%	4,9%	5,0%	8,8%

⁵ 4 para Ótimo, 3 para Bom, 2 para Regular e 1 para Ruim

No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 66,3% dos usuários deixaram suas observações; destas, 66,7% são positivas. Foram elogiados nominalmente os servidores do atendimento:

- Alexandra Werneck da Silva;
- Andrea Margalho Mendes;
- Genílcia Cunha da Silva Guedes;
- Helba Maria Da Silva Mattos Porto de Oliveira ;
- Mariana Lambert Passos Rocha; e
- Rodrigo Cavaliere Mourelle

Dentre os comentários aparecem como principais reclamações o tempo de resposta do atendimento remoto, atribuído pelos usuários à equipe reduzida, e as dificuldades encontradas quanto ao SIAN, tanto no que diz respeito ao acesso gov.br como quanto à estrutura de pesquisa, que utiliza termos técnicos, incompreensíveis ao público geral.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS

- Simpatia e objetividade.
- Segunda vez que venho ao Arquivo Nacional para solicitar cópia de certidões. Excelente o atendimento prestado. Parabéns a todos colaboradores do Arquivo Nacional – RJ.
- Fui atendido pela funcionária Helba. A qual foi gentil, atenciosa. Demonstrou domínio no que faz, foi prestativa. Meus agradecimentos.
- A funcionária Andreia me atendeu de forma precisa, resolvendo todas as dúvidas.
- Funcionária Alexandra muito gentil e me ajudou na minha busca.
- Gostaria que o SIAN fornecesse a lista dos imigrantes de Portugal no ano de 1912, facilitando a nossa pesquisa, como é no site do imigrante em São Paulo. Infelizmente quem eu procuro não passou por lá e por isso estou tendo dificuldades de encontrar, aqui já pesquisei todos os navios que foram para Ilha das Flores e nada encontrei.
- Excelente atendimento, prestativo e solucionou meu problema.

- Fui excelentemente atendido pela Sra Mariana que, com sabedoria, paciência e competência localizou o doc solicitado
- O atendimento pelo site e respostas por e-mail foi excelente. Só acho a pesquisa junto ao sistema do SIAN muito complexa. A pesquisa exige o conhecimento de nomenclaturas e termos técnicos de **conhecimento interno ao órgão** sem muita conexão com a realidade factual. Por exemplo, uma pesquisa do porto de Santos tem o prefixo "BS" .. informação interna que não significa nada para o cidadão pesquisador. Sugiro criarem um banco de dados que mapeie as informações da realidade de conhecimento do cidadão para as informações internas técnicas. Grato.
- O atendimento presencial é muito bom. No entanto, pesquisas no site são muito complicadas e o tutorial disponível não é amigável e, ao invés de ajudar, confunde ainda mais o usuário.
- sistema fora do ar não consegui nada
- O atendimento virtual foi excelente. Recebi uma atenção dos responsáveis para sanar todas minhas indagações. O retorno foi surpreendente. Poucas instituições atendem tão bem os pesquisadores e estudados. Agradeço a todos e Parabéns!
- Resposta padrão, que não considerou minha mensagem inicial, e extremamente confusa. Péssimo.
- Atendimento foi de muita qualidade, porém de demasiada demora.
- PIOR EXPERIÊNCIA EM PESQUISAS DE TODOS OS SITES DO PLANETA TERRA!!!! SIMPLEMENTE IMPOSSÍVEL DE ACESSAR!!!!
- Ainda não consegui nada
- Não consegui fazer o login para usar o SIAN usando a minha conta do acesso.gov.br
- continuo procurando
- não consigo acessar o site, é impossível.
- Bom
- Excelente atendimento presencial, mas pelo sian é difícil de pesquisar.

- Enviei minha solicitação ao arquivo em português com a ajuda de um aplicativo de tradução. Eu não falo português. A possibilidade de se comunicar no mais inglês seria um pouco mais fácil, mas também funcionou muito bem. Obrigado pela sua ajuda!
- Gostaria de ressaltar o ótimo atendimento que tive da Genílcia que foi incansável em buscar meus documentos e foi super solícita e também o atendimento as Christiane, que me ajudou na impressão dos documentos.
- O Arquivo Nacional é uma relíquia que deve manter seu ótimo acervo.
- Disponibilidade e atenciosidade da funcionária Elba. Serviços gratuitos com atendimento ao público de ótima satisfação.
- Acredito que o ponto ainda incomodo é a demora no atendimento aos pedidos. Creio que pela demanda, o AN necessita contratar mais servidores para atender os pedidos.
- A pesquisa no SIAN do antepassado é um pouco difícil, tive que usar o site do museu de São Paulo para procurar o navio e data para depois usar o SIAN. Acho que deveria ter uma área de pesquisa com o nome da pessoa e o SIAN levar ao documento pdf.
- Não recebi atendimento presencial.
- Consegui encontrar os navios em que meus avós vieram para o Brasil. Especificamente de um avô não tínhamos tantas informações e foi emocionante quando, depois de duas horas lendo listas de passageiros, eu achei o nome dele e dos amigos dele. Depois fiquei ainda horas "passeando" pelo site. Fantástico vocês disponibilizarem este tipo de informação. MUITO OBRIGADA!
- Fiz uma pesquisa extensiva na busca do registro de estrangeiro de meu avô materno. O interesse em ajudar e resolver dúvidas da equipe permitiu até interagir e obter sucesso. Muito obrigado e parabéns pelo profissionalismo e dedicação da equipe do Arquivo Nacional e do SIAN.
- Muito boa
- Atendimento de excelência

- Rasuráveis
- Rodrigo Mourelle foi um excelente atendente!!!
- Tudo MT bom
- O atendimento é bom, porém o tempo de resposta às pesquisas é muito demorado.
- Excelente atendimento, prática maneira de comunicação e pagamento. Utilizamos arquivos visuais de vários países para este trabalho e o do Brasil foi o mais prático, com valores mais acessíveis. Obrigada!
- Não consegui acessar as informações através do site, nem abriu.
- Não consegui acesso ao site. Bloqueia depois de pôr a senha. Tentei em dois computadores e 1 celular. Site PÉSSIMO
- Bom
- Quando fiz o pedido de uma certidão de imigrante o atendimento foi muito bom
- foi bom
- foi muito bom
- O sistema pra equalizar com o Gov.br não tem Cristo que faça funcionar
- Facilitar nas buscas de documentos
- Eu finalizei minha pesquisa e defendi o doutorado. Retornei ao Arquivo Nacional para agradecer a prestatividade das servidoras, a disponibilidade do acervo e a atenção a cada visita ao espaço.
Gostaria de compartilhar com vocês a tese, caso seja possível.
Abraço, [ass]
- ATÉ AGORA NÃO CONSEGUI PESQUISAR NADA ENTÃO NÃO TEM COMO AVALIAR DANDO NOTAS OK
- Site péssimo, nada claro, péssimo!!! Não consegui fazer a pesquisa!
- Muito interessante essa ferramenta

- Gostaria de agradecer imensamente à servidora Genílcia por seu excelente atendimento. Fomos bem orientados e tratados com muita cordialidade.
- Tudo excelente. Parabéns!
- Eu fui atendida pela Genílcia, que teve o maior empenho e atenção ao meu caso. Me senti muito respeitada. É difícil sentir isso quando se é atendido por funcionários públicos. Além dela, seu colega Sérgio, acho que é esse o nome, ajudou a colega a encontrar e juntos, finalmente, foi encontrado o documento que procurávamos. Saí do Arquivo Nacional impressionada com o atendimento interno. Parabéns a todos do Arquivo Nacional.
- Parabéns, trabalho perfeito, tenho certeza de que farão melhor para resgatar e preservar a nossa história
- Muito satisfeita com o atendimento online. Encontraram o RNE do meu avô português. Muito obrigada!
- Gostei muito do atendimento
- Não tive atendimento presencial
- Fiz pesquisas de inúmeros documentos pela internet e solicitei um prontuário de registro de estrangeiro pelo site. Fui muito bem atendido.
- Não consigo solicitar a certidão
- Nada específico
- No geral é um ótimo serviço. Pontuo apenas em relação ao tempo de espera pelo serviço por meio do site, mas acredito que a demanda seja grande, então tudo certo. Obrigado!
- Pena de que no estaba el documento solicitado, pero el servicio fue rápido, transparente y eficaz
- Diversas vezes tentei realizar login no sistema SIAN, algumas vezes obtive sucesso, mas na maioria das vezes não tive sucesso, o site redireciona para login no gov.br mas após autenticar, o mesmo não entra no SIAN. um sistema bem mal feito e cheio de falhas. Tentei em vários dispositivos e sempre tenho o mesmo problema.

- O site as vezes não loga
- Fui muito bem recebida. Todos muito atenciosos e organizados. Agradeço em especial à Mariana pela atenção.
- Bom
- O sistema de solicitação online é ótimo. O SIAN não é tão intuitivo no começo e é necessário algumas tentativas para entender melhor como funciona, mas acho que caberiam algumas mudanças para melhorar a experiência do usuário. Uma sugestão seria a navegação por pastas, ou melhor contextualização dos documentos dentro das séries e fundo.
- Moro em São Paulo e, por isso, optei pelo atendimento à distância/online. Me surpreendi com a presteza, o profissionalismo, a agilidade e a atenção/cortesia no atendimento. Ponto também para a conclusão da pesquisa dentro do prazo de 3 meses, conforme informado no site. E pela atualização das informações e status do processo; em momento algum precisei solicitar retorno. O prontuário do imigrante foi encontrado, graças ao empenho de vocês. Parabéns e muito obrigada! Já teria ficado satisfeita só com o atendimento, impecável.
- Parabéns pelo profissionalismo na guarda e preservação de documentos
- Estou tentando acessar a página do Sian a semanas e simplesmente não entra em nenhum dispositivo. Quando digita a senha volta pra página de login.
- Ótimo

RESUMO DOS RESULTADOS DO ATENDIMENTO EM 2023

Resumo 2023	Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez
Indicadores de acesso e difusão				
Usuários atendidos (atendimentos realizados)	9.028	5.442	5.572	4.013
Documentos acessados	496.143	509.088	539.111	467.089
Acessos a bases de dados	2.931.093	3.151.119	3.303.808	1.531.170
Acessos ao SIAN	2.652.706	2.819.951	3.010.779	1.260.283
Acessos aos sítios de pesquisa	279.218	434.105	489.225	503.504
Estatísticas de atendimento				
Requisições de serviços tramitadas no SIAN	1.733	1.397	1.342	919
Requisições de documentos geradas no SIAN	5.340	6.108	4.278	3.555
Solicitações finalizadas no Módulo de Atendimento	2.349	1.762	1.922	1.498
Pedidos gerados no Módulo de Atendimento	2.252	1.481	1.431	1.137
Pesquisa sobre a qualidade no atendimento				
Questionários respondidos para a Pesquisa	206	140	142	104
- Pesquisam pela primeira vez no AN	64,6%	64,3%	64,8%	68,3%
- Conheceram o AN pela internet	50%	49,52%	65,98%	45,33%
- Preferem pesquisa pelo computador	51,94%	50,35%	50,77%	52,88%
- Aprovam a pesquisa no SIAN	67%	67%	46%	51,92%
- Tem por objetivo da pesquisa a defesa de direitos	67,3%	71,2%	66,2%	65,5%
- Pesquisam entrada e registro de estrangeiros	44,1%	46,3%	47,8%	38,1%
- Pesquisam registro civil	22,6%	26,9%	22,5%	27,8%
- Não solicitaram serviço, apenas informações	47,1%	45,2%	56,1%	55,8%
- Consideram ótimo o atendimento na Recepção	70,7%	75,7%	67,2%	80,4%
- Consideram ótimo o atendimento de referência	45,1%	47,1%	33,1%	40,4%
- Consideram ótimos os instrumentos de pesquisa	34%	33,6%	30,3%	30,8%
- Conseguiram obter o documento e/ou informação solicitada	72,8%	69,3%	57,04%	76,92%
- Satisfação com o atendimento (notas 4 e 5)	79,6%	78,9%	72,54%	70,19%
- Contribuíram com comentários e/ou sugestões	54,4%	62,1%	54,2%	66,3%
- Deixaram elogios ao atendimento	59,8%	72,4%	57,1%	66,7%

FUNCIONÁRIOS DO ATENDIMENTO QUE RECEBERAM ELOGIOS NOMINAIS EM 2023

- Alexandra Werneck da Silva - bibliotecária - Sala de Consultas;
 - Anderson Luiz Martins - agente administrativo - Atendimento a distância;
 - Andrea Margalho Mendes - bibliotecária - Sala de Consultas;
 - Bruno Duarte Dos Santos - técnico de arquivo - Sala de Consultas;
 - Claudia Maria Firmo Gonçalves - agente administrativo - Atendimento a distância;
 - Claudio Teixeira da Silva - arquivista - Sala de Consultas;
 - Cleide Ferraz Frazão - arquivista - Sala de Consultas;
 - Denymar SantAnna Mauricio - administradora - Sala de Consultas;
 - Edilson da Silva Gomes - técnico de arquivo - Sala de Consultas;
 - Edite Souza - datilógrafa - Sala de Consultas;
 - Genilcia Cunha da Silva Guedes - arquivista - Sala de Consultas;
 - Jane Marise Lima Vommaro - datilógrafa - Atendimento a distância;
 - Helba Maria Da Silva Mattos Porto de Oliveira - bibliotecária - Sala de Consultas;
 - Mariana Lambert Passos Rocha - técnica em assuntos culturais - Sala de Consultas;
 - Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - agente administrativo - Atendimento a distância;
 - Rodrigo Cavaliere Mourelle - agente administrativo - Sala de Consultas;
 - Rosane Soares Coutinho - especialista de nível médio - coordenadora de Consultas ao Acervo.
- Foi ainda registrado, no terceiro trimestre, um elogio geral à equipe de atendimento no DF.
- Receberam também elogios nominais, no segundo trimestre, as recepcionistas Ana Lúcia Mendonça e Isis Maria Ricardo e a servidora da equipe de limpeza Dalva Conceição da Silva