

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**

**ABRIL A JUNHO
2025**

Rio de Janeiro
2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – ABR.-JUN.2025.....	7
ESTATÍSTICAS DE ACESSO	11
PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	13
PERFIL DO USUÁRIO	13
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	15
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	17
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	18

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 sobre a Qualidade no Atendimento) e indireto (estatísticas de atendimento), referentes ao segundo trimestre de 2025 – de abril a junho. 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, 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.

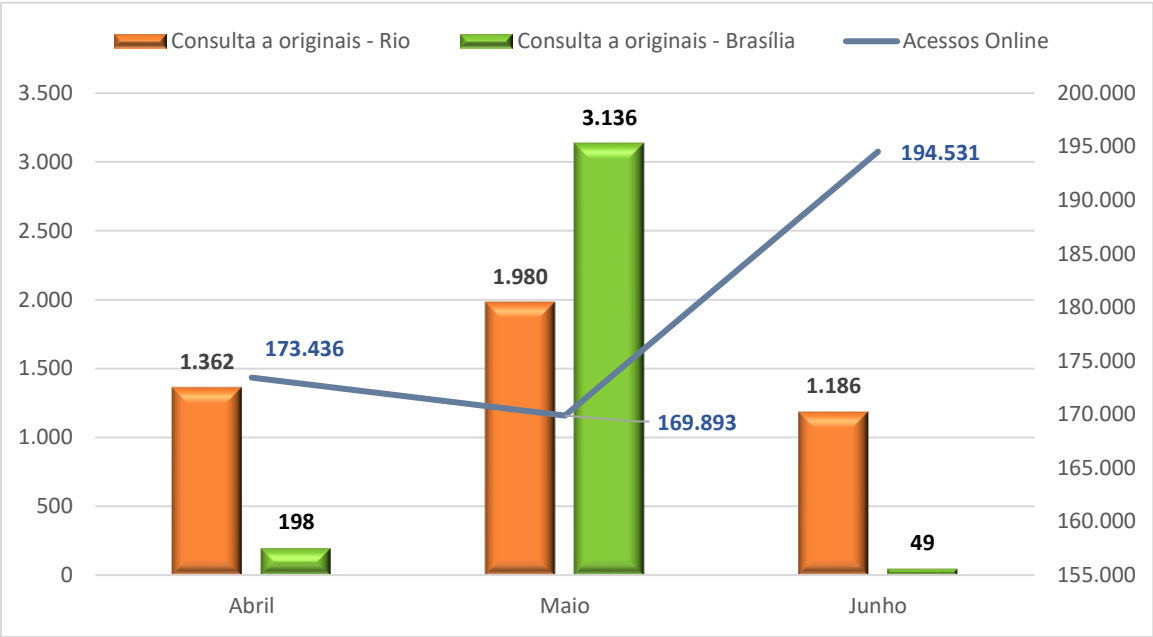
Com o objetivo de analisar as necessidades, demandas e a usabilidade da informação, entre outros aspectos, são analisados os instrumentos de controle (requisições de documentos e de serviços, bases de dados etc.). A fonte deste levantamento é o Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN, um banco 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.

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.

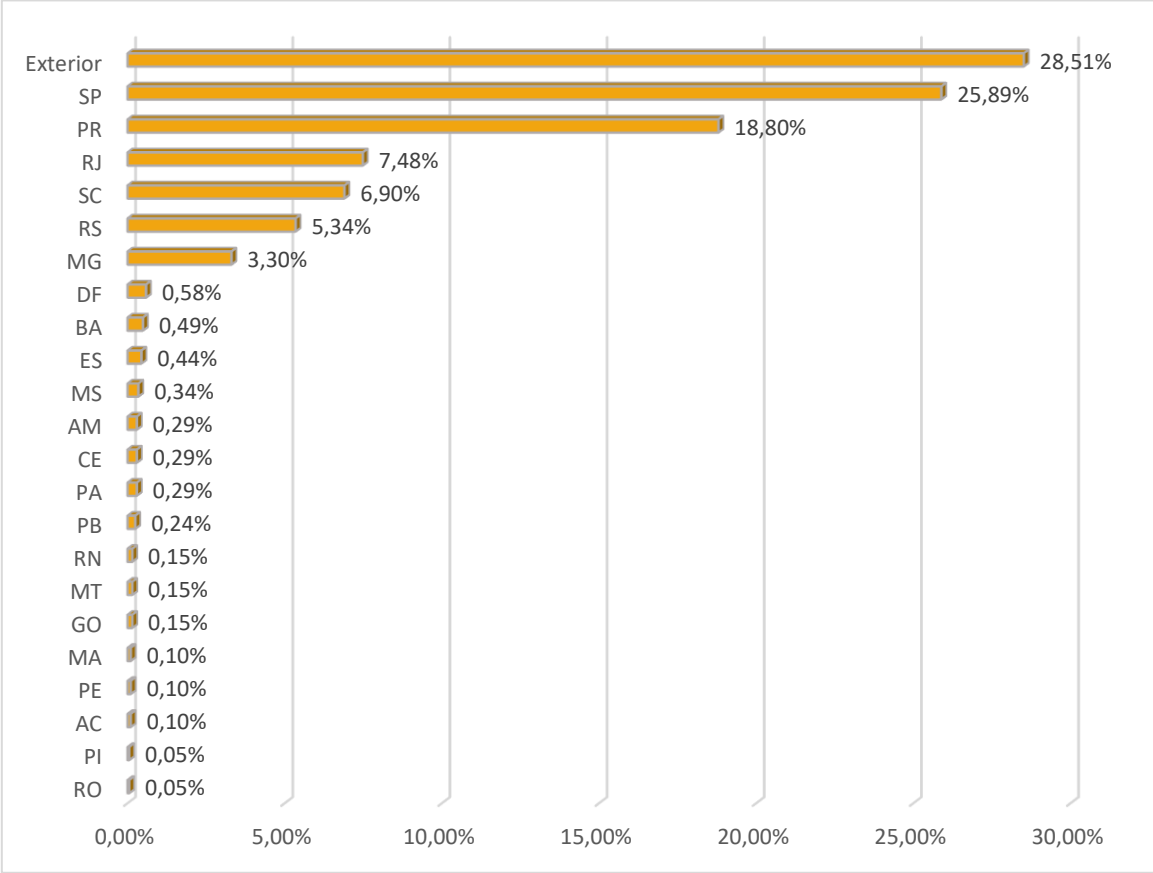
De abril a junho de 2025, foram realizados **5.972** atendimentos a pessoas usuárias, sendo **4.940** pelas equipes de atendimento da sede do Rio de Janeiro e **1.032** pela equipe da Superintendência Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal. Foram acessados no período **545.771** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.699.933** 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**, foram tramitadas **1.238 Requisições de serviço** e foram abertas **4.528 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 **2.059** solicitações e **1.582**

pedidos, de abril a junho de 2025. Em Brasília, forma movimentadas **230** unidades documentais e consultados **3.383** documentos¹.

CONSULTA A DOCUMENTOS NO ARQUIVO NACIONAL – ABR.-JUN. 2025



ATENDIMENTOS A DISTÂNCIA POR PROCEDÊNCIA – ABR.-JUN. 2025



¹ Fonte: Relatórios mensais da Equipe.

A maior parte das solicitações de pesquisa no Módulo de Atendimento a Distância são originadas da região Sudeste do Brasil (37,11%), da região Sul (31,03%) e do exterior (28,51%). As demais regiões do Brasil respondem por 3,35 das demandas por atendimento remoto.

Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso a documentos originais) somadas aos documentos consultados em Brasília, 96,6% se referem ao acervo textual, que incluem 25,47% de requisições de documentos sobre registro de estrangeiros e naturalização (SPMAF/Naturalização) e 71,12% dos demais documentos textuais. Os 3,58% restantes se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico, iconográfico e de imagens em movimento.

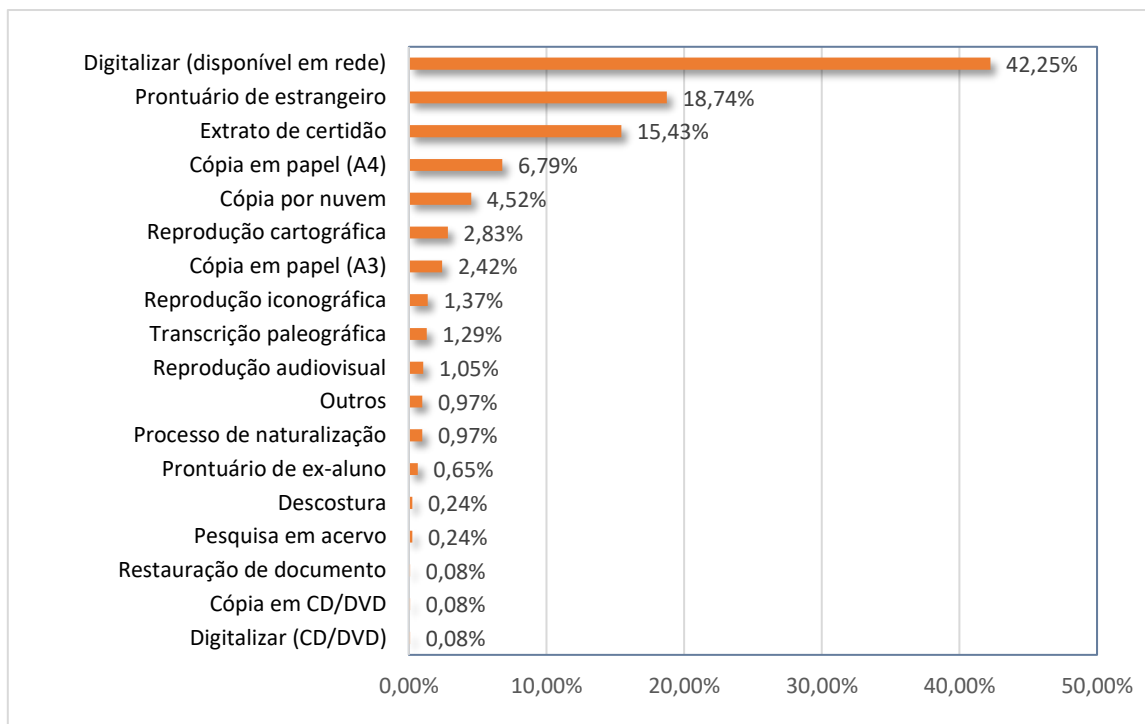
SERVIÇOS SOLICITADOS NO ARQUIVO NACIONAL – ABR.-JUN. 2025

Gênero documental	Quantidade	Percentual
Textual	3384	71,12%
SPMAF/Naturalização	1212	25,47%
Cartográfico	62	1,30%
Iconográfico	57	1,20%
Bibliográfico	33	0,69%
Imagens em movimento	10	0,21%

Das **Requisições de serviço** do SIAN, 91,36% se referem ao acervo textual e os restantes 8,64% se dividem entre os acervos de imagens em movimento, iconográfico, sonoro, eletrônico, cartográfico e bibliográfico. Quanto aos serviços solicitados, 52,18% são de cópias digitais (Digitalizar/disponível em rede, Digitalizar CD/DVD e Cópia por nuvem), 19,71% de reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), 15,43% são certidões probatórias, 9,85% reproduções em papel e os restantes 2,83% 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 abr.-jun., foram reproduzidas 66.853 folhas em Brasília para atendimento a pessoas usuárias.

DOCUMENTOS CONSULTADOS NO ARQUIVO NACIONAL POR GÊNERO – ABR.-JUN. 2025

Serviço	Quantidade	Percentual
Reprodução Digital	646	52,18%
Estrangeiros	244	19,71%
Certidão Probatória	191	15,43%
Reprodução em Papel	122	9,85%
Outros Serviços	19	1,53%
Transcrição Paleográfica	16	1,29%



Consideradas as Requisições de Serviço do SIAN, podemos afirmar que mais de um terço 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 – ABR.-JUN. 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 **537.860** acessos online e movimentadas **4.758** unidades documentais no Rio e em Brasília.

Apresentamos os números dos 20 fundos com mais consultas online, dos 10 fundos mais consultados presencialmente nas categorias de documentos escritos e de documentos iconográficos, audiovisuais e cartográficos, e dos documentos mais consultados em Brasília.

² Fonte: SIAN

20 FUNDOS MAIS ACESSADOS NO SIAN – ABR.-JUN. 2025

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	88881
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	78699
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	53411
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	48963
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	40317
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	23341
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	14008
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	12640
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	10953
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	8294
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	7453
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - BA	BR DFANBSB E3	7142
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PA	BR DFANBSB E8	6578
Comissão Nacional da Verdade	BR RJANRIO CNV	6077
Paulo de Assis Ribeiro	BR RJANRIO S7	5985
Divisão de Inteligência do Departamento de Polícia Federal	BR DFANBSB ZD	5620
Tribunal de Segurança Nacional	BR RJANRIO C8	5493
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR DFANBSB NS	5144
Divisão de Segurança e Informações do Ministério das Relações Exteriores	BR DFANBSB Z4	5073
Delegacia de Costumes e Diversões do Rio de Janeiro	BR RJANRIO OC	4891

A partir dos critérios de tema de pesquisa estabelecidos na Pesquisa sobre Qualidade 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	194291	36,83%
Pesquisa de imagens	137510	26,24%
Regime militar	124372	24,06%
Outros temas	50306	8,87%
Registro civil	12307	2,33%
Processos judiciais	8187	1,55%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	620	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, a maior 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 pouco mais de um quarto dos acessos. A pesquisa de caráter estritamente acadêmico corresponderia a outra parcela de cerca de um quarto 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 EM ORIGINAL NO RIO DE JANEIRO – ABR.-JUN. 2025

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 ICONOGRÁFICOS, AUDIOVISUAIS E CARTOGRÁFICOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	53
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	44
Ministério da Indústria, Viação e Obras Públicas	BR RJANRIO 4Q	9
Fundação Centro Brasileiro de TV Educativa	BR RJANRIO FS	8
Companhia Docas do Rio de Janeiro	BR RJANRIO Z9	4
Família Ferrez	BR RJANRIO FF	2
Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO 4T	2
Ministério da Agricultura, Comércio e Obras Públicas	BR RJANRIO 4M	1
Comissão Construtora da Avenida Central	BR RJANRIO 1C	1
Ministério da Viação e Obras Públicas	BR RJANRIO 4Y	1

FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL EM BRASÍLIA – ABR.-JUN. 2025

DOCUMENTOS ESCRITOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	Estados N, NE e CO	78
Divisão de Censura de Diversões Públicas - DCDP	BR DFANBSB NS	50
Ministério da Justiça	BR DFANBSB 4V	30
Sistema Nacional de Segurança - SISNI	50 acervos custodiados na SUREG	22
Conselho Nacional dos Direitos da Mulher - CNDM	BR DFANBSB EZ	11
Secretaria de Planejamento – SEPLAN	BR DFANBSB DY	5
Gabinete Civil da Presidência da República	BR DFANBSB 35	4
Fundação Roquette Pinto	BR DFANBSB Z5	4
Ministério do Interior - MINTER	BR DFANBSB 55	3
Ministério do Desenvolvimento Urbano e Meio ambiente – MDU	BR DFANBSB H1	3

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

Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Outros	1822	38,57%
Entrada e registro de estrangeiros	1511	31,99%
Processos judiciais	1463	21,93%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	175	3,70%
Pesquisa de imagens	134	2,84%
Regime militar	36	0,76%
Registro civil	10	0,21%

Podemos verificar que a maior parte dos acessos a documentos originais no Arquivo Nacional está dividida em três grandes categorias temáticas: documentos de temas diversos, documentos de estrangeiro e processos judiciais, enquanto os 7,51% restantes incluem os demais documentos (extrajudicial, pesquisa de imagens, 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 mais 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).

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. A pesquisa de caráter acadêmico está mais associada à consulta a originais *in loco*, 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 abril a junho 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	1368346
Acervo Presidentes da República	138903
Diretório Brasil de Arquivos - DIBRARQ	124745
Entrada de Estrangeiros no Brasil	29181
Memórias Reveladas	17113
Movimentação de Portugueses no Brasil (1808-1842)	5875
Acervo Judiciário	5211
Processos do STF, STJ, Casa da Suplicação	5110
Biblioteca Maria Beatriz Nascimento	4746
Ofícios de Notas da Cidade do Rio de Janeiro	417
Serviço de Comunicação do Ministério da Justiça (SECOM/MJ)	177
Família Ferrez	109

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 (90,97%), seguidos de acessos dos Estados Unidos (2,15%), Portugal (1,37%), Argentina (0,79%) e Itália (0,7%). Os demais países somaram 4,02% dos acessos. A maior quantidade de acessos foi realizada a partir das cidades do Rio de Janeiro (15,47%), São Paulo (13,6%), Curitiba (3,18%) Brasília (2,59%) e Belo Horizonte (2,0%). A cidade estrangeira com maior número de acessos foi Lisboa, com 0,32% do total.

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	Total
Memória da Administração Pública (MAPA)	76.501
Revista Acervo	72.913
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	64.543
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	60.442
Glossário de História Luso-Brasileira	19.030
Semana Nacional de Arquivos	10.100
Que República é essa?	8.758
Temas do Brasil Oitocentista	8.080
Exposições Virtuais	6.430
Prêmios Arquivo Nacional	3.857
Memory of the World (MOW)	3.038
Arquivo em Cartaz	2.354

PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO³

Com o objetivo de medir o comportamento, a opinião e a avaliação e a atitude a respeito dos serviços e produtos arquivísticos, o 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

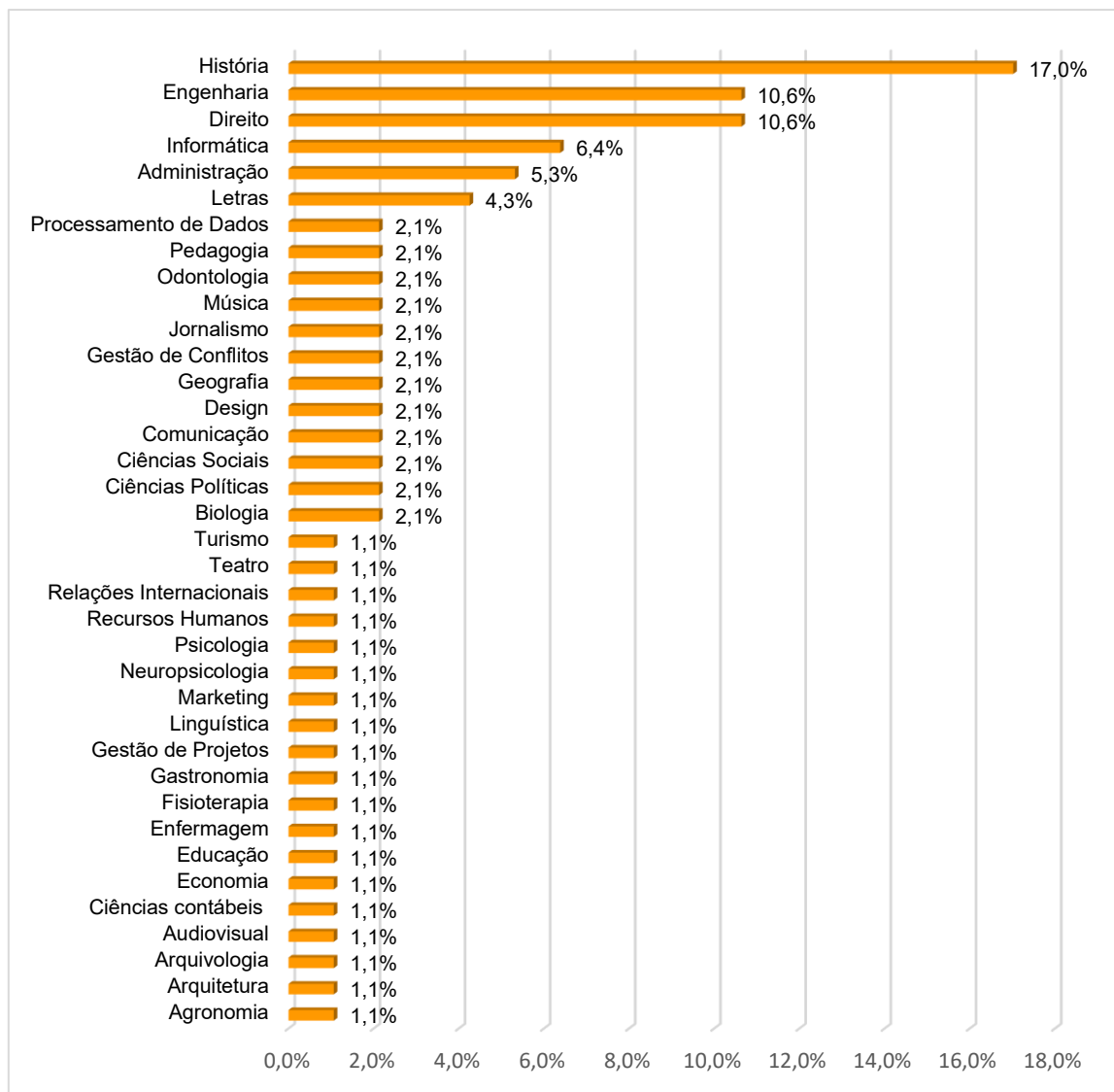
	Abril	Maio	Junho	Total
Impressos – Sede e DF	14	5	14	33
Online	33	47	37	117
Total	47	52	51	150

PERFIL DO USUÁRIO

A maioria das pessoas usuárias que respondem à pesquisa estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (67,3%). Quanto à escolaridade, é grande a incidência de pós-graduação (46,7%) e de formação superior (31,3%). Há usuários de nível médio (14,7%), 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 (47%); 1,3% responderam sem escolaridade, e 2 % não respondeu. A maior incidência de formação acadêmica no trimestre foi em História (17%), Engenharia (10,6%) e Direito (10,6%).



Perguntados se têm alguma necessidade especial, 19,33% das pessoas usuárias responderam, sendo 12% dizendo ter alguma necessidade especial e 7,33% não ter. Entre os que afirmaram possuir necessidade especial, 33,3% afirmou ter deficiência visual, 22,2% dificuldade no uso da tecnologia, 16,7% mobilidade reduzida e 5,6% deficiência auditiva. 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.

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

As pessoas usuárias do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (50,67%) e não em inventários impressos (9,33%), mas 38% responderam não ter preferência.

A maioria dos respondentes declara não ter solicitado serviço (45,4%) de reprodução ou emissão de documento. Dentre os serviços solicitados estão cópia em papel (23%), cópia digital (21,1%), certidão probatória (2%) e transcrição paleográfica (1,3%). 7,2% não responderam.

51,9% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (37,3%), Registro Civil (22,3%) e Outros (15%). Na opção Outros, foram citados os seguintes temas: Agricultura e política agrícola, Anistia política, Arquivologia, Cartografia, Cooperação AN - LEER/USP, Cultura popular – Carnaval, Decreto de criação do município de Macaúbas-BA, Ditadura do Estado Novo, Empresa, Estrangeira procurada pela polícia, Estudo, GIF- Polícia, História do esporte, História Social da Amazônia, Ideias econômicas no século XVIII, Inventário do gov. do séc.XVIII, Jornais, Manuais de escrita, Mapas, Memória histórica, Mobilidade social séculos XVIII-XIX, Navios negreiros, Nomeações da Guarda Nacional, Partilha da minha família, Passaporte do estrangeiro, Pesquisa familiar, Relatórios da presidência da Província, Teatro de Arena e ditadura.

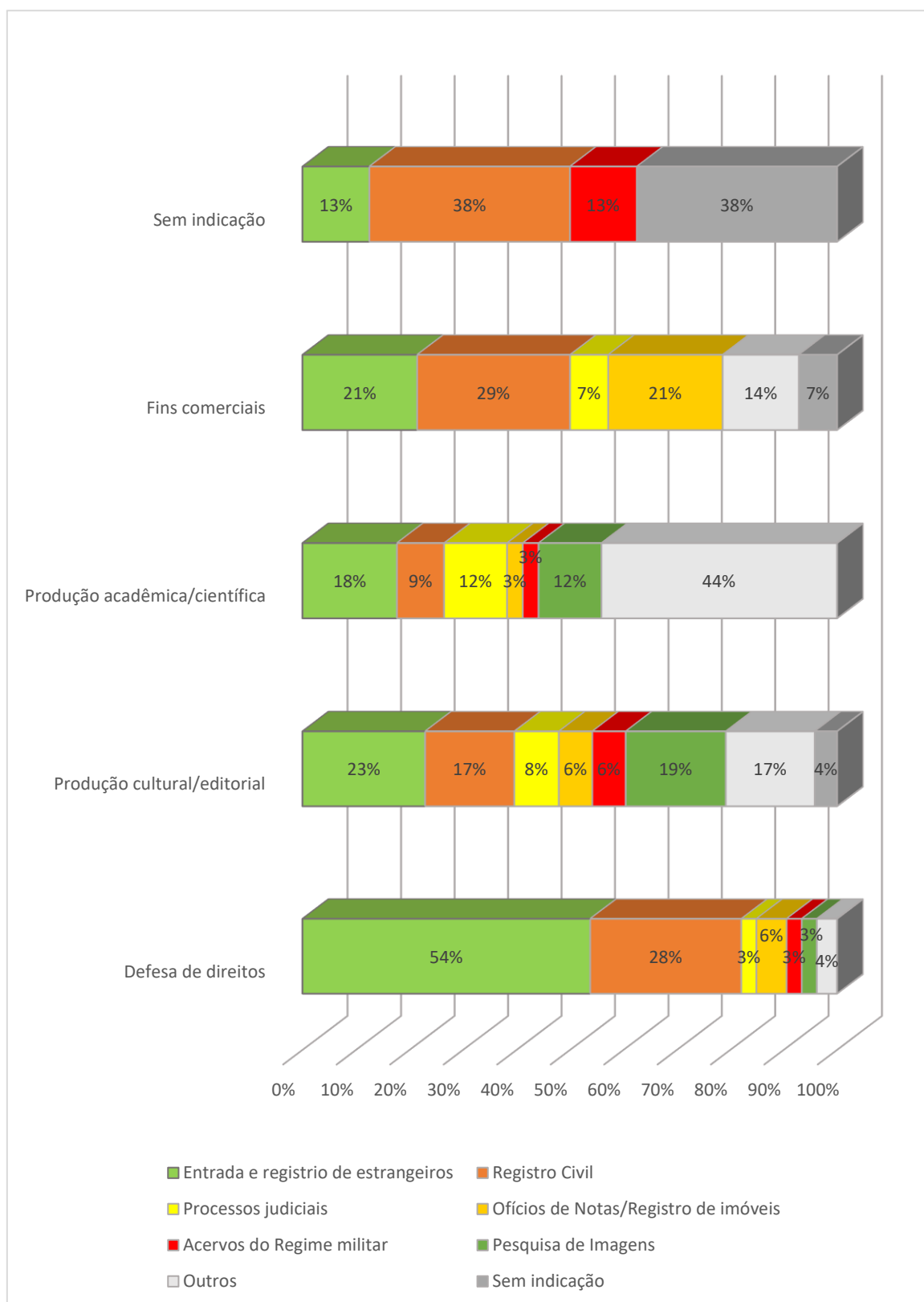
Objetivos de pesquisa	Quantidade	Percentual
Defesa de direitos	81	51,9%
Produção acadêmica/científica	29	18,6%
Produção cultural/editorial	28	17,9%
Fins comerciais	12	7,7%
Não respondeu	6	3,8%

Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Entrada e registro de estrangeiros	72	37,31%
Registro civil	43	22,28%
Outros	29	15,03%
Pesquisa de imagens	15	7,77%
Ofícios de notas/ Registro de imóveis	12	6,22%
Processos judiciais	9	4,66%
Acervos do Regime Militar	8	4,15%
Não respondeu	5	2,59%

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 abaixo mostra a correlação entre temas e objetivos de pesquisa a partir das respostas ao questionário. Vemos que as temáticas de estrangeiros e registro civil aparecem com números muito relevantes mesmos entre usuários que declararam objetivos de pesquisa distintos da defesa de direitos.

Temas por Objetivo de pesquisa

Abr. - Jun. 2025



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Pessoas usuárias que foram atendidas de maneira presencial (38,7%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (94,8%) e bom (5,2%). Perguntados sobre o atendimento de referência no balcão, 98,2% dos respondentes o considerou ótimo e 1,8% 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, e regular por 2%.

Entre pessoas usuárias atendidas a distância (61,3% do total), 41,3% considerou ótimas as orientações recebidas, 17,4% boas, 7,6% regulares e 3,3% ruins; 27,2% declarou não ter recebido orientações e 3,3% não respondeu. Sobre a eficácia na resolução das solicitações de atendimento remoto, 41,3% considerou ótimo, 25% bom, 12% regular e 15,2% ruim, enquanto 6,5% não respondeu.

Sobre o Módulo de Atendimento, plataforma de interação do atendimento remoto, 42,4% o considerou ótimo, 21,7% o considerou bom, 13% regular, 17,4% ruim e 5,46% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 34,7% os considerou ótimos, 22,7% bons, 7,3% regulares e 3,3% ruins; 28% declarou não ter utilizado instrumentos de pesquisa e 4% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 58% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 21,3% não recebeu o documento/informação, e 16% não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los; 4,7% não respondeu.

Das pessoas usuárias que responderam ao questionário online e forneceram endereço eletrônico (78,67%), 69,5% declarou autorizar o recebimento de informações sobre eventos e novidades pelo Arquivo Nacional; 24,6% não autorizou e 5,9% não respondeu.

O percentual de satisfação das pessoas usuárias com a pesquisa realizada no período de abril a junho de 2025 foi de 74%, 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 80,38%, 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, 62% das pessoas usuárias deixaram suas observações; destas, 64,5% são positivas. Foram elogiados nominalmente os seguintes servidores:

- Alexandra Werneck da Silva - DPT/COACE/COCAC/DIAP (atualmente em outro setor)
- Claudio Teixeira da Silva - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Cleide Ferraz Frazão - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Daiana Maria Ribeiro - DPT/COACE/COCAC/DIAP (atualmente em outro setor)
- Edilson da Silva Gomes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Elisângela Guimarães de Oliveira - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Felipe Pessanha de Almeida - DPT/COACE/COCAC/DIAP

- Januária Teve de Oliveira - DPT/COPRA/CODES/SEPA (atualmente em outro setor)
- João Vitor Alves dos Santos - SUREG/CPACE/DIACE
- Genílcia Cunha da Silva Guedes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Maria da Glória F. dos Santos – DPT/COPRA/CODES/SEPA
- Mariana Lambert Passos Rocha - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Pablo Endrigo Franco - SUREG/CPACE/DIACE
- Paula Cristina Trannin Melo - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Tássia Hallais Veríssimo - DPT/COACE/COCAC/DIAD (atualmente em outro setor)

Dentre os comentários aparece como principais reclamações problemas de acesso ao Módulo de Atendimento à Distância e dificuldades em compreender a pesquisa no SIAN.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS

ABRIL

- Fui muito bem atendido em todas as vezes que eu solicitei os serviços disponibilizados pelo Arquivo Nacional, explicaram de forma clara e objetiva os passos/processos do pedido que eu realizei, não só isso como respeitaram o prazo que me deram para a busca e digitalização do documento solicitado por mim.
- Olá, Você Tem a Copa do Mundo de 1970 para o Pelé do Brasil com México (22/06/1970)
- Grato pela atenção e rapidez em responder
- Fui muito bem atendido pela funcionária que foi muito receptiva e atenciosa com a minha pesquisa.
- Gratidão
- Fui atendido de forma rápida e profissional. Não esperava conseguir uma cópia digital de um documento específico à distância com tanta agilidade. Agradeço muito o profissionalismo da equipe do AN.
- Fiquei encantada com tudo: o prédio, os museus, as atendentes da porta, a pessoa do guarda volumes, a pessoa que nos recebe e explica sobre a ordem de chegada no visor e a paciência e educação da atendente da pesquisa. Parabéns!
- Não recebi minha resposta
- Ótimo
- Foi suficiente para conhecer e saber como era o acesso por via computador
- Obrigada pelo atendimento.
- Eu na verdade fui atendida no presencial e a distância também. Os funcionários são incríveis, pacientes e gentis. O problema são os instrumentos de pesquisa e o fato da gente depender demais dos funcionários, é muito difícil fazer as coisas sozinha, nada é auto explicativo, até a disponibilidade dos contatos e caminho para consulta é confusa. No final tive que tentar muitos caminhos até chegar no correto, e a pesquisa eu só consegui fazer porque fui presencialmente e me ensinaram a utilizar os instrumentos de pesquisa. Eu creio que os instrumentos poderiam ser mais simples, pois é necessário saber informações demais previamente, e se vc está procurando algo que as vezes ainda não sabe exatamente o que é, obviamente não vai saber onde está. Enfim, resumindo as possibilidades de pesquisar sozinho são muito ruins, por outro lado o atendimento dos funcionários é maravilhoso. Eu

demorei a ir presencialmente porque em alguns arquivos sequer existe um atendimento presencial, eu pensei que era o caso, mas maravilhosamente não era, o arquivo tem um atendimento presencial excelente, fiquei encantada. E a distância os funcionários também são muito prestativos. Especialmente porque é tão difícil fazer qualquer coisa sozinha na plataforma que a gente tem que ficar toda hora criando uma demanda para eles, o que poderia ser evitado com sites mais acolhedores.

- Só agradeço.
- Sugiro manter o padrão de atendimento
- Fui atendido por Edilson da Silva Gomes. Excelente atendimento!
- Aumento do nível de funcionários para reduzir o tempo de espera.
- O pagamento e sua comprovação poderiam ser mais fáceis (pagar em qualquer banco, não precisar enviar o comprovante).
- Funcionária Paula demonstrou dedicação, paciência, atenção e disponibilidade para prestar todas as informações solicitadas. Parabéns!!!
- Facilitar a digitalização dos documentos.
- Fascinante a oportunidade de manusear documentos do Gabinete Civil da Presidência da República. Muito gentis os funcionários e boas as instalações.
- Por favor, melhorem as bases de dados e buscas online. O SIAN tem muitos problemas!
- Gostaria de deixar elogios para a sra. Genílcia, que foi extremamente atenciosa, eficiente, proativa e simpática. [ass.]
- Funcionário Claudio: atendimento excelente.
- A sra. Mariana e a sra. Cleide são extremamente atenciosas, gentis e expressam pleno conhecimento dos seus serviços. Muito agradecido. [ass.]
- Ótimo atendimento!
- Excelente atendimento e domínio das informações.
- Ótimo atendimento.
- Excelente
- Fui muito bem atendido em todos os setores.
- Sugiro divulgar mais os serviços prestado pelo SIAN e promover a abertura do espaço para visitaçao nos finais de semana.

MAIO

- Regular
- Ótimo atendimento. A pesquisa leva um tempo, mas faz parte.
- As pessoas deveriam valorizar mais o arquivo nacional. Foi incrível encontrar o processo de naturalização do meu avô de 1938 e a lista de passageiros do navio que ele veio para o Brasil em 1920. Só tenho agradecer pelo trabalho. Muito obrigado.
- Recebi um excelente atendimento da Sra. Genílcia.
- Ainda vou pesquisar , mais parece bom.
- Os serviço e 10! Agradeço eternamente a todos pela procura nos dados da minha familia!
- Não estou conseguindo acessar o site SIAN hoje desde de manhã e já são 14h40. Não passa da tela login, está travado e não consigo chegar na parte de pesquisa
- O sistema não consegue efetuar meu cadastro, não abre janela nenhuma apenas volta a pagina inicial, tem como me ajudar? por favor!
- Pouquíssimo funcionário, atendimento muito demorado, precisam contratar mais funcionários!

- O site não funciona. Não aceita login pelo gov.br nem criação de cadastro.
- Fiquei encantada com a qualidade profissional e o atendimento recebido pela Cleide. Foi incansável nas pesquisas para obtenção dos documentos solicitados.
- Atendimento perfeito, rápido e profissional.
- Fica muito com enrolação para acessar
- Utilizei o atendimento remoto durante a pandemia, para minha tese de doutorado e, agora, a solicito para localizar informações familiares sobre a imigração espanhola. Por já ter realizado longas pesquisas presenciais em instituições com e sem tratamento arquivístico, imagino a dimensão das tarefas das trabalhadoras e trabalhadores do AN. Agradeço a cada um que tem auxiliado e trabalhado nessas demandas: Tássia, Rodrigo, Edilson, Maria da Glória e Januária. Trabalho exemplar, célere e de muita atenção e cuidado. Obrigado!
- Estou impressionado com a beleza desse lugar e a qualidade do serviço e profissionalismo. Realmente algo impressionante.
- Estou desenvolvendo um projeto para um livro sobre meus antepassados italianos. Como moro nos EUA, e o não tenho acesso ao email cadastrado, não estou conseguindo acessar o sistema. Todas as formas de desbloqueio envolvem o envio de uma mensagem de texto via celular, porém não tenho celular no Brasil, já que moro em outro país. Peço gentilmente que encontrem uma forma de facilitar o acesso aos cidadãos que vivem fora do Brasil. Desde já, agradeço.
- O sistema não é objetivo
- Muito complexo para fazer as pesquisas
- Bom
- Não consigo fazer o login. Entro com a conta gov e volta para a mesma tela. Quando tento criar um usuário pergunta a nacionalidade e em seguida volta para a mesma tela
- Não consigo acessar o acervo de jeito nenhum
- O SITE NÃO FUNCIONA. TENTEI USAR O ACESSO GOV.BR MAS NÃO ACONTECE NADA.
- Não consegui acesso ao site SIN ja tentei de várias formas.
- serviço de ótima qualidade, no atendimento e nas informações dadas pelos atendentes, desde da recepção ate o final do atendimento.
- Dificuldade de acesso com conta Gov.br. Prezados, Venho por meio deste relatar que não estou conseguindo acessar o sistema do Arquivo Nacional utilizando a autenticação via Gov.br. Informo ainda que perdi o acesso à minha conta antiga e, por esse motivo, estou tentando realizar o login com uma nova conta Gov.br, mas sem sucesso. Não compreendo o motivo do impedimento, já que consigo acessar outros serviços normalmente por meio do Gov.br. Preciso os serviços do Arquivo Nacional e gostaria de solicitar orientação sobre como proceder para resolver esse problema. Agradeço desde já pela atenção e aguardo retorno.
- Tento entrar com a senha do gov.br, redireciona para uma pg que volta a pedir senha do Arquivo Nacional e não entra
- Primeira vez aqui
- Alexandra e Raquel deram um atendimento exemplar! Muito bom!
- Agradeço muito aos funcionários Cláudio e Genílcia, (ambos do atendimento), além de Elisângela e Felipe (ambos da Sala de Leitura). Todos foram MUITO prestativos, educados e prestaram um atendimento excelente. {Ass.}
- Todos muitos atenciosos, serviço de 1ª qualidade para com os cidadãos. Obrigado

- O atendimento feito pela funcionária Genílcia, com toda sua experiência, empatia, dedicação com a sua função. Excelente profissional! O mundo precisa de pessoas, como Genílcia. Gratidão.
- Aprendemos muito como melhor pesquisar e tivemos atendimento atencioso de João e Pablo. Agradeço!

JUNHO

- Recebi resposta atenciosa, mas os documentos que procurava não foram encontrados
- O atendimento demorou um pouco, de forma que até havia me esquecido da solicitação. A digitalização enviada tem baixa resolução e está em preto e branco, mas considerando que não precisei ir até o Rio de Janeiro, está ok.
- Latee
- Atendimento super esclarecedor e com muita simpatia e educação.
- Equipe do Arquivo Nacional sempre de parabéns
- Rápido, eficaz, gratuito, eficiente e dentro do prazo!
- BOM
- como posso acessar dados de meus bisavós que vieram da europa ao Paraná e são paulo e santa catarina?
- A condução da demanda (#2025S2981) realizada por Edilson da Silva Gomes e Daiana Maria Ribeiro foi exemplar. Foi perceptível o empenho de toda a equipe na prospecção documental e nas tentativas de elucidação do pedido. Apesar de o documento não ter sido localizado, outras informações paralelas foram providenciadas e informações adicionais para tentativa de solução do caso. Agradeço imensamente ao AN pelo fortalecimento do instrumento de pesquisa à distância e toda equipe.
- Excelente serviço, como sempre. Muito Obrigado
- Independente na modalidade de pesquisa, presencial ou à distância, sempre fui atendido com excelência pelos profissionais do Arquivo Nacional. Parabéns pelo trabalho de todos!
- A demanda somente foi finalizada após a insistência junto à instituição, uma vez que, mesmo duas semanas depois da realização do pagamento e de receber a informação de que o arquivo solicitado já havia sido digitalizado, seu correspondente digital não foi enviado. Foi apenas com uma nova mensagem de demanda que este, após cerca de 20 minutos, foi enviado.
- Excelente serviço prestigiar
- Fazer melhoramento
- Melhoramento
- Muito solícitas, mesmo quando não foi possível pagar o Boleto, foram prestativas em disponibilizar o pagamento com Pix, e logo que enviei o comprovante por email (não estava sendo possível pelo sistema do AN) recebi o Prontuário para download. Agradeço muito.
- No passado, fiz pesquisas na pagina do AN. Foi complicado, mas me virei. Hoje não consegui. A página não oferece facilidade de identificação do recurso (link) de pesquisa on-line, nada intuitiva. Por exemplo, procurei algo do tipo: primeiros passos, como pesquisar, para pesquisas on-line, clique aqui, etc. mas nada achei. Quis encontrar " O que é Siga?", mas não descobri se é para o cidadão ou para funcionários... Resultado: fiquei perdido
- bueno
- Fui pessoalmente no Arquivo, me orientaram com má vontade já me encaminhando para o online. Não consegui nada no online. Parece uma parede intransponível. Não consegui ver onde pedir os dados. Não aceita minha senha do gov. qq quero fazer outro cadastro fala que já tem o cpf.

- Mariana é maravilhosa. Necessitamos da certidão de nascimento do Roberto Rebello Ramalho em 1942. 5 de maio. Grata. Deus abençoe.
- A pessoa que me atendeu foi muito solícita e prestativa.
- Atendimento é excelente. Limpeza do local também.
- Alexandra foi muito atenciosa. Sugestão: colocar ícones das fotografias para pesquisa ser mais facilitada.
- Gostaria de deixar registrada a minha satisfação pelo atendimento prestado principalmente pelo Sr. Cláudio. Excelente atendimento, cordial e competente. Está de parabéns setor arquivo. [Ass]
- Atendimento prestativo e orientações assertivas por parte de todos os funcionários
- Que bom que existe um local como esse que ajuda a manter e pesquisar a história das pessoas que muitas vezes as informações vão se perdendo. Fiquei muito satisfeita com o atendimento e em saber que existe um serviço tão importante. Como sugestão: deveriam divulgar mais sobre o espaço e serviços prestados.
- Que continue sempre assim, perfeito.
- Excelente serviço e profissionais atenciosos.
- A base de dados não atende a necessidade de documentos e livros anteriores a 1940. Voltarei para consultar outros documentos.
- Fiquei maravilhado em entrar aqui, pela primeira vez que visito o local, e me senti muito confortável. Onde fui muito bem atendido, desde a recepção até à mesa. Todos muito simpáticos. Parabenizo a todos e agradeço à Mariana pela simpatia e atenção dispensada. Abraço a todos. Gratidão!
- Foi uma ótima experiência pesquisar no arquivo nacional. Todos os funcionários me ajudaram muito durante a semana que eu passei lá.