

MINISTÉRIO DA GESTÃO
E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS
PÚBLICOS



ARQUIVO NACIONAL

DIRETORIA DE PROCESSAMENTO TÉCNICO, PRESERVAÇÃO E ACESSO AO ACERVO

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

SERVIÇO DE ESTUDOS SOBRE PESSOAS USUÁRIAS E ACESSIBILIDADE EM ARQUIVOS

**RELATÓRIO
DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
E
INFORMAÇÕES SOBRE O
ATENDIMENTO
OUTUBRO A DEZEMBRO
2025**

Rio de Janeiro
2026

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – OUT.-DEZ.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.....	19

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 **quarto trimestre de 2025** – de outubro a dezembro. 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

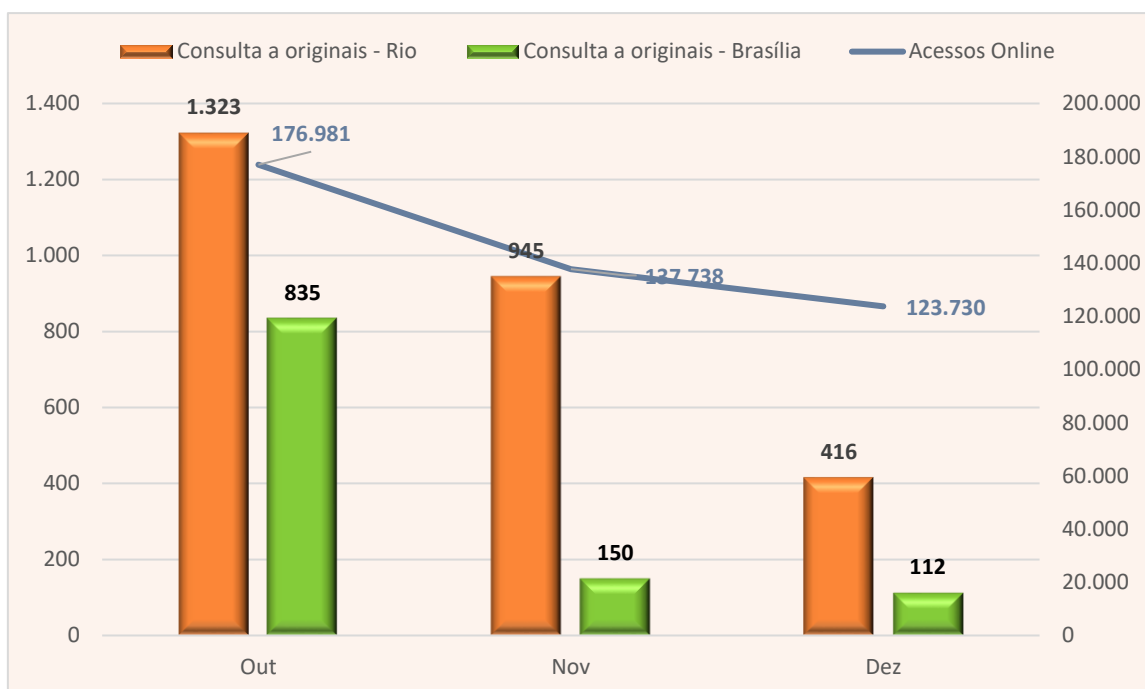
O Arquivo Nacional tem como missão promover o acesso público ao acervo documental sob sua guarda. O cidadão tem acesso a este acervo de maneira presencial, nas salas de consultas da sede, no Rio de Janeiro, e na Superintendência Regional do Distrito Federal. Ainda é oferecido ao usuário o atendimento 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.

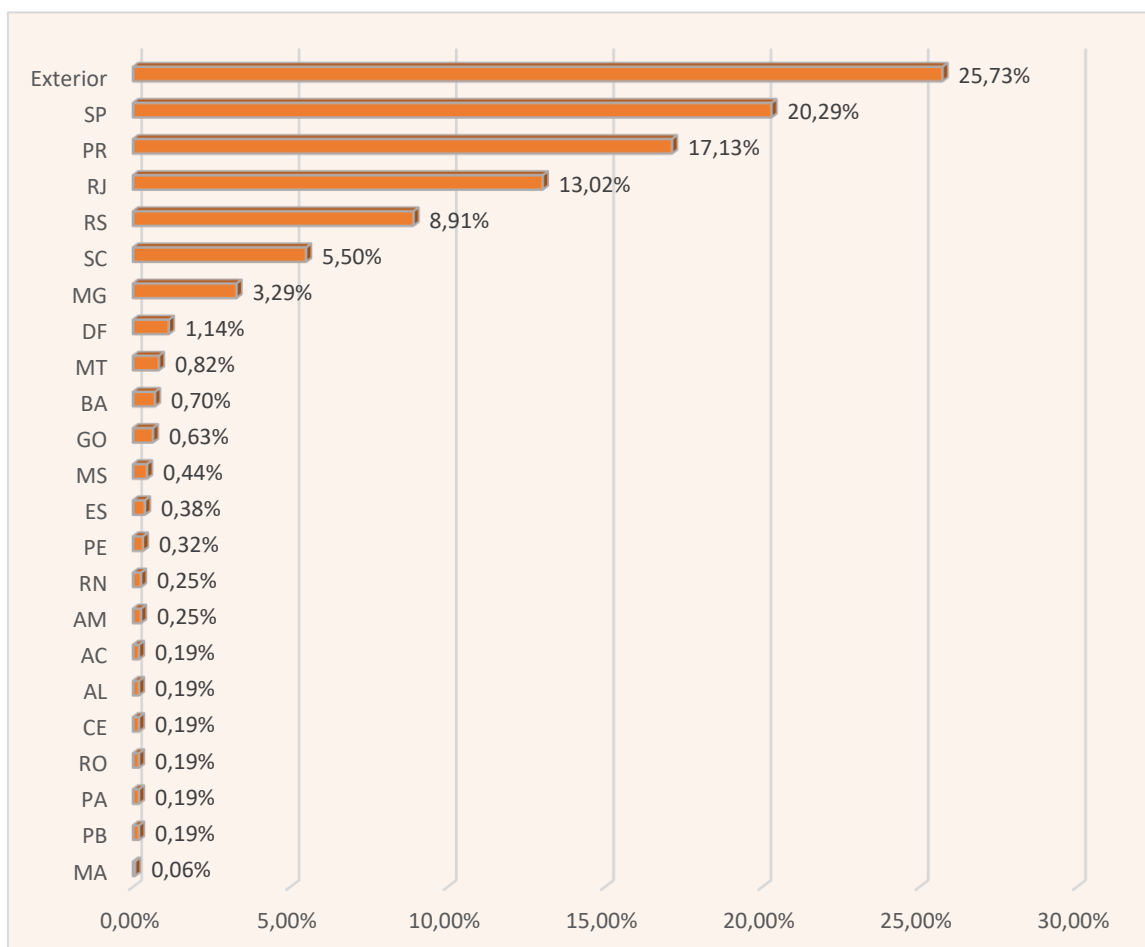
De outubro a dezembro de 2025 foram realizados **4.902** atendimentos a pessoas usuárias, sendo **4.133** no Rio de Janeiro e **769** em Brasília. Foram acessados no período **442.230** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.330.368** acessos ao SIAN e às 11 outras bases de dados complementares disponíveis no portal institucional. Pelo **SIAN** foram tramitadas **952 Requisições de serviço** e foram abertas **2.684 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 **1.582** solicitações e **1.136** pedidos no quarto trimestre de 2025. Em Brasília, foram consultados **1.097** documentos¹.

¹ Fonte: SIAN e Relatórios mensais das Equipes.

CONSULTA A DOCUMENTOS NO ARQUIVO NACIONAL – OUT.-DEZ. 2025



ATENDIMENTOS A DISTÂNCIA POR PROCEDÊNCIA – OUT.-DEZ. 2025



A maior parte das solicitações de pesquisa no Módulo de Atendimento a Distância são originadas da região Sudeste do Brasil (36,98%), da região Sul (31,54%) e do exterior (25,73%). Neste trimestre houve um aumento relativo da participação das demais regiões do Brasil, que responderam por 5,75% das demandas por atendimento remoto. Mesmo assim, apenas estados das regiões Sul e Sudeste e o Distrito Federal atingiram mais de 1% do total de atendimentos.

Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso a documentos originais) somadas aos documentos consultados em Brasília, 96,88% se referem ao acervo textual, que incluem 28,45% de requisições de documentos sobre registro de estrangeiros e naturalização (SPMAF/Naturalização) e 68,43% dos demais documentos textuais. Os 3,12% restantes se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico, iconográfico e de imagens em movimento.

DOCUMENTOS CONSULTADOS NO ARQUIVO NACIONAL POR GÊNERO – OUT.-DEZ. 2025

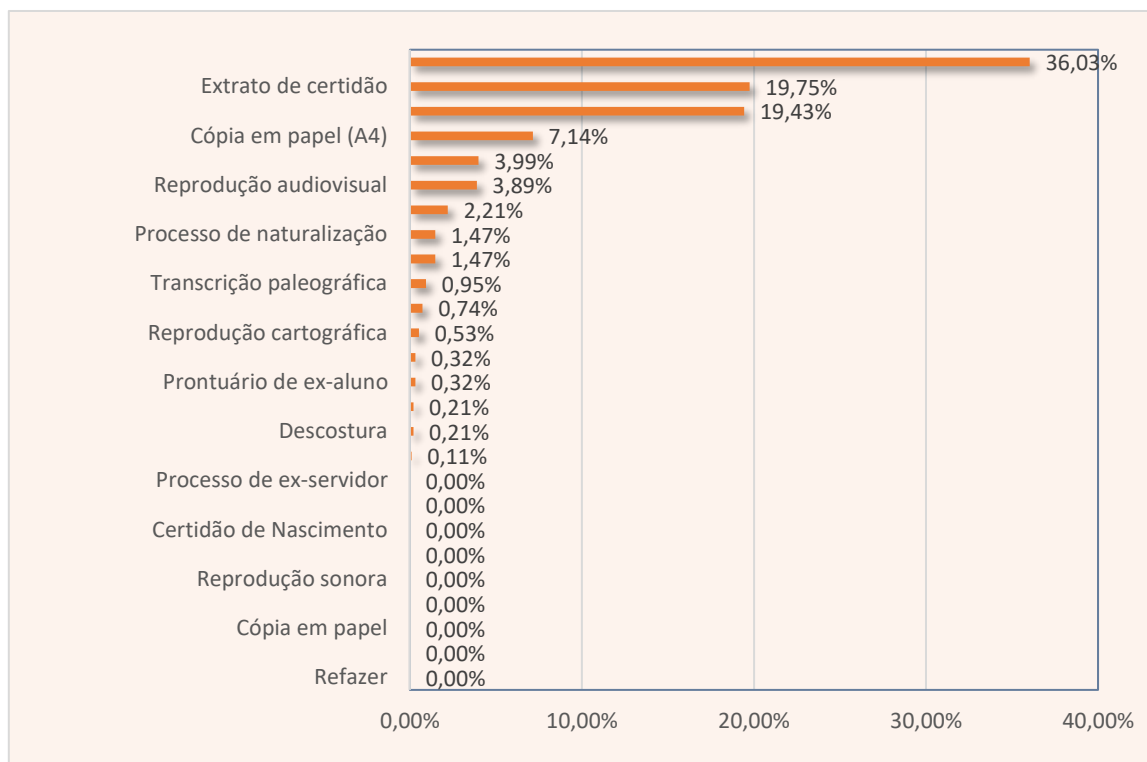
Gênero documental	Quantidade	Percentual
Textual	2059	68,43%
SPMAF/Naturalização	856	28,45%
Iconográfico	40	1,33%
Bibliográfico	26	0,76%
Cartográfico	23	0,66%
Imagens em movimento	5	0,17%

Das **Requisições de serviço** do SIAN, 88,76% se referem ao acervo textual e os restantes 11,24% se dividem entre os acervos de imagens em movimento, iconográfico, sonoro, eletrônico, cartográfico e bibliográfico. Quanto aos serviços solicitados, 47,27% são de cópias digitais (Digitalizar/disponível em rede, Digitalizar CD/DVD e Cópia por nuvem), 20,90% de reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), 19,94% são certidões probatórias, 9,66% reproduções em papel e os restantes 2,42% 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 reproduzidas. No quarto trimestre, a SUREG reproduziu 48775 folhas de documentos.

SERVIÇOS SOLICITADOS NO ARQUIVO NACIONAL (RJ) – OUT.-DEZ. 2025

Serviço	Quantidade	Percentual
Reprodução Digital	450	47,27 %
Estrangeiros	199	20,90%
Certidão Probatória	188	19,94%
Reprodução em Papel	92	9,66 %
Outros Serviços	14	1,47%
Transcrição Paleográfica	9	0,95%

SERVIÇOS SOLICITADOS NO ARQUIVO NACIONAL (RJ) – OUT.-DEZ. 2025



Consideradas as Requisições de Serviço do SIAN no quarto trimestre de 2025, podemos afirmar que cerca 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 – OUT.-DEZ. 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 **442.230** acessos online e movimentadas **3.009** unidades documentais no Rio e em Brasília.

Apresentamos os números de acesso aos conjuntos documentais – denominados fundos arquivísticos – mais consultados no Arquivo Nacional no quarto 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

² Fonte: SIAN

iconográficos, audiovisuais e cartográficos, e dos conjuntos documentais mais consultados em Brasília.

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

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	68529
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	62149
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	61809
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	35641
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	31427
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - BA	BR DFANBSB E3	9777
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	8623
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PA	BR DFANBSB E8	7984
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	7542
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	7531
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	7147
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	7054
Comissão Nacional da Verdade	BR RJANRIO CNV	5943
Divisão de Segurança e Informações do Ministério das Relações Exteriores	BR DFANBSB Z4	5816
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	5349
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR DFANBSB NS	5317
Conselho de Segurança Nacional	BR DFANBSB N8	5164
Paulo de Assis Ribeiro	BR RJANRIO S7	5154
Divisão de Inteligência do Departamento de Polícia Federal	BR DFANBSB ZD	4513
Divisão de Segurança e Informações do Ministério da Justiça	BR RJANRIO TT	4441

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:

ACESSOS ONLINE AGRUPADOS POR TEMAS DE PESQUISA – OUT.-DEZ. 2025

Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Entrada e registro de estrangeiros	141088	32,22%
Regime militar	135579	30,96%
Pesquisa de imagens	121925	27,85%
Outros temas	21305	4,87%
Registro civil	13195	3,01%
Processos judiciais	4231	0,97%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	532	0,12%

Desse modo, vemos que na consulta online os temas de estrangeiros, pesquisa de imagens e pesquisa sobre o regime militar se destacam dos demais temas. Podemos estimar 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 quase 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 NO RIO DE JANEIRO – OUT.-DEZ.2025

DOCUMENTOS ESCRITOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	257
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	240
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	188
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PR	BR RJANRIO BN	120
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	118
Bolsa de Valores do Rio de Janeiro	BR RJANRIO P8	115
Privilégios Industriais	BR RJANRIO PI	91
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RS	BR RJANRIO BP	85
Secretaria do Estado do Brasil	BR RJANRIO 86	66
Maria Beatriz Nascimento	BR RJANRIO 2D	65

DOCUMENTOS ICONOGRÁFICOS, AUDIOVISUAIS E CARTOGRÁFICOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	24
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	18
Privilégios Industriais	BR RJANRIO PI	11
Secretaria de Imprensa e Divulgação da Presidência da República	BR RJANRIO U3	5
Francisco Bhering	BR RJANRIO F4	2
Fotografias Avulsas	BR RJANRIO O2	2
Lúcia Velloso Maurício	BR RJANRIO GL	1
Afonso Pena	BR RJANRIO ON	1
Ministério da Agricultura, Comércio e Obras Públicas	BR RJANRIO 4M	1
Ministério da Instrução Pública, Correios e Telégrafos	BR RJANRIO 50	1

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 EM BRASÍLIA –OUT.-DEZ. 2025

DOCUMENTOS ESCRITOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR DFANBSB NS	118
SPMAF	Estados N, NE e CO	84
Conselho Nacional dos Direitos da Mulher	BR DFANBSB EX	66
Ministério da Justiça	BR DFANBSB 4V	15
Gabinete Civil da PR	BR DFANBSB 35	10
Ministério da Saúde	BR DFANBSB DW	9
Ministério da Agricultura	BR DFANBSB DP	8
Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste	BR DFANBSB TS	7
SISNI	50 acervos custodiados na SUREG	4
Outros Fundos	Fundos com menos de uma consulta por usuário	2

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:

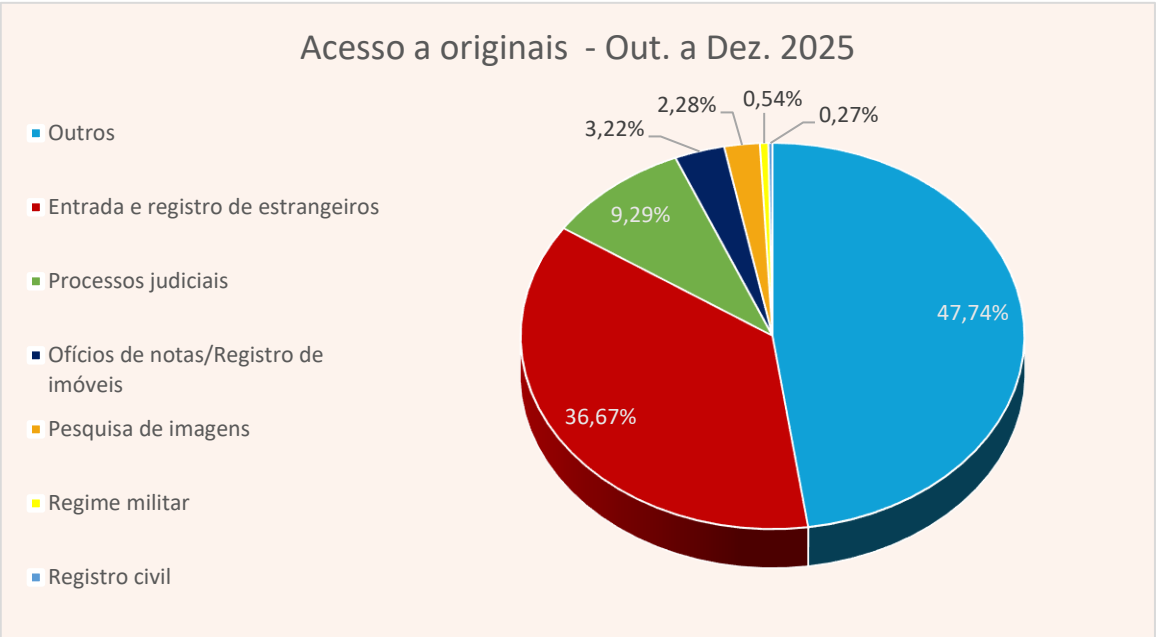
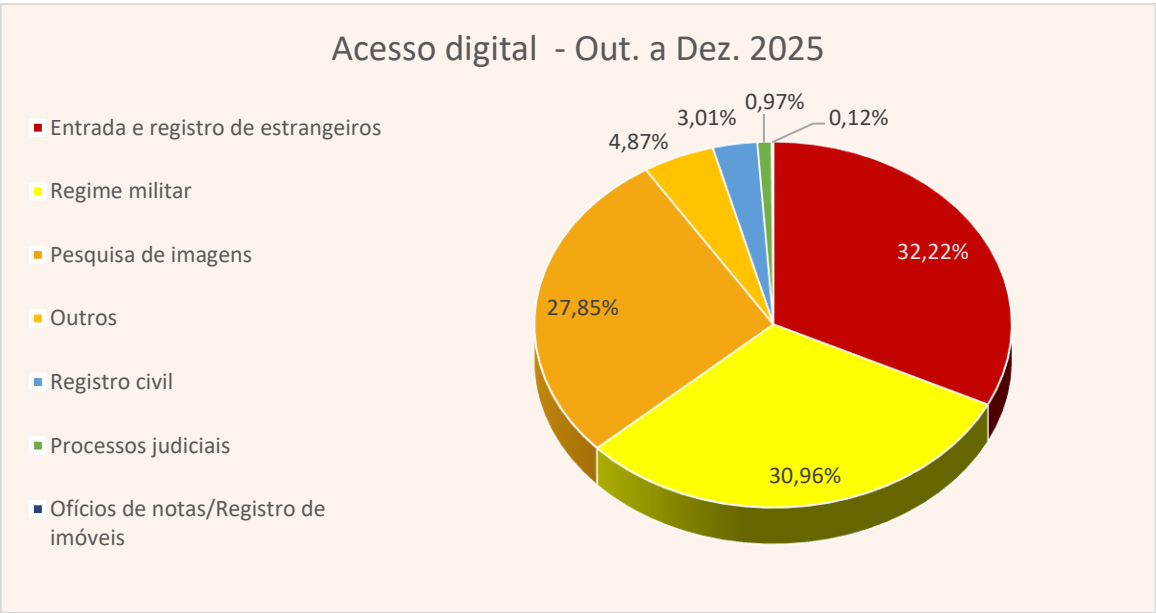
ACESSOS TOTAIS AGRUPADOS POR TEMAS DE PESQUISA – OUT.-DEZ. 2025

Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Outros	1450	48,19%
Entrada e registro de estrangeiros	1094	36,36%
Processos judiciais	277	9,21%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	96	3,19%
Pesquisa de imagens	68	2,26%
Regime militar	16	0,53%
Registro civil	8	0,27%

Verificamos que a maior parte dos acessos a documentos originais no Arquivo Nacional no trimestre esteve concentrada em documentos de temas diversos e documentos de estrangeiro. Os processos judiciais responderam por pouco menos de 10% dos acessos, enquanto os 6,31% restantes incluem os demais documentos (extrajudicial, pesquisa de imagens, regime militar e registro civil). Dde 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 mais 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. A disponibilização de representantes digitais no SIAN praticamente anulou 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). Além disso, a grande quantidade de acervos iconográficos, cartográficos e audiovisuais no SIAN reduziu bastante o uso de originais para pesquisa de imagens.

COMPARAÇÃO ENTRE ACESSO DIGITAL E ACESSO A ORIGINAIS – OUT.-DEZ. 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 desses acervos ainda permanece apenas acessível em meio físico, 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 outubro a dezembro de 2025 foram realizados **1.012.628** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **76,11%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.330.368** acessos.

Acesso às bases de dados	Total
SIAN	1012628
Diretório Brasil de Arquivos - DIBRARQ	137900
Acervo Presidentes da República	120837
Entrada de Estrangeiros no Brasil	21396
Memórias Reveladas	18858
Biblioteca Maria Beatriz Nascimento	5136
Acervo Judiciário	4519
Processos do STF, STJ, Casa da Suplicação	4489
Movimentação de Portugueses no Brasil (1808-1842)	3995
Ofícios de Notas da Cidade do Rio de Janeiro	322
SECOM/MJ	185
Família Ferrez	103

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 (91,54%), seguidos de acessos dos Estados Unidos (1,92%), Portugal (1,62%), Itália (0,71%) e Argentina (0,58%). Os demais países somaram 3,63% dos acessos. A maior quantidade de acessos foi realizada a partir das cidades do Rio de Janeiro (15,18%), São Paulo (13,39%), Brasília (36,49%), Curitiba (2,85%) e Porto Alegre (2,00%). A cidade estrangeira com maior número de acessos foi Lisboa (Portugal), com 0,41% do total, e a única cidade estrangeira 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, 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
Revista Acervo	59991
MAPA	52539
História Luso-Brasileira (Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira)	43341
História Colonial (O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira)	42281
Brasil Republicano - Que República é essa?	24998
Glossário de História Luso-Brasileira	16397
Temas do Brasil Oitocentista	7361
Exposições Virtuais	6012
Prêmios Arquivo Nacional	5017
Arquivo em Cartaz	2851
MOW	2298
Semana Nacional de Arquivos	430

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 outubro a dezembro, **116** 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 a atual versão do questionário da Pesquisa, com opções para o atendimento presencial e o atendimento remoto. A nova versão pode ser acessada no endereço: <https://forms.gle/JXM9r2ndwJeQj2px8>

Questionários processados

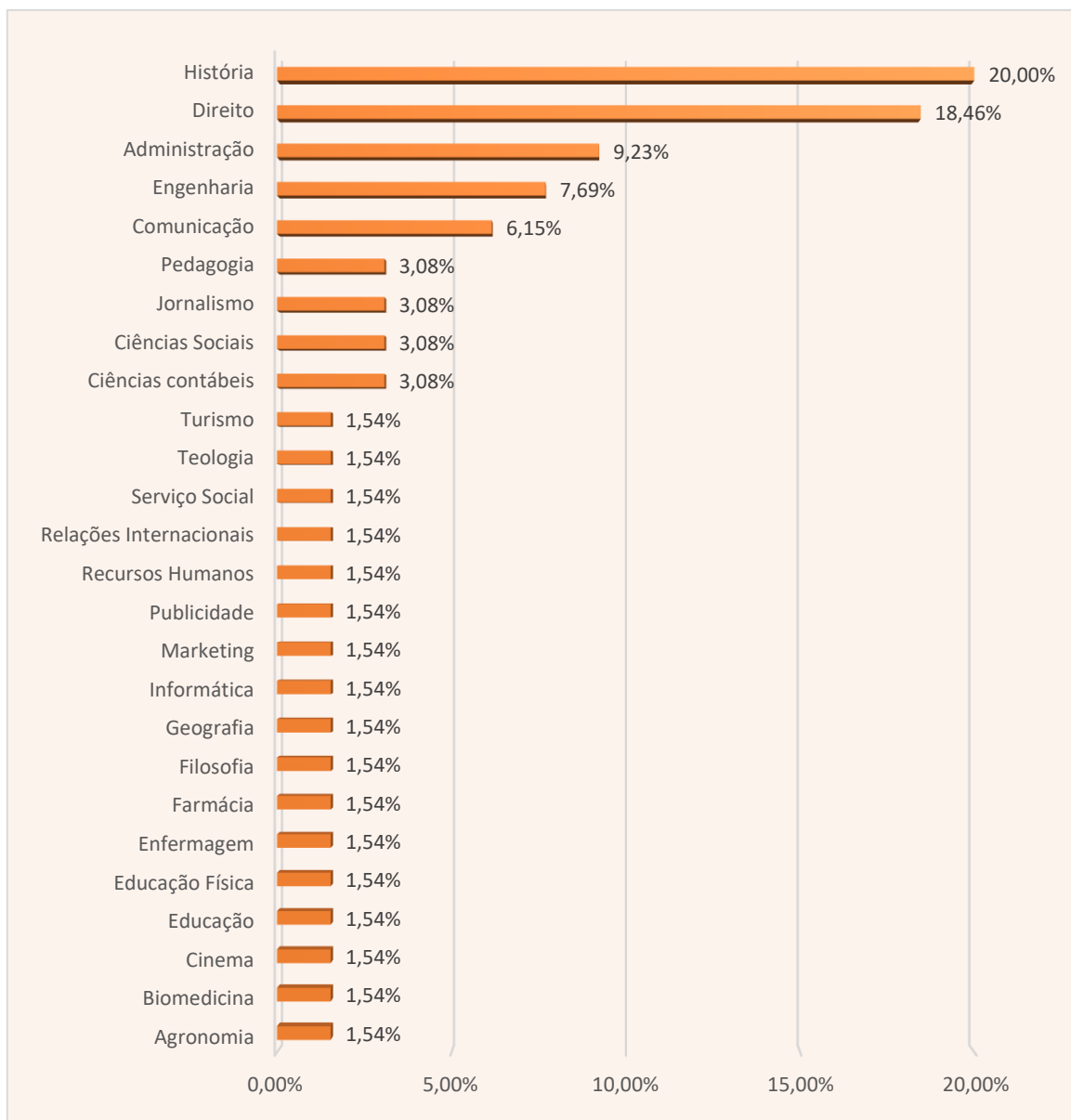
	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Impressos – Sede e DF	7	4	0	11
Online	39	33	33	105
Total	46	37	33	116

PERFIL DO USUÁRIO

Dois terços das pessoas usuárias que responderam à pesquisa no quarto trimestre estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (66,4%). Quanto à escolaridade, é grande a incidência de pós-graduação (36%) e de formação superior (34,2%). Há usuários de nível médio

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>

(18,4%), e com ensino fundamental (8,8%); 2,6% responderam sem escolaridade. A maior incidência de formação acadêmica no trimestre foi em História (20%), Direito (18,46%) e Administração (9,23%).



Perguntados se têm alguma necessidade especial, apenas 17,2% das pessoas usuárias responderam. Dentre os que responderam, 30% afirmaram não possuir necessidade especial. Entre os que afirmaram possuir necessidade especial, 64,29% afirmou ter dificuldade no uso da tecnologia, 28,57% mobilidade reduzida, e outros 7,14% deficiência visual.

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. A área de Direito demonstra a relevância da documentação sob custódia do Arquivo Nacional para a legitimação jurídica de

uma série de necessidades de informação apresentadas. Vale destacar que cerca 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 (48,57%) e não em inventários impressos (14,29%), mas 37,14% responderam não ter preferência.

Pouco menos da metade dos respondentes declara não ter solicitado serviço (47,1%) de reprodução ou emissão de documento. Dentre os serviços solicitados, a maior parte são cópia digital (60,0%), seguidos por cópia em papel (25,5%), certidão probatória (7,3%) e transcrição paleográfica (7,3%). 11,11% não responderam.

Sobre objetivo de pesquisa, 12,10% não responderam. Entre as respostas, 56% têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (25,1%), Registro Civil (23,4%) e Outros (13,5%). 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: Conselho Nacional dos Direitos da Mulher/Constituinte, Inconfidência de Curvelo, Desenvolvimento, Identidade e CPF, Documentos históricos, Pesquisa genealógica, Registro de estrangeiros, História Militar/Guerra do Paraguai, História da Ferrovia Taubaté a Ubatuba, Aliens, Fins turísticos educativos, História Social/Homossexualidade, Cadastrar MEI, Política Habitacional no Estado Novo, Arquivo pessoal, Pesquisa dentro da ABIN, Controle e perseguições às expressões religiosas de matrizes africanas, Usucapião, Marinha Imperial durante a Guerra do Paraguai, Carteira de identidade nacional, Onde meus avô [id.] divorciou e casou com minha avó [id.], Minas Gerais colonial, Brasil Colonial. 4,47% não responderam sobre tema de pesquisa.

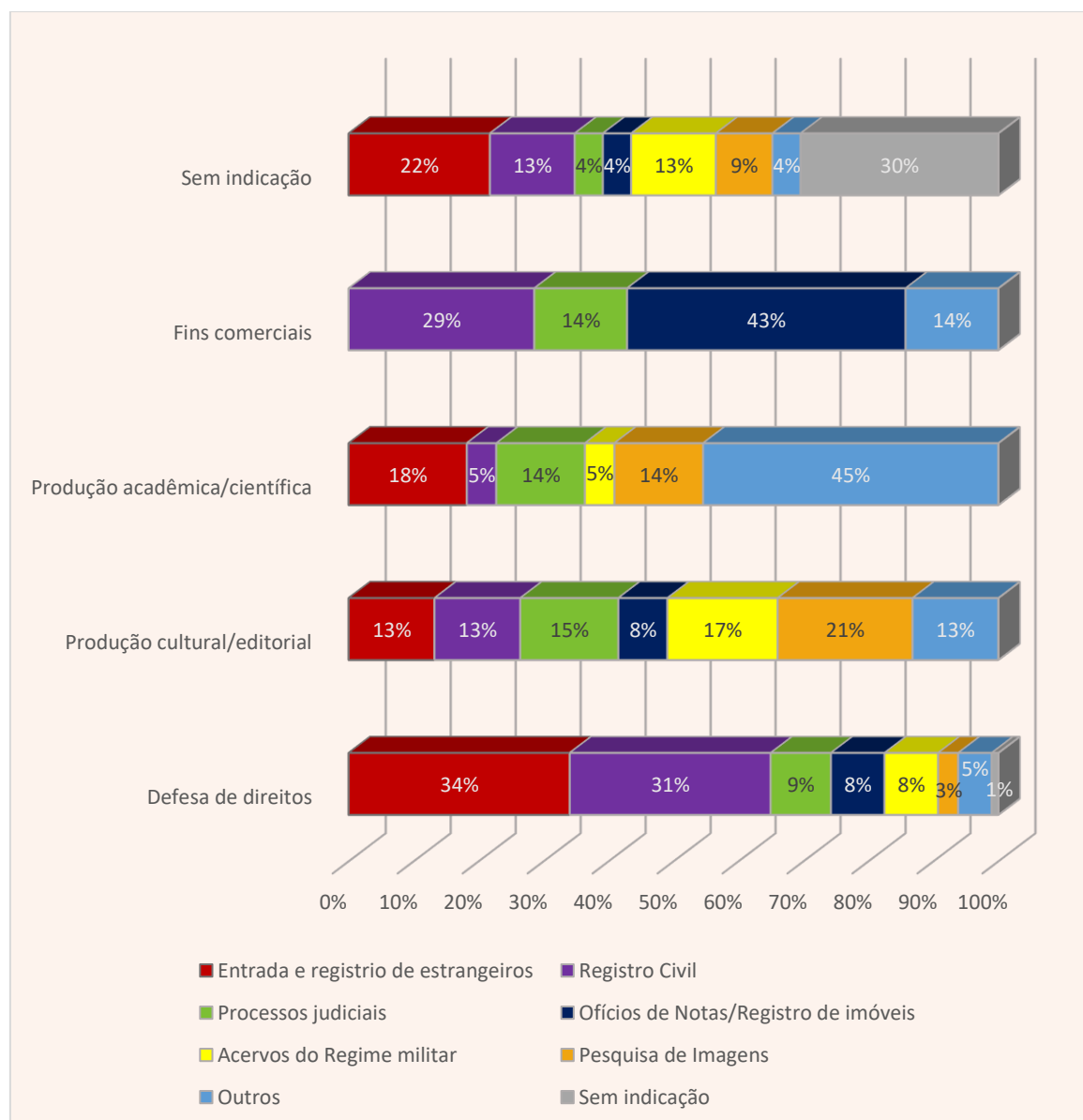
Objetivos de pesquisa	Quantidade	Percentual
Defesa de direitos	61	56%
Produção cultural/editorial	25	22,9%
Produção acadêmica/científica	16	14,7%
Fins comerciais	7	6,4%

Temas de pesquisa	Quantidade	Percentual
Entrada e registro de estrangeiros	43	25,1%
Registro civil	40	23,4%
Outros	23	9,9%
Processos judiciais	17	9,9%
Acervos do Regime Militar	17	7,1%
Pesquisa de imagens	17	9,9%
Ofícios de notas/ Registro de imóveis	14	8,2%

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.

TEMAS POR OBJETIVO DE PESQUISA – OUT.-DEZ. 2025



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 foi reservada aos 12,1% 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).

A leitura do gráfico permite perceber que respondentes que assinalaram Produção acadêmico/científica demonstram um padrão variado de pesquisa, distribuído entre todos os temas de pesquisa disponíveis, mas com ênfase muito maior na categoria Outros, que permite assinalar temas distintos dos já elencados no formulário. Respondentes que declararam objetivo de Produção cultural/editorial apresentaram o padrão mais variado de pesquisa, com um pouco de ênfase em temas relacionados a Pesquisa de imagem. Entre respondentes que assinalaram o objetivo de pesquisa Defesa de direitos 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 cerca de 60% do universo total de respostas à Pesquisa de Satisfação, e apresentam um padrão de pesquisa mais centrado no caráter probatório. Os respondentes que assinalaram Fins comerciais marcaram como principais temas de pesquisa documentos cartoriais, registro civil e processos judiciais.

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 e do atendimento a distância tiveram aumento das avaliações negativas em relação ao trimestre anterior. Acreditamos que isso possa refletir a situação de escassez de pessoal nos setores de atendimento e as dificuldades com o uso dos meios eletrônicos de recuperação da informação do Arquivo Nacional.

Pessoas usuárias que foram atendidas de maneira presencial (31% do total) avaliaram o atendimento na Recepção majoritariamente como ótimo (88,6%) e bom (5,7%), com outros 5,7% de avaliação regular. Perguntados sobre o atendimento de referência no balcão, 88,2% dos respondentes o considerou ótimo, 5,9% bom e 5,9% regular. Sobre o atendimento na Sala de Leitura, 82,4% dos respondentes o considerou ótimo, 8,8% bom, 5,9% regular e 2,9% ruim. O serviço de entrega de documentos foi considerado ótimo por 79,4% dos respondentes, bom por 11,8%, regular por 2,9% e ruim por 5,9%. As avaliações das etapas do atendimento presencial são respondidas por quase a totalidade dos respondentes da Pesquisa de Satisfação. A avaliação da Recepção deixou de ser respondida por apenas uma pessoa, e as avaliações do Balcão de atendimento, da Sala de Leitura e da Entrega de documentos tiveram duas abstenções.

Entre pessoas usuárias atendidas a distância tivemos uma abstenção maior nas perguntas de avaliação das etapas do atendimento, de cerca de 10%. (57,4% do total), 45,9% considerou ótimas as orientações recebidas, 27% boas, 5,4% regulares e 5,4% ruins; enquanto 16,2% declararam não ter recebido orientações. Sobre a eficácia na resolução das solicitações de atendimento remoto, 45,8% considerou ótimo, 37,5% bom, 12,5% regular e 4,2% ruim. Sobre a

avaliação do próprio Módulo de Atendimento, plataforma de interação do atendimento remoto, 39,1% o considerou ótimo, 37,7% o considerou bom, 13% regular e 10,1% ruim.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 36,8% os considerou ótimos, 17% bons, 15,1% regulares e 4,7% ruins, enquanto 26,4% declarou não ter utilizado instrumentos de pesquisa. 8,62% das pessoas não responderam à pergunta Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 58% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 26% não recebeu o documento/informação, e 16% não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los. Neste item, 13,79% das pessoas usuárias não responderam.

Das pessoas usuárias que responderam ao questionário 70,1% declarou autorizar o recebimento de informações sobre eventos e novidades pelo Arquivo Nacional; 29,9% não autorizou, enquanto 5,83% 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 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 85,29%, refletido na maioria de notas 4 e 5 atribuídas ao serviço.

No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica sobre o Arquivo Nacional, 54,3% das pessoas usuárias deixaram suas observações. Dos comentários, 64,29% são positivos, 24,29% são negativos e 11,43% são sugestões de caráter neutro. Foram mencionados nominalmente os seguintes servidores:

- Andrea Margalho Mendes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Genílcia Cunha da Silva Guedes - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Helba Maria da Silva Mattos Porto de Oliveira - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Jane Marise Lima Vommaro - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Mariana Miranda Pinto - DPT/COACE/COCAC/DIAD (atualmente em outro setor)

Dentre os comentários aparecem como principais reclamações: dificuldades gerais de recuperação da informação e dificuldades de acesso ao SIAN ou ao portal Gov.br. Em menor quantidade surgiram comentários sobre ineficiência do atendimento telefônico, dificuldade de acesso ao Módulo de Atendimento à Distância, problemas no atendimento presencial, instrumentos de pesquisa desatualizados e alterações nos métodos de busca do SIAN.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDAS

OUTUBRO

- O atendimento foi ótimo mas sem instrumento de pesquisa atualizado o processo de pesquisa é mais demorado e trabalhoso (Fundo do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher, CNDM)
- Muito eficaz e atencioso

- Bom
- Atendimento nota 10
- O atendimento dos servidores do SIAN foi muito bom, acharam o RNE do meu bisavô português e outros documentos anexados ao momento que esse documento foi criado. Quero sugerir mudanças no SIAN para consultas públicas online (falo sobre o sian.an.gov.br). Sugiro que reorganizem as listas de passageiros nos navios que cá chegaram nos diversos portos do Brasil. Seria excelente se, além de selecionar o porto de chegada, pudéssemos selecionar também o ano e mês de chegada, por meio de lista suspensa. Assim, as buscas ficariam melhores, pois ha-
- veriam menos listas a serem carregadas, otimizando até mesmo, o funcionamento do site.
Muito obrigada!
- o cardex é muito extenso
- Perfeito
- Ampliar a digitalização do acervo histórico
- Achei o atendimento muito bom, porém a dificuldade de encontrar as referências bibliográficas, visto a grande quantidade de assuntos e documentos que possuem... Além disso, é frustrante quando achamos o que precisamos e ele não está digitalizado...
- Estamos ainda em processo de pesquisa mas já posso avaliar que gostei muito do atendimento.
- Tudo muito rápido, muito explicado. Profissionais muito educados e prestativos.
- Graças ao excelente atendimento da equipe do A.N. como digitalização de mapas não disponíveis na base, foi possível resgatar o traçado da Ferrovia Taubaté a Ubatuba. Com estes mapas e pesquisas no próprio Arquivo Nacional e Biblioteca Nacional elaborei um vídeo sobre a história desta ferrovia. Link do vídeo: <https://youtu.be/peXNtrEaE9Y?si=ww4KXI17PqaY3YpF>
- Excelente
- Ótimo atendimento, educada, competente
- Good
- Difícil
- não estou conseguindo mais acessar o site <https://consulta.an.gov.br> simplesmente fui bloqueado Acesso Bloqueado por Motivos de Segurança
16568887039360144184
- O Atendimento foi ótimo ! O Certidão foi enviada dentro do prazo, conforme o prazo estipulado no site
- Parabéns o atendimento de todos os funcionários, desde a portaria até o balcão de atendimento (gentileza, dedicação em conseguir ajudar nas pesquisas as quais viemos solicitar). Quero deixar minha gratidão que levarei comigo pra sempre do tratamento que recebi da funcionária Andréa que me fez sentir acolhida com uma generosidade de atenção para comigo. Não tenho comom retribui-la, a não ser com minha oração a ela e toda família [Ass.]
- Parabéns pelo atendimento. Agradeço pelo carinho [Ass.]

- Sra Helba, atendente da mesa 3, foi simplesmente sem o mínimo interesse em prestar atendimento. Inclusive, colocando olhares críticos do início ao fim. Com muita insistência consegui o que já havia conseguido. Ou ela negaria tudo. Por favor, reveja.
- Tudo ótimo! Atendimento da consultora Genílcia foi excelente.
- Foi ótimo o nosso atendimento com a Genílcia.
- Atendimento ótimo! Pessoas atenciosas e gentis. Consegui o que procurava. Muito obrigado [Ass.]

NOVEMBRO

- Gostei do Arquivo. É a minha primeira entrada no prédio. Voltarei em outro momento. Nota 10 para o Arquivo. [Ass]
- Gostaria de agradecer e parabenizar a equipe de funcionários do balcão de atendimento.
- Excepcional atendimento!!!
- Agradeço à disponibilidade, presteza e flexibilidade da equipe do AN/BSB e pelas orientações oferecidas.
- O atendimento via telefone não esclarece as dúvidas de maneira efetiva.
- uno
- Estou fora do Brasil e não consigo mais acessar o Sian, enquanto familiares e amigos que estão no Brasil conseguem acessar o Sian normalmente.
- Perfeito atendimento
- Atendente bem solícito
- Ótimo.
- Fiquei extremamente satisfeito com o atendimento telefonico e por email que recebi. Trabalho realizado antes do prazo indicado.
- Essa foi a primeira vez que fiz uma pesquisa nos acervos e tive bastante dificuldade, mas a equipe sempre respondeu prontamente me auxiliando com as minhas dúvidas.
- Excelente..muito bom.. muito humano
- O atendimento online melhorou muito no ultimo ano. Como o AN é muito robusto na variedade e numero de documentos, só a experiência prática faz você entender 100 % como funciona a pesquisa. O sonho seria termos todos os filmes do acervo do AN digitalizados! Um investimento que aguardamos a décadas! O que achou dos outros instrumentos disponíveis para sua pesquisa: bases de dados e inventários (listagens impressas em papel ou pdf)? Não conheci ainda essa possibilidade. Vou procurar.
- Conseguir resolver a distância é muito eficaz para ambos lados
- Muito bem atendida.
- Fui muito bem atendida.
- Muito bem atendida.
- Não consegui ainda o meu propósito

- Sempre fui muito bem atendida nas minhas solicitações , algumas vzs demorou um pouco para enviarem a resposta, mas imagino que seja devido ao grande número de solicitações. Agradeço toda a equipe do Arquivo Nacional pela seriedade com que desempenham suas funções.
- Ótimos profissionais
- Serviço de suma importância para a população e de brilhante atendimento. Eficiência e atenção de qualidade. Parabéns e obrigado

DEZEMBRO

- O profissionalismo dos servidores e a forma gentil e educada no atendimento das demandas tornam o Arquivo Nacional uma referência.
- O atendimento foi perfeito a atendente muito atenciosa
- Não tein
- O Arquivo Nacional tem um ótimo atendimento tanto presencial com a distância, parabéns a equipe
- Como não moro no Brasil não consigo entrar no Site do SIAN pois necessita um numero de tel do Brasil, não aceita o meu Tel de fora do Brasil, como que vocês esperam que alguém que reside fora do brasil possa realizar alguma pesquisa???? voces deverian aceitar a localização fora do Brasil
- Bom atendimento
- Não soube far a informação
- Ainda fiz as pesquisa
- Achei o atendimento muito bom, só achei um pouco demorado o retorno com as cópias dos documentos solicitados.
- O atendimento me surpreendeu. Fiquei muito satisfeito com a prestação do serviço. Rápido e eficaz.
- Sugiro apenas manter esse padrão de clareza e, se possível, disponibilizar exemplos práticos para facilitar ainda mais.
- Não usar o aplicativo gov.br por causa do rombo dos aposentado roubando aplicativo não abre muita gente não está conseguindo fazer a biometria
- Os serviços de guarda, digitalização, disponibilização online e compartilhamento de documentos feitos pelo AN e de valor imensurável
- O sistema de pesquisa não é intuitivo em comparação a outros arquivos digitais. 1) Envio da certidão de desembarque em pdf. 2) Mudança no questionário. Possibilidade de marcar mais de uma resposta. 3) Terminar com a interdição dos prontuários de estrangeiro de SP Capital o mais rápido possível
- Não consegui o que pretendia mas fui orientado.
- Fui muito bem atendido, com cortesia e agilidade. Agradeço as senhoras Jane Marise Lima Vommaro e Mariana Miranda Pinto pela disponibilidade.