

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 TRIMESTRAL**  
**SEU**  
**JANEIRO A MARÇO**  
**2026**

Análise das respostas à Pesquisa sobre Qualidade no  
Atendimento, informações sobre acesso e dados do  
atendimento ao público no Arquivo Nacional

Rio de Janeiro  
2026

## SUMÁRIO

---

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	3
<b>ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO</b> .....	4
<b>DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JAN-MAR 2026</b> .....	7
<b>ESTATÍSTICAS DE ACESSO</b> .....	14
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO</b> .....	16
<b>PERFIL DO USUÁRIO</b> .....	17
<b>CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA</b> .....	18
<b>AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO</b> .....	21
<b>COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS</b> .....	23

## APRESENTAÇÃO

---

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Serviço de Estudos Sobre Pessoas Usuárias e Acessibilidade em Arquivos – SEU, dá continuidade à publicação do relatório trimestral da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento e Informações sobre Acesso e Atendimento.

Criado como Núcleo de Estudos do Usuário em 2017 pela portaria AN nº 95, de 30 de março daquele ano, passou por algumas atualizações e reestruturações (portarias AN nº 299, de 04 de julho de 2017, nº 252, de 16 de outubro de 2020, Decreto nº 11874, de 29 de dezembro de 2023, e a Portaria MGI nº 7.660, de 24 de outubro de 2024) até chegar a sua atual configuração.

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.

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 – SUREG, além de acesso à documentação digitalizada no Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN. Ainda é oferecido o atendimento remoto através do Módulo de 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.

As equipes de atendimento são formadas por profissionais 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. O Arquivo Nacional vem ainda organizando serviços de atendimento e orientação a pesquisa nos recém criados Escritórios Regionais do Nordeste, Norte e Sul.

A seguir são apresentados os resultados da coleta e análise de dados de acesso pelos métodos indireto (estatísticas de atendimento) e direto (Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento), referentes ao **primeiro trimestre de 2026** – de janeiro a março. Esses levantamentos são feitos a partir de três conjuntos de informações: a) dos dados de acesso a documentos e solicitações de serviço no SIAN; b) dos dados de acesso aos diferentes portais de pesquisa e bases de dados disponíveis para consulta e; c) das respostas à Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento, iniciativa de coleta de avaliações de pessoas usuárias sobre os serviços e o atendimento prestado pelo Arquivo Nacional.

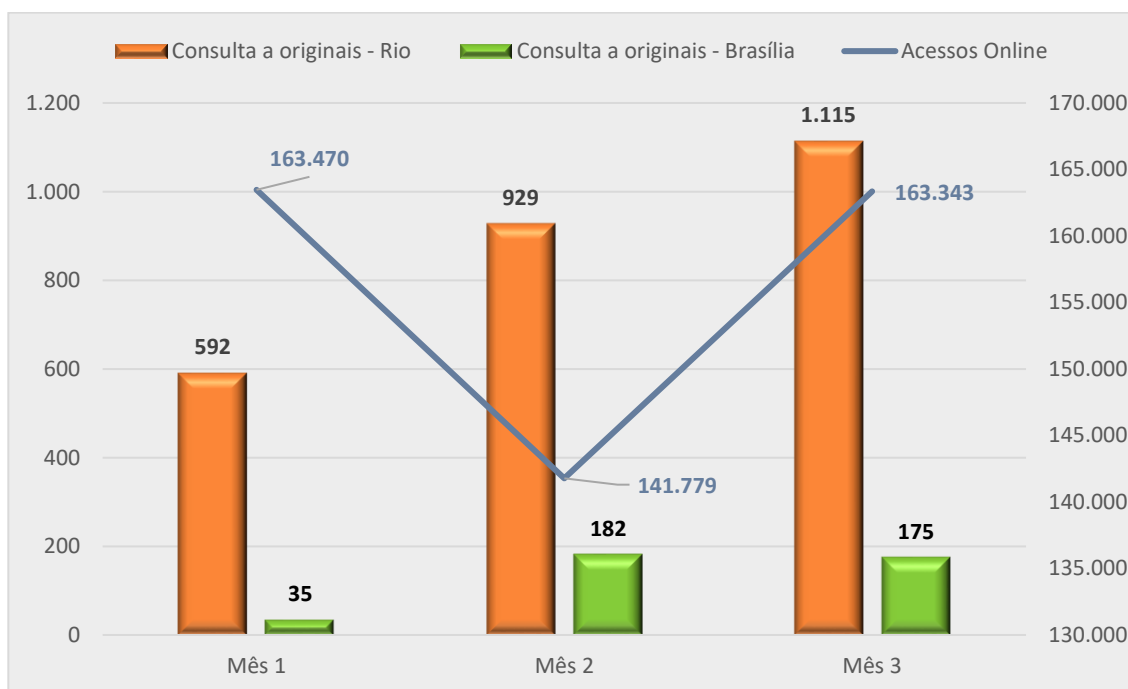
O presente relatório tem por finalidade contribuir com a análise e o planejamento das atividades de atendimento e de processamento técnico da Diretoria de Processamento Técnico, Preservação e Acesso ao Acervo.

## ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO

De janeiro a março de 2026 foram realizados **4.888** atendimentos a pessoas usuárias, sendo **4.127** no Rio de Janeiro e **761** em Brasília. O Arquivo Nacional iniciou em 2025 um processo de regionalização e descentralização de suas atividades, criando três Escritórios Regionais no Nordeste (Salvador-BA), Norte (Manaus-AM), e Sul (Porto Alegre-RS). Apesar de terem uma atuação mais voltada para ações de orientação técnica de gestão de documentos para instituições integrantes do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA, os escritórios regionais também têm um papel relevante de servir como referência descentralizada para orientação de pessoas usuárias que desejem ter acesso ao acervo custodiado no Arquivo Nacional. Os Escritórios Regionais estão numa fase inicial de estruturação para o atendimento ao público, mas nesse primeiro semestre de 2026 já responderam por **4** atendimentos realizados de modo remoto.

Foram consultados no período **471.620** documentos, de forma presencial ou remota. Entre esses documentos, **468.592** foram acessos a documentos digitalizados no SIAN, **2.636** foram **Requisições de Documento** abertas no SIAN para consulta a documentos originais e **392** foram documentos originais consultados em Brasília na SUREG. O gráfico abaixo representa a consulta a documentos no primeiro trimestre de 2026:

CONSULTA A DOCUMENTOS NO ARQUIVO NACIONAL – JAN-MAR 2026

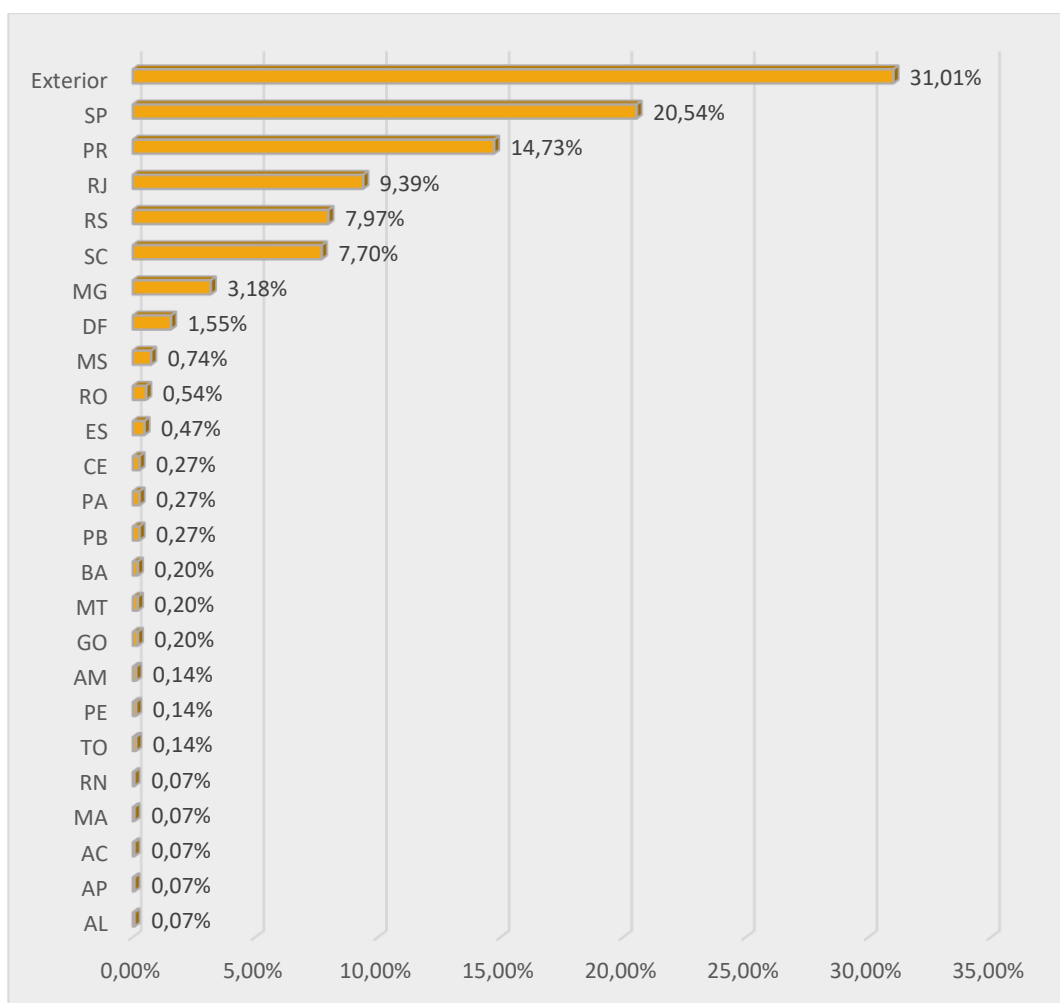


Pelo **SIAN** foram tramitadas **785 Requisições de serviço** e foram abertas **2.636 Requisições de documentos**, representando agendamento de consulta a documentos originais por pessoas usuárias ou pelos técnicos da equipe de atendimento à distância. No **Módulo de Atendimento a Distância**, plataforma de interface para atendimento remoto, foram concluídas

**1.381** solicitações e **842** pedidos no primeiro trimestre de 2026. Em Brasília, foram solicitados **41** serviços e consultados **392** documentos<sup>1</sup>.

A maior parte das solicitações de pesquisa recebidas no Módulo de Atendimento a Distância foram originadas da região Sudeste do Brasil (33,58%), do exterior (31,01%) e da região Sul (30,41%). Neste primeiro trimestre de 2026 a participação de todos os estados das demais regiões do Brasil (Centro-Oeste, Nordeste e Norte) respondeu por 5% das demandas por atendimento remoto, e apenas estados das regiões Sul e Sudeste, além do Distrito Federal, atingiram mais de 1% do total de atendimentos. O gráfico a seguir representa a distribuição percentual de atendimentos a distância por procedência:

**ATENDIMENTOS A DISTÂNCIA DO ARQUIVO NACIONAL POR PROCEDÊNCIA – JAN-MAR 2026**



Consideradas as **Requisições de documento** (solicitações de acesso a documentos originais pelo SIAN) somadas aos documentos originais consultados em Brasília, 94,72% se referem ao acervo de documentos textuais. Os 5,28% restantes se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico, iconográfico e de imagens em movimento. O quadro abaixo reflete a divisão das consultas a documentos originais por gênero documental:

<sup>1</sup> Fonte: SIAN e Relatórios mensais das Equipes.

## CONSULTA A ORIGINAIS NO ARQUIVO NACIONAL POR GÊNERO DOCUMENTAL – JAN-MAR 2026

Gênero documental	Percentual
Textual	94,72%
Iconográfico	2,71%
Cartográfico	1,02%
Bibliográfico	0,79%
Imagens em Movimento	0,76%

Os setores de atendimento do Arquivo Nacional oferecem distintos serviços ao público usuário sobre seu acervo, tais como reprodução digital, reprodução em papel, emissão de certidões, transcrição paleográfica, bem como serviços de outras naturezas como emissão de declarações sobre o acervo, pesquisas específicas, ações de restauração solicitadas por pessoas usuárias, declaração de presença de pesquisadores etc. Somando-se as **Requisições de serviço** do SIAN, que refletem os serviços solicitados na sede do Rio de Janeiro, e os serviços solicitados em Brasília na SUREG, temos um total de 826 serviços solicitados pelo público usuário. Desses serviços, 89,47% se referem ao acervo textual e os restantes 10,53% se dividem entre os acervos de imagens em movimento, iconográfico, sonoro, eletrônico, cartográfico e bibliográfico. Quanto aos serviços solicitados, a maior parte é de cópias digitais (Digitalizar/disponível em rede, Digitalizar CD/DVD e Cópia por nuvem), seguido de certidões probatórias, reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização) que em parte ainda são descritos como um serviço de pesquisa específico, reproduções em papel e os demais serviços (pesquisa em acervo, transcrição paleográfica, etc).

## SERVIÇOS SOLICITADOS NO ARQUIVO NACIONAL POR CATEGORIA – JAN-MAR 2026

Serviço	Percentual
Reprodução digital	52,91%
Certidão probatória	27,24%
Estrangeiros	9,93%
Reprodução em papel	7,02%
Transcrição paleográfica	1,82%
Outros serviços	1,09%

Mudanças na forma de recuperação da informação referente a documentos de registro e permanência de estrangeiros no Brasil fizeram com que número de requisições específicas de busca de Prontuário de estrangeiros e Processo de Naturalização caíssem, sendo essas demandas incorporadas cada vez mais nos números de reproduções digital e em papel. 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 continua fazendo 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. As reproduções em papel são diretamente

relacionadas a demandas de garantia e defesa de direitos, em especial de documentação de estrangeiros, que necessitam de reproduções autenticadas da documentação

## DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JAN-MAR 2026<sup>2</sup>

Esta seção do relatório mostra a relação de documentos mais consultados por pessoas usuárias, tanto online quanto em acesso presencial a originais, dividida por acessos a cada um dos conjuntos documentais sob a guarda do Arquivo Nacional, denominados fundos arquivísticos. Esses conjuntos documentais ou fundos referem-se a cada órgão, entidade, organização ou pessoa responsável pela produção ou acumulação de documentos no exercício de suas funções. No primeiro trimestre de 2026 foram realizados **468.592** acessos online e movimentadas **3.028** unidades documentais para acesso a originais no Rio e em Brasília (2.636 e 392 respectivamente). Apresentamos os números de acesso aos fundos mais consultados no Arquivo Nacional no primeiro trimestre de 2026. Este relatório traz listagens dos 20 fundos com mais consultas online, dos 10 fundos mais consultados presencialmente do Rio de Janeiro nas categorias de documentos escritos e de documentos iconográficos, audiovisuais e cartográficos, e dos conjuntos documentais mais consultados em Brasília.

### 20 FUNDOS MAIS ACESSADOS PARA CONSULTA VIRTUAL NO SIAN – JAN-MAR 2026

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	89378
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	73728
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	57712
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	46336
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	33966
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	9590
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	8976
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	8929
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	7449
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	6497
Comissão Nacional da Verdade	BR RJANRIO CNV	5851
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR DFANBSB NS	5803
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	5645
Paulo de Assis Ribeiro	BR RJANRIO S7	5248
Divisão de Inteligência do Departamento de Polícia Federal	BR DFANBSB ZD	5033
Divisão de Segurança e Informações do Ministério das Relações Exteriores	BR DFANBSB Z4	4925
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - BA	BR DFANBSB E3	4235
Conselho de Segurança Nacional	BR DFANBSB N8	4211
Divisão de Segurança e Informações do Ministério da Justiça	BR RJANRIO TT	3984
Estado-Maior das Forças Armadas	BR DFANBSB 2M	3759

<sup>2</sup> Fonte: SIAN

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 nas mesmas categorias temáticas, levando em consideração os principais documentos constituintes de cada fundo<sup>3</sup>:

**ACESSOS ONLINE NO SIAN AGRUPADOS POR TEMAS DE PESQUISA – JAN-MAR 2026<sup>4</sup>**

<b>Temas de pesquisa</b>	<b>Percentual</b>
Entrada e registro de estrangeiros	± 36,84%
Regime militar	± 27,60%
Pesquisa de imagens	± 27,36%
Outros temas	± 4,62%
Registro civil	± 2,26%
Processos judiciais	± 0,96%
Documentos Sonoros	± 0,20%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	± 0,14%
Documentos de proteção a menores	± 0,01%

Desse modo, vemos que na consulta online os temas de estrangeiros, regime militar e pesquisa de imagens se destacam dos demais, correspondendo a mais de 90% dos acessos a documentos e informações no SIAN no primeiro trimestre de 2026. Isso com certeza tem relação com os grandes volumes de documentos digitalizados disponíveis no SIAN justamente em relação a esses temas (listas de desembarque de estrangeiros nos portos brasileiros, documentação de diversos fundos do regime militar e documentação iconográfica e cartográfica de diversos fundos), que possibilitam acessos remotos a itens documentais relevantes para as pessoas usuárias.

<sup>3</sup> A atribuição de temas aos fundos arquivísticos é uma estimativa a partir dos documentos digitais disponíveis para consulta no SIAN e levando em consideração os principais temas presentes na Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento e apresentados pelas pessoas usuárias ao Arquivo Nacional. Essa atribuição não é exaustiva nem determinante, podendo os documentos de cada fundo fornecerem informações para diferentes tipos de pesquisa.

<sup>4</sup> O agrupamento em temas de pesquisa é uma estimativa produzida a partir da distribuição dos fundos (conjuntos documentais) sob a guarda do Arquivo Nacional em nove categorias temáticas. Esse agrupamento é apenas uma divisão esquemática dos tipos de consulta a documentos no Arquivo Nacional de forma a perceber padrões no uso de documentos, a partir das características principais de cada fundo. Muitos conjuntos documentais possuem documentos que poderiam ser agrupados em mais de um tema, por isso essa divisão não se propõem ser exaustiva ou definitiva, mas apenas um instrumento para melhor entender os possíveis usos da documentação. Para o agrupamento temático foram considerados os seguintes critérios: a) Entrada e registro de estrangeiros: Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras, listas de desembarque, naturalizações; b) Regime militar: documentos de diversos conjuntos documentais do Sistema Nacional de Informação, fundos de divisões de informação de diversos órgãos e fundos com documentação ligada diretamente ao regime militar; c) Pesquisa de imagens: Fundos compostos exclusiva ou majoritariamente por documentos iconográficos ou cartográficos, ou fundos em que esses documentos são os únicos ou a parte majoritária daqueles disponíveis para pesquisa no SIAN; d) Outros temas: Conjuntos documentais compostos exclusiva ou majoritariamente por documentos textuais de temas diversos; e) Registro civil: Circunscrições e Pretorias Cíveis de Registro Civil; f) Processos judiciais: demais conjuntos documentais do poder judiciário; g) Documentos Sonoros: conjuntos documentais compostos exclusiva ou majoritariamente por documentos sonoros, ou fundos em que esses documentos são os únicos ou a parte majoritária daqueles disponíveis para pesquisa no SIAN; h) Ofícios de notas/Registro de imóveis: documentação extrajudicial (cartórios); i) Documentos de proteção a menores: Documentos da Fundação Centro Brasileiro para Infância e Adolescência e demais organismos antecessores de proteção e assistência a menores.

Utilizando ainda os critérios da Pesquisa sobre Qualidade do Atendimento do Arquivo Nacional, é possível fazer uma distribuição hipotética dos acessos online segundo os objetivos de pesquisa, reproduzindo sobre os acessos digitais a distribuição estatística dos objetivos de pesquisa nas respostas apresentadas na pesquisa. Assim, ficamos com a seguinte estimativa de distribuição de objetivos de pesquisa:

**ACESSOS ONLINE NO SIAN AGRUPADOS POR OBJETIVO DE PESQUISA – JAN-MAR 2026<sup>5</sup>**

<b>Objetivos de pesquisa</b>	<b>Percentual</b>
Defesa de Direitos	± 43,32%
Produção cultural/editorial	± 27,97%
Produção acadêmica	± 19,83%
Interesse pessoal	± 5,67%
Fins comerciais	± 3,21%

Podemos estimar que uma parcela de mais de 40% dos acessos a documentos no SIAN refere-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 30% 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.

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. Entre os 10 fundos de documentos originais não-textuais mais consultados, destacam-se as fotografias do antigo jornal carioca Correio da Manhã

<sup>5</sup> Para o agrupamento dos acessos online em categorias de objetivo de pesquisa, foi considerada a correlação entre a distribuição estatística das respostas aos questionários sobre as respostas tema e objetivo de pesquisa recebidas ao longo do ano de 2025 e do primeiro trimestre de 2026, refletindo desse modo a dispersão da consulta a diferentes temas nos distintos objetivos de pesquisa. Assim a categoria Defesa de direitos é composta por 73% dos acessos a documentos de estrangeiro, 100% dos documentos da Fundação Centro Brasileiro para Infância e Adolescência, 70% dos acessos de documentos de Registro Civil, 36% dos de Regime Militar, 37% dos acessos de Processos judiciais, 15% das Pesquisas de imagens, 45% dos acessos de documentos extrajudiciais e 8% dos acessos de Outros temas. À categoria Produção cultural/editorial correspondem 53% das Pesquisas de imagens, 28% dos acessos de Regime militar, 25% dos acessos de Outros temas, 25% de Processos judiciais, 18% dos acessos de documentos extrajudiciais, 11% dos acessos a documentos de Estrangeiro, 11% dos acessos de Registro civil, 36%, 37% dos acessos de Processos judiciais e 7% dos acessos a documentos Sonoros. Produção acadêmica/científica foi composta por 59% de Outros, 30% de Regime militar, 25% de Processos judiciais, 20% de Imagens, 12% de Extrajudiciais, 8% de Estrangeiros, 6% de Registro civil e 7% de Sonoros. Para Fins comerciais foram assinalados 21% de Extrajudiciais, 8% de Processos judiciais, 7% de Registro civil, 4% de acessos de Outros temas, 3% de Estrangeiros, Regime militar e Imagens, e 2% de acessos a documentos Sonoros. Na categoria Interesse Pessoal, foram considerados 84% dos acessos a documentos Sonoros, 9% das Pesquisas de Imagem, 6% dos acessos de Registro Civil, 5% de Processos Judiciais e Estrangeiros, 4% de acessos a documentos Extrajudiciais e de Outros temas, e 3% de acessos do Regime militar.

e a documentação cartográfica (mapas) do Departamento Nacional de Obras de Saneamento. 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), além de documentos de natureza judicial e documentos administrativos históricos de temas diversos.

#### 10 FUNDOS MAIS CONSULTADOS PRESENCIALMENTE NO RIO DE JANEIRO – JAN-MAR 2026

##### DOCUMENTOS ESCRITOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	208
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	198
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	187
Vara Criminal do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO L4	103
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RS	BR RJANRIO BP	98
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PR	BR RJANRIO BN	86
Bolsa de Valores do Estado do Rio de Janeiro	BR RJANRIO P3	77
Série Justiça - Gabinete do Ministro (IJ1)	BR RJANRIO AI	75
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SC	BR RJANRIO BQ	56
Vara Criminal do Rio de Janeiro, 6	BR RJANRIO CT	55

#### 10 FUNDOS MAIS CONSULTADOS PRESENCIALMENTE NO RIO DE JANEIRO – JAN-MAR 2026

##### DOCUMENTOS ICONOGRÁFICOS, AUDIOVISUAIS E CARTOGRÁFICOS

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	72
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	29
Empresa Brasileira de Notícias	BR RJANRIO NL	12
Vídeos avulsos	BR RJANRIO GT	7
Roland Corbisier	BR RJANRIO VB0	3
Cesar Nunes Produções Cinematográficas	BR RJANRIO NK	2
Barão Homem de Melo	BR RJANRIO QA	2
Fundação Centro Brasileiro de TV Educativa	BR RJANRIO FS	2
Victor Hugo de Almeida	BR RJANRIO GD	1
Ministério da Indústria, Viação e Obras Públicas	BR RJANRIO 4Q	1

A consulta a documentos originais na Superintendência Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal – SUREG está concentrada principalmente em documentação sobre entrada e registro de estrangeiros dos estados das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, que responde por 45,41% dos acessos, e na documentação sobre o Regime Militar de 1964-1985, com 34,18%, incluída documentação sobre censura, investigações e perseguições a opositores da ditadura. Os demais 20,41% das consultas a documentos originais em Brasília no primeiro trimestre de 2026 correspondem a temas diversos, principalmente documentação acumulada pelo Centro de

Documentação Histórica da Aeronáutica referente a objetos voadores não identificados e documentação histórica de distintos ministérios.

#### 10 FUNDOS MAIS CONSULTADOS PRESENCIALMENTE NO DISTRITO FEDERAL –JAN-MAR 2026

Fundo	Cód. Referência	Quantidade
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	89
Divisão de Censura de Diversões Públicas	BR DFANBSB NS	45
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - BA	BR DFANBSB E3	43
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - CE	BR DFANBSB BK	29
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PB	BR DFANBSB E9	28
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - MT	BR DFANBSB E6	26
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - GO	BR DFANBSB E4	18
Ministério do Interior	BR DFANBSB 55	16
Objeto Voador Não identificado	BR DFANBSB ARX	14
Ministério da Viação e Obras Públicas	BR DFANBSB 4Y	12

Para fazer distribuição dos acessos a documentos originais nos temas e objetivos de pesquisa estabelecidos na Pesquisa de Satisfação no Atendimento, podemos fazer a classificação dos acessos por tema ou objetivo segundos as características dos documentos solicitados para consulta. Nos quadros abaixo seguem a divisão por tema e por objetivo de pesquisa dos acessos a documentos originais no primeiro trimestre de 2026:

#### ACESSOS PRESENCIAIS TOTAIS AGRUPADOS POR TEMAS DE PESQUISA – JAN-MAR 2026<sup>6</sup>

Temas de pesquisa	Percentual
Entrada e registro de estrangeiros	39,15%
Outros temas	29,93%
Processos judiciais	21,50%
Pesquisa de imagens	4,53%
Regime militar	4,46%
Registro civil	0,20%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	0,17%
Documentos de proteção a menores	0,07%

#### ACESSOS PRESENCIAIS TOTAIS AGRUPADOS POR OBJETIVO DE PESQUISA – JAN-MAR 2026

Objetivos de pesquisa	Percentual
Defesa de Direitos	41,28%
Produção acadêmica	31,18%
Produção cultural/editorial	18,30%
Interesse pessoal	4,25%
Fins comerciais	3,99%

Verificamos que a maior parte dos acessos a documentos originais no Arquivo Nacional no trimestre esteve concentrada em documentos de estrangeiros, de temas diversos, e processos

<sup>6</sup> A consulta a documentos sonoros é integralmente feita a partir dos documentos digitalizados disponíveis no SIAN, por isso esse tema não aparece na consulta a originais.

judiciais, correspondendo a cerca de 90% dos acessos, enquanto os 9,42% restantes incluem os demais documentos (extrajudicial, pesquisa de imagens, regime militar e registro civil).

Tanto no acesso a documentos digitais disponíveis no SIAN quanto no acesso a originais nas salas de leitura do Arquivo Nacional, o principal objetivo verificado é o de defesa ou garantia de direitos, que responde por pouco mais de 40% dos acessos nas duas formas de consulta. Na consulta a documentos digitais, o objetivo de Produção cultural/editorial corresponde a cerca de 30% em segundo lugar e a Produção acadêmica a cerca de 20% em terceiro. Esses números se alternam na consulta a originais, assumindo a Produção acadêmica o segundo lugar, como pode ser verificado no quadro comparativo a seguir:

**COMPARAÇÃO ENTRE ACESSO DIGITAL E ACESSO A ORIGINAIS NO ARQUIVO NACIONAL POR OBJETIVO DE PESQUISA – JAN-MAR 2026**

<b>Objetivos de pesquisa</b>	<b>Online</b>	<b>Presencial</b>
Defesa de Direitos	± 43,32%	41,28%
Produção cultural/editorial	± 27,97%	18,30%
Produção acadêmica	± 19,83%	31,18%
Interesse pessoal	± 5,67%	4,25%
Fins comerciais	± 3,21%	3,99%

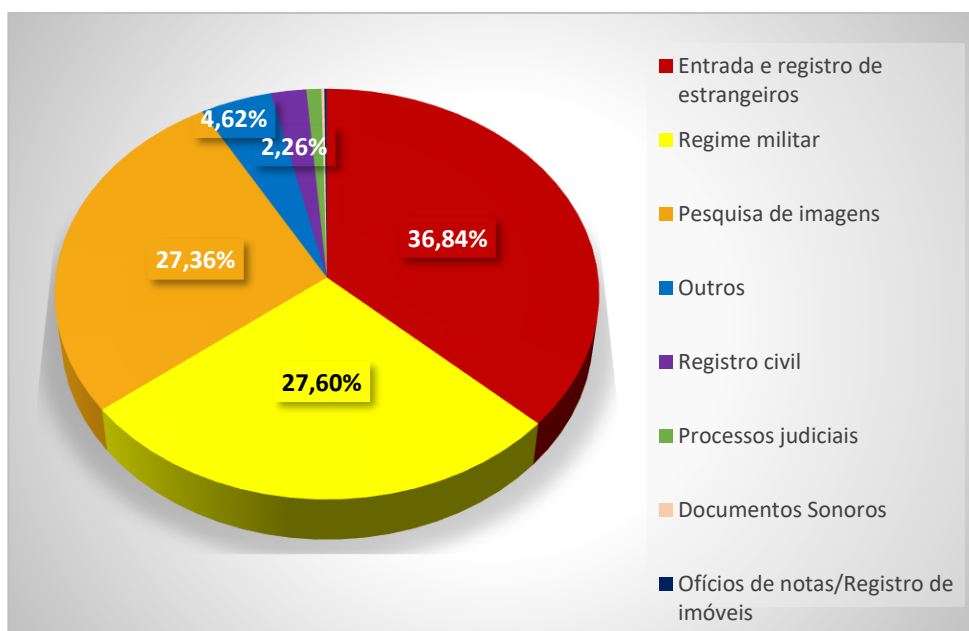
De maneira distinta dos acessos a representantes digitais no SIAN, a consulta a originais tem forte incidência de perfis de uso de documentos de caráter acadêmico, considerando documentos de temas diversos, parte das consultas a documentos judiciais e extrajudiciais e parte do acesso a documentos sobre 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.

Assim, observamos que as pesquisas de imagens, de registro civil e de regime militar estão fundamentalmente concentradas 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

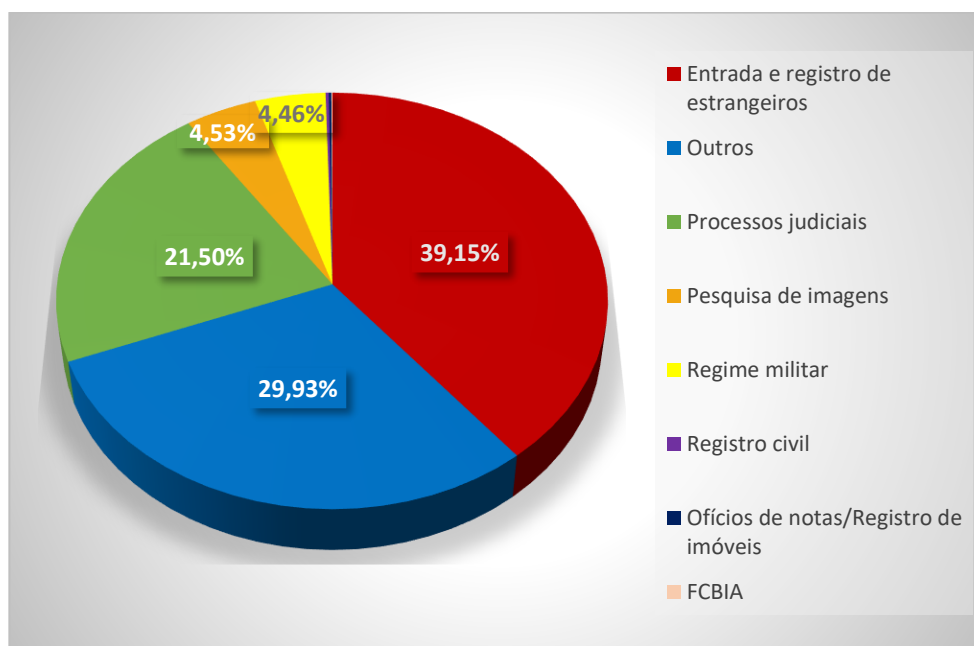
está ainda disponível em grande medida para acesso remoto. A consulta a documentos de estrangeiros está fortemente presente tanto na modalidade presencial quanto remota, representando quase 40% do total. Isso ocorre por conta de listas de desembarque de estrangeiros encontrarem-se quase integralmente disponíveis no SIAN, mas os prontuários de registro e processos de naturalização são ainda em grande parte apenas acessíveis em consulta aos originais.

**COMPARAÇÃO ENTRE ACESSO DIGITAL E ACESSO A ORIGINAIS NO ARQUIVO NACIONAL POR TEMA DE PESQUISA – JAN-MAR 2026**

**ACESSO DIGITAL**



**ACESSO A DOCUMENTOS ORIGINAIS**



## ESTATÍSTICAS DE ACESSO A BASES DE DADOS

No primeiro trimestre foram realizados **1.637.416** acessos às bases de dados disponíveis no portal institucional do Arquivo Nacional, sendo **1.210.665** acessos ao SIAN (73,93% do total) e o restante às demais bases de acesso complementares. O quadro a seguir mostra o total de acessos de cada uma das bases de dados disponíveis ao público para informações e recuperação do acervo do Arquivo nacional:

### ACESSOS ÀS BASES DE DADOS DO ARQUIVO NACIONAL– JAN-MAR 2026

Acesso às bases de dados	Total
SIAN	1210665
Diretório Brasil de Arquivos - DIBRARQ	278995
Acervo Presidentes da República	90622
Entrada de Estrangeiros no Brasil	23989
Memórias Reveladas	14314
Biblioteca Maria Beatriz Nascimento	6964
Processos do STF, STJ, Casa da Suplicação	4163
Acervo Judiciário	3966
Movimentação de Portugueses no Brasil (1808-1842)	3161
Ofícios de Notas da Cidade do Rio de Janeiro	338
SECOM/MJ	163
Família Ferrez	76

O SIAN foi acessado por pessoas usuárias localizadas em todos os continentes. A maior concentração de acessos ao SIAN no período é de pessoas localizadas no Brasil (90,77%), seguidos de acessos dos Estados Unidos (2,27%), Portugal (1,65%), Itália (0,94%) e França (0,51%). Os demais países somaram 3,86% dos acessos. A maior quantidade de acessos foi realizada a partir das cidades de São Paulo (14,93%), Rio de Janeiro (9,35%), Curitiba (3,21%), Brasília (2,58%) e Belo Horizonte (2,16%). A cidade estrangeira com maior número de acessos foi Lisboa (Portugal), com 0,58% do total, e a única cidade estrangeira entre as 50 com maior número de acessos. Na comparação com o trimestre anterior, nota-se a ascensão da França entre os principais com acessos ao SIAN, ultrapassando a Argentina. Quanto às cidades, o Rio de Janeiro normalmente ocupava a primeira posição, uma vez que, pela localização da sede, o acervo possui grande quantidade de documentos referentes a essa cidade. Neste primeiro trimestre de 2026 São Paulo assumiu a primeira posição.

Além das bases de dados, o portal institucional oferece também sítios de difusão, 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. Os demais sítios de pesquisa apresentam

conteúdos produzidos pela Coordenação de Pesquisa e Difusão do Acervo sobre diversos temas de interesse sobre o acervo, sítios de eventos e programas institucionais como o Prêmios Arquivo Nacional, a Semana Nacional de Arquivos e o festival Arquivo em Cartaz, o sítio do programa internacional Memory of the World – MOW, o sítio de Exposições Virtuais permanentes, os sítios do SIGA – Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos do poder executivo federal e do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, o sítio Memórias Reveladas, com informações sobre a ditadura militar de 1964-1985, a Revista Acervo, periódico científico publicado pelo Arquivo Nacional, além do próprio sítio institucional do Arquivo Nacional e da Biblioteca Digital – BDAN. Os sítios de pesquisa e difusão contaram com 458.115 acessos neste primeiro trimestre.

#### ACESSOS AOS SÍTIOS DE PESQUISA E DIFUSÃO DO ARQUIVO NACIONAL – JAN-MAR 2026

Acesso aos sítios	Total
Arquivo Nacional	135720
Revista Acervo	58646
MAPA	47194
CONARQ	44794
História Luso-Brasileira (Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira)	36696
História Colonial (O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira)	35627
Memórias Reveladas	26251
Brasil Republicano - Que República é essa?	19509
Biblioteca Digital - BDAN	16780
Glossário de História Luso-Brasileira	14038
Temas do Brasil Oitocentista	5937
Exposições Virtuais	5084
Guia de Fontes	3688
SIGA	3002
Prêmios Arquivo Nacional	2659
MOW	1215
Semana Nacional de Arquivos	811
Arquivo em Cartaz	464

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO<sup>7</sup>

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

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

No ano de 2026, foram respondidos, de janeiro a março, **92** questionários, abrangendo três principais aspectos: perfil do usuário, características da demanda e avaliação do atendimento. O questionário tem 4 seções: Sobre você, Sobre sua pesquisa, Sobre seu atendimento (dividido em presencial ou remoto) e Sua avaliação.

A partir de janeiro de 2026, 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.office.com/r/BW95zbYM3X>



### Questionários processados

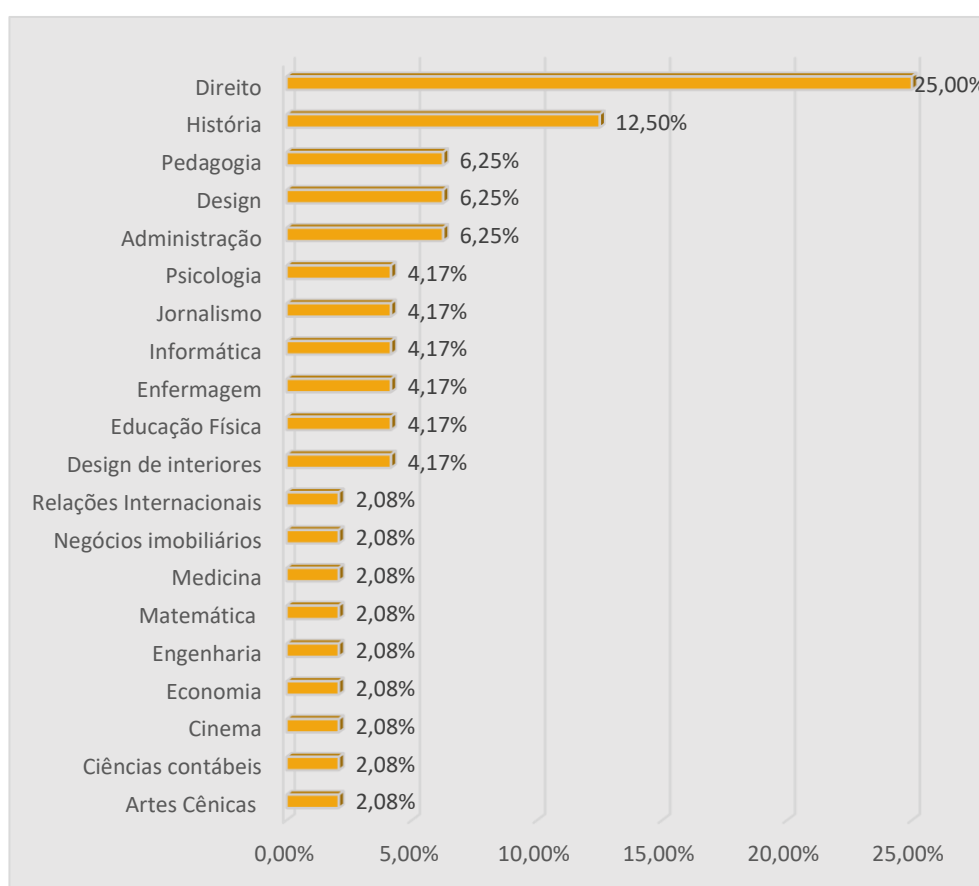
	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Impressos – Sede e DF	1	9	10	<b>20</b>
Online	15	15	42	<b>72</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>52</b>	<b>92</b>

<sup>7</sup> Os relatórios da Pesquisa desde 2017, com os dados e gráficos estatísticos, podem ser acessados em <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/atendimento/satisfacao>

## PERFIL DO USUÁRIO

Mais da metade das pessoas usuárias que responderam à pesquisa no primeiro trimestre estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (58,2%). Quanto à escolaridade, mais de 80% têm formação superior, sendo 40,2% com pós-graduação e 40,2% com graduação. Houve usuários de nível médio (15,2%), e com ensino fundamental (3,3%). Apenas 1,1% responderam sem escolaridade. As maiores incidências de formação acadêmica no trimestre foram em Direito (25%) e História (12,50%).

### FORMAÇÃO SUPERIOR DE PESSOAS USUÁRIAS DO ARQUIVO NACIONAL – JAN-MAR 2026



Perguntados sobre necessidades especiais, 9,78% dos respondentes à pesquisa não responderam. Dentre os que responderam, 10,84% afirmaram possuir alguma necessidade, enquanto 89,16%. Entre as pessoas que responderam ter alguma necessidade especial, 27,27% afirmaram ter deficiência auditiva, outros 27,27% citaram outras questões (doença de Parkinson e idade avançada), 18,18% responderam mobilidade reduzida, e outros 18,18% deficiência visual. Convidados a avaliar a adequação dos espaços do Arquivo Nacional para pessoas com necessidades especiais, 60% dos respondentes disseram ser ótimo, 32% bom, 45 regular e outros 4% ruim.

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. Quanto a necessidades especiais, o Arquivo Nacional tem avançado em suas adaptações, tendo aprovado recentemente a política e o plano de Acessibilidade e Inclusão, de modo a melhorar as condições de acesso a pessoas com deficiência.

## **CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA**

---

Metade das pessoas usuárias do Arquivo Nacional que responderam à pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador. A parcela que afirma preferir inventários impressos foi de 10,23%, e 39,77% responderam não ter preferência.

Pouco menos da metade dos respondentes declara não ter solicitado serviço (45,6%) de reprodução ou emissão de documento. Dentre os serviços solicitados, a maior parte são cópias digitais (57,1%), seguidas por cópia em papel (32,7%), certidão probatória (6,1%) e transcrição paleográfica (4,1%). 6,25% das pessoas usuárias não responderam.

Sobre objetivo de pesquisa, apenas 1,96% não responderam. Entre as respostas, foi introduzida na nova versão da pesquisa a opção Interesse pessoal, para refletir pesquisas não diretamente relacionadas a um objetivo profissional ou de comprovação de direitos e tentar perceber o uso cultural do Arquivo Nacional enquanto meio para aquisição de conhecimento. Essa acabou sendo a selecionada pela maioria dos respondentes. Apesar de ter ficado em primeiro lugar, o objetivo de pesquisa Interesse pessoal foi associado na maioria das vezes a temas de pesquisa tradicionalmente voltados a defesa de direitos. Na nova versão também foi criada a opção Outros para objetivos de pesquisa, de modo que as pessoas usuárias possam descrever objetivos não previamente disponíveis na pesquisa. Mesmo assim, os objetivos especificados pelas pessoas usuárias que assinalaram a opção Outros podem ser diretamente relacionadas a opções já disponíveis na pesquisa. Os objetivos citados na categoria Outros foram: certidão de casamento, jornalística, naturalização familiar, cidadania, procurada origem da família, certidão de nascimento do ano de 1975 e genealogia. O quadro abaixo apresenta a distribuição das respostas quanto a Objetivos de pesquisa:

### **OBJETIVOS DE PESQUISA DE PESSOAS USUÁRIAS NO ARQUIVO NACIONAL SEGUNDO A PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO – JAN-MAR 2026**

<b>Objetivos de pesquisa</b>	<b>Percentual</b>
Interesse Pessoal	31%
Defesa de direitos	24%
Produção acadêmica/científica	18%
Produção cultural/editorial	12%
Outros	9%
Fins comerciais	6%

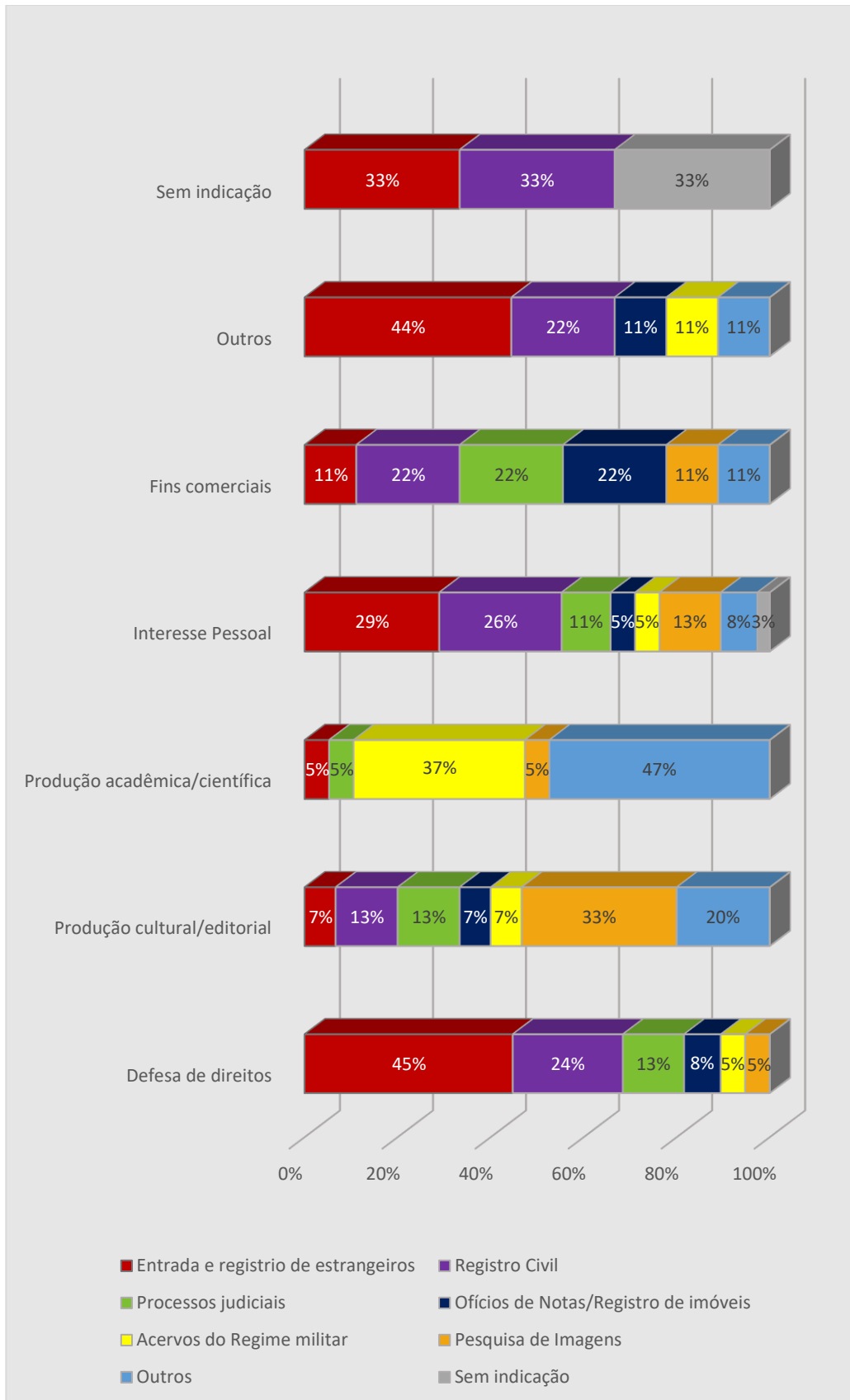
Entre os temas de pesquisa, os mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros e Registro Civil. A opção Outros é usada principalmente para especificar temáticas de pesquisa acadêmica, mas também surgem temas de comprovação de direitos que poderiam ser identificados nas opções de tema disponibilizadas na pesquisa. Foram citados os seguintes temas: escravidão e saúde, indulto, basquetebol feminino no Brasil, comprovatório funcional, acervo da censura, fazendas do café do século XIX, educação de surdos, testamento, comprovação de que foi pioneiro em Brasília (1961), conflitos no campo, processo civilizatório, estou buscando fotos e vídeos da grande Aracaju dos anos de 1950-2000 para descobrir como foi o desenvolvimento da minha região, política século XIX. 1,82% não responderam sobre tema de pesquisa.

**TEMAS DE PESQUISA DE PESSOAS USUÁRIAS NO ARQUIVO NACIONAL SEGUNDO A PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO – JAN-MAR 2026**

<b>Temas de pesquisa</b>	<b>Percentual</b>
Entrada e registro de estrangeiros	29,6%
Registro civil	21,3%
Outros	13,9%
Acervos do Regime Militar	11,1%
Pesquisa de imagens	11,1%
Processos judiciais	7,4%
Ofícios de notas/ Registro de imóveis	5,6%

A nova versão da pesquisa com as inclusões de Interesse pessoal e Outros nos objetivos de pesquisa mostrou um espaço para pesquisas amadoras sem vínculo acadêmico, notadamente a genealogia e a história familiar. A maior parte dos respondentes que citaram Interesse pessoal como objetivo associaram esse interesse aos temas de Entrada e Registro de Estrangeiros e Registro Civil, e apenas alguns a outros temas como Pesquisa de Imagens, Processos judiciais e Outros. Com base nestes resultados acreditamos que ainda é possível afirmar que a grande demanda de pesquisa no Arquivo Nacional é a pesquisa de caráter probatório com finalidade de garantia 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, com as percentagens dos temas de pesquisa enunciados para cada objetivo de pesquisa:

**COMPARAÇÃO ENTRE OBJETIVOS E TEMAS DE PESQUISA DE PESSOAS USUÁRIAS NO ARQUIVO NACIONAL – JAN-MAR 2026**



O gráfico mostra os percentuais de temas de pesquisa assinalados por respondentes que marcaram as respostas de objetivo de pesquisa apresentadas à esquerda do gráfico, sendo a opção Sem indicação reservada aos 2,29% 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, mas também com forte incidência sobre documentos do Regime militar. 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 sobre Qualidade no Atendimento, 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 (46,74% do total) avaliaram o atendimento na Recepção majoritariamente como ótimo (86%) e bom (11,5%), com outros 2,3% de avaliação regular. Perguntados sobre o atendimento de referência no balcão, 83,7% dos respondentes o considerou ótimo, 14% bom e 2,3% ruim. Sobre o atendimento na Sala de Leitura, 84,2% dos respondentes o considerou ótimo e 15,8% bom. O serviço de entrega de documentos

foi considerado ótimo por 85,3% dos respondentes e bom por 14,7%. As avaliações das etapas do atendimento presencial foram respondidas pela totalidade dos respondentes da Pesquisa de Qualidade no Atendimento.

Entre pessoas usuárias atendidas a distância (53,26% do total de respondentes) tivemos uma abstenção de 2,04% nas perguntas de avaliação das etapas do atendimento. 60,4% considerou ótimas as orientações recebidas, 22,9% boas, 8,3% regulares e 8,3% ruins. Sobre a eficácia na resolução das solicitações de atendimento remoto, 56,3% considerou ótimo, 27,1% bom, 8,3% regular e 8,3% ruim. Sobre a avaliação do próprio Módulo de Atendimento, plataforma de interação do atendimento remoto, 60,4% o considerou ótimo, 22,9% o considerou bom, 8,3% regular e 8,3% ruim.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa (meios de recuperação da informação disponíveis digitalmente ou em papel), 66,7% os considerou ótimos, 29,4% bons, 2% regulares e 2% ruins, enquanto 41,4% declarou não ter utilizado instrumentos de pesquisa. 5,43% das pessoas não responderam à pergunta. Isso representa uma melhora expressiva da avaliação dos instrumentos de pesquisa, mas também um forte aumento da abstenção neste quesito.

Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 71,9% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 14,6% não recebeu o documento/informação, e 13,5% não recebeu o documento/informação mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los. Neste item, isso configura uma taxa de sucesso de 85,4%, representando as pessoas usuárias que consideram que receberam alguma informação útil do Arquivo Nacional, seja aquela informação que buscavam ou orientações de como consegui-la. 3,26% das pessoas usuárias não responderam.

Das pessoas usuárias que responderam ao questionário 33,7% declarou autorizar o recebimento de informações sobre eventos e novidades pelo Arquivo Nacional e 66,3% não autorizou.

Na avaliação geral do atendimento, as pessoas usuárias são convidadas a atribuir uma nota de 1 a 5 ao serviço como um todo. 75,6% dos respondentes qualificaram seu atendimento com nota 5, 14,4% com nota 4, 5,6% com nota 3 e 4,4% com nota 1. O percentual de satisfação com o atendimento foi de **90%**, 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, 58,7% das pessoas usuárias deixaram suas observações. Dos comentários, 72,88% foram positivos, 22,03% foram negativos e 5,08% são sugestões de caráter neutro. Foram mencionados nominalmente os seguintes servidores:

- Aline Camargo Torres - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- André Luís da Silva Machado - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Helba Maria da Silva Mattos Porto de Oliveira - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Lucas Azevedo da Silva- DPT/COPRA/SMOA (colaborador terceirizado)

- Mônica Carla de Brito Mota - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - DPT/COACE/COCAC/DIAD

Dentre os comentários aparecem como principais reclamações: dificuldades gerais de recuperação da informação, dificuldades de acesso ao SIAN por meio do portal Gov.br e dificuldades com o Módulo de Atendimento à Distância. Em menor quantidade surgiram comentários sobre segurança de dados pessoais de pessoas usuárias, prazo longo de atendimento e sugestões para auxiliar a pesquisa.

## **COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDAS**

---

### **JANEIRO**

- O atendimento é o símbolo do "bom servidor público". Sra. Helba [Ass]
- Excelente
- Não analisaram o meu caso e apenas me forneceram orientações genéricas
- Atendimento infinitamente mais ágil que o AN do Rio de Janeiro, parabéns pelos profissionais qualificados que vocês têm. Grato.
- SEMPRE MUITO BEM ATENDIDO PELA EQUIPE.
- Considero o Arquivo Nacional uma instituição fundamental para a pesquisa histórica no Brasil. O acesso ao acervo é realizado com facilidade, competência e conforto para o pesquisador. A equipe é competente e gentil. Att, [Ass]
- Simplificar o atendimento
- Se tivesse alguma maneira de sugerir outros documentos relacionados ao assunto seria uma mão na roda. As vezes o arquivo nacional tem um arquivo importante, mas o pesquisador nem sabe da existência daquele tipo de documento naquele momento e acaba solicitando e obtendo só o que pediu expressamente e que ele conhecia, perdendo a oportunidade de acessar algo muito mais interessante.

### **FEVEREIRO**

- O atendimento foi excelente. Gostaria portanto de saber se posso contar com a ajuda de algum arquivista para encontrar mais fotos
- Deixo aqui elogios ao atendimento e à presteza dos funcionários do atendimento presencial. Foram muito solícitos e me ajudaram com o grande volume de documentos que necessitava consultar. Meus parabéns à equipe.
- Somos sempre bem atendidos no AN, que sempre é parte importante em nossas produções documentais
- Sou fã dos servidores do AN há vinte anos, desde quando comecei a trabalhar com pesquisa. Fiz amigos aí pra vida toda. Não poderia elogiar mais o atendimento.
- Muitas de minhas solicitações não foram prontamente compreendidas e algumas finalizadas sem que fosse possível responder a tempo.

- Fiquei muito satisfeito em relação ao contato que fiz com o Arquivo Nacional (atendimento remoto), momento em que fui atendido por servidor solícito, atencioso e prestativo.
- Surpreso, muito satisfeito pela excelência da orientação dada pelo Sr. Rodrigo Ramos, na minha primeira consulta a este setor do Arquivo Nacional.
- Meu atendimento foi ótimo. Deveria ter a nota 10 aqui.
- O atendimento não é ótimo, é excelente. A boa vontade dos funcionários é excepcional, desde a recepção até o término do atendimento.
- Amei. Gratidão sempre.
- Fizemos uma filmagem aqui e queria deixar meu agradecimento. Todos os funcionários educados, solícitos e muito compreensivos. Nota mil! Viva os servidores e o serviço público.
- Satisfeito com todo serviço recebido. Os profissionais com alto conhecimento técnico.
- Todos os funcionários foram muito atenciosos, educados e claros nas explicações. Foi muito útil para minha pesquisa

## **MARÇO**

- Atendimento excelente, sempre são muito atenciosos e sempre consigo avançar em minhas pesquisas obtendo novos dados sobre meus antepassados. É difícil acessar com o gov.br.
- Atendimento maravilhoso desde a entrada até o responsável pela pesquisa.
- Em agradecimento à pesquisadora D<sup>a</sup> Mônica, muito solícita no atendimento. Excelente.
- Buena atención y predisposición en la atención. Volveremos [Ass.]
- Toda a equipe foi atenciosa, fui muito bem atendido.
- Eu gostei muito do atendimento do Arquivo
- Excelente
- O atendimento por e-mail é muito bom, recebi resposta no mesmo dia. Já o módulo de atendimento à distância, quanto à emissão de certidões é ótimo, cumprem rigorosamente o prazo. Já em se tratando de pesquisas, o tempo de espera já melhorou, mas poderia melhorar ainda mais, talvez digitalizando acervos que ainda estão em papel e são muito utilizados e adotando novas tecnologias de leitura digital de manuscritos, mas entendo que isso requer investimentos. Essa leitura digital de manuscritos seria muito útil, especialmente nas listas de desembarque do SIAN. Sugiro também reforçar a segurança dos dados armazenados dos usuários do sistema.
- Excelente atendimento
- muito bem atendido por todos, parabéns!
- Ainda não tenho sugestões
- Ainda não encontro todas as fotos que eu preciso para minha pesquisa
- Sugiro, se possível, algum API que facilite baixar arquivos com mais rapidez, de modo a facilitar o trabalho do pesquisador.

- Só tenho elogios para a equipe de atendimento à distância - prestativos, organizados e agilizados em todas as muitas vezes que pedi ajuda em pesquisa. Não existe no país outro arquivo com time tão comprometido, parabéns!
- Preciso de informações sobre a minha família Oișiovici/Oisiovici
- Bom
- Atendimento excelente.
- Todos a quem eu me dirigi foram muito atenciosos e educados.
- Equipe prestativa e célere !!
- Bom dia, ainda que o sistema de pesquisa no site SIAN me pareça confuso, o atendimento a distância foi muito bom e resolveu tudo o que eu precisava na pesquisa em mais de uma vez.
- Minha primeira experiência de contato com o Arquivo Público (sede Brasília) foi a melhor possível! Pronto atendimento no envio de informações, disponibilidade arquivos anexados, via e-mail, para prévia localização de documentação solicitada e por elucidar dúvidas pertinentes ao agendamento. Tudo excelente! Que continuem primando pelo atendimento exemplar!
- Ótimo
- Me falaram para acessar o website e fazer a solicitação por lá, mas não tem botão, campo, clique nenhum onde posso fazer a solicitação. Não consegui fazer a minha solicitação. ONDE VOU PARA PEDIR A BUSCA DE DOCUMENTOS NÃO DIGITALIZADOS?? NO WEBSITE <https://consulta.an.gov.br/> não tem LUGAR NENHUM PARA CLICAR E FAZER ESSE PEDIDO.
- Espectacular
- Muito obrigada pelo excelente atendimento e pela rapidez no envio dos arquivos digitais. O serviço foi de grande ajuda!
- Equipe excelente! Recebi todo suporte que precisava perante as pesquisas feitas a documentos do acervo do SNI.
- Parabenizo não só aos pesquisadores q participaram das minhas solicitações, como a todos. Trabalho excepcional, e, quando minha solicitação estava incompleta, me orientaram como deveria ser feita. Parabéns e Gratidão. Gostaria, se possível, q essa mensagem chegasse a todos os envolvidos nesse excelente trabalho.
- Gostaria de fazer minha identidade o atendimento foi ótimo mas não resolvi meu problema
- VOU DEIXAR APÓS CONCLUIR MINHA PESQUISA
- Quero aqui, registrar meu mais sincero elogio ao Arquivo Nacional, instituição de inestimável relevância para a preservação da memória histórica e documental do País, destacando a excelência no atendimento prestado por seus servidores. De forma especial, consigno reconhecimento ao Sr. RODRIGO C. S. RAMOS, Assessor Técnico Especializado da Divisão de Atendimento a Distância – DIAD, da Coordenação de Consultas ao Acervo – COCAC, da Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, da Diretoria de Processamento Técnico, Preservação e Acesso ao Acervo – DPT, pelo elevado grau de profissionalismo, presteza e urbanidade demonstrados no atendimento remoto. Sua postura sempre solícita, aliada à clareza nas orientações e à eficiência nos retornos, foi determinante para o pleno atendimento da demanda apresentada. Igualmente, destaco o valioso empenho do servidor LUCAS, integrante da Equipe de Movimentação e Acervo, cuja dedicação e comprometimento foram essenciais para o êxito de minha pesquisa genealógica, evidenciando

zelo, responsabilidade e profundo respeito ao usuário do serviço público. A atuação exemplar de ambos os servidores reflete o mais alto padrão de qualidade na prestação do serviço público, constituindo verdadeiro modelo a ser seguido. Quiçá suas condutas sirvam de inspiração a outros agentes públicos, contribuindo para o contínuo aprimoramento do atendimento e para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições. Por tais razões, manifesto meu profundo reconhecimento e gratidão, reiterando votos de que o Arquivo Nacional continue a trilhar o caminho da excelência. Cuiabá/MT, 30 de março de 2026. Atenciosamente, [Ass.]

- O setor de Agendamento responde com muita rapidez as solicitações, isso é muito bom.
- O atendimento por email referente ao uso do SIAN e agendamento de visita foi ótimo. Tive alguns problemas com o SIAN, como a instabilidade do sistema (o sistema me desconectou várias vezes e os resultados das pesquisas, mesmo com os mesmos termos, jamais vinham na mesma ordem, por tanto tive que ler os mesmos registros repetidamente) e dificuldade de identificar dossiês digitalizados (tive mais sucesso procurando material no nível Item, mas não conseguia ver nesse nível se havia digitalização, para isso a equipe me ajudou mas sinto que tomei tempo dela).
- Desde o contato por mensagem via e-mail, o presencial e em todas as instâncias, o atendimento foi de excelência. Parabéns, e continuem no aprimoramento!