

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 USUÁRIOS/AS E ACESSIBILIDADE EM ARQUIVOS

**RELATÓRIO
DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
E
INFORMAÇÕES SOBRE O
ATENDIMENTO
JANEIRO A MARÇO
2024**

Rio de Janeiro
2024

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – JAN.-MAR. 2024	6
ESTATÍSTICAS DE ACESSO	7
PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	9
PERFIL DO USUÁRIO	10
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA.....	11
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	12
COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS.....	14

APRESENTAÇÃO

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

O Núcleo de Estudos do Usuário teve sua criação formalizada pela portaria nº 95, de 30 de março de 2017, e ratificada na portaria nº 299, de 04 de julho de 2017. A Portaria nº 252, de 16 de outubro de 2020, atualizou sua denominação para Equipe de Estudos de Usuário. Com 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.

O NEU, novo 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 – de janeiro a março de 2024 – da coleta e análise de dados de acesso pelos métodos direto (Pesquisa sobre a Qualidade no Atendimento) e indireto (estatísticas de atendimento), de maneira a contribuir com a análise e o planejamento das atividades de atendimento e de processamento técnico da Diretoria de Processamento Técnico, Preservação e Acesso ao Acervo.

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO

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

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

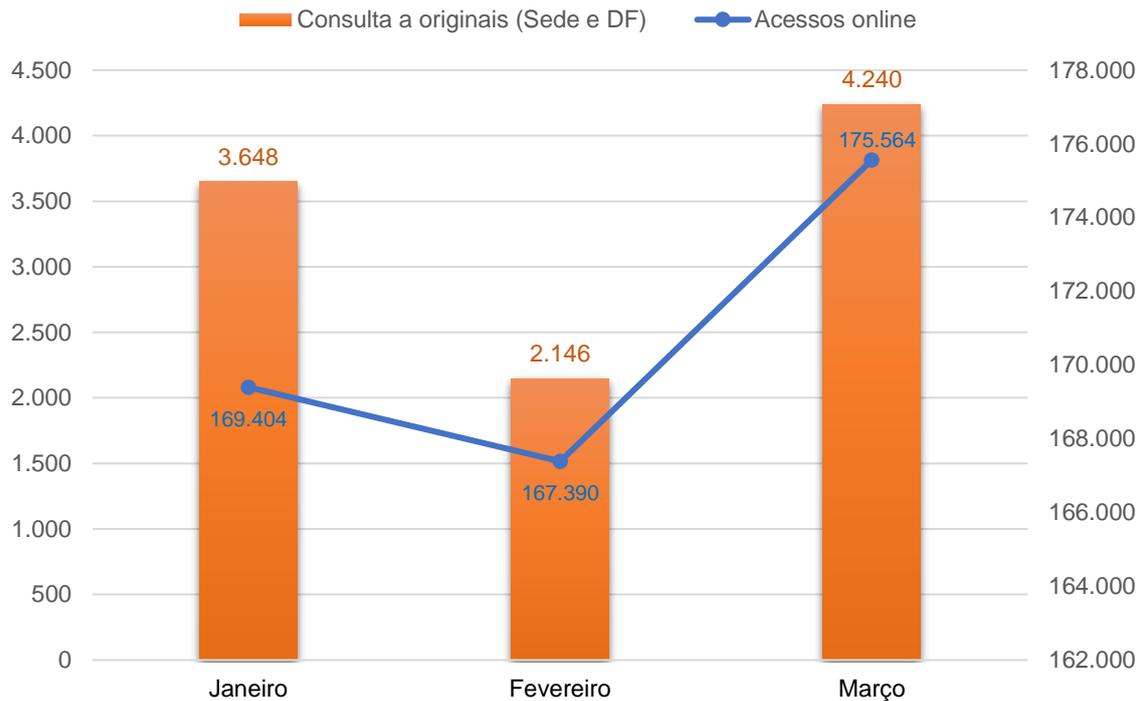
Com o objetivo de analisar as necessidades, demandas e a usabilidade da informação, entre outros aspectos, são analisados os instrumentos de controle (requisições de documentos e de serviços, bases de dados etc.). A fonte deste levantamento é o [Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN](#),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

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

De janeiro a março de 2024, foram atendidos **3.981** usuários e acessados **522.392** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.782.515** acessos ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional – SIAN – e às 16 outras bases de dados complementares, disponíveis no portal institucional. Pelo **Módulo de Consultas do SIAN**, a equipe de atendimento tramitou, no período, **1.049 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **4.292 Requisições de documentos**.

No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **2.121 solicitações** e **1.259 pedidos**, de janeiro a março de 2024¹.

¹ Fonte: Relatórios mensais da Equipe.



Das **Requisições de serviço**, 89,13% se referem ao acervo textual, 4,96% ao acervo de imagens em movimento, 2,76% ao acervo iconográfico e os restantes 3,15% aos demais acervos. Quanto às requisições relativas ao acervo textual, 53,94% são de cópias digitais, 24,47% a certidões probatórias, 9,36% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), e os restantes 12,23% aos demais serviços (cópia em papel, pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).

Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 95,92% se referem ao acervo textual; os demais 4,08% se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

Neste trimestre foram ainda bastante consultados os prontuários de registro de estrangeiros de São Paulo e Rio de Janeiro, mas um fundo surpreendeu com o maior número de requisições de acesso: o Juízo da Provedoria do Rio de Janeiro, que reúne documentos relativos aos processos judiciais de matéria cível ocorridos no Rio de Janeiro no período de 1809 a 1918 e está sendo pesquisado pelo professor Flávio dos Santos Gomes. O fundo Juízo de Órgãos e Ausentes da Segunda Vara também figurou entre os fundos mais consultados no trimestre, pela demanda da professora Ingrid job Marcello.

Os três serviços mais requisitados via SIAN, de janeiro a março de 2024, foram: Digitalizar - disponível em rede (50%), Extrato de certidão (22,4%) e Prontuário de estrangeiro (7,91%).

FUNDOS MAIS ACESSADOS ONLINE

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	109.242
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	60.870
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	51.277
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	48.873
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	42.277
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	19.482
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	19.294
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	11.719
Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República	BR DFANBSB H4	8.631
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	7.672
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PE	BR DFANBSB N6	7.267

FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL

Fundo	Código de referência	Quantidade de acessos
Juízo da Provedoria do Rio de Janeiro	BR RJANRIO ZJ	695
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	430
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	313
Juízo de Órfãos e Ausentes da Segunda Vara	BR RJANRIO ZM	169
Diversos GIFI - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	166
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO 5D	148
Secretaria do Estado do Brasil	BR RJANRIO 86	143
Ofício de Notas do Rio de Janeiro, 2	BR RJANRIO 5E	104
Casa Real e Imperial	BR RJANRIO 00	78
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	69
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	51
Departamento Nacional de Obras de Saneamento	BR RJANRIO 04	14

² Fonte: SIAN

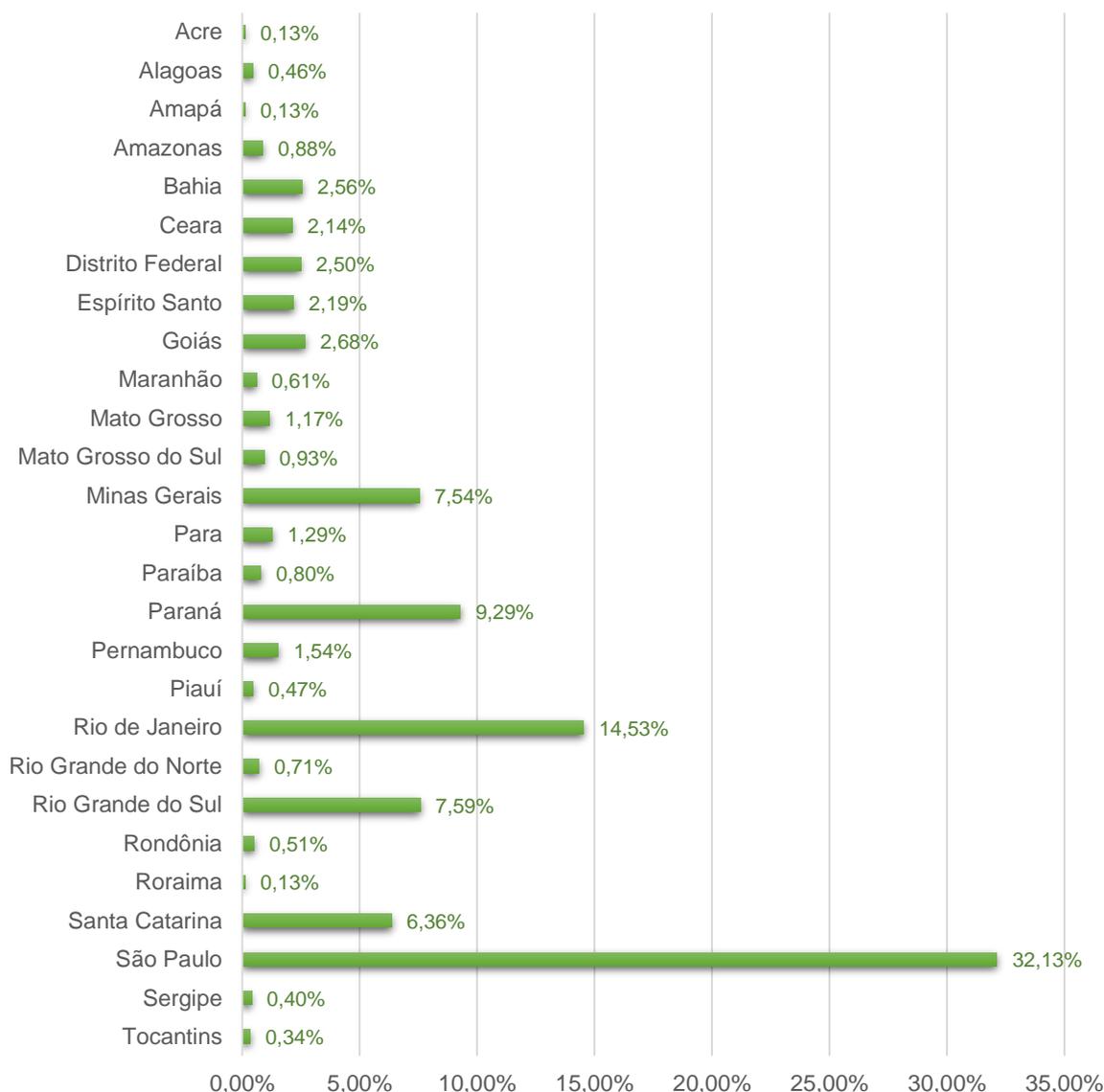
ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De janeiro a março de 2024 foram realizados **1.491.987** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **83,7%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.782.515**.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (91,38%), seguidos de portugueses (1,71%) e americanos (1,36%). As demais nacionalidades somam 5,55%.

Dentre os estados da Federação, os maiores acessos são de paulistas (32,13%), cariocas (14,53%) e paranaenses (9,29%).

Acessos ao SIAN por Unidade da Federação³



³ Fonte: Google Analytics

Além das bases de dados, o portal institucional oferece também sítios de pesquisa, como o MAPA - Memória da Administração Pública – produto de atividade contínua de pesquisa e monitoramento da administração pública federal, onde são sistematizados atos legais (entre leis, decretos e portarias) que criaram, 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	Janeiro	Fevereiro	Março
MAPA	25.069	29.798	43.860
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	16.331	20.277	30.830
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	15.878	19.545	29.893
Revista Acervo	15.149	16.942	19.985
Que República é essa?	12.356	18.779	27.163
Exposições Virtuais	1.982	2.210	3.704
MOW	865	800	1.009
Temas do Brasil Oitocentista	714	901	1.579
Semana Nacional de Arquivos	190	165	349
Prêmios Arquivo Nacional	134	96	307
Arquivo em Cartaz	81	139	4
Total	88.749	109.652	158.683

PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO⁴

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

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

No ano de 2024, foram respondidos, de janeiro a março, **152** questionários, abrangendo três principais aspectos: perfil do usuário, características da demanda e avaliação do atendimento. O questionário tem 4 seções: Apresentação, Sobre você, Sobre sua pesquisa e Sobre seu atendimento. Está disponível em: <https://goo.gl/3RriEu>



Questionários processados

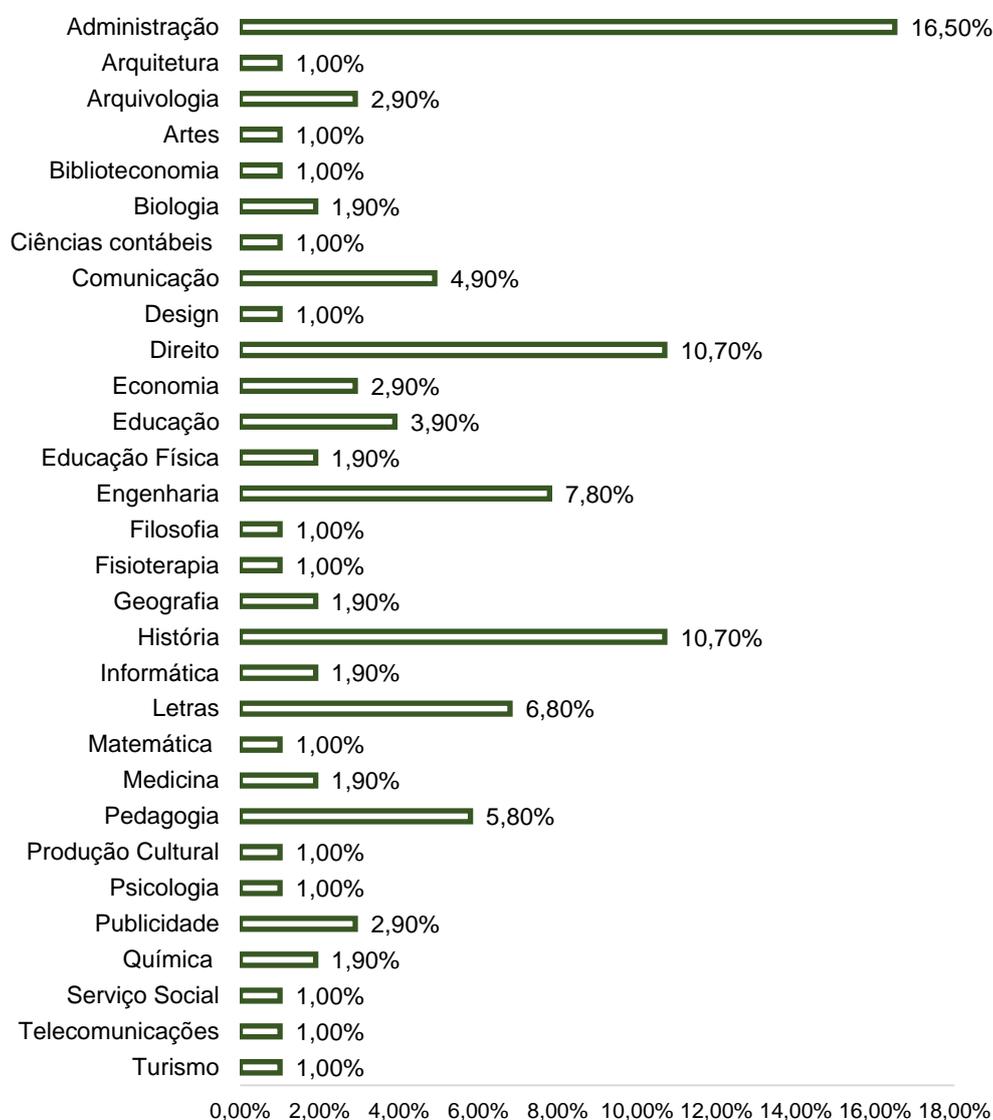
	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Impressos – Sede e DF	2	0	9	11
Online	40	43	58	141
Total	42	43	67	152

⁴ Os relatórios da Pesquisa desde 2017, com os dados e gráficos estatísticos, podem ser acessados em <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/atendimento/satisfacao>

PERFIL DO USUÁRIO

A maioria dos usuários que respondem à pesquisa estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (59,2%). A maior incidência de formação acadêmica é em Administração (16,50%), Direito e História (10,70% cada). Conseqüentemente, é grande a incidência de formação superior (46,1%), seguida de pós-graduação (28,3%). Há usuários de nível médio (20,4%) e com ensino fundamental (2%).

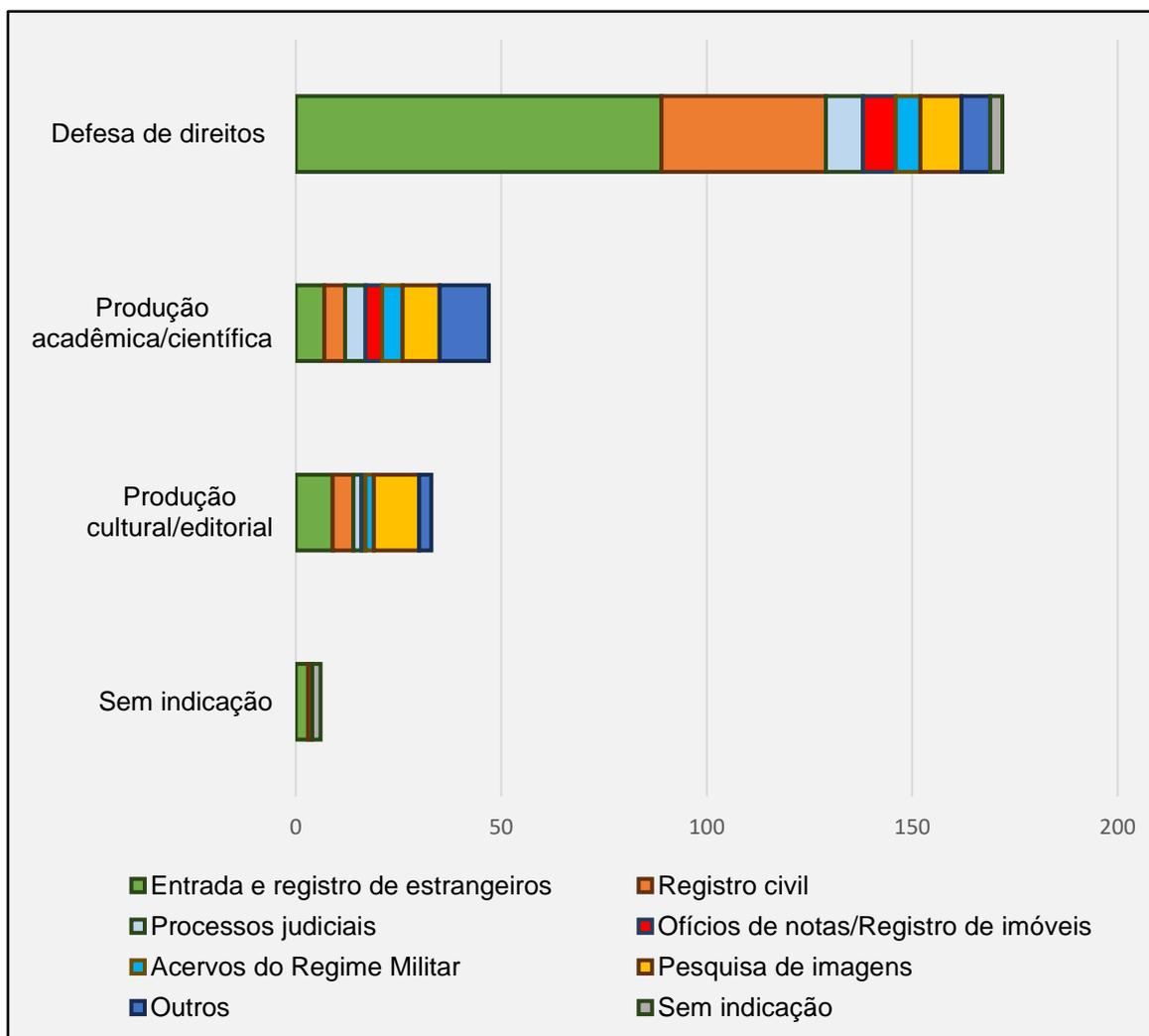
A concentração de respondentes que estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez indica, em primeiro lugar, que o usuário tende a responder apenas uma vez à Pesquisa, quando de sua chegada à instituição. A significativa incidência de formação nas áreas de Direito e de Administração reflete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



Boa parte dos respondentes (59,63%) conheceu o Arquivo Nacional por pesquisas na Internet. Os demais vieram por indicação de amigos, professores ou outras entidades, como Museu da Imigração ou cartórios.

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

Os usuários do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (50,66%) e não em inventários impressos (7,89%), mas muitos não têm preferência (35,53%). A pesquisa no SIAN é considerada ótima ou boa por 56,6% daqueles que utilizaram o banco de dados, mas difícil sem o auxílio de um profissional de referência. 68,4% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (43,9%), Registro Civil (20,5%) e Pesquisa de imagens (10%).



Com base nestes resultados é possível afirmar que a grande demanda de pesquisa no Arquivo Nacional é a pesquisa probatória com o objetivo de defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política etc.).

Boa parte dos respondentes declara não ter solicitado serviço (40,4%), apenas informações. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (40,4%), cópia em papel (11,8%), certidão probatória (3,7%) e transcrição paleográfica (3,7%).

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (46,1%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (61,4%) e bom (18,6%); 14,3% o considerou regular e 5,7% ruim. Perguntados sobre o atendimento de referência, seja presencial ou remoto, 37,5% o considerou ótimo, 10,5% bom, 6,6% regular, 3,3% ruim e 42,1% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 331,6% os considerou ótimos, 30,3% bons, 14,5% regulares e 3,9% ruins; 19,7% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 52,6% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 25,7% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 11,2% não recebeu o documento/informação; 10,5% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada é de 63,82% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 80,26%, refletido na maioria de notas 4 e 5 atribuídas ao serviço.

A partir de julho de 2022, foram incluídas questões sobre as instalações do Arquivo Nacional, que foram respondidas por 38,8% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

NOTA⁵	LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBILIDADE	EQUIPAMENTOS	ILUMINAÇÃO	WI-FI
4	62,7%	46,3%	40,0%	51,8%	56,6%	38,0%
3	25,4%	33,3%	40,0%	30,4%	30,2%	42,0%
2	6,8%	13,0%	14,0%	7,1%	7,5%	10,0%
1	5,1%	7,4%	6,0%	10,7%	5,7%	10,0%

No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 53,3% dos usuários deixaram suas observações; destas, 63% são positivas. Foram elogiados nominalmente os servidores do atendimento:

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

- Alexandra Werneck da Silva – DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Ana Carolina Reyes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Andrea Margalho Mendes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Christiane de Oliveira Pereira - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Edilson da Silva Gomes - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Felipe Pessanha de Almeida - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Genilcia Cunha da Silva Guedes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Helba Maria da Silva Mattos Porto de Oliveira - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Jane Marise Lima Vommaro- DPT/COACE/COCAC/DIAD
- João Vitor Alves dos Santos – SUREG/CPAGE/DIACE
- Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Teresa Palazzo Schmitt Filardo - DPT/COACE/COCAC/DIAP

Receberam ainda agradecimentos nominais os seguintes servidores do Serviço de Paleografia da Coordenação de Documentos Escritos da DPT/COPRA, responsável pela emissão de certidões probatórias:

- Antonio Augusto Faria de Souza
- Joelton Batista Cavalcante

Dentre os comentários aparecem como principais reclamações o tempo de resposta do atendimento remoto e as dificuldades encontradas quanto ao SIAN, tanto no que diz respeito ao acesso gov.br como quanto à estrutura de pesquisa, que demanda auxílio de um profissional de referência para ser utilizada.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS

- Toda a minha experiência no Arquivo Nacional é, na minha opinião, o ideal de toda prestação de serviço. Meu primeiro atendimento foi por telefone, no final de 2023, onde a sra. TERESA [Palazzo Schmitt Filardo] me atendeu com toda a paciência, me ensinou a usar a busca virtual. Vindo ao Arquivo, fui atendida, em 09/01/24, pela sra. ALEXANDRA [Werneck da Silva] na sala de triagem, igualmente comprometida, educada e solícita. Hoje, na sala de leitura, o sr. FELIPE [Pessanha de Almeida] me recebeu com a mesma cortesia.
- Agradeço sinceramente à equipe do Arquivo Nacional por seu trabalho, e também pela boa vontade e atenção que os funcionários citados, verdadeiros anjos, me deram.
- Pesquisei no SIAN mas não entendi o processo. Só tive êxito na pesquisa presencial. Sou PCD visual.
- Comecei a minha pesquisa em 2015. Sem êxito. Em uma semana vindo aqui presencialmente no Arquivo Nacional eu consegui encontrar os documentos referentes ao meu bisavô. Eu estou superfeliz com o atendimento em geral. Mas vou destacar a funcionária Alexandra Werneck [da Silva]. Por sua paciência e presteza comigo. Sou monocular com baixa visão. Gratidão ao Arquivo Nacional e aos seus colaboradores por me ajudarem. [ass]
- Atendimento 1000 parabéns
- Fui muito bem atendida pelo Edilson [da Silva Gomes]. Agradeço muitíssimo a pesquisa e o retorno eficaz.
- Ok
- Espero conseguir as informações.
- Como são feitas pesquisas, em documentos antigos, em arquivos enormes, acredito ser normal demandar um tempo grande, mas são dadas poucas informações sobre o andamento do processo. O meu pedido demorou quase 5 meses, e durante todo este tempo, não tive informações sobre o andamento. Isso é estressante, porque não temos noção do andamento e se precisamos de documentos com prazo definido, pode ser bem difícil administrar.
- A culpa, evidentemente, não é dos funcionários, mas tudo começa a dar errado quando o SIAN só permite pesquisa mediante cadastro, o que fere o princípio da LAI, diga-se de passagem. O SIAN é ruim, confuso e não foi criado pensando no público. Mesmo eu, que entendo alguma coisa de arquivos, me vejo perdido em meio à tanta informação descontextualizada e sem necessidade. Pesquisar no Arquivo Nacional é motivo de pânico! Pesquiso há mais de 20 anos em vários arquivos brasileiros e é a pior instituição disparada! Penso no tanto de pesquisadores que ficam desmotivados diante de tantos entraves à pesquisa no Arquivo Nacional...
- Queria conseguir entrar

- Adorei a agilidade do atendimento. Na verdade, vocês não puderam fazer minha pesquisa quando solicitei inicialmente há alguns meses por alguma razão que tinha a ver com reforma de algo, não lembro, mas assim que o serviço foi liberado novamente vocês mesmo reabriram minha solicitação e deram andamento. Só quem encontra um documento de antepassados guardado por instituições como o Arquivo Nacional sabe a emoção que é quando recebe uma resposta positiva! Agradeço muito! Tenho uma sugestão: a forma de pagamento é péssima! Poder pagar pelo serviço somente no Banco do Brasil não é prático para quem não tem conta no banco. Fora isso, tudo perfeito!
- Muito bom.
- Ok
- Fui muito bem atendida desde o Sian, e principalmente na reta final pelo Rodrigo [Cordeiro Santiago] Ramos, na entrega final do arquivo que solicitei.
- Estou tentando dificuldade
- Preciso saber onde nasceu Sebastião Ferreira Troyli, em certidões brasileiras fala que ele é de Porciúncula RJ mas nada foi encontrado sobre o Nascimento dele
- Muita burocracia para ter uma informação.
- Não respondi a questão a respeito das instalações do prédio do arquivo, é que não conheço, nunca fui visitar o arquivo no rio de janeiro, sempre fiz as pesquisas online e sempre fui muito bem atendida. Futuramente pretendo visitar o arquivo.
- Faz algum tempo, realizei uma pesquisa presencial no Arquivo Nacional que foi muito exitosa. Entretanto, quando mudaram o Sistema de Pesquisa on line para o SIAN , FOI UMA TORMENTA. FOI UM LIXO!! NÃO HÁ COMO O USUÁRIO ADIVINHAR EM QUE PARTE DO BANCO DE DADOS ESTÁ O OBJETO DE SUA BUSCA! MEUS PÊSAMES PELA MUDANÇA ISSO SÓ TRAZ DIFICULDADE PARA OS USUÁRIOS MAIS VELHOS!!!! Esta avaliação corresponde a uma pesquisa feita há vinte anos!!!
- Não funciona a contento
- Ótimo atendimento. Queria tirar uma dúvida. Vcs estão em poder dos registros de imigrantes da região de Bocaina-SP e Jau-SP?
- Frieza demais
- Muito frio o atendimento por telefone
- Muy conforme con el servicio, inclusive pidiendo información online desde Argentina. Muy agradecida. Óptimo servicio.
- Eu fiz ligação e fui muito bem atendido e orientado como realizar a solicitação, a resposta foi bem rápida excelentes profissionais, meu atendimento foi 10 tanto telefone quanto ao envio do material
- Foram maravilhosas e muito solícitas, parabéns

- O processo de atendimento online está formidável. Excelente.
- Sobre o atendimento não tenho do que reclamar, muito prestativo e muito ágil. O que gostaria de deixar uma sugestão é para o site do SIAN. Uma interface mais limpa e que seja mais fácil de utilizar, facilitaria e muito as pesquisas.
- nada
- Atendimento muito bom!
- Estamos tentando solicitar uma lista de desembarque resumida para um imigrante alemão já faz 2 meses! Mesmo informando o nome completo, a notação, o nome do vapor, a data de chegada, a procedência, o destino e o número de ordem na lista de passageiros a solicitação foi cancelada dizendo que por falta de dados não foi possível localizar o estrangeiro imigrante. A impressão que dá é que nem leram os dados da solicitação e simplesmente cancelaram. Fizemos uma nova solicitação informando todos os dados novamente e até o momento não recebemos retorno. Isso já faz mais de 1 mês.
- Fico no aguardo sobre origem do meu Sobrenome
- Foi ótima
- ESTOU DECEPCIONADA COM O SISTEMA ATUAL. HÁ 10 ANOS ATRAS CONSEGUI A DOCUMENTAÇÃO QUE PRECISAVA, SOLICITANDO VIA FONE E RECEBI PELOS CORREIOS. HJ COM A TECNOLOGIA O SISTEMA TÁ PIOR PQ NÃO CONSEGUI A DOCUMENTAÇÃO DESEJADA E SÓ RECEBO MENSAGEM AUTOMÁTICA PARECE. E NINGUÉM ME AJUDA COM A BUSCA. DECEPCIONADA DE VERDADE
- Não tive atendimento presencial, mas solicitei uma imagem pelo formulário de pesquisa e já há três semanas não obtenho retorno sobre o item. Não sei se ainda irei recebê-lo.
- Agradecimento Especial ao Sr. Edilson da Silva Gomes, a Srª Jane Marise Lima Vommaro, ao Sr. Joelton Batista Cavalcante e ao Sr. Antonio Augusto Faria de Souza, e a todos que se envolvem de alguma forma. Obrigado por ajudar! Vocês são ótimos profissionais!
- Só estou de passagem mais nada
- Existe muito material que está no arquivo nacional RJ, que ainda não colocaram a disposição de pesquisadores.
- Ultimamente finalizam sem achar nada, não lêem os pedidos, total descaso com o que solicitamos.
- Está demorando muito o levantamento das pesquisas
- Recebi o retorno do meu atendimento me relatando que faltavam informações, sendo que as mesmas foram descritas conforme orientação de preenchimento disponível no site do AN e o pedido foi encerrado sem a entrega do documento. Sugiro um melhor atendimento ou uma melhor disposição em campos de preenchimento no próprio site. Pois desta forma, o funcionário pode retornar o pedido relatando a falta de informações. Se existissem campos de

preenchimento, não haveria como ocorrer este tipo de retorno por parte de seus funcionários. Sugiro desta forma, melhorias no atendimento, no treinamento dos funcionários e no sistema de busca.

- Ótimo
- ATENDIMENTO BOM
- Achei prática a pesquisa pelo prontuário de estrangeiro do irmão do meu bisavô. Gostei também do envio eletrônico do documento encontrado. O pagamento da GRU Simples ser exclusivamente pelo Banco do Brasil é um ponto a melhorar.
- O atendente é ótimo
- Agradeço muito a atenção das servidoras Helba [Maria da Silva Mattos Porto de Oliveira] e Christiane [de Oliveira Pereira]
- Atendimento profissional e dedicado. Dever ser mais divulgado (acervo, serviços e importância)
- Fui atendida pela funcionária Andrea [Margalho Mendes], fiquei muito satisfeita com o atendimento recebido.
- Atendimento muito atencioso, funcionários solícitos.
- O atendimento no setor de pesquisa foi ideal. Conseguiram encontrar material que tinha mudado de código identificador. Ajudaram muito também com orientação no uso do SIAN, que é complicado para quem não conhece.
- Quando mudar os códigos de identificação seria de extrema utilidade um guia de correspondência da antiga para a nova numeração.
- O Arquivo Nacional é um tesouro, agradeço. Os profissionais daqui são do melhor.
- O atendimento foi extremamente organizado e gentil. Recebi orientações além das que busquei por conta.
- Sugiro a digitalização de alguns instrumentos de busca para facilitar o atendimento a distância.
- O atendimento por e-mail foi difícil para comunicar que viríamos e que queríamos ver mais de 5 documentos etc. Mas o atendimento presencial foi de grande ajuda e prestativo para dar mais informações sobre nossa pesquisa. O colaborador João [Vitor Alves dos Santos] foi muito atencioso.
- Obrigado, muito feliz consegui o que precisava, isso é o meu Brasil
- Sempre teve um ótimo atendimento desde a porta de entrada, a recepção e os funcionários. Nos anos anteriores; já tem alguns anos que não vou e espero que seja a mesma qualidade!
- Sempre teve um ótimo atendimento desde a porta de entrada, a recepção e os funcionários. Nos anos anteriores; já tem alguns anos que não vou e espero que seja a mesma qualidade!

- O processo demorou 4 meses do início ao fim, porém os resultados fizeram tudo valer a pena. Sou muito grato a todos que participaram das pesquisas. Vocês ajudaram a resgatar um pedaço perdido da história da minha família!
- Muito obrigada a todas as pessoas maravilhosas que tanto me ajudaram! Eu estou tão agradecido!
- NÃO REALIZEI PESQUISAS PRESENCIAIS
- Atendimento rápido e eficiente! Só fiquei com uma dúvida pois na lista de desembarque a idade dele eu entendi 25 anos, o passaporte tá 25 anos e o registro da hospedaria também está 25 anos, porém na certidão colocaram 23 mais acredito que seja interpretação mesmo do número visualizado realmente ele está confuso.
- Solicitei dados sobre o Desembarque e sobre o prontuário, fecharam a solicitação, disse que estava errado o nome ao telefonar para explicar para a pessoa responsável pelo setor, viram que há um erro na Certidão enviada e solicitaram que abrisse nova solicitação. Fecharam a segunda solicitação dizendo que não havia erro. Primeiro, há um erro no sobrenome da filha de acordo com o Cartão de Desembarque. O sobrenome da mãe Failde está correto. Segundo erro é que no original está escrito OZORES, se chamarem um paleógrafo irão ver que não é AZORES e sim OZORES. Sobrenome correto da mãe e da filha é OZORES FAILDE e o pai se chama JACINTHO OZORES FAILDE. Solicitei um PRONTUÁRIO dos 3 e a retificação. E a busca de documentos e prontuário. Gentileza chamar um paleógrafo para a retificação. OZORES FAILDE o sobrenome das 3 pessoas. Agradecida, Isabella
- Ainda não abri a página
- O serviço online do Arquivo Nacional é excelente. Agradeço muito pela presteza no atendimento, incluindo a facilidade de comunicação e recebimento dos documentos. Registro aqui minha profunda gratidão.
- Muito obrigada pelo trabalho incrível que vocês fazem. Graças a vocês pude encontrar o local do nascimento do meu avô português para abrir um pedido de cidadania portuguesa. Obrigada de coração.
- O atendimento é muito bom. Só ficamos um pouco ansiosos pois não existe algum status parcial das buscas realizadas: essa é minha única queixa. Por exemplo, tenho uma pesquisa em progresso há meses sem nenhum
- Considero que o atendimento ao solicitado foi muito rápido e eficiente. Parabéns à equipe envolvida! Registro aqui minha gratidão.
- Pessoas extremamente capacitadas para o atendimento e muito atenciosas, salvo mas ainda carol [Ana Carolina Reyes]
- Testando....

- Fui muito bem atendida por todos os funcionários. Principalmente pela Ge [Genilcia Cunha da Silva Guedes]
- Só agradecer ao atendente Edilson da Silva Gomes, e toda a sua equipe, pela atenção e dedicação. Os meus mais sinceros agradecimentos!!!
- Há um erro na Certidão e não me telefonam para dizer o que acham que está certo. Pois além da divergência do livro que digitalizaram errado, mas também da ficha digitalizada para a Certidão que me enviaram e não me responderam sobre o prontuário. A Certidão não condiz com a Ficha de desembarque em um sobrenome.
- Ótimo
- Considerem habilitar o teleatendimento, telepesquisa, uso de whatsApp.
- Bom
- Meu atendimento foi apenas on-line, quero agradecer ao funcionário Edilson Gomes que me ajudou em todas as solicitações que eu fiz, muito comprometido e competente.
- Já fui atendida presencialmente há muitos anos. Meus últimos pedidos foram on Line. O serviço prestado sempre foi ótimo nas duas modalidades utilizadas. Só posso elogiar e agradecer.
- A pesquisa e o atendimento foram feitos de forma remota.
- Ótimo
- Obrigada pela documentação encontrada e enviada. Precisava da foto do passaporte. Mas agradeço o que foi encontrado.
- Faz muitos anos que estive pessoalmente aí, aproximadamente 15 a 20 anos. Fui muito mal atendida até zombaram de mim
- Atendimento foi direto e fácil, mas tive orientações precisas da profissional do Museu do Imigrante, em São Paulo. Não é rápido, mas considerando todo o cuidado que existe pra preservação e o custo praticamente nulo do acesso a população (paguei um valor simbólico apenas para receber o documento solicitado). Serviço foi bem eficaz. Só tenho dificuldade ainda pra fazer a pesquisa de forma eficiente pelo site, mas mais por desconhecimento meu do que propriamente pela ineficiência da ferramenta. Na verdade, acho que a configuração da pesquisa parece ser muito bem elaborada pra diversos cenários de pesquisa. Então não posso opinar mais.
- Foi eficiente.
- Fiz todo o atendimento pela plataforma, mediante solicitação online.