

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  
ABRIL A JUNHO  
2024**

Rio de Janeiro  
2024

## SUMÁRIO

---

APRESENTAÇÃO .....	3
ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO .....	4
DOCUMENTOS MAIS CONSULTADOS – ABR.-JUN. 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 abril a junho 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.

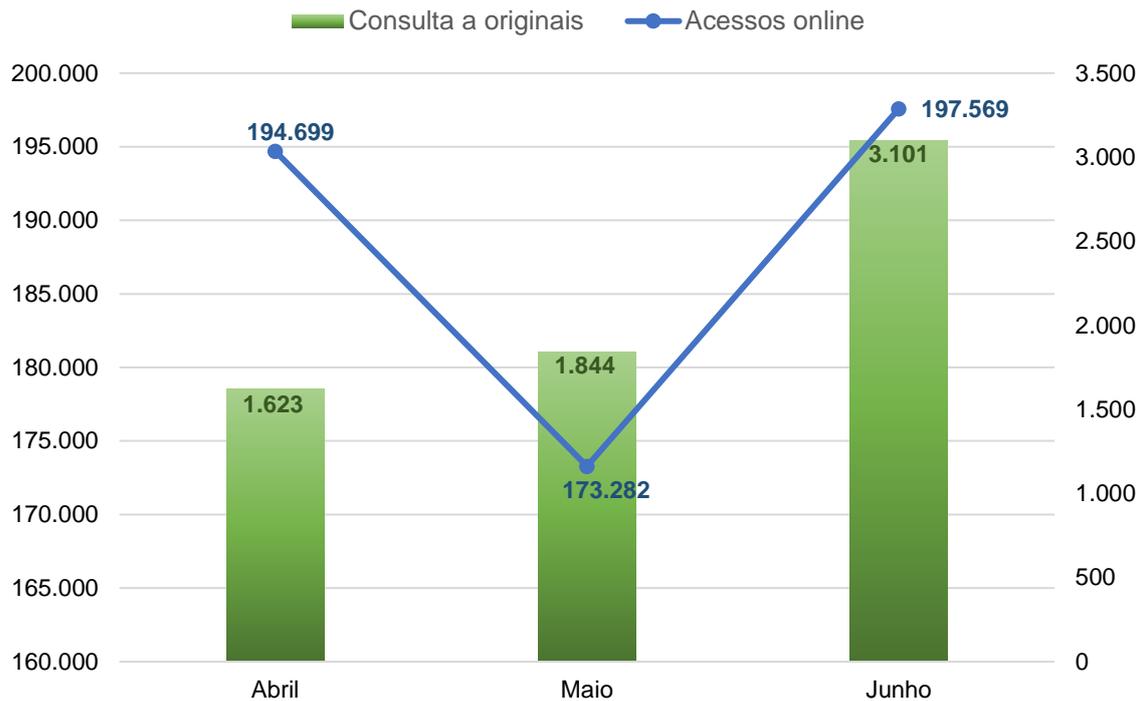
Com vários módulos de controle – Registro de Entrada (REGENT), Inventário topográfico, Descrição Multinível Integrada (DMI) e Consultas – são extraídos do SIAN dados dos módulos DMI e Consultas, dos quais são compiladas informações relativas a visualizações de arquivos digitais, agendamento de consultas,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

De abril a junho de 2024, foram atendidos **4.934** usuários e acessados **572.118** documentos, de forma presencial ou remota. Foram realizados **1.491.689** 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, **1.255 Requisições de serviço** no Rio de Janeiro e agendou **5.993 Requisições de documentos**.

No **Módulo de Atendimento**, plataforma de interface com o usuário remoto, foram concluídas **1.994 solicitações** e **1.653 pedidos**, de abril a junho de 2024<sup>1</sup>.

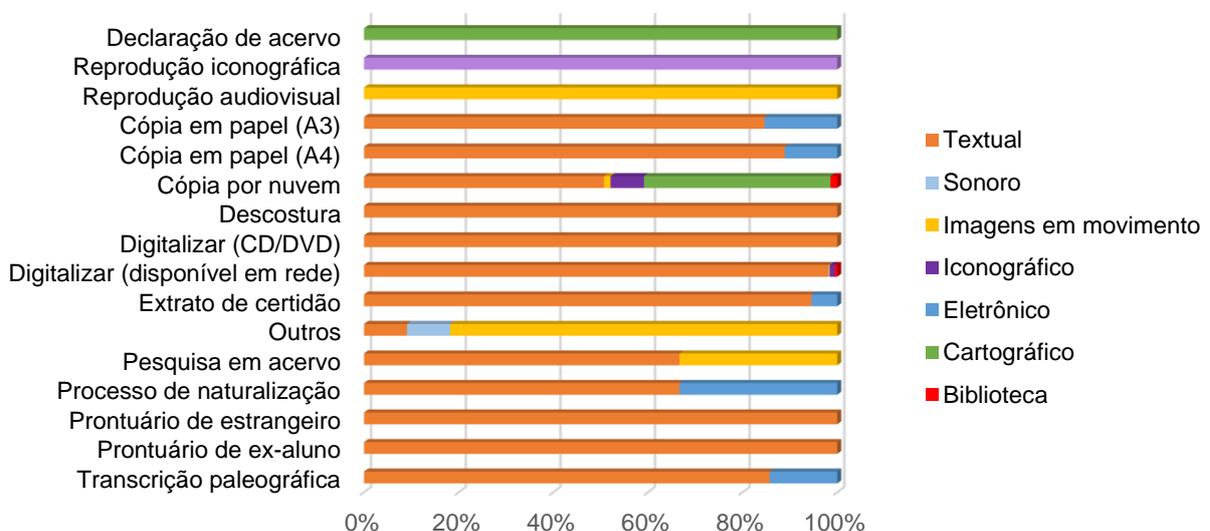
---

<sup>1</sup> Fonte: Relatórios mensais da Equipe.



Das **Requisições de documento** (solicitações de acesso ao documento original), 96,96% se referem ao acervo textual; os demais 3,04% se dividem entre os acervos cartográfico, bibliográfico e iconográfico.

Das **Requisições de serviço**, 89,56% se referem ao acervo textual, 3,43% ao acervo de imagens em movimento, 2,47% ao acervo iconográfico e os restantes 4,54% aos demais acervos (Sonoro, Eletrônico, Cartográfico e Bibliográfico). Quanto aos serviços solicitados, 65,66% são de cópias digitais (Digitalizar/disponível em rede, Digitalizar CD/DVD e Cópia por nuvem), 17,52% a certidões probatórias, 5,74% à reprodução de documentos relativos à entrada e registro de estrangeiros (prontuários e processos de naturalização), e os restantes 11,08% aos demais serviços (cópia em papel, pesquisa em acervo, transcrição paleográfica etc.).



**FUNDOS MAIS ACESSADOS ONLINE**

<b>Fundo</b>	<b>Código de referência</b>	<b>Quantidade de acessos</b>
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	116.014
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	69.055
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	65.414
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	48.070
Serviço Nacional de Informações	BR DFANBSB V8	47.686
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	22.355
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	17.969
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - BA	BR DFANBSB E3	14.082
Comissão Geral de Investigações	BR DFANBSB 1M	10.553
Objeto Voador Não Identificado	BR DFANBSB ARX	9.411

**FUNDOS MAIS CONSULTADOS EM ORIGINAL**

<b>Fundo</b>	<b>Código de referência</b>	<b>Quantidade de acessos</b>
Juízo de Órfãos e Ausentes	BR RJANRIO ZN	869
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP	BR RJANRIO BR	525
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	446
Diversos GIFÍ - Caixas e Códices	BR RJANRIO OI	241
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - PR	BR RJANRIO BN	149
Juízo de Órfãos e Ausentes da Segunda Vara	BR RJANRIO ZM	136
Serviço de Comunicações do Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO VV	121
Vara Cível do Rio de Janeiro, 1	BR RJANRIO CG	115
Relação do Rio de Janeiro	BR RJANRIO 84	112
Secretaria do Estado do Brasil	BR RJANRIO 86	112
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	67

---

<sup>2</sup> Fonte: SIAN

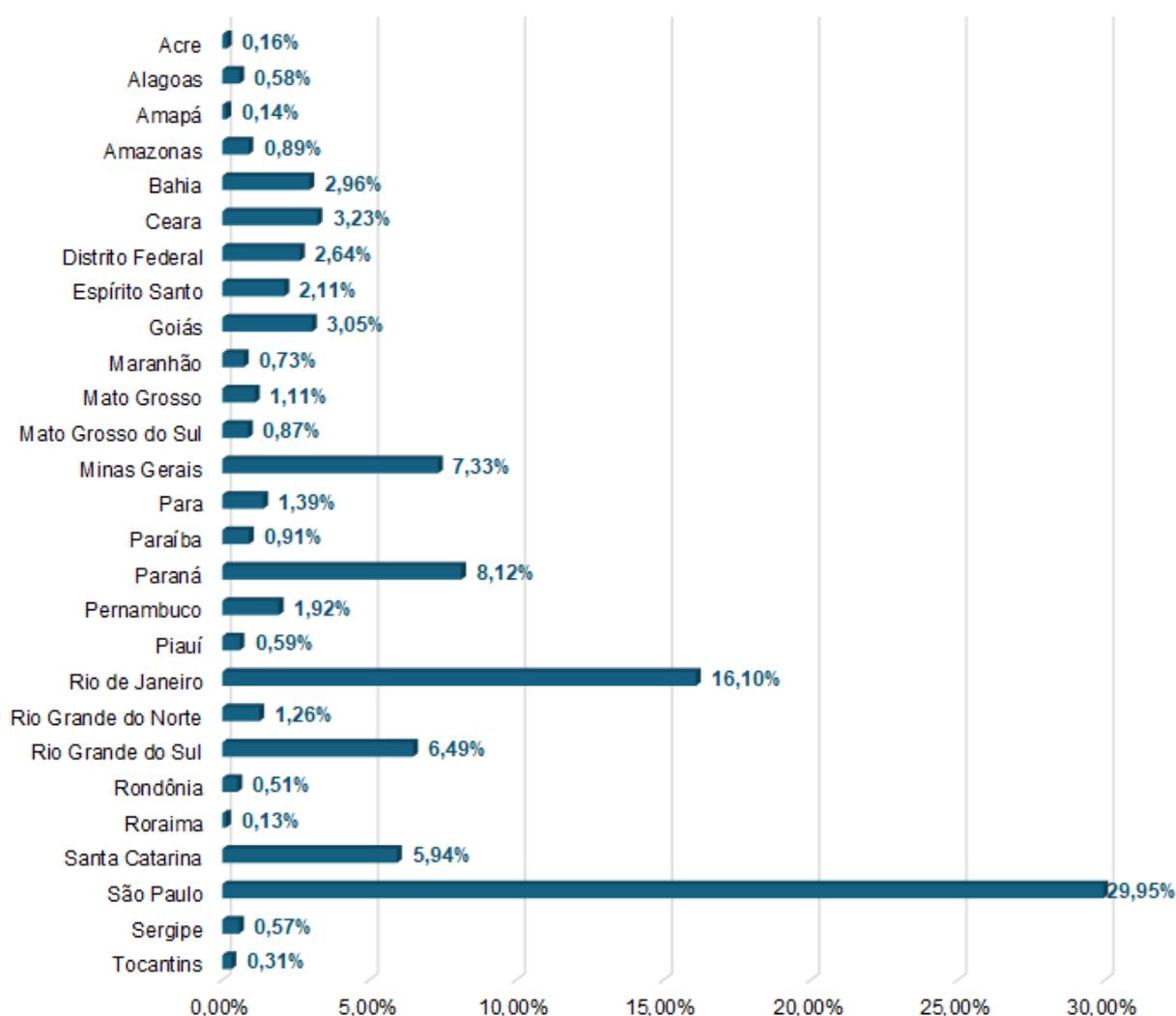
## ESTATÍSTICAS DE ACESSO

De abril a junho de 2024 foram realizados **1.491.689** acessos ao banco de dados SIAN, representando este número **84,58%** do total de acessos às bases de dados disponibilizadas no portal institucional, que somaram **1.763.636**.

A grande concentração de usuários que acessaram o SIAN no período é de brasileiros (91,5%), seguidos de portugueses (1,75%) e americanos (1,20%). As demais nacionalidades somam 5,55%.

Dentre os estados da Federação, os maiores acessos são de paulistas (29,95%), cariocas (16,10%) e paranaenses (8,12%).

### Acessos ao SIAN por Unidade da Federação<sup>3</sup>



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

<sup>3</sup> Fonte: Google Analytics

monitoramento da administração pública federal, onde são sistematizados atos legais (entre leis, decretos e portarias) que criaram, extinguíram, transformaram, organizaram e reorganizaram a estrutura e o funcionamento de órgãos da administração colonial, da administração central e da administração pública federal, do século XVI ao XX – e outras fontes sobre o acervo.

<b>Acesso aos sítios</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>
MAPA	44.973	32.632	15.103
Roteiro de fontes para a História Luso-Brasileira	29.920	16.401	14.164
O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira	29.405	16.004	13.767
Revista Acervo	23.388	22.296	19.216
Exposições Virtuais	6.461	2.408	1.588
Que República é essa?	1.455	1.467	1.098
MOW	1.182	823	733
Temas do Brasil Oitocentista	1.835	2.232	*
Semana Nacional de Arquivos	2.605	6.933	*
Prêmios Arquivo Nacional	2.249	2.135	*
Arquivo em Cartaz	168	136	*
<b>Total</b>	<b>252.475</b>	<b>222.491</b>	<b>65.669**</b>

(\*) Dados indisponíveis em virtude de queda no acesso pelo Serpro.

(\*\*) Totalização parcial;

## PESQUISA SOBRE A QUALIDADE NO ATENDIMENTO<sup>4</sup>

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 abril a junho, **300** 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, está disponível nova versão do questionário da Pesquisa, com opções para o atendimento presencial e o atendimento remoto. A nova versão pode ser acessada no endereço: <https://forms.gle/JXM9r2ndwJeQj2px8>

### Questionários processados

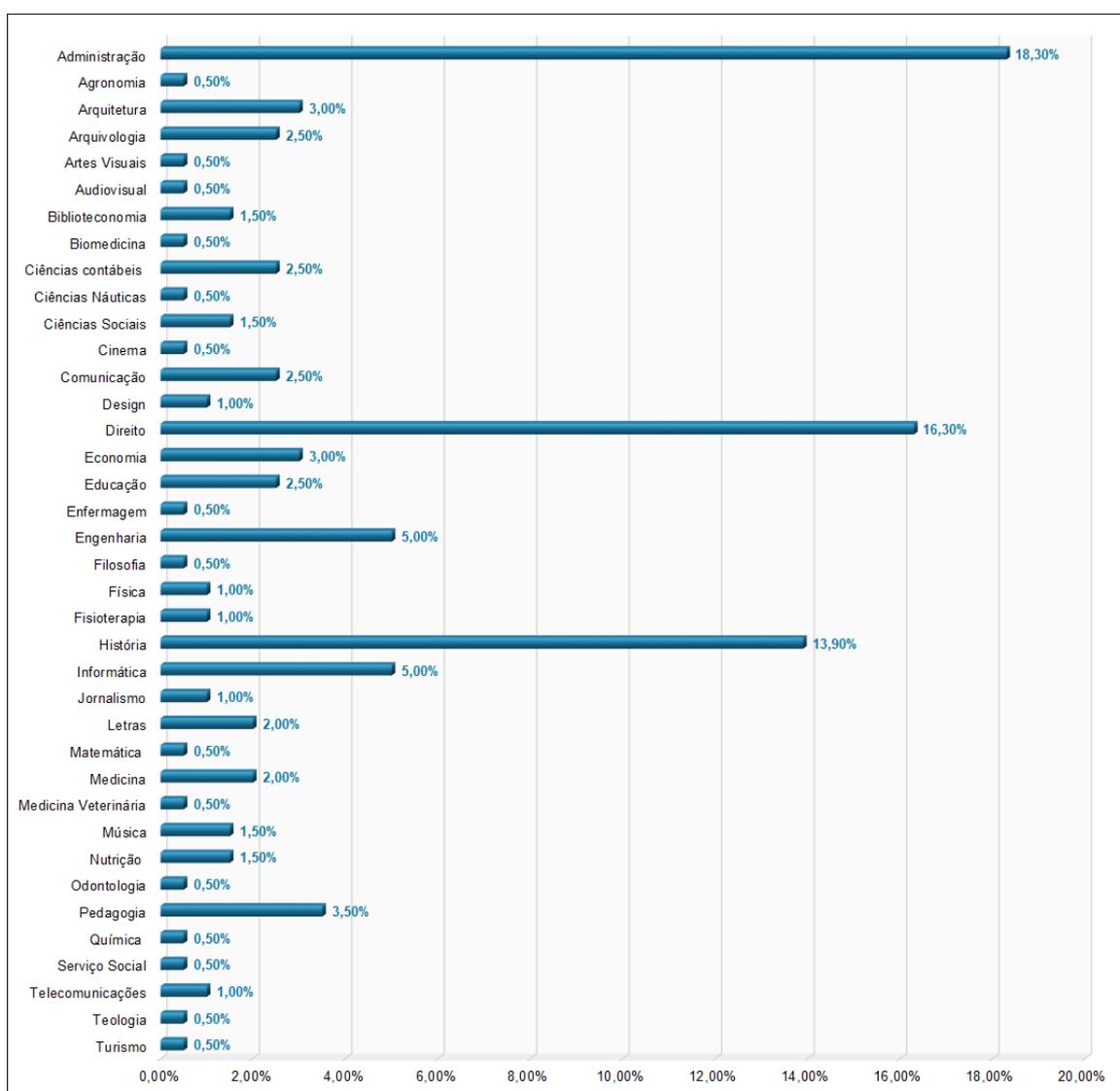
	Abril	Maió	Junho	Total
Impressos – Sede e DF	33	13	17	<b>63</b>
Online	86	76	75	<b>237</b>
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>89</b>	<b>92</b>	<b>300</b>

<sup>4</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

A maioria dos usuários que respondem à pesquisa estão pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez (64%). A maior incidência de formação acadêmica é em Administração (18,3%), Direito (16,3%) e História (13,9%). Conseqüentemente, é grande a incidência de formação superior (47%), seguida de pós-graduação (31%). Há usuários de nível médio (19%) e com ensino fundamental (2%); 1% não respondeu.

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.

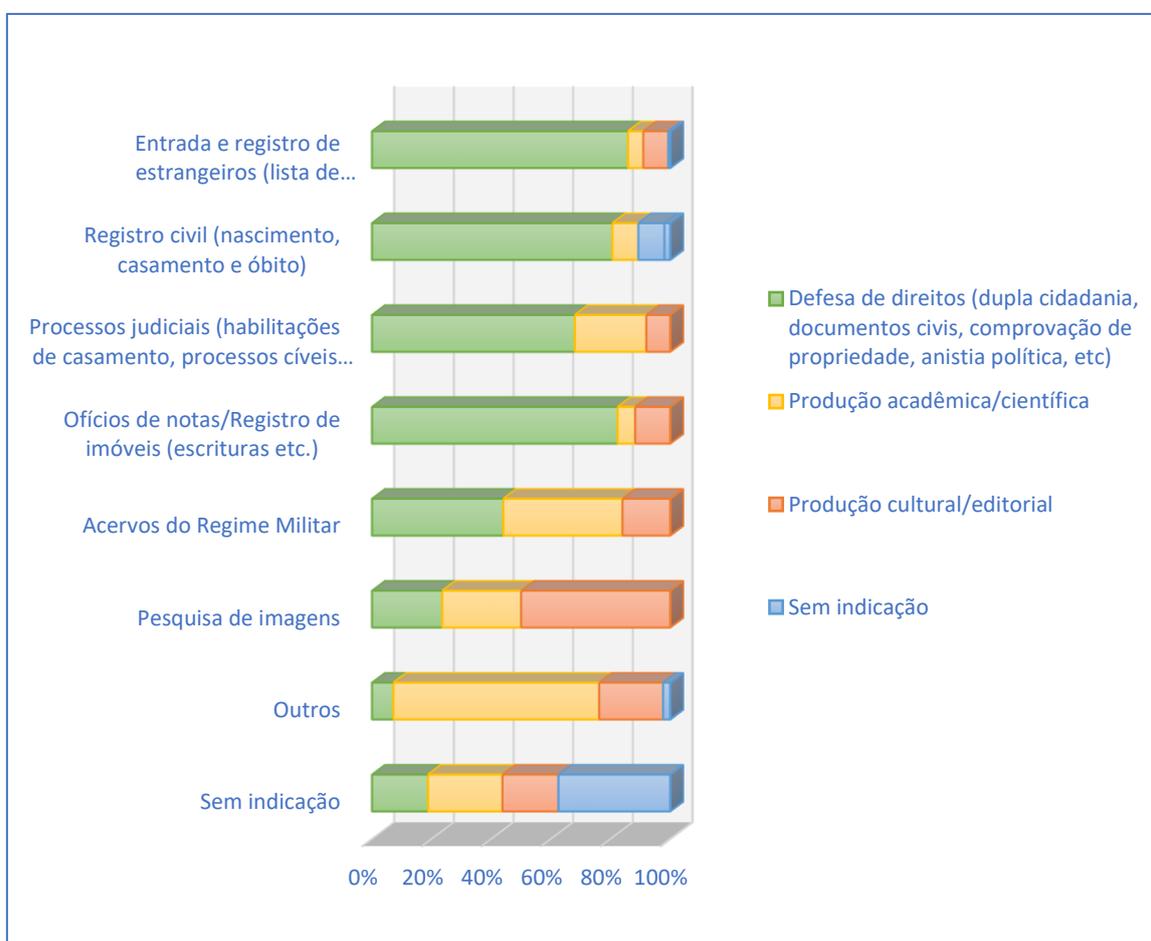


Boa parte dos respondentes (44,67%) conheceu o Arquivo Nacional por pesquisas na Internet. Os demais vieram por indicação de amigos, professores ou outras entidades, como Museu da Imigração ou cartórios.

## CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

Os usuários do Arquivo Nacional que responderam à Pesquisa têm preferência por realizar suas buscas no computador (51,67%) e não em inventários impressos (11%), mas muitos não têm preferência (30,33%). 64% dos respondentes têm como principal objetivo da pesquisa a Defesa de direitos e os temas mais demandados são Entrada e Registro de Estrangeiros (37,9%), Registro Civil (24,9%) e Outros (10,2%).

Na opção Outros, destacam-se os temas: OVNI's; acervo fotográfico do Correio da Manhã; acervo Rádio Mayrink Veiga; arquivos e relatórios da polícia e de autoridades sobre escravizados; Brasília, presença negra na cidade; Guerra do Paraguai; História da Arquitetura e Cidade de Maceió/AL; pesquisa sobre serviço de referência em arquivos; Segurança Nacional; povos indígenas.



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 (51,9%), apenas informações. Dentre os serviços solicitados estão cópia digital (28%), cópia em papel (15,7%), certidão probatória (3,7%) e transcrição paleográfica (0,7%).

## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

---

Os usuários que foram atendidos de maneira presencial (64,3%) avaliaram o atendimento na Recepção como ótimo (75,1%) e bom (16,1%); 5,2% o considerou regular e 3,6% ruim. Perguntados sobre o atendimento de referência, seja presencial ou remoto, 51% o considerou ótimo, 13% bom, 4% regular, 2,3% ruim e 29,7% não respondeu.

Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 32,6% os considerou ótimos, 34,3% bons, 9,7% regulares e 4% ruins; 19,7% não respondeu. Perguntados sobre o sucesso na busca de informações, 53,7% declararam ter conseguido o documento/informação solicitada, 17,3% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre como e/ou onde obtê-los e 18,7% não recebeu o documento/informação; 10,3% não respondeu.

O percentual de satisfação dos usuários com a pesquisa realizada é de 71% e o percentual de satisfação com o atendimento é de 84%, 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 55,67% dos participantes da Pesquisa. Destas respostas, resultaram os quantitativos a seguir:

NOTA <sup>5</sup>	LOCAL	SEGURANÇA	ACESSIBILIDADE	EQUIPAMENTOS	ILUMINAÇÃO	WI-FI
4	69,5%	51,2%	53,0%	62,4%	64,4%	63,0%
3	22,8%	27,8%	25,5%	22,9%	25,6%	21,7%
2	3,6%	14,8%	16,8%	10,2%	3,8%	8,0%
1	4,2%	6,2%	4,7%	4,5%	6,3%	7,2%

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:

- Alexandra Werneck da Silva – DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Andrea Margalho Mendes - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Claudio Teixeira da Silva - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Domicia Gomes - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Edilson da Silva Gomes - DPT/COACE/COCAC/DIAD
- Genilcia Cunha da Silva Guedes - DPT/COACE/COCAC/DIAP

---

<sup>5</sup> 4 para Ótimo, 3 para Bom, 2 para Regular e 1 para Ruim

- Helba Maria da Silva Mattos Porto de Oliveira - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- João Vitor Alves dos Santos – SUREG/CPAGE/DIACE
- Mariana Lambert Passos Rocha - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Aldeia Duarte - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Cavaliere Mourelle - DPT/COACE/COCAC/DIAP
- Rodrigo Cordeiro Santiago Ramos - DPT/COACE/COCAC/DIAD

Receberam ainda agradecimentos nominais o assessor técnico da Coordenação-geral de Comunicação, José Marcio Batista Rangel, e o chefe do Serviço de Paleografia da Coordenação de Documentos Escritos da DPT/COPRA, Leonardo Augusto Silva Fontes.

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

---

- Funcionária preparada para informar e dedicada a prestar informação dando o seu melhor.
- O site não é intuitivo, principalmente para os leigos
- Fui muito bem atendido pela sra. Alexandra, que me atendeu após o seu horário. [ass.]
- Estou muito satisfeito pelo atendimento de todos os funcionários do Arquivo Nacional. Todos foram de um profissionalismo exemplar.
- Muito bom, fiquei bem satisfeito com o atendimento, da recepção à pesquisa.
- Os atendentes foram super cordiais e solícitos. Sempre proativos, nos instruíram da melhor forma possível para o êxito. [ass.]
- Quero registrar o excelente atendimento da profissional dona Helba. Também agradeço o serviço da Recepção pela educação e gentileza que me foi dedicado.
- Gostei muito do atendimento. Os funcionários são bem-informados e resolveram as minhas dúvidas. Vale ressaltar o bom atendimento. [ass.]
- Fiquei encantado com o atendimento, comecei pela telefonista super atenciosa, informando detalhadamente tudo que precisava (nota 10). A recepção muito atenciosa. Fiquei supersatisfeito com todo o carinho dado pela atendente Andrea (maravilhosa).
- A bancada de atendimento – manhã e tarde – se destaca no Arquivo Nacional. São funcionários – tanto os mais antigos como aqueles mais jovens – altamente qualificados. Os estudantes de graduação têm à sua disposição: atenção, qualidade, conhecimento técnico e informação.
- Fiquei feliz em receber a luz que precisava pra vir no lugar certo, e ser atendida com muita dedicação! Muito obrigada a todos! Fiquem com Deus!
- Poderia haver mais privacidade no atendimento.
- Atendimento da recepção excelente, as moças são muito simpáticas, senti falta de um acolhimento no balcão. Em si, na hora de ser atendido, porém, ela me orientou [sobre] o que fazer de maneira adequada.
- Fui otimamente atendida. Obrigada. [ass.]
- Tentei acessar o Sian, mas não consegui.
- Gratidão!!!
- O funcionário Rodrigo, com sua simpatia e eficiência.
- No wi-fi for guest. José Marcio Rangel, Leonardo Augusto Silva Fontes, Rodrigo Aldeia Duarte. Thank you so much to those people! Help me looking for my history!
- Desde o atendimento na chegada ao atendimento na pesquisa foi tudo de excelente qualidade.

- Atendente Helba maravilhosa. Incansável para ajudar e nos dar a melhor forma de pesquisa. Está de parabéns.
- Atendimento muito gentil e orientador da Andrea.
- Excelente atendimento, é o melhor Arquivo do Brasil. [ass]
- Bom atendimento, mas não achei os documentos que precisava e a pessoa que me ajudou também não sabia exatamente se existem ou não os documentos sobre Brasília no Arquivo, mas me refiro ao Arquivo Público do DF.
- Parabenizo pelo ótimo serviço disponível online e agradeço muito por emitirem a certidão de desembarque que eu precisava para meu processo de cidadania espanhola.
- Agradeço a agilidade no atendimento, serviço extremamente eficiente, e atendentes profissionais, recomendarei a todos que precisem o vosso serviço.
- Atendente superatenciosa
- Foi muito rico e surpreendente encontrar os nomes dos meus ancestrais que vieram da Espanha, parabéns!!!
- O tempo para a conclusão da solicitação foi longo. Mas fiquei satisfeita. Obrigada.
- Exige acesso a dados pessoais na base de dados. A maior parte dos países não fazem isso. Além disto, demoram imenso tempo a validar o email de registo e se pedimos apoio, nem se dignam a responder. Mal serviço para o país.
- Não consigo acessar o acervo da hospedaria ilha das flores a dias!
- A atendente Mariana foi de um profissionalismo excepcional! 1000 para seu atendimento! Excelente!
- Não tenho nada a reclamar
- Tentei atendimento virtual, mas após inúmeras tentativas de acesso via gov.br, desisti pois o sistema não vai à frente
- Não fiz pesquisa presencial. Não se consegue acessar o SIAN. Entro com o GOV. BR e nada acontece.
- O site está fora do ar há 2 dias. Não é possível efetuar o login através do gov.br. Poderiam verificar o que está ocorrendo por gentileza?
- Ainda não tive atendimento algum, como posso avaliar?
- Não consegui acessar para fazer a pesquisa on-line.
- Não estou conseguindo acessar de jeito nenhum o site do SIAN para consulta de listas de desembarques de imigrantes italianos no Rio de Janeiro. Solicito, por gentileza, orientações em como proceder
- As últimas perguntas não tenho como opinar ainda

- Não pretendo atendimento presencial, mas não consigo acessar o SIAN e fazer as pesquisas que preciso, apesar de ser regularmente cadastrada no "gov.br"
- Obrigado
- Quero saber minha origem
- Não consigo acessar o SIAN pelo computador.
- Ainda não utilizei.
- Muito bom mesmo
- Excelente e rápido
- Fui atendida por telefone, e muito bem orientada consegui obter a documentação que necessito.
- Entrei em contato por telefone, sendo muito bem atendida pelo Sr. Rodrigo C. S. Ramos da pesquisa à distância que me esclareceu minhas dúvidas, me orientou e me forneceu subsídios para a minha pesquisa. Ele foi muito atencioso, prestativo e profissional.
- Foi remoto pela plataforma, mas excelente atendimento.
- Atendimento de excelência. Técnico muito atencioso, prestativo e educado. Profissionais desse tipo contribuem muito para uma boa imagem da instituição Arquivo Nacional. Por mais profissionais assim.
- Sem comentários
- Regular
- Nunca fiz atendimento presencial, sempre online
- Opção de buscar árvore genealógica.
- Por enquanto não usei o serviço.
- Serviço funciona parabéns
- Boa noite! Solicitei pelo Atendimento a distância, do Arquivo Nacional, a Habilitação de Casamento de meu bisavô (nascido na Espanha), que morava à época, na rua Teixeira Junior, em São Cristóvão, Rio de Janeiro-RJ; ele se casou no Brasil, em 24/03/1909. E, hoje, o cartório que se encontra arquivado o Livro de Registro, é o 8º RCPN, localizado no bairro da Tijuca, Rio de Janeiro-RJ, que informou que não tem mais os documentos solicitados para a Habilitação do Casamento. Esses documentos são importantes para mim; pois, busco o local onde nasceu meu bisavô na Espanha, para tirar minha cidadania. Ao solicitar a busca no Arquivo Nacional, entendi que a resposta negativa deste órgão, foi muito rápida, e não houve uma pesquisa mais profunda. O mesmo, informou que houve uma procura rápida dos nomes informados na base de dados, como consta na resposta enviada pelo Atendimento a distância. Gostaria que fosse feita uma nova pesquisa mais aprofundada. Abaixo, segue os nomes de meus bisavós.

BISAVÔ: JOSÉ MARTINS COUTO;

BISAVÓ: DOLORES SOARES (COUTO);

DATA DE CASAMENTO: 24/03/1909;

LOCAL: RIO DE JANEIRO-RJ; e

8°RCPN, Tijuca, RJ, RJ: LIVRO B-00019, FOLHA 27V, NÚMERO DE ORDEM 60.

Att [ass.]

Muito obrigada pela atenção e um grande abraço a todos da equipe do Arquivo Nacional!!

- estabelecer prazo de entrega no atendimento e reavaliar processos para reduzi-lo,
- tudo ótimo! Muita informação encontrada em um único documento. Obrigada
- Percebi um misto de antipatia com impaciência. Me interrompeu quando eu estava falando e depois me perguntou justamente o que eu ia dizer. Nenhuma cordialidade. Pela primeira vez foi péssimo. No mais, tudo aqui é bom conforme postei no Google Maps. (28/05/2024)
- A gestão do Arquivo Nacional está sempre preparada de forma eficaz para os atendimentos e com eficiência nos serviços.
- Ótimo atendimento
- Foi ótimo!
- Me surpreendi pelo atendimento, estou muito satisfeita e muito elogio pelo trabalho feito por estes profissionais.
- Atendimento rápido, cortês e preciso.
- Como não pude agendar a visita (não sabia que havia a necessidade) só pude visitar algumas partes, o que é triste pois gostaria de ter explorado tudo. Aparentemente a visita/agendamento tem que ser feita com 10 dias de antecedência, o que dificulta para quem não sabia destas burocracias.
- Ótimo atendimento dos funcionários.
- Fui muito bem recebido, da Recepção ao Atendimento. Nota 10!
- O atendimento [no DF] foi rápido, esclarecedor e acolhedor. Equipe excelente e proativa, o que nos incentiva a pesquisar mais e melhor. Parabéns! O material digitalizado e disponível no SIAN também está muito bom e facilita demais o nosso trabalho.
- Fui muito bem atendida e orientada pelo funcionário Rodrigo
- Ótimo adorei o Rodrigo
- A pesquisa nos Fundos não é muito clara, existem Instrumentos de Pesquisa não digitalizados, o cruzamento com os organogramas é confuso, e é terrível que os documentos do GIFI não tenham identificação do que realmente se tratam. Os funcionários são muito gentis e atenciosos. As funcionárias terceirizadas na recepção são muito gentis também. A Sala de consulta está com a maioria das luminárias quebradas - Por favor, substituam! Seria maravilhoso se vocês colocassem uma máquina de café/capuccino na entrada, que

podéssemos pagar pelo café. Para quem fica o dia ou uma boa parte dele no Arquivo é fundamental.

- Seria interessante promover cursos para os utilizadores do SIAN para utilização correta da plataforma
- Costumo solicitar as certidões no site, nunca fiz pesquisa presencial. O tempo de resposta já foi muito melhor, no máximo 10 dias. Hoje demora muito, tem prejudicado o envio de solicitações de cidadania.
- Atendimento excepcional tanto na recepção quanto pelos zelosos funcionários
- desejo expressar meu profundo respeito ao Rodrigo C. S. Ramos, Assessor técnico especializado, por sua atenção/iniciativa/conhecimento e destacar suas virtudes demonstradas de excelente profissional, quando em contacto telefônico e depois por e-mail, orientou-me em todas dúvidas que eu tinha.  
aqui desde Piracicaba-SP deixo um grande abraço [ass.]  
A sala de consulta necessita de novas cadeiras e luminárias. Muitas estão quebradas e não são mais ajustáveis.
- O site é péssimo, para entrar no Sian é um sacrifício, dá erro de senha toda vez q tento entrar
- Estou gostando do site
- Estou gostando do site
- Muito bem atendida pelo Rodrigo
- Utilizei apenas o serviço virtual. O atendimento foi preciso. No entanto, precisa ser melhorado no sentido de feedbacks, há demora para dar respostas e muitas vezes não sabemos se o processo está em andamento, se nossas mensagens chegaram e foram lidas, se o sistema está funcionando ou não. O feedback não precisa ser instantâneo, mas acredito que não deva ser automatizado também. Acho que pelo menos deveria haver uma mensagem dizendo "recebemos sua demanda e estamos trabalhando nisso". Minha segunda demanda demorou mais de dois meses para ser respondida. O trabalho foi fenomenal, os documentos foram encontrados, mas durante mais de 2 meses eu não sabia se estavam ou não trabalhando nisso, se ao menos tinham lido meu pedido. Acho que esse é o principal ponto a melhorar, pois de restante a equipe e todos estão de parabéns pelo excelente serviço.
- O site não funciona, não consigo acessar com meu login
- O Sistema não abre, colocamos a senha e ele não abre. Simples assim.
- Eu ainda não fiz nenhuma pesquisa
- Antes não era cobrado, e o problema é ter que pagar somente no banco do Brasil, dificulta muito.....
- Nunca fiz pesquisa de forma presencial, portanto não tenho opinião
- rever processos para agilizar a entrega

- Funcionário Rodrigo C. S. Ramos foi excelente em meu atendimento. Parabéns pelo serviço que ele presta. Muito bom!
- O trabalho de vocês é EXCELENTE. Muito obrigado mesmo. Minha única sugestão é deixar a plataforma de pesquisa um pouco mais evidente. Demorei um pouco para chegar até ela. No mais, parabéns! =)
- O acesso pelo gov.br não está ok - retorna msg de "Pedido proibido por regras administrativas"
- Sempre solícitos
- No entiendo el idioma, y no solucioné lo que necesito, gracias por su ayuda
- Muito bem atendido
- Comparando os dois prontuários que foram postados por meio digital, calculo que o relativo ao meu avô poderia estar incompleto, eis que nele há nove folhas enquanto da minha avó dezenove. Se possível, para não restar dúvida, gostaria que me esclarecessem. Gratidão por tudo e meus parabéns pelo trabalho que chega nos emocionar.
- I atendimento foi ótimo
- Atendimento excelente por todos os funcionários sou muito grato a eles, obrigado, sei que as portas estarão abertas para uma próxima volta obrigado...
- Muito bom! Parabéns pelo trabalho, é essencial preservar documentos e a memória do país. Muito legal o sistema e site de vocês! 10
- Grato aos Serviços do Arquivo Nacional, por seu papel fundamental na preservação de arquivos que é nossa história. O atendimento via online foi dado de maneira adequada e muito me ajudou na minha pesquisa. Infelizmente, devido à falta de maquinário não foi possível a digitalização dos documentos que solicitei. Mas estarei no aguardo. Desde já, agradecido pelo sistema de atendimento à distância e de todos os técnicos que me ajudaram.
- Pessoal muito bem preparado e cordial
- Deve melhora só um pouco
- Apesar de não encontrar o que gostaria, me foi dado sugestões de outras pesquisas, além de ser um tipo de registro que eu só tinha conhecimento do nome, não de como era feito, recebi uma explicação clara e objetiva, sanando minhas dúvidas.
- Achei excelente o atendimento de forma on-line que recebi. Todos foram bem atenciosos com respostas em tempo hábil e bem explicativas
- Achei a atualização do processo algo demorada, imagino que haja bastante demanda mas o resultado foi fantástico! Pretendo seguir pesquisando no Arquivo Nacional!
- Recebi atendimento também on-line por conta de problema na minha senha e login e foi excelente!

- Muito resolutivo! Agradeço aos profissionais que me auxiliaram
- Não consegui ter acesso a conta que abri.
- Solicitei a pesquisa pelo site. Muito confuso o sistema. Muito confuso também a mentira que elas são respondidas. Você precisa abrir nova solicitação apenas para responder um comentário do atendente. O diálogo deveria ser direto, na mesma conversa já aberta. Bastante tempo depois recebi uma enxurrada de notificações sobre o atendimento 2024S1768. Em poucos minutos (ou segundos) o caso foi encerrado, reaberto, "encontrado com a certidão em anexo" (não veio a certidão em anexo), "não encontrado", finalizado. Tudo muito confuso.
- Peço a gentileza de levar meu agradecimento à Edilson Silva e Domicia Gomes pelo bom atendimento virtual.
- [ass.]
- Faltou um cafezinho.
- Fomos muito bem atendidos
- Excelente atendimento, cordialidade, informações passadas, fantástico o ambiente também.
- Parabéns para todos da equipe.
- Parabéns para o atendimento, fizeram tudo para que eu sáísse daqui bem orientada. Parabéns pela equipe. Atendimento humanizado. ♥
- Ótimo atendimento ao público
- Quero agradecer a todos, desde a Recepção até o Atendimento pela atenção e orientações. Muito grata. [rubrica]
- Quanta gentileza, quanta presteza. São profissionais do mais alto gabarito. Gostaria muito que outros órgãos da Administração pública tivessem tamanha atenção. Obrigado. [ass.]
- Atendimento espetacular, ótimo, muito bom. [rubrica]
- Muito bom, superou todas as expectativas. [rubrica]
- Fui muito bem atendida pelo servidor [do DF] João Vitor Alves dos Santos.
- Compareci apenas uma vez presencialmente. Nos demais o atendimento foi "on line". Sempre me sinto bem atendida. Agradeço muito.
- Na acessibilidade embora eu não utilizo eu não observei. Eu subi pelas escadas da frente principal como trabalho com pessoas com deficiência me chamou a atenção mas tbm não perguntei se existia outras entradas
- Muito bem atendido, com vasto conhecimento
- Rodrigo foi muito atencioso e nos ajudou muito
- Ótimo

- ok
- Muito obrigada à equipe. Fomos maravilhosamente atendidos!
- demora, e fizeram pesquisa parcial
- O ANRJ precisa, com certa urgência, melhorar a maneira pela qual as recepcionistas lidam com os consulentes que chegam à portaria do Campo de Santana. A colocação de pessoas sem o perfil desejado para atender ao público faz com que a falta de cordialidade, educação e urbanidade se reflitam no atendimento que uma ou outra recepcionista dá ao pesquisador. Já vi recepcionistas lanchando na hora do expediente e lendo durante o horário do expediente. Se por um acaso, no ato do recrutamento, fosse explicado a quem trabalha na recepção que o AN é o maior arquivo da América Latina, talvez o nível das pessoas postas nessa colocação melhorasse. Quero deixar claro aqui que a crítica que faço não tem nada a ver com as seguintes recepcionistas: Ana Lídia, Luciene e Neuzira.
- Eduardo Cavalcante.
- Estou desapontado, pois não consigo efetuar meu registro para proceder com as pesquisas.
- Agradeço imensamente a receptividade e disponibilidade de Rodrigo, por quem fui atendida! Grata demais!
- Fui muito bem atendida pela atendente Gê. Nota-se que trabalha com vontade de ajudar o próximo.
- Atendente Claudio foi muito atencioso na minha pesquisa, a minha experiência no arquivo nacional foi muito satisfatória. Obrigada!
- O atendimento foi excepcional! A funcionária da Divisão de Atendimento Presencial foi extremamente solícita e simpática, me auxiliando e me orientando até mesmo após o fim do horário de atendimento ao público.
- O atendente me deu uma resposta que vai me ajudar a obter o que preciso e encerrou a minha solicitação. o ideal seria eu poder responder e a gente continuar o atendimento ali mesmo - mais interação.
- Nunca fui tão bem atendido em uma instituição do governo. Parabéns à pessoa que me atendeu, Sr. Cláudio. Atencioso, educado e paciente.
- Atendente atenciosa fez uma tentativa que não obteve sucesso, mas atendeu prontamente a solicitação e reencaminhou o problema ao setor competente
- Excelente, acho que as pessoas deveriam saber mais sobre esse Excelente serviço
- Muito bem atendido pela equipe do Arquivo Nacional. Como sugestão, aconselharia mais publicações (físicas e digitais) que apresentem e detalhem ao público geral as coleções e fundos sob guarda do Arquivo Nacional.
- Esta pesquisa foi muito rápida

- Sem comentários
- Atendimento muito prestativo.
- Melhor atendimento que tive do governo até hoje, parabéns à equipe.
- Sugiro que seja implementado um índice abrangente de todos os imigrantes com Prontuários de Estrangeiros (RNE), pois tal medida facilitaria significativamente o trabalho dos Agentes do Arquivo Nacional e melhoraria o acesso à informação. Tenho familiares que, estou certo, possuem RNE, mas que não foram encontrados até o momento.
- Parabéns.
- Na realidade, gostaria de reabrir a solicitação, pois, apesar de ter anexado os documentos corretos, mencionei de forma equivocada o nome da pessoa objeto da pesquisa. O correto é Adelino da Silva e não Adelino José.
- RÁDIO
- Excelente
- Só achei que demorou um pouco a mais do que eu esperava, mas me deram justificativa para ela. E eu agradeço imensamente por esse trabalho, pois através dele estou conseguindo informações dos meus antepassados o qual não conhecia.
- Demora-se muito para obter uma resposta e não consegui baixar o resultado da busca. Fui orientado a enviar e-mail.
- Respostas do processo on-line foram claras e rápidas. A atenção à solicitação foi excelente! Extremamente satisfeita com o atendimento! Muito obrigada.
- No realice consulta presencial
- Genilcia foi muito atenciosa. Ótimo atendimento
- Estou em fase de pesquisa para obter os dados necessários para fins de recurso.
- Me surpreendeu a rapidez do atendimento em todos o processo. Muito obrigado pela eficiência.
- Agradecimento a Mariana pela ajuda que me deu.
- Fui muito bem atendida e consegui as informações que buscava. Os funcionários me receberam de forma muito educada e prestativa.
- Poderiam permitir o acesso de lapiseiras com grafite forte pois os lápis à disposição têm um grafite muito fraco produzindo uma escrita com a cor fraca prejudicando a leitura de quem tem problemas de visão.
- Atendimento de excelência.

- Eu solicitei o prontuário com número de RNE e mesmo assim não foi possível encontrar nenhum arquivo. Se ele apresenta este número, haverá sim um prontuário. Fiquei insatisfeito pelo retorno prestado.
- eu achei tudo certo, me confundi com o anexo para a entrega do material, mas depois me localizei e estava tudo certo.