

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

# O QUE O ARQUIVO PÚBLICO FAZ POR VOCÊ

Em atendimento ao Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Governo do Distrito Federal, o Arquivo Público apresenta este documento, que ratifica o compromisso institucional com a busca contínua pela excelência no atendimento ao usuário. Isso, com o objetivo de facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular a participação no monitoramento destes serviços, permitindo o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Por meio deste documento busca-se divulgar os compromissos assumidos com os usuários dos serviços prestados pelo ArPDF, no que diz respeito ao estabelecimento de políticas, procedimentos, sistemas, normas e práticas que levem os produtores de documentos a criar e manter documentos arquivísticos preserváveis e acessíveis, a fim de que seja possível a preservação das informações neles contidas, bem assim quanto ao uso da informação arquivística, produzida, recebida, utilizada e conservada, tudo isso a fim de fornecer aos usuários dos serviços do Arquivo Público, o acesso facilitado e simplificado à memória do Distrito Federal.

## SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA

## SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA

### O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

### Tipos de demandas



O que **NÃO** é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:

- \* Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.
- \* Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

### Canais de atendimento



Central 162

[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)

Presencial

De segunda a sexta das 7h às 21h  
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h

\*Ligação gratuita para telefone fixo.

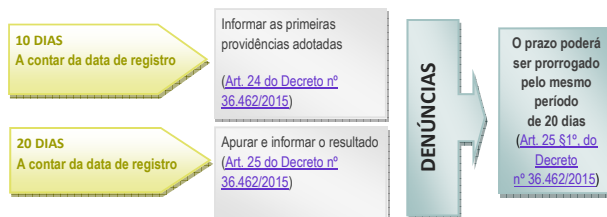
\*\*Não recebe ligação de aparelho celular.

De segunda a sexta  
das 8h às 12h e das 14h às 18h

SGO Quadra 05 Lote 23

Asa Norte

### Prazos



### Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

#### Requisitos

- ⇒ NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- ⇒ QUANDO ocorreu o fato
- ⇒ ONDE ocorreu o fato
- ⇒ Quem pode TESTEMUNHAR
- ⇒ Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

# SERVIÇOS PARA VOCÊ OUVIDORIA

## Registro identificado

- ⇒ Apresentação do documento Cadastro de Pessoa Física - CPF.
- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015](#).

## Registro anônimo

- ⇒ Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

## Normas e Regulamentações

- ✓ Lei nº 4.896/2012 – [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei\\_4896\\_31\\_07\\_2012.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html)
- ✓ Decreto nº 36.462/2015 – [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto\\_36462\\_23\\_04\\_2015.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html)
- ✓ Instrução Normativa nº 01/2017 - [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru\\_o\\_Normativa\\_1\\_05\\_05\\_2017.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html)

5

# SERVIÇOS PARA VOCÊ - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

## Tipos de informações



## Requisitos

O pedido de acesso deverá conter:

- ✓ Nome do requerente.
- ✓ Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ✓ Especificação, de forma clara e precisa da informação requerida.
- ✓ Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

## Importante

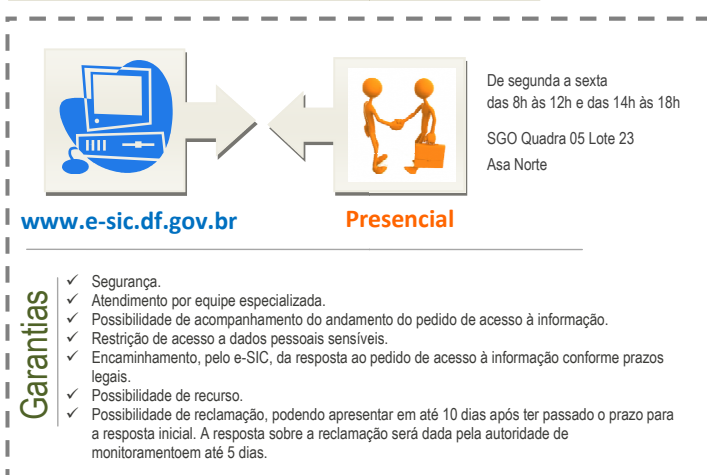
Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

6

# SERVIÇOS PARA VOCÊ SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

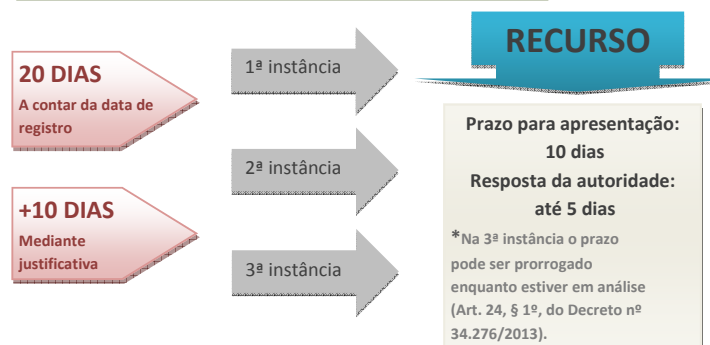
# SERVIÇOS PARA VOCÊ SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

## Canais de atendimento



7

## Prazos



# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## Orientações Técnicas

Atendimento às solicitações de orientações técnicas formuladas pelos Órgãos e Entidades do Governo do Distrito Federal quanto aos procedimentos, normas e legislação que regem a gestão de documentos de arquivo no âmbito do DF.

<b>Como Acessar o Serviço</b>	As solicitações de Orientações Técnicas devem ser formuladas por meio de documento oficial da instituição interessada e encaminhadas ao ArPDF pelas vias formais de envio (SEI, Malote).
<b>Quem pode acessar os Serviços</b>	Autoridades máximas ou responsáveis pela unidade setorial de arquivo dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.
<b>Horário de Atendimento ao Público</b>	De Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, conforme o horário de funcionamento do Órgão, exceto feriados e pontos facultativos.
<b>Prazos de Atendimento</b>	Todas as solicitações serão atendidas conforme a disponibilidade da agenda institucional do Arquivo Público, mediante contato com a entidade solicitante.
<b>Custos do Serviço</b>	Os serviços prestados pelo Arquivo Público são gratuitos, devendo o interessado fornecer subsídios necessários à realização da visita, tais como designação de responsável pelo atendimento aos representantes do ArPDF designados para a visita.

9

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## Visitas Técnicas às Dependências do ArPDF

Atendimento às solicitações de visitas técnicas formuladas pelos Órgãos e Entidades do Governo do Distrito Federal para obtenção de conhecimento quanto aos procedimentos, normas e legislação que regem a gestão de documentos ou de tratamento e preservação de acervos arquivísticos no âmbito do DF.

<b>Como Acessar o Serviço</b>	As solicitações de Visitas Técnicas devem ser formuladas por e-mail ( <a href="mailto:arquivopublico@arpdf.df.gov.br">arquivopublico@arpdf.df.gov.br</a> ).
<b>Quem pode acessar os Serviços</b>	Grupos de servidores dos órgãos do GDF, Estudantes e Professores Universitários ou de Cursos Técnicos.
<b>Horário de Atendimento ao Público</b>	De Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, conforme o horário de funcionamento do e disponibilidade de agenda institucional do Órgão, exceto feriados e pontos facultativos. Horários alternativos para as visitas podem ser negociados em caráter excepcional, e de acordo com a agenda e disponibilidade do ArPDF.
<b>Prazos de Atendimento</b>	Todas as solicitações serão atendidas por ordem de chegada, em até 20 dias contados do recebimento do pedido, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e o Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013, que a regulamenta no Distrito Federal.

10

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## Consultas ao Acervo Permanente

Atendimento às solicitações de informação sobre o acervo recolhido e custodiado pelo Arquivo Público do Distrito Federal e fornecimento de cópias de documentos em suporte digital.

<b>Como Acessar o Serviço</b>	As solicitações de consulta ao acervo podem ser formuladas pessoalmente ou à distância (por e-mail – <a href="mailto:arpdfatendimento@gmail.com">arpdfatendimento@gmail.com</a> )
<b>Quem pode acessar os Serviços</b>	Pessoas físicas e jurídicas, públicas e privadas, nacionais e estrangeiras.
<b>Tipos de Acervo</b>	Textual, Documentos em Grandes Formatos, (plantas de arquitetura, mapas, fotografuras, cartazes), Coleção Documentos Goyaz, Fotográfico, Sonoro, Audiovisual e Bibliográfico.
<b>Requisitos para Atendimento</b>	O atendimento se dará de forma diferenciada, a depender do meio utilizado pelo usuário para realizar sua consulta (e-mail ou presencial). Em qualquer das modalidades de atendimento, o pedido será registrado em formulário próprio a ser fornecido pelo Arquivo Público do DF. A solicitação deverá ser apresentada de forma objetiva, a fim de facilitar a compreensão do que está sendo requerido e reduzir o tempo de resposta.
<b>Horário de Atendimento ao Público</b>	De Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados e pontos facultativos. O horário de atendimento é ininterrupto, funcionando, inclusive, no horário de almoço (das 12h às 14h).
<b>Prazos de Atendimento</b>	Todas as solicitações serão atendidas por ordem de chegada, em até 20 dias contados do recebimento do pedido, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e o Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013, que a regulamenta no Distrito Federal. Serão respeitadas as prioridades legais para maiores de 60 anos, gestantes e portadores de necessidades especiais.

11

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

<b>Atendimento à Distância</b>	O atendimento a distância será realizado por meio de pedidos formulados via e-mail e deverá conter todos os dados de identificação do requerente, tais como: nome completo, documento de identificação, telefone, correio eletrônico e endereço. Quando do recebimento das solicitações pelas mencionadas vias, será enviado ao usuário, para preenchimento, formulário próprio do ArPDF, para atendimento da demanda. A confirmação de recebimento das solicitações ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do seu recebimento, e poderá ser feita via e-mail ou telefone.
<b>Atendimento Presencial</b>	O interessado deverá preencher formulário institucional com todas as informações relativas à consulta que deseja realizar e terá acesso aos instrumentos de pesquisa do ArPDF (guias, inventários, repertórios, quadros de arranjo e outros), ao acervo disponível em meio digital, bem assim às orientações necessárias para a localização das informações de seu interesse.
<b>Consultas Probatório-Trabalhistas</b>	Quando se tratar de pedido de certidão de tempo de serviço ou outras demandas probatório-trabalhistas relativas aos empregados de empresas responsáveis por obras no período da construção de Brasília, o formulário de atendimento será preenchido pelo interessado ou seu procurador legalmente constituído. Neste último caso, deverá ser apresentada procuração, que ficará arquivada no ArPDF juntamente com o pedido de atendimento.
<b>Formas de Consulta aos Documentos</b>	No setor de atendimento, os usuários poderão utilizar os seguintes meios de consulta: 1. Instrumentos de Pesquisa do ArPDF (Guias, Catálogos, Inventários, Repertórios e Quadros de Arranjo), e 2. Arquivos Digitais.
<b>Formas de Reprodução dos Documentos</b>	1. Cópia Digital do Documento original (feita ou fornecida pelo ArPDF), e 2. Foto feita com máquina fotográfica do Pesquisador (sem Flash). As reproduções de documentos serão feitas nas dependências do ArPDF e o usuário deverá fornecer o suporte para armazenamento dos dados (Pen Drive, HD externo, etc.). O ArPDF reserva-se o direito de limitar e/ou negar os pedidos de reprodução de documentos, considerando o volume solicitado, aspectos legais do uso da documentação, os riscos para a preservação ou possíveis danos que a reprodução possa provocar nos originais, caso estes não estejam digitalizados.

<b>Manuseio dos Documentos</b>	<p>Os documentos originais que estejam reproduzidos em meio digital serão acessados somente nesse formato.</p> <p>Em regra, o manuseio dos acervos originais e de documentos em processo de organização e restauro é realizado pela Equipe Técnica do ArPDF, entretanto, quando o item documental do qual o usuário necessitar não estiver disponível em meio digital, o ArPDF dará acesso ao original e, posteriormente, dentro do prazo de atendimento, providenciará sua disponibilização em meio eletrônico.</p>
--------------------------------	--

## Normas e Regulamentações

- ✓ A Legislação Arquivística do Distrito Federal pode ser encontrada no

link: <http://www.arpdf.df.gov.br/noticias/item/2241-legisla%C3%A7%C3%A3o-arq-do-df.htm>

Atualizada em 14/09/2017.



[www.arpdf.df.gov.br](http://www.arpdf.df.gov.br)



61 3361-1454/3361-7739



Setor de Garagens Oficiais Norte  
SGON Quadra 05 Lote 23  
CEP: 70610-600 – Brasília/DF.

Arquivo Público  
do Distrito Federal



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

[www.arpdf.df.gov.br](http://www.arpdf.df.gov.br)