

Carta de Serviços ao Cidadão

Arquivo Nacional



Carta de Serviços ao Cidadão

Arquivo Nacional

Presidenta da República **Dilma Rousseff**

Ministro da Justiça **Wellington César Lima e Silva**

Diretor-Geral do Arquivo Nacional **José Ricardo Marques**

Coordenadora-Geral de Acesso e Difusão Documental **Maria Aparecida Silveira Torres**

Coordenadora-Geral de Processamento e Preservação do Acervo **Mauro Domingues**

Comissão de Acesso à Informação

Presidente **Maria Aparecida Silveira Torres**

Vice-presidente **Carmen Tereza Moreno**

Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental **Flávio Aníbal Ramazzini**

Maria Helena Soares Miranda

Nadilene Alves Fernandes da Rosa

Sátiro Ferreira Nunes

Viviane Gouvêa

Coordenação-Geral de Processamento e Preservação do Acervo **Carla Machado Lopes**
Sheila Christina Mueller Mello
Thiago de Oliveira Vieira

Coordenação Regional no Distrito Federal **Pablo Endrigo Franco**
Vivien Fialho da Silva Ishaq

Coordenadora de Pesquisa e Difusão do Acervo **Maria Elizabeth Brêa Monteiro**

Revisão **Mariana Simões**

Projeto gráfico **Giselle Teixeira**

Sumário

Apresentação

Missão e Visão estratégica

4

1. Endereços e Canais de Atendimento

5

Endereços

5

Atendimento ao usuário

5

Consultas ao acervo original

5

2. Serviços ao Usuário

6

3. Requisitos e Condições de Atendimento

7

Atendimento a distância e presencial pelo SIC-AN

7

Atendimento a distância

7

Atendimento presencial

7

Consulta a documentos dos órgãos de segurança e informações do regime militar (presencial e a distância)

8

4. Normas e Procedimento Atendimento Presencial

8

5. Tempo de Espera Previsto para Atendimento

9

Atendimento presencial e a distância pelo SIC-AN

9

Atendimento presencial

9

Atendimento a distância

10

6. Prazos e Condições dos Serviços

10

Condições para reprodução, transcrição e certidão de documentos

10

Reprodução em disco óptico e fita videomagnética

11

De documento em microforma (microfilme e microficha)

11

De documento em meio digital

11

De documento textual original – resolução padrão

11

De documento textual original – alta resolução

11

De documento cartográfico original

11

De documento iconográfico original – resolução padrão

11

De documento iconográfico original – alta resolução

11

De obra rara original

12

De documento sonoro e imagens em movimento

12

Reprodução em papel

12

De documento em microforma (microfilme e microficha)

12

De documento em meio digital

12

De documento textual original (fotocópia) – A4

12

De documento textual original arquivístico/bibliográfico (digitalização e impressão) – A4 e A3

12

Transcrições paleográficas

12

Certidões probatórias (extrato de documento, custódia de documento original, desembarque e “nada consta”)

12

7. Dúvidas, Reclamações, Elogios e Sugestões

13

8. Condições de Acesso e Circulação de Pessoas com Necessidades Especiais

13

Leis e Normas

14

Referências

14

Apresentação

O Arquivo Nacional, criado em 1838, é o órgão central do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA) da administração pública federal e integra a estrutura básica do Ministério da Justiça, conforme o decreto n. 7.430, de 17 de janeiro de 2011.

Tem por finalidade implementar e acompanhar a política nacional de arquivos, definida pelo Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), por meio da gestão, recolhimento, tratamento técnico, preservação e divulgação do patrimônio documental do país, garantindo pleno **acesso à informação** para apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo, o cidadão na defesa de seus **direitos** e incentivar a produção de **conhecimento científico e cultural**.

Com base no decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009, que prevê a simplificação do atendimento público, instituindo a Carta de Serviços ao Cidadão, o Arquivo Nacional apresenta o resultado do trabalho desenvolvido para a elaboração deste documento, que ratifica o compromisso institucional com a busca contínua pela excelência na execução de sua missão, que compreende, sobretudo, o atendimento ao usuário.

O objetivo deste documento é divulgar os compromissos de qualidade assumidos com os usuários dos serviços oferecidos pelo Arquivo Nacional, informando e munindo o cidadão de instrumentos capazes de permitir sua participação efetiva no processo de modernização do setor público.

Missão

Garantir, à sociedade e ao Estado, o acesso à documentação arquivística pública.

Visão estratégica (2016-2019)

Reconhecimento do Arquivo Nacional como polo de difusão de informações arquivísticas e como protagonista em gestão de documentos por sua atuação estratégica junto aos órgãos e entidades da Administração Pública.



1. Endereços e Canais de Atendimento

Endereços

Sede

Praça da República, 173 – Centro –
CEP 20211-350 – Rio de Janeiro – RJ
Telefones: (21) 2179-1227

Coordenação Regional no Distrito Federal

Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, Lote 800
Prédio da Imprensa Nacional
CEP 70604-900 – Brasília – DF
Telefone: (61) 3966-8650

Internet: www.arquivonacional.gov.br

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Endereço postal: Praça da República, 173 – Centro
CEP 20211-350 – Rio de Janeiro – RJ
Telefone: (21) 2179-1317 (dias úteis das 8h30 às 17h)
Endereço eletrônico (e-mail): sic@arquivonacional.gov.br

Ouvidoria

Endereço postal: Praça da República, 173 – Centro
CEP 20211-350 – Rio de Janeiro – RJ
Telefone: (21) 2179-1349 (dias úteis das 8h30 às 17h)
Endereço eletrônico (e-mail): ouvidoria@arquivonacional.gov.br

Atendimento ao Usuário

Atendimento presencial

SEDE
Segunda a sexta-feira: 7h30 às 19h30 (horário limite para entrada: 18h30)
Telefone: (21) 2179-1235
Endereço eletrônico (e-mail): saladeconsultas@arquivonacional.gov.br

COORDENAÇÃO REGIONAL NO DISTRITO FEDERAL
Segunda a sexta-feira: 7h30 às 19h30
Telefones: (61) 3966-8670
Endereço eletrônico (e-mail): consultasdf@arquivonacional.gov.br

Atendimento a distância

SEDE
Segunda a sexta-feira: 8h30 às 17h
Telefone: (21) 2179-1257 Fax: (21) 2179-1304
Endereço eletrônico (e-mail): consultas@arquivonacional.gov.br

COORDENAÇÃO REGIONAL NO DISTRITO FEDERAL
Segunda a sexta-feira: 8h30 às 17h
Telefones: (61) 3966-8670
Endereço eletrônico (e-mail): consultasdf@arquivonacional.gov.br

Consultas ao acervo original (mediante agendamento prévio)

DOCUMENTOS TEXTUAIS
Sala de Leitura do Bloco A – 7h30 às 19h30

DOCUMENTOS ICONOGRÁFICOS
Sala de Leitura do Bloco F – 10h às 16h

2. Serviços ao Usuário

Atender a solicitações de **informações referentes às atividades do Arquivo Nacional, de 1985 até hoje**, assim como do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), a partir de 1994, por meio do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC).

Acesso a informações sobre os **documentos que integram o acervo recolhido e custodiado pelo Arquivo Nacional** e a imagens dos documentos já digitalizados, por meio de consulta ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN).

Atendimento presencial com acesso a documentos originais, mediante agendamento, respeitadas as restrições de acesso indicadas no Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN).

Atendimento presencial com acesso imediato a cópias de documentos no suporte disponível (disco óptico, microfilme, fitas videomagnéticas, fitas audiomagnéticas).

Reprodução de documentos por meio de cópia em papel, em disco óptico (CD e DVD, fornecidos pela instituição) e em meio videomagnético, mediante a entrega do suporte (fitas Mini DV ou Betacam analógica) pelo usuário. Em todos os casos, após pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme Tabela de prazos e valores dos serviços de reprodução realizados pelo Arquivo Nacional definida em Ordem de serviço própria.

Emissão gratuita de certidões probatórias nas formas de extrato de documento e “nada consta”.

Transcrição integral de documento, mediante pagamento antecipado de Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme Tabela de prazos e valores dos serviços de reprodução realizados pelo Arquivo Nacional definida em Ordem de serviço própria.

Atendimento a distância a pessoas físicas e jurídicas (públicas e privadas) nacionais e estrangeiras, por meio de correspondência postal, eletrônica ou fax, com prestação de informações sobre a documentação de interesse, orientação de referência e envio de reproduções ou certidões, após solicitação e pagamento antecipado de Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme Tabela de prazos e valores dos serviços de reprodução realizados pelo Arquivo Nacional definida em Ordem de serviço própria, referente aos serviços de reprodução e de postagem.

Venda de publicações do Arquivo Nacional, no edifício principal, na sede, ou mediante solicitação por correspondência postal (sede) ou eletrônica: vendasdepublicacoes@arquivonacional.gov.br.

3. Requisitos e Condições de Atendimento

Atendimento a distância e presencial pelo SIC-AN

Envio de pedido de informação por meio do sistema e-SIC, ou correspondência (eletrônica ou física), ou preenchimento de formulário próprio e entrega na sede (Sala de Consultas) ou na Coordenação Regional (DF), contendo dados de identificação (documentos de identidade) e endereço para resposta (eletrônico ou postal).

O pedido de informação deve ser formulado de maneira objetiva e conter uma única solicitação, de modo a facilitar a compreensão do que está sendo requerido e reduzir o tempo de resposta.

Evitar dados que possam identificar o solicitante no campo Descrição da Solicitação.

Atendimento a distância – sede e Coordenação Regional

Formalização da consulta por escrito (correspondência postal, eletrônica ou fax), contendo dados de identificação e endereço

postal completo, e encaminhamento à Coordenação de Atendimento a Distância (COADI) ou à Coordenação Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal (COREG) nos endereços disponíveis no item 1.

Prestação de informações sobre o objeto da consulta que auxiliem no levantamento da documentação e no atendimento do pedido.

Apresentação do número do CPF, na solicitação de serviço de reprodução ou transcrição.

Para solicitação de serviço de reprodução ou transcrição, pagamento antecipado de Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme Tabela de prazos e valores dos serviços de reprodução realizados pelo Arquivo Nacional definida em Ordem de serviço própria, referente aos serviços de reprodução e de postagem.

Para prazos e condições de realização dos serviços de reprodução, transcrição e certidão de documentos, ver item 6.

Atendimento presencial – sede e Coordenação Regional

Cadastramento do usuário mediante apresentação de documento de identidade com foto ou, se estrangeiro, passaporte.

Apresentação do número do CPF, no caso de cobrança de serviço.

Prestação de informações sobre o objeto da consulta que auxiliem no levantamento da documentação e no atendimento do pedido.

O usuário terá acesso imediato a qualquer documento microfilmado ou em meio digital, aos documentos sonoros e de imagens em movimento cujos instrumentos de pesquisa estejam disponíveis nas salas de consultas.

O usuário terá acesso aos documentos originais mediante agendamento prévio, respeitando-se o prazo mínimo de 2 e máximo de 7 dias úteis.

Documentos originais que já possuam reprodução em microfilme ou em meio digital serão acessados somente por estes meios.

Para prazos e condições de realização dos serviços de reprodução, transcrição e certidão de documentos, ver item 6.

Consulta a documentos dos órgãos de segurança e informações do regime militar (presencial e a distância)

Preenchimento e assinatura de Termo de responsabilidade pelo uso e divulgação de informações pessoais, mediante apresentação de documento de identidade com foto e número de CPF, ou envio postal de cópias destes documentos, no caso de atendimento a distância.

Para prazos e condições de realização dos serviços de reprodução e certidão de documentos, ver item 6.

4. Normas e Procedimentos Atendimento Presencial

É permitido aos usuários levar para a Sala de Consultas os objetos listados a seguir, devidamente acondicionados em bolsas plásticas fornecidas pela recepcionista do Guarda-Volumes:

- lápis ou lapiseira
- borracha
- apontamentos de pesquisa (não impressos e/ou encadernados)
- papel avulso para anotação
- porta-notas de pequenas dimensões, talão de cheques, cartões de crédito e documentos de identificação pessoal (carteira de identidade e CPF ou passaporte)
- telefones celulares (**modo silencioso**)

É permitido fotografar (sem uso de *flash*) o material pesquisado, **exceto** imagens em movimento, documentos iconográficos e bibliográficos.

A entrada na Sala de Consultas de qualquer material de utilização imprescindível à realização de pesquisas, como computadores portáteis, câmeras e outros equipamentos fotográficos, deverá ser registrada na recepção da entrada principal, em formulário próprio.

Não é permitida a entrada na Sala de Consultas de objetos que possam causar danos aos documentos e instalações do Arquivo Nacional, comprometer a segurança do acervo ou perturbar o silêncio, tais como:

- alimentos e bebidas
- canetas, líquidos corretores, cortadores de papel e assemelhados
- bolsas, pastas, embrulhos, sacolas, valises, malas e guarda-chuvas
- agendas, livros, encadernados, revistas, jornais, folhetos, fotografias, mapas, plantas, gravuras, microfilmes e assemelhados
- copiadoras portáteis (*scanners*)

5. Tempo de Espera Previsto para Atendimento

Atendimento presencial e a distância pelo SIC-AN

O atendimento às solicitações dirigidas ao SIC-AN será realizado no prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, com justificativa expressa, e obedecerá à ordem de chegada, resguardadas as prioridades previstas em lei.

Atendimento presencial

O atendimento obedecerá à ordem de chegada, resguardadas as prioridades previstas em lei.

O tempo de espera dependerá da quantidade de usuários na Sala de Consultas, não ultrapassando 20 minutos.

A reprodução dos documentos obedecerá aos prazos determinados no item 6, acrescidos dos prazos de postagem, se for o caso.

Atendimento a distância

O atendimento obedecerá à ordem de chegada do requerimento na unidade, resguardadas as prioridades previstas em lei.

A confirmação de recebimento na unidade dos requerimentos enviados por formulário do sítio institucional ou por e-mail será automática ou em até dois dias úteis.

A confirmação de recebimento na unidade dos requerimentos enviados por correspondência postal ou fax deverá ser feita por telefone pelo usuário.

A reprodução dos documentos obedecerá aos prazos determinados no item 6, acrescidos dos prazos de postagem.

6. Prazos e Condições dos Serviços

Condições para reprodução, transcrição e certidão de documentos

Assinatura de Termo de autorização para uso de reprodução de documentos, para ciência dos direitos e deveres relacionados aos direitos autorais patrimoniais e aos direitos autorais morais.

Assinatura de Termo de responsabilidade pelo uso e divulgação de informações pessoais, para ciência das responsabilidades, obrigações e restrições relacionadas ao acesso, uso e divulgação dos documentos contendo informações pessoais, nos termos do art. 31 da lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do § 2º do art. 61 do decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012.

Assinatura de Requerimento de certidão para comprovação de direitos junto a entidades da administração pública, para documentos produzidos por órgãos de informação do regime militar.

A reprodução de documentos no Arquivo Nacional é realizada em disco óptico (CD ou DVD), fita videomagnética (fitas Mini DV ou Betacam analógica) e em papel.

Apenas as cópias em papel recebem autenticação do Arquivo Nacional.

Para a contabilização das reproduções de documentos serão utilizadas as unidades de medida: imagem, fotograma, página (de documento original), minuto, resolução padrão e alta resolução.

Para contagem dos prazos de realização dos serviços será considerado o primeiro dia útil subsequente ao da requisição.

Os prazos para realização dos serviços poderão variar, excepcionalmente, em razão do estado de conservação dos documentos.

Reprodução em disco óptico e fita videomagnética

De documento em microforma (microfilme e microficha)

- de 1 a 100 imagens/fotogramas, até 10 dias úteis
- de 101 a 500 imagens/fotogramas, até 15 dias úteis
- acima de 500 imagens/fotogramas, acrescentar 5 dias úteis a cada 500 fotogramas

De documento em meio digital

- de 1 a 100 imagens, até 5 dias úteis
- acima de 101 imagens, acrescentar 1 dia útil a cada 100 imagens

De documento textual original – resolução padrão

- de 1 a 30 páginas, até 7 dias úteis
- de 31 a 100 páginas, até 8 dias úteis
- de 101 a 200 páginas, até 10 dias úteis
- acima de 200 páginas, acrescentar 2 dias úteis a cada 100 páginas

De documento textual original – alta resolução

- de 1 a 5 páginas, até 20 dias úteis
- de 6 a 10 páginas, até 30 dias úteis
- acima de 10 páginas, acrescentar 3 dias úteis a cada página

De documento cartográfico original

- de 1 a 5 imagens, até 20 dias úteis
- de 6 a 10 imagens, até 30 dias úteis
- acima de 10 imagens, acrescentar 3 dias úteis a cada imagem

De documento iconográfico original – resolução padrão

- de 1 a 10 imagens, até 12 dias úteis
- de 11 a 30 imagens, até 17 dias úteis
- de 31 a 50 imagens, até 22 dias úteis
- acima de 50 imagens, acrescentar 5 dias úteis a cada 20 imagens

De documento iconográfico original – alta resolução

- de 1 a 5 imagens, até 7 dias úteis
- acima de 5 imagens, acrescentar 5 dias úteis a cada 10 imagens

De obra rara original

- de 1 a 100 páginas, até 10 dias úteis
- acima de 100 páginas, acrescentar 2 dias úteis a cada 100 páginas

De documento sonoro e de imagens em movimento

- de 1 a 10 minutos, até 7 dias úteis
- de 11 a 60 minutos, até 8 dias úteis
- de 61 a 180 minutos, até 10 dias úteis
- acima de 180 minutos, acrescentar 1 dia útil a cada 10 minutos

Reprodução em papel

De documento em microforma (microfilme e microficha)

- de 1 a 50 reproduções, até 15 dias úteis
- de 51 a 100 reproduções, até 20 dias úteis
- acima de 100 reproduções, acrescentar 15 dias úteis para cada 10 reproduções

De documento em meio digital

- de 1 a 50 reproduções, até 10 dias úteis
- de 51 a 100 reproduções, até 15 dias úteis
- acima de 100 reproduções, acrescentar 10 dias úteis para cada 10 reproduções

De documento textual original (fotocópia) – A4

- até o limite de 200 cópias, 10 dias úteis
- acima de 200 cópias, acrescentar 15 dias para cada 100 cópias

De documento textual original arquivístico/bibliográfico (digitalização e impressão) – A4 e A3

- de 1 a 50 reproduções, até 10 dias úteis
- de 51 a 100 reproduções, até 15 dias úteis
- acima de 100 cópias, acrescentar 5 dias para cada 100 cópias

Transcrições paleográficas

- de 1 a 5 páginas de documento original, até 25 dias úteis
- de 6 a 10 páginas de documento original, até 45 dias úteis
- de 11 a 20 páginas de documento original, até 65 dias úteis
- de 21 a 30 páginas de documento original, até 85 dias úteis
- acima de 30 páginas de documento original, acrescentar 3 dias úteis para cada página

Certidões probatórias

(extrato de documento, custódia de documento original, desembarque e “nada consta”)

- 15 dias, conforme a lei n. 9.051, de 18 de maio de 1995, respeitados os critérios de organização e conservação dos documentos

7. Dúvidas, Reclamações, Elogios e Sugestões

A Ouvidoria do Arquivo Nacional tem sede no Rio de Janeiro e é a unidade responsável por receber, atender, administrar e responder a dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e sugestões para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

O usuário pode se manifestar junto à Ouvidoria utilizando os seguintes canais:

- Preencher e enviar o formulário disponível no sítio www.arquivonacional.gov.br, seção [Acesso à Informação](#), [Ouvidoria](#)
- Enviar mensagem para o endereço eletrônico (e-mail) ouvidoria@arquivonacional.gov.br
- Presencialmente, solicitar formulário na recepção da entrada principal (sede e Coordenação Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal – COREG) e depositar na caixa de coleta

8. Condições de Acesso e Circulação de Pessoas com Necessidades Especiais

O Arquivo Nacional, em sua sede no Rio de Janeiro e em sua Coordenação Regional em Brasília, dispõe de espaço para estacionamento de veículos de pessoas com necessidades especiais, próximo às salas de consultas.

O acesso às salas de consultas poderá ser feito por rampas ou elevador plataforma.

O Arquivo Nacional, na sede no Rio de Janeiro e na Coordenação Regional em Brasília, dispõe de banheiros adaptados a pessoas com necessidades especiais.

As salas de consultas disponibilizam espaços para leitores.

Leis e Normas

Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de dezembro de 1988

Lei n. 9.051, de 18 de maio de 1995. Dispõe sobre a expedição de certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações

Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências

Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências

Decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências

Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição

Ordem de serviço n. 2, de 15 de maio de 2012. Dispõe sobre prazos e valores para execução dos serviços de reprodução de documentos sob a guarda do Arquivo Nacional

Editais de reconhecimento de conjuntos documentais que contêm informações pessoais como necessários à recuperação de fatos históricos de maior relevância, publicados no sítio institucional, seção Acesso à Informação, Atos Normativos de Acesso

Referências

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. *Carta de serviços ao cidadão*. Brasília: MP/SEGES, versão 2/2008.

_____. *Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado, 1988.