



CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO





# O QUE O ArPDF 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

### 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.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



Presencial

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-feira de 10h às 12h e 13h às 17h. End: SGO quadra 5 lote 23.  
Tempo de espera: O tempo de espera será de no máximo 30 minutos, de acordo com o art. 2º da Lei nº 2.529, de 21 de fevereiro de 2000.

Modos de prestação do serviço:

Atendimento presencial

Telefone: 162

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

[ouvidoria@arquivopublico.df.gov.br](mailto:ouvidoria@arquivopublico.df.gov.br)

98199-1379

Prioridades de atendimento:

Terão atendimento prioritários: as gestantes, as lactantes, as pessoas acompanhadas de criança no colo, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as pessoas com deficiência, as pessoas com obesidade grave ou mórbida, as pessoas que se submetem à hemodiálise e as pessoas portadoras de neoplasia maligna, conforme art. 1º da Lei nº 4.027 de 16/10/2007.

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## PRAZOS

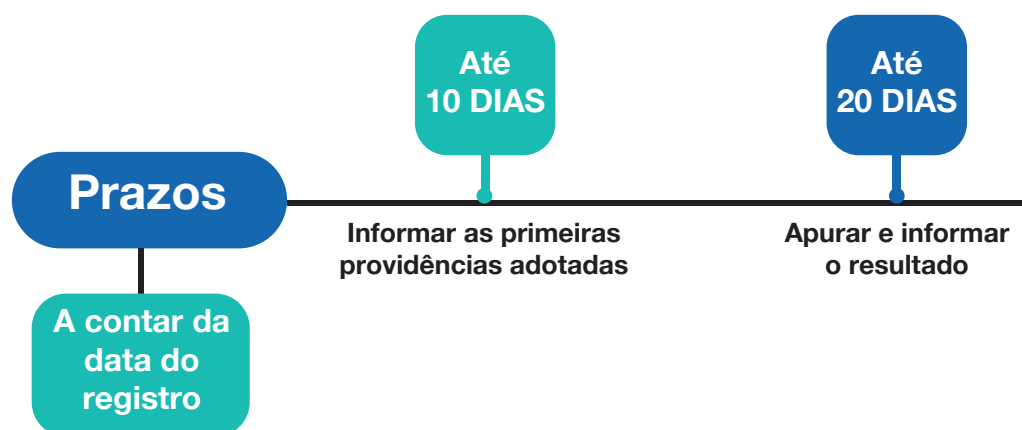
Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação.

São 10 (dez) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas

(Art . 24 do Decreto nº 36.462/2015)

No máximo mais 10 (dez) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão

(Art. 25 do Decreto nº36.462/2015).



### **Prazo para responder DENÚNCIAS**

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias

(Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462/2015).

### **Garantias**

Segurança – Restrição de acesso a dados pessoais – Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais – Atendimento por equipe especializada.

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA

NOMES de pessoas e empresas envolvidas

QUANDO ocorreu o fato

ONDE ocorreu o fato

Quem pode TESTEMUNHAR

Se a pessoa pode apresentar PROVAS

## Registro Identificado

Apresentação do 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 Nacional de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).

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.

## Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

**A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância  
para os serviços de ouvidoria**

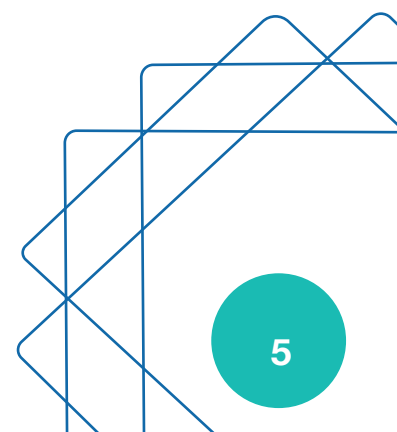
**Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei. Procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.**

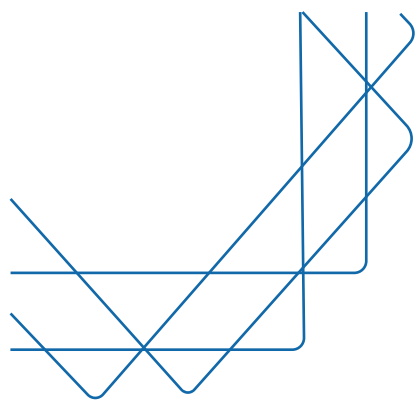
## Normas e Regulamentações

Lei nº 4.896/2012

Decreto nº 36.462/2015

Instrução Normativa nº 01/2017





# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

### Tipos de informações



### Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sites oficiais

dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de

informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse.

Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.



[www.e-sic.df.gov.br/sistema/](http://www.e-sic.df.gov.br/sistema/)



Presencial

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-feira de 10h às 12h e 13h às 17h. End: SGO quadra 5 lote 23.

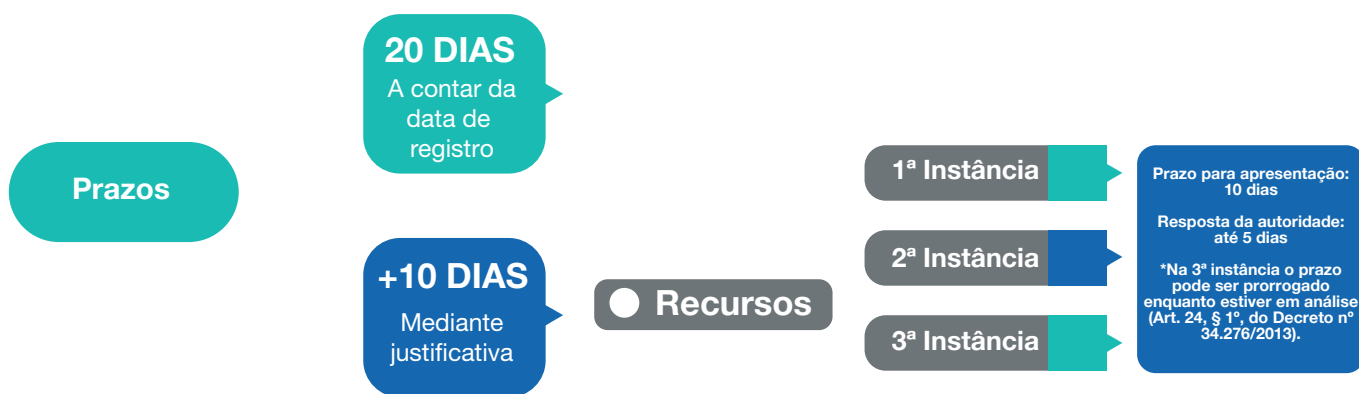
## Pedido de acesso deverá conter

- 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.



## Garantias

- Segurança.
- Atendimento por equipe especializada.
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
- Possibilidade de Recurso.
- Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

## Importante

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

## Normas e Regulamentações

Lei nº 4990/2012

Decreto 34.276/2013

Instrução Normativa nº 02/2015



# 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 9h às 12h e 13h às 17h, 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.



# 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.

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## CONSULTAS AO ACERVO PERMANENTE

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 consulta ao acervo podem ser formuladas pessoalmente ou à distância (por e-mail – arpdfatendimento@gmail.com)
<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, fotogravuras, 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>Prazo 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.

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

<b>Atendimento à Distância</b>	<p>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.</p>
<b>Atendimento Presencial</b>	<p>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</p>
<b>Consultas Probatório-Trabalhista</b>	<p>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.</p>
<b>Formas de Consulta aos Documentos</b>	<p>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.</p>
<b>Formas de Reprodução dos Documentos</b>	<p>1. Cópia Digital do Documento original (feita ou fornecida pelo ArPDF), e 2. Foto feita com máquina fotográfica do Pesquisador (sem Flash).</p> <p>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.).</p> <p>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 já não estejam digitalizados.</p>
<b>Manuseio dos Documentos</b>	<p>Os documentos originais que estejam reproduzidos em meio digital serão acessados somente nesse formato. 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.arquivopublico.df.gov.br/legislacao-arquivistica-do-distrito-federal/>



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



**(61) 3361-7739**



**Setor de Garagens Oficiais SGO  
Qd. 05 Lote 23 - CEP: 70.610-650  
Brasília/DF**

