



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
ARQUIVO NACIONAL**

**ORDEM DE SERVIÇO Nº 01, DE 22 DE JANEIRO DE 2016.**

Esta Ordem de Serviço tem por objetivo disciplinar os serviços de atendimento presencial ao cidadão usuário na sede do Arquivo Nacional, localizada na cidade do Rio de Janeiro e na Coordenação Regional no Distrito Federal.

**O DIRETOR-GERAL DO ARQUIVO NACIONAL**, no uso das atribuições, previstas no Art. 22, do Regimento Interno do Arquivo Nacional, aprovado pela Portaria MJ nº 2.433, de 24 de outubro de 2011, publicada no Diário Oficial da União de 25 de outubro de 2011; e

**CONSIDERANDO** o dever de prestar aos cidadãos as informações necessárias à garantia dos seus direitos, além de propiciar um célere e eficiente atendimento;

**CONSIDERANDO** a necessidade de regulamentar o atendimento presencial ao cidadão usuário na Sede do Arquivo Nacional, localizada na cidade do Rio de Janeiro/RJ;

**CONSIDERANDO** que o trabalho desenvolvido pelo servidor na situação de atendimento externo é fundamentalmente uma atividade de mediação entre as finalidades da instituição e os objetivos dos usuários, e essa mediação demanda qualificação pessoal e profissional que comporta múltiplas dimensões;

**CONSIDERANDO** o artigo 12, IV, 'a', e o artigo 21, XVI, do Anexo da Portaria MJ nº 2.433, de 24 de outubro de 2011, que atribui à Coordenação de Consultas ao Acervo – COCAC, da Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, e à Coordenação Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal – COREG a execução de ações relacionadas ao atendimento aos usuários, mediante prestação de informações e orientação de referência;

**CONSIDERANDO** a necessidade de adequar a capacidade de atendimento ao aumento da demanda que vem crescendo com a publicização das informações processadas pelas áreas detentoras do acervo;

**CONSIDERANDO** a necessidade de que o atendimento presencial ao cidadão usuário, para fins desta Portaria, seja caracterizado como exercício continuado, ininterrupto e presencial, disponibilizado aos cidadãos usuários e, executados por servidores públicos federais efetivos;

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 3º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, que permite o dirigente máximo do órgão a autorizar os servidores a cumprir a jornada de trabalho de seis horas diárias e carga horária de trinta horas semanais, quando no exercício de atividades contínuas de regime de turnos ou escalas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, em função de atendimento ao público; e

**RESOLVE:**



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**  
**ARQUIVO NACIONAL – ORDEM DE SERVIÇO Nº 01/2016.**

## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

Art. 1º. O serviço de atendimento direto, de forma presencial, aos cidadãos usuários, mediante prestação de informações e orientação de referência, atribuída à Coordenação de Consultas ao Acervo – COCAC, da Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por força do artigo 12, IV, 'a', do Anexo da Portaria MJ nº 2.433, de 24 de outubro de 2011, e à Coordenação Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal – COREG, por força do artigo 21, XVI, Anexo da Portaria MJ nº 2.433, será regulamentado por esta Ordem de Serviço.

Art. 2º. Os servidores lotados nas mencionadas Coordenações, objeto do art. 1º da presente OS, que atendem presencialmente cidadãos usuários, na sede do Arquivo Nacional, localizada na cidade do Rio de Janeiro, e na Coordenação Regional do Arquivo Nacional, em Brasília, poderão cumprir jornada de trabalho diária correspondente a 06 (seis) horas diárias, somadas 30 (trinta) horas semanais, sem redução da remuneração, em regime de turno/escala.

Parágrafo único. A jornada de trabalho de que trata este artigo será cumprida ininterruptamente, sem intervalo para refeições, ressalvado o direito para pausa de 15 (quinze) minutos diários, conforme previamente determinado pela chefia imediata.

Art. 3º. Para efeito do disposto nesta Ordem de Serviço, consideram-se as seguintes definições:

- a) Cidadão Usuário: pessoas ou coletividades externas que demandam diretamente acesso aos acervos custodiados, mediante consulta presencial;
- b) Atendimento externo presencial: Serviço de referência e de acesso a acervos custodiados pelo Arquivo Nacional, prestados ao cidadão usuário.
- c) Serviço de Referência: Atividade desenvolvida pelo Profissional de Referência compreendendo: cadastramento de usuários, orientação de pesquisa às bases de dados, instrumentos de recuperação analógicos (catálogos, instrumentos datilografados e fichários), instrumentos em mídias eletrônicas (instrumentos em PDF), sítios eletrônicos e portais, orientação quanto ao preenchimento dos formulários de requisição de documentos de acordo com o gênero documental, agendamento, revisão e controle das requisições de documentos arquivísticos, encaminhamento, acompanhamento e revisão de solicitações de serviços, elaboração de instrumentos de apoio à consulta, gerenciamento do correio eletrônico, emissão de Certidão de Informações, gerenciamento de agendamentos por e-mail, atendimento e orientação de demandas telefônicas, processamento e emissão de Guias de Recolhimento da União (GRUs).
- d) Sala de Consultas: Local de atendimento presencial ao cidadão usuário, compreendendo Balcão de atendimento, Sala de leitura, Sala de instrumentos de pesquisa e Serviço de apoio administrativo.
- e) Serviço de Apoio Administrativo: Reprodução eletrostática, organização, classificação e avaliação de documentos do arquivo corrente, atendimento telefônico, elaboração de estatística



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**  
**ARQUIVO NACIONAL – ORDEM DE SERVIÇO Nº 01/2016.**

mensal, controle e guarda das requisições de serviço, entrega de serviços aos usuários, emissão de GRU, controle dos documentos enviados para os correios, entrega de correspondências internas, intermediação com as áreas de reprodução do acervo para localização de serviço.

## **CAPÍTULO II**

### **Do Atendimento Externo Presencial**

Art. 4º. O atendimento ao cidadão ocorrerá na Praça da República nº 173, Bloco P, Centro, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro, e no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, Lote 800, em Brasília/DF, de segunda-feira a sexta-feira, das 07h30 as 19h30, em turnos ininterruptos, não podendo ocorrer alteração do horário, salvo por motivo de compensação e/ou previamente autorizado pela chefia imediata:

§ 1º Na sede do Arquivo Nacional serão três turnos, conforme discriminado abaixo:

- a) 7h30 às 13h30;
- b) 12h30 às 18h30;
- c) 13h30 às 19h30.

§ 2º Na Coordenação Regional do Arquivo Nacional serão dois turnos, conforme discriminado abaixo:

- a) 7h30 às 13h30;
- b) 13h30 às 19h30.

§ 3º. No setor de atendimento presencial ao público externo na Sede do Arquivo Nacional é obrigatória a permanência mínima de 3 (três) profissionais de referência e 1 (um) servidor de apoio administrativo, distribuídos conforme os serviços da Sala de Consultas.

§ 4º. No setor de atendimento presencial ao público externo na Coordenação Regional do Arquivo Nacional é obrigatória a permanência mínima de 2 (dois) servidores do setor.

§ 5º A flexibilização da jornada tem sua fundamentação no interesse público, sendo comprovado pela necessidade de funcionamento ininterrupto por, no mínimo, 12 (doze) horas, para prestação de atendimento ao público, exigindo do setor disponibilidade, prontidão e não interrupção no atendimento ao usuário.

§ 6º. Os servidores ocupantes de Cargo de Direção de Assessoramento Superior (DAS), Função Gratificada (FG) e Função Comissionada Técnica (FCT) não poderão se submeter à carga horária de trabalho flexibilizada, nos termos do § 1º do art. 19 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

§ 7º. Ao optar pelo horário especial de estudante previsto no art. 98 da Lei nº 8112/1990, o servidor não poderá cumprir jornada flexibilizada.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**  
**ARQUIVO NACIONAL – ORDEM DE SERVIÇO Nº 01/2016.**

§ 8º. Não deverá ser permitido o fechamento das áreas de prestação de serviço de atendimento ao público usuário para realização de serviços internos, exceto em períodos especiais, com justificativa e aprovação prévia pelo Diretor-Geral do Arquivo Nacional.

§ 9º. Deverá ser fixada em local visível ao cidadão usuário a escala dos servidores disponíveis para o atendimento, por turno.

Art. 5º. Nos serviços de atendimento ao público usuário em que tenha sido implantada a flexibilização da jornada de trabalho, mas que circunstancialmente seja impossível o funcionamento por pelo menos doze horas consecutivas, em face de férias, licenças ou afastamentos de qualquer natureza, a jornada de trabalho dos servidores remanescentes retornará às oito horas diárias, até regularização da situação, com direito a compensação posterior de carga horária.

Art. 6º. Salvo interesse público e comprovada justificativa legal, é vedada a prestação de horas excedentes, de que trata o inciso V do art. 61 da Lei nº 8.112/90, por servidores com jornada de trabalho flexibilizada para 6 (seis) horas diárias.

Art. 7º. Os servidores com jornada de trabalho flexibilizada poderão ausentar-se do trabalho para o comparecimento em consulta médica agendada no horário do expediente, desde que, devidamente comprovados e previamente autorizados pela chefia imediata.

Art. 8º. A participação em cursos de especialização e capacitação para os servidores com jornada de trabalho flexibilizada, prioritariamente, deverá ser realizada em horário diverso do trabalho constante na escala de serviço, exceto quando esta for considerada essencial pela Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE ou pela Coordenação Regional do Arquivo Nacional – COREG, e devidamente autorizada pelo Diretor-Geral.

### **CAPÍTULO III**

#### **Do Código de Ética e da Responsabilidade do Servidor Público**

Art. 9º. Todo cidadão deve ser atendido com respeito e cordialidade, dando prioridade aos idosos, portadores de deficiência, mulheres grávidas e lactantes.

Art. 10. Os servidores que atuam no atendimento ao público externo deverão atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração da Equipe de Atendimento ao Público;



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**  
**ARQUIVO NACIONAL – ORDEM DE SERVIÇO Nº 01/2016.**

III - consolidar a participação social como método de governo; e

IV - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 11. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - recusar-se a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.

II - utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, a que tenha acesso ou sobre a qual tenha conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública.

III - agir com dolo ou má-fé na análise dos pedidos de acesso à informação.

IV - divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido a informação restrita.

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios estabelecidos na Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

§ 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nº 1.079, de 10 de abril de 1950, e nº 8.429, de 2 de junho de 1992.

## **CAPÍTULO IV**

### **Das Disposições Finais**

Art. 12. Todo o atendimento ao cidadão será supervisionado, na sede do Arquivo Nacional, conjuntamente pelo Supervisor de área, pelo Coordenador da Coordenação de Consultas ao Acervo e pelo Coordenador-Geral de Acesso e Difusão Documental, e, na Coordenação Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, pelo Supervisor da área e pelo Coordenador Regional.

§ 1º Caberá ao Coordenador-Geral da COACE e ao Coordenador Regional da COREG resolver eventuais pendências.

Art. 13. A jornada de trabalho flexibilizada para 6 (seis) horas diárias poderá ser suspensa pelo Diretor-Geral do Arquivo Nacional, a qualquer tempo quando a necessidade do serviço assim o exigir, observados os princípios da Administração Pública, ou por determinação legal.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**  
**ARQUIVO NACIONAL – ORDEM DE SERVIÇO Nº 01/2016.**

Parágrafo único. A flexibilização da jornada de trabalho não gera direito adquirido, podendo ser revogada se não forem atingidos os fins que justificam sua implantação.

Art. 14. O não cumprimento do disposto nesta Ordem de Serviço constitui infração disciplinar a ser apurada em procedimento próprio.

Art. 15. Os casos omissos e as dúvidas de interpretação da presente Ordem de Serviço serão dirimidas pelo Diretor-Geral do Arquivo Nacional.

Art. 16. Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

**JAIME ANTUNES DA SILVA**  
Diretor-Geral do Arquivo Nacional