



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
ARQUIVO HISTÓRICO DO EXÉRCITO



ARQUIVO HISTÓRICO DO EXÉRCITO

AUTORIDADES CIVIS

Presidente da República: Michel Miguel Elias Temer Lulia;

Ministro da Defesa : Raul Belens Jungmann Pinto;

AUTORIDADES MILITARES

Comandante do Exército Brasileiro: General de Exército Eduardo Dias da Costa Villas Bôas;

Chefe do Departamento de Educação e Cultura do Exército: General de Exército Mauro Cezar Lourena Cid;

Diretor do Patrimônio Histórico e Cultural do Exército: General de Divisão Riyuzo Ikeda;

DIREÇÃO DO ARQUIVO HISTÓRICO DO EXÉRCITO

Diretor do Arquivo Histórico do Exército: Coronel Itairê Alves de Andrade e Silva;

Subdiretor do Arquivo Histórico do Exército: Tenente-Coronel Paulo Sérgio Gomes de Carvalho;

CHFS DE ASSESSORIAS E DIVISÕES DO ARQUIVO HISTÓRICO DO EXÉRCITO

Chefe da Assessoria 1: 1º Tenente Paulo Henrique Martins Moço;

Chefe da Assessoria 2: Tenente-Coronel Paulo Sérgio Gomes de Carvalho;;

Chefe da Assessoria 3: Tenente-Coronel Luiz Cláudio Oliveira da Silva;

Chefe da Assessoria 4: 1º Tenente Diógenes Melo Sena;

Chefe da Assessoria 5: Capitão Fernando Figueira Cromack;

Chefe da Assessoria 6: Tenente-Coronel R/1 Alexandre Araujo Pereira;

Chefe da Divisão de Difusão e Acesso: Major Alcemar Ferreira Júnior;

Chefe da Divisão de Guarda de Acervos: Tenente-Coronel Jeferson Silveira Gomes;

Chefe da Divisão de Preservação Técnica: 1º Tenente Wagner Souza da Silva;

Chefe da Divisão de Gestão de Documental: 1º Ten Celso Pereira Soares.

SUMÁRIO	PÁGINA
1. APRESENTAÇÃO	4
2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO ARQUIVO HISTÓRICO DO EXÉRCITO	5
3. MISSÃO	5
4. VISÃO	5
5. VALORES	5
6. COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO	5 e 6
7. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E TIPOS DE ATENDIMENTO	6 e 7
8. SERVIÇOS AO USUÁRIO	7 e 8
9. PRINCIPAIS ACERVOS	8 e 9
10. REQUISITOS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO	9 e 10
11. PRIORIDADES PARA O ATENDIMENTO	11
12. TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA ATENDIMENTO	11 e 12
13. PRAZOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS	12 e 13
14. DÚVIDAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES	13
15. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	13
16. ACESSIBILIDADE AO ACERVO E INSTALAÇÕES	13
17. PROCEDIMENTOS ALTERNATIVOS AO SISTEMA INFORMATIZADO	13
18. LEGISLAÇÃO	13, 14 e 15
19. REFERÊNCIAS	15

1. APRESENTAÇÃO

Com base no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário, referendando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o **Arquivo Histórico do Exército (AHEx)** apresenta sua CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, que ratifica o compromisso institucional com a busca contínua pela excelência na execução de sua missão, que compreende, sobretudo, o atendimento ao cidadão.

O objetivo deste documento é informar aos usuários a relação dos serviços prestados pelo órgão do poder executivo federal, bem como as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

O Arquivo Histórico do Exército (AHEx), originário do *Real Archivo Militar*, criado em 1808, é subordinado à Diretoria do Patrimônio Histórico e Cultural do Exército e integra a estrutura do Departamento de Educação e Cultura do Exército.

O AHEx é membro do Sistema Nacional de Arquivos e reconhecido como Instituição Arquivística pública federal, conforme a Lei nº 8.159, de 21 de janeiro de 1991.

O AHEx está sediado no 6º Andar do Palácio Duque de Caxias, centro histórico do Rio de Janeiro e é condômino de outras Organizações Militares no mesmo Palácio. É servido por diversas linhas de ônibus, trens, metrô e próximo ao Arquivo Nacional; Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro e ao Arquivo do Itamaraty.

Tem por missão conservar e manter a memória institucional do Exército Brasileiro por meio da gestão, recolhimento, tratamento técnico, preservação e divulgação do patrimônio documental do Exército Brasileiro, **garantindo pleno acesso à informação** para: apoiar as decisões dos escalões superiores da Força Terrestre; o Cidadão na defesa de seus direitos e ao Pesquisador a fim de incentivar a produção de conhecimento científico e cultural.

Certamente, a divulgação ampla desta Carta de Serviços será um estímulo decisivo à participação e ao consequente monitoramento dos serviços prestados por esta Organização Militar, resultando na melhoria contínua da qualidade do atendimento.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO ARQUIVO HISTÓRICO DO EXÉRCITO

- Assessorar as Organizações Militares do Exército Brasileiro quanto à preservação de acervos e gestão de Arquivos;
- Guardar o acervo das Organizações Militares extintas e de documentos relevantes para a História do Brasil e do Exército Brasileiro;
- Difundir a informação solicitada por órgãos, outras Organizações Militares, cidadãos, pesquisadores e instituições culturais, desde que amparada pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamentam o acesso à informação;
- Realizar a Gestão Documental de todo o Exército Brasileiro.

3. MISSÃO

Guardar, preservar e divulgar o acervo sob sua guarda e contribuir para a preservação do acervo documental do Exército Brasileiro.

4. VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecido no âmbito nacional e internacional como unidade referência em arquivos militares, alinhado ao processo de transformação do Exército Brasileiro.

5. VALORES

Aprimoramento técnico-profissional – Comprometimento moral – Transparência – Acessibilidade – Culto às raízes, valores e tradições militares – Honestidade – Respeito ao público – Patriotismo – Busca pela excelência – Responsabilidade social – Respeito ao meio ambiente – Credibilidade.

6. COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO

- Atender o cidadão com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento e observar os demais direitos previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- Assegurar um canal de resolução de problemas e de diálogo permanente com o cidadão por meio da Subdireção do Arquivo;

- Prestar atendimento preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para gestantes; pessoas idosas (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais;
- Observar as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, conforme prescrito na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Cumprir integralmente o constante nas alíneas do Art 11, §§ 2 e 3º, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- Realizar campanhas internas e treinamento dos servidores, com vistas à implantação da gestão pública de excelência e resultados;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços;
- Divulgar dias e horários de atendimento previstos em regulamentação específica;
- Assegurar a modernização e a transparência das informações do sítio eletrônico do Arquivo Histórico do Exército, na rede mundial de computadores;
- Facilitar e agilizar o acesso aos serviços, colocando, sempre que possível, à disposição do usuário sistemas *on-line* na rede mundial de computadores;
- Promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público;
- Manter na rede mundial de computadores meios de acesso à informação para pessoas com necessidades especiais;
- Garantir segurança e limpeza das unidades de atendimento ao público;
- Servir de canal direto e efetivo de comunicação entre o cidadão e instituições arquivísticas congêneres;
- Facilitar o acesso aos acervos de outras Organizações Militares.

7. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E TIPOS DE ATENDIMENTO

7.1.FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

Endereço postal: Praça Duque de Caxias, 25-Centro, Palácio Duque de Caxias-6º andar, Ala Duque de Caxias – Rio de Janeiro / RJ - CEP 20221-260;

Telefones: (21) 2519 5602 / 2519 5742;

Segundas-feiras à quintas-feiras: 09:00h às 15:00 h;

Sextas-feiras: de 08:00h às 12:00 h.

7.2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO PRESENCIAL

Recepção do Arquivo Histórico do Exército

Endereço postal: Praça Duque de Caxias, 25-Centro, Palácio Duque de Caxias-6º andar, Ala Duque de Caxias

– Rio de Janeiro / RJ - CEP 20221-260;

Telefones: (21) 2519 5113/ 2519 5742;

e-mail: dda.pesquisa@ahex.eb.mil.br

Sítio na Internet: www.ahex.eb.mil.br

7.3. ATENDIMENTO AO USUÁRIO À DISTÂNCIA

Sítio na Internet: www.ahex.eb.mil.br (link: "contato");

7.4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC-LAI/EB)

Sítio na Internet: www.eb.mil.br (link: "Acesso à informação")

Formulário Digital ou Formulário Impresso

8. SERVIÇOS AO USUÁRIO

NOTA:

Os principais serviços e informações institucionais encontram-se disponíveis no sítio eletrônico do Arquivo Histórico do Exército (<http://www.ahex.eb.mil.br>).

- Atender às solicitações de informações referentes aos acervos do Arquivo Histórico do Exército por meio do Posto de Serviço de Informação ao Cidadão-Exército Brasileiro (SIC-EB);
- Acesso às informações sobre documentos que integram o acervo recolhido e custodiado pelo Arquivo Histórico do Exército e as imagens de documentos já digitalizados por meio de consulta ao Sistema ATOM;
- Atendimento à distância, respeitadas as restrições do Art 13 do Decreto nº 7.724, de 12 de maio 2012, às 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 reprodução.
- Atendimento presencial com acesso imediato a cópias de documentos no suporte disponível (microfilmes, fitas videomagnéticas, etc);
- Atendimento presencial com acesso a documentos originais, sob agendamento, no sítio www.ahex.eb.mil.br link contato;
- Reprodução de Boletins do Exército, Diários Oficiais da União, Ordens do Dia do Exército e Almanques de Oficiais, Subtenentes e Sargentos; Noticiários do Exército, para fins de defesa de direitos;

- Fornecimento de Certidão de Tempo de Serviço Militar a ex-integrante deste Arquivo;
- Fornecimento de Certidão de Tempo de Serviço Militar a ex-integrante de Organização Militar extinta;
- Posto do Exercício de apresentação da Reserva (ExAR) para ex-militares do Exército;
- Fornecimento de Dados para Certidão de Tempo de Serviço Militar a Ex-combatentes da Segunda Guerra Mundial;
- Reprodução de documentos já digitalizados por meio de DVD, CD ou pendrive a serem fornecidos pelo usuário;
- Consulta a Processos no sítio na Internet www.ahex.eb.mil.br , **link: "Serviços-consulta a Requerimentos"**;
- Cópias de Assentamentos Militares;
- Cópias de Boletins Internos de Organizações Militares.

Contatos para outros Serviços Internos:

Seção	e-mail	Telefone / RITEX 810
Assessoria 1 – Recursos Humanos	ch_a1@ahex.eb.mil.br	2519-5355 / 5355
Assessoria 2 – Informações e Informática	ch_a2@ahex.eb.mil.br	2519-5357 / 5357
Assessoria 3 - Instrução e controle	ch_a3@ahex.eb.mil.br	2519-5603 / 5603
Assessoria 4 – Fiscalização Material	ch_a4@ahex.eb.mil.br	2519-5189 / 5189
Assessoria 5 – Relações públicas	ch_a5@ahex.eb.mil.br	2519-5602 / 5602
Assessoria 6 - Projetos	ch_a6@ahex.eb.mil.br	2519-5603 / 5603
Divisão de Gestão de Documentos	ch_dgd@ahex.eb.mil.br	2519-5356 / 5356
Divisão de Processamento Técnico	ch_dpt@ahex.eb.mil.br	2519-5358 / 5358
Divisão de Difusão e Acesso	dda.pesquisa@ahex.eb.mil.br	2519-5113 / 5113
Divisão de Guarda do Acervo	dga.rhom@ahex.eb.mil.br	2519-5958 / 5958
Protocolo	ahex@correio.eb.mil.br	2519-5742 / 5742

9. PRINCIPAIS ACERVOS:

- Códices Coloniais e Imperiais (1808-1889);
- Fundo Almanques do Exército (1811-1999);
- Fundo Relatórios do Ministro da Guerra (1832-1954) (com falhas);
- Coleção de Revistas militares de diversas épocas (em torno de 50 títulos);
- Fundo Guerra do Paraguai;
- Fundo Campanha de Canudos;
- Fundo Campanha do Contestado;
- Fundo Revolução de 1924;

- Fundo Revolução de 1932;
- Coleção de Leis do Brasil (1808-1960);
- Coleção de Ordens do Dia do Exército (1857-1909);
- Coleção Ordens do Dia da Guerra do Paraguai (1865-1870);
- Coleção Ordens do Dia do 6º Distrito Militar (1853-1909);
- Coleção Particular General Góes Monteiro (1920-1952);
- Fundo Força Expedicionária Brasileira;
- Coleção Particular General Prati de Aguiar (1930-1950);
- Acervo Cartográfico (em torno de 6.000 mapas, cartas, plantas e croquis);
- Acervos Especiais (mais de 80.000 fotografias, vídeos, filmetes);
- Coleção de Noticiário do Exército (1957-2016);
- Fundo da Comissão de História do Exército Brasileiro;
- Fundo Gabinete do Ministro da Guerra;
- Coleção de Boletins do Exército (1909-2016);
- Coleção de Diários Oficiais do Império (1830-1889)
- Coleção de Diários Oficiais da União (1889-1997);
- Minutas do Ministro da Guerra (1934-1950);
- Coleção de Manuais do Exército Brasileiro (1800-2016);
- Acervos de mais de 1.500 Organizações Militares extintas;
- Coleção de Fés-de-ofício de mais de 50.000 militares;
- Coleção de Assentamentos de Praças;
- Coleção de Assentamentos dos Servidores Civis do Exército;
- Fundo Escolas Militares (1811-1945);
- Fundo Reconhecimento de Cadetes (secXVIII-XIX),
- Fundo Requeirimentos de Militares (sec. XIX);
- Fundo Processos de Pensão da Guerra do Paraguai;

10. REQUISITOS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

NOTAS:

- **Todos os serviços são gratuitos, não havendo necessidade de representante legal (Advogado) por parte do solicitante.**
- **No Palácio Duque de Caxias não é permitida a entrada com shorts, vestidos curtos, calças leg, decotes, camisas de partidos ou movimentos políticos, bermudas (para homens) e chinelos.**

10.1. Para o atendimento presencial:

- Dirigir-se à recepção do Arquivo e preencher a Ficha de Solicitação de Pesquisa, portando Documento de Identidade.

10.2. Para o atendimento à distância:

- Enviar e-mail para dda.pesquisa@ahex.eb.mil.br, por correspondência ou por telefone, respeitadas as restrições do Art 13 do Decreto nº 7724, de 12 de maio 2012.

10.3. Atendimento de Serviço de Informação ao Cidadão - Exército Brasileiro- Posto Arquivo

Histórico do Exército:

- Solicitar no site www.eb.mil.br Link Acesso à Informação – formulário eletrônico.

Preencher o formulário informando a pesquisa.

- É necessário informar o número do CPF.

10.4. Consulta a documentos de Organizações Militares extintas; cópias de Assentamentos Militares e cópias de Boletins Internos de Organizações Militares.

- Próprio solicitante ou procurador designado pelo solicitante;

- Requerimento em qualquer Organização Militar do Exército portando Carteira de Identidade, CPF; Comprovante de residência e Procuração e identificação do procurador (se for o caso);

- Certificado de Reservista para Praça reservista e Certidão de Situação Militar para Oficiais da reserva.

10.5. Certidões de Tempo de Serviço Militar de Organizações Militares extintas:

- Próprio solicitante ou procurador designado pelo solicitante;

- Requerimento em qualquer Organização Militar do Exército portando Carteira de Identidade, CPF, Comprovante de residência, Procuração e identificação do procurador (se for o caso);

- Certificado de Reservista para Praça reservista e Certidão de Situação Militar para Oficiais da reserva.

10.6. Certidões de Tempo de Serviço Civil de Fábrica Militares extintas:

- Próprio solicitante ou procurador designado pelo solicitante;

- Requerimento em qualquer Organização Militar do Exército portando Carteira de Identidade, CPF, Comprovante de residência, Procuração e identificação do procurador (se for o caso);

10.7. Centro de Apresentação para o Exercício de apresentação da Reserva (ExAR) para ex-militares do Exército:

- Pela internet, por intermédio do EXARNET, no endereço eletrônico www.exarnet.eb.mil.br , e presencial, no período de 09 a 16 de dezembro de cada ano. Após esta data ainda poderão ser realizadas as apresentações de reservistas, porém incorrerão em multa, conforme previsto na Lei do Serviço Militar e seu Regulamento;

- Local: AHEx / Assessoria 1;

11. PRIORIDADES PARA O ATENDIMENTO

Prestar atendimento preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8 novembro de 2000, e a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, para gestantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

12. TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA ATENDIMENTO

12.1. Atendimento à distância a acervos históricos, pessoais e de Organizações Militares extintas:

Em no máximo 48 horas, respeitando o prescrito no Art 13 no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012:

"Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. "

12.2. Atendimento presencial a acervos históricos, pessoais e de Organizações Militares extintas:

Atendimento imediato, com prévio agendamento pelo e-mail : dda.pesquisa@ahex.eb.mil.br

12.3. Atendimento de Serviço de Informação ao Cidadão - Exército Brasileiro - Posto Arquivo Histórico do Exército:

Prazos estipulados pelo Centro de Comunicação Social do Exército (todo o trâmite em até 20 dias).

12.3. Consulta a documentos de Organizações Militares extintas:

- Para fornecimento de Certidão de Tempo de Serviço Militar, folhas de assentamentos militares, e cópias de folhas de Boletins Internos, o tempo é de até 20 (vinte) dias, desde que o acervo esteja de posse do Arquivo Histórico do Exército.

NOTA:

- Caso o acervo esteja sob custódia de outra Organização Militar, o tempo dependerá da remessa de cópias da documentação pela Organização Militar, sendo reiterado por intermédio de documentos por este Arquivo Histórico do Exército, caso o prazo se torne superior ao da pesquisa no acervo aqui recolhido.

- Para o fornecimento de Certidão de Tempo de Serviço Militar de Organizações Militares extintas, deverão ser atendidas as condições previstas na Portaria nº 228 – DGP de 24 de outubro de 2014;
- Para o fornecimento de Certidão de Tempo de Serviço Militar de Ex-combatentes da Segunda Guerra Mundial, deverão ser atendidas as condições previstas nas Portaria nº 034-DGP, de 21 de julho de 1999 e Portaria nº 047-DGP, de 30 de abril de 2002;

13. PRAZOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

13.1. Condições para reprodução, transcrição e certidão de documentos

- De documento em microforma (microfilme e microficha): em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento em meio digital: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento textual original – resolução padrão em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento textual original – alta resolução: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento cartográfico original: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento iconográfico original – resolução padrão: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento iconográfico original – alta resolução conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento sonoro e imagens em movimento: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

13.2. Reprodução em papel

- De documento em meio digital: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- De documento textual original (fotocópia) – A4: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

- De documento textual original arquivístico/bibliográfico: em até 20 dias, conforme Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 e Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- Certidões probatórias e transcrição de extratos de documentos: em até 20 dias, conforme Art 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

NOTA:

Caso a reprodução de documentos seja para fins comerciais será cobrada a taxa de emolumentos.

14. DÚVIDAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

E-mail: ch_a5@ahex.eb.mil.br (Assessoria de Comunicação Social)

Telefone: 21 2519 5354 (Tenente-Coronel Paulo Sérgio Gomes de Carvalho – Subdiretor do AHEx).

15. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Sítio na rede mundial de computadores www.ahex.eb.mil.br

E-mail: dda.pesquisa@ahex.eb.mil.br

Telefones: 21 2519 5602; 21 2519 5113.

16. ACESSIBILIDADE AO ACERVO E INSTALAÇÕES;

- Guia de Fundos publicado no sítio do Arquivo www.ahex.eb.mil.br **link contato;**
- Documentos acessíveis dentro das normas previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
- Catálogos escritos com o inventário da documentação;
- Pessoal treinado para atendimento e busca do acervo;
- Sala de pesquisadores com mesas, cadeiras, bebedouro e ar-condicionado, além da disponibilização de luvas, máscaras e lupas para o pesquisador;
- Banheiros disponíveis para os públicos diversos.

17. PROCEDIMENTOS ALTERNATIVOS AO SISTEMA INFORMATIZADO

- Catálogos escritos da documentação;
- Pessoal treinado para atendimento e acesso ao acervo.

18. LEGISLAÇÃO

- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de dezembro de 1988;

- BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;
- BRASIL. Lei nº 9.051, de 18 de maio de 1995. Dispõe sobre a expedição de certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações;
- BRASIL. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências;
- BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências;
- BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências;
- BRASIL. Lei nº 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 nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- BRASIL. Decreto nº 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;
- EXÉRCITO BRASILEIRO. Portaria nº 34-DGP, DE 21 de julho de 1999. Aprova as Normas para a Emissão de Certidão de Tempo de Serviço Militar para ex-Combatente da 2ª Guerra Mundial;
- EXÉRCITO BRASILEIRO. Portaria nº 47-DGP, de 30 de abril de 2002. Altera as Normas para a Emissão de Certidão de Tempo de Serviço Militar para ex-Combatente da 2ª Guerra Mundial;
- EXÉRCITO BRASILEIRO. Portaria nº 228-DGP, de 24 de outubro de 2014. Aprova as Normas para a emissão de Certidão de Tempo de Serviço para militares, da ativa e inativos, Aspirantes a oficial licenciados, Oficiais Licenciados ou demitidos e praças reservistas;
- EXÉRCITO BRASILEIRO. Portaria nº 1.044, de 11 de dezembro de 2012. Aprova as Normas para Recolhimento de Acervos ao Arquivo Histórico do Exército - EB 10-N-09-001, e dá outras providências;

- EXÉRCITO BRASILEIRO. Portaria nº 1.109, de 16 de setembro de 2014. Aprova o Regulamento do Arquivo Histórico do Exército (EB10-R05.024) e dá outras providências;
- ARQUIVO HISTÓRICO DO EXÉRCITO. Normas para reprodução de acervos do Arquivo Histórico do Exército. Dispõe sobre prazos e valores para execução dos serviços de reprodução de documentos sob a guarda do Arquivo Histórico do Exército.

19. REFERÊNCIAS

MINISTÉRIO DA DEFESA. *Carta de Serviços ao Usuário.*:

defesa.gov.br/arquivos/lai/servico_de_informacao/defesa_carta_ao_cidadao.pdf