PROTOCOLO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO APEB/FPC:

O Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB), unidade vinculada a Fundação Pedro Calmon (FPC), vinculada à Secretaria de Cultura do Estado da Bahia (Secult), realiza atendimento ao público em conformidade com as atribuições estabelecidas pelo Decreto nº 19.199, de 30 de agosto de 2019.

Considerando as especificidades do APEB enquanto instituição arquivística, este documento estabelece diretrizes para o atendimento presencial e a distância, com o objetivo de orientar os procedimentos a serem observados pelos servidores da unidade e pelos diferentes públicos atendidos.

Os atendimentos presenciais deverão ser previamente agendados por e-mail, observados os procedimentos e orientações estabelecidos neste protocolo, especialmente nos casos relacionados à comprovação de direitos e à realização de pesquisas acadêmico-científicas.

PRAZOS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO:

O atendimento ao público realizado pelo APEB/FPC compreende o recebimento, a análise, a orientação e o encaminhamento das solicitações relacionadas aos serviços disponibilizados pela instituição.

Para garantir a organização dos atendimentos e a análise adequada de cada solicitação, são estabelecidos os seguintes prazos:

RESPOSTAS POR E-MAIL E WHATSAPP:

As solicitações recebidas pelo e-mail atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br e pelo WhatsApp **(71) 3116-2140** serão respondidas em até **02 (dois) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao recebimento da mensagem.

O prazo considera o horário de funcionamento do atendimento ao público, das **8h às 17h30**, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

As mensagens recebidas fora do horário de atendimento, em finais de semana ou feriados serão consideradas recebidas no próximo dia útil.

O prazo de resposta refere-se ao atendimento e à orientação inicial da demanda. Quando a solicitação depender de análise técnica, consulta ao acervo, manifestação de outro setor ou cumprimento de procedimento específico, será informado ao (à) solicitante o prazo correspondente ao serviço.

Para agilizar o atendimento, o (a) solicitante deverá apresentar, no primeiro contato, todas as informações necessárias à compreensão e ao encaminhamento da demanda.

Quando forem identificadas informações incompletas, incorretas ou insuficientes, o APEB/FPC poderá solicitar dados ou documentos complementares. Nesses casos, a análise da solicitação ficará condicionada ao recebimento das informações necessárias.

AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL:

O atendimento presencial deverá ser solicitado com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis. A confirmação do agendamento será encaminhada pelo APEB/FPC por e-mail, após a análise da solicitação e a verificação da disponibilidade dos documentos. O envio da solicitação não caracteriza confirmação do atendimento.

O prazo é necessário para que a equipe do Atendimento possa:

- Conferir o correto preenchimento do formulário de solicitação;
- Verificar se foram fornecidas informações suficientes para a localização dos documentos;
- Analisar a disponibilidade dos documentos solicitados;
- Verificar as condições de consulta do acervo;
- Organizar a disponibilização dos documentos para a data solicitada;
- Confirmar a data e o horário do atendimento.

O envio da solicitação não representa confirmação imediata do agendamento. O atendimento somente estará confirmado após o recebimento da confirmação encaminhada pelo APEB/FPC por e-mail.

Para possibilitar a análise dentro do prazo estabelecido, o (a) pesquisador (a) deverá encaminhar o formulário corretamente preenchido e fornecer todas as informações disponíveis para a localização dos documentos.

Caso sejam identificadas inconsistências ou ausência de informações necessárias, o APEB/FPC solicitará a complementação dos dados. Nessa situação, a contagem do prazo para análise do agendamento será considerada a partir do recebimento das informações necessárias.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

O atendimento ao público pelos canais de e-mail e WhatsApp ocorre em dias úteis, das **8h às 17h30**.

O recebimento de mensagens fora desse período não implica atendimento imediato. As solicitações serão analisadas no horário de funcionamento do setor, observados os prazos estabelecidos neste protocolo.

RESPONSABILIDADES DO APEB/FPC E DO (A) SOLICITANTE:

Compete ao APEB/FPC:

- Receber e analisar as solicitações encaminhadas pelos canais oficiais;
- Prestar orientações relacionadas aos serviços e procedimentos de acesso ao acervo;
- Informar ao (à) solicitante quando forem necessários informações ou documentos complementares;
- Observar os prazos estabelecidos para cada serviço;
- Comunicar eventuais impedimentos, indisponibilidades ou alterações que possam interferir no atendimento;
- Assegurar atendimento com clareza, respeito, cortesia e observância dos procedimentos institucionais.

Compete ao (à) solicitante:

- Fornecer informações completas, corretas e suficientes para o atendimento da demanda;
- Preencher corretamente os formulários disponibilizados pelo APEB/FPC;
- Encaminhar os documentos necessários à realização do serviço solicitado;
- Acompanhar as comunicações encaminhadas pelo APEB/FPC;
- Observar os prazos, procedimentos e orientações estabelecidos neste protocolo.

PRAZOS ESPECÍFICOS DOS SERVIÇOS:

Os prazos estabelecidos nesta seção referem-se à **resposta inicial e ao processamento do atendimento**. Eles não substituem os prazos específicos definidos para cada serviço.

Quando determinado serviço exigir análise documental, consulta ao acervo, autenticação, emissão de certidão, reprodução de documentos ou atuação de outro setor, deverão ser observados os prazos específicos indicados na respectiva seção deste protocolo.

O cumprimento dos prazos está condicionado ao recebimento da solicitação devidamente preenchida e acompanhada das informações e documentos necessários à sua análise.

EMISSÃO DE CERTIDÕES DE DOCUMENTOS SALVAGUARDADOS.

Para solicitar certidão, na forma de extrato, destinada a subsidiar demandas decorrentes de exigências administrativas e/ou jurídicas, o (a) interessado (a) deverá:

1. Preencher os formulários **"Solicitação de Certidão"** e **"Termo de Responsabilidade pelo Uso e Divulgação de Informações Pessoais"**, disponíveis no site da Fundação Pedro Calmon (FPC); https://www.ba.gov.br/fpc/arquivo-publico-servicos

2. Anexar cópia digital do documento que comprove a necessidade administrativa e/ou jurídica da solicitação;

3. Encaminhar a documentação, por e-mail, para:

   atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

4. **Prazo para atendimento:** Até 20 (vinte) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação completa e corretamente preenchida, com todas as informações necessárias à localização do documento no acervo e à identificação das folhas que subsidiarão a emissão da certidão. Sábados, domingos e feriados não são contabilizados no prazo.

Emissão e entrega da certidão;

A certidão será emitida em formato eletrônico e encaminhada ao (à) solicitante por e-mail, após a conclusão.

O documento eletrônico possui **validade jurídica**, não sendo necessária a retirada presencial ou a apresentação de versão impressa.

Caso sejam necessários informações ou documentos complementares para a emissão da certidão, o (a) solicitante será comunicado (a) pelo APEB/FPC por e-mail.

Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais:
atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

AUTENTICAÇÃO DE REPRODUÇÃO DE DOCUMENTOS DO ACERVO.

A autenticação de reprodução, de documentos do acervo do APEB/FPC tem por finalidade conferir fé pública às cópias que reproduzem imagens de documentos capturadas pelo (a) pesquisador (a), observados os procedimentos estabelecidos pela instituição.

Para solicitar a autenticação, o (a) interessado (a) deverá preencher os formulários **"Solicitação de Autenticação de Documento"** e **"Termo de Responsabilidade pelo Uso e Divulgação de Informações Pessoais"**, disponíveis no site da Fundação Pedro Calmon (FPC), e encaminhá-los, juntamente com a documentação em PDF, para o e-mail atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

A solicitação será analisada pelo APEB/FPC e, estando a documentação completa e as informações necessárias devidamente preenchidas, o procedimento de autenticação será realizado de forma eletrônica.

Prazo para atendimento: até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação completa e corretamente preenchida. Sábados, domingos e feriados não são contabilizados no prazo.

Após a conclusão do procedimento, a documentação será encaminhada ao (à) solicitante por e-mail.

Caso sejam identificadas inconsistências, ausência de informações ou necessidade de documentação complementar, o (a) solicitante será comunicado (a) por e-mail para as devidas providências, e o atendimento ficará condicionado ao recebimento das informações necessárias.

Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais:
atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

EMISSÃO DE CÓPIA AUTENTICADA DE OCORRÊNCIAS POLICIAIS

Para solicitar cópia autenticada de ocorrência policial sob guarda do APEB/FPC, o (a) interessado (a) deverá preencher o formulário **"Solicitação de Reprodução Autenticada de Documento"**, disponível no site da Fundação Pedro Calmon (FPC), e encaminhá-lo por e-mail para atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

No formulário, deverão ser informados, obrigatoriamente:

- A delegacia ou o posto policial onde a ocorrência foi registrada;
- A data exata do fato (dia, mês e ano); e
- Nome completo da vítima.

Somente pessoas físicas diretamente envolvidas nos fatos e cujo nome conste na ocorrência poderão solicitar cópia autenticada do documento, salvo quando representadas por procurador legalmente constituído para essa finalidade.

Nos casos em que a vítima tenha falecido a (a) solicitante deverá apresentar **cópia da certidão de óbito**, **documento que comprove o parentesco de até segundo grau** entre a vítima e o (a) solicitante e **cópia do documento de identificação do (a) solicitante**.

Após a consulta ao acervo, o APEB/FPC informará, por e-mail, se o documento solicitado se encontra ou não sob sua guarda, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, desde que tenham sido fornecidas a data completa do fato e as demais informações necessárias à localização do documento.

Quando localizada a ocorrência e atendidos os requisitos para fornecimento da cópia, o procedimento de autenticação será realizado pelo APEB/FPC, e a documentação será encaminhada **eletronicamente ao (à) solicitante**, não sendo necessária a retirada presencial.

Caso sejam identificadas inconsistências, ausência de informações ou necessidade de documentação complementar, o (a) solicitante será comunicado (a) por e-mail para as devidas providências.

Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais:
atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

EMISSÃO DE CÓPIA AUTENTICADA DE LAUDO DE EXAME PERICIAL

Para solicitar cópia de laudo de exame pericial do acervo do APEB/FPC, o (a) interessado (a) deverá preencher o formulário **"Solicitação de Reprodução Autenticada de Documento"**, disponível no site da Fundação Pedro Calmon (FPC), e encaminhá-lo por e-mail para atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

No formulário, deverão ser informados, obrigatoriamente:

- Nome do órgão responsável pela emissão do laudo pericial (IMLNR ou ICAP);
- Data exata do fato que deu origem à emissão do laudo (dia, mês e ano);
- Nome completo da vítima.

Somente pessoas físicas diretamente envolvidas nos fatos e cujo nome conste no laudo poderão solicitar cópia autenticada do documento, salvo quando representadas por procurador legalmente constituído para essa finalidade.

Nos casos em que a vítima tenha falecido, o (a) solicitante deverá apresentar **cópia da certidão de óbito**, **documento que comprove o parentesco de até segundo grau** entre a vítima e o(a) solicitante e **cópia do documento de identificação do(a) solicitante**.

Após a consulta ao acervo, o APEB/FPC informará, por e-mail, se o documento solicitado se encontra ou não sob sua guarda, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, desde que tenham sido fornecidas a data completa do fato e as demais informações necessárias à localização do documento.

Quando localizado o laudo e atendidos os requisitos para fornecimento da cópia, o procedimento de autenticação será realizado pelo APEB/FPC, e a documentação será encaminhada **eletronicamente ao (à) solicitante**, não sendo necessária a retirada presencial.

Caso sejam identificadas inconsistências, ausência de informações ou necessidade de documentação complementar, o (a) solicitante será comunicado (a) por e-mail para as devidas providências.

Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais:
atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA:

O atendimento a distância tem como finalidade orientar o público sobre o acervo documental do APEB/FPC, os procedimentos de acesso e consulta às bases de dados.

Para solicitar informações, o (a) interessado (a) deverá entrar em contato pelos seguintes canais:

E-mail: atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br
WhatsApp: (71) 3116-2140

O atendimento limita-se ao fornecimento de **orientações e informações preliminares sobre o acervo**. O APEB/FPC **não realiza pesquisas documentais**.

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

O atendimento presencial permite ao público consultar o acervo documental do APEB/FPC, mediante agendamento prévio por e-mail, com antecedência mínima de **03 (três) dias úteis**.

O atendimento é feito de segunda a sexta (exceto feriados) nos seguintes horários:

- **Turno integral:** das 9h30 às 16h30.

Para realizar a consulta, o (a) pesquisador (a) deverá estar cadastrado (a) no APEB e, quando necessário, atualizar seu cadastro, conforme os procedimentos estabelecidos pela instituição.

O agendamento deverá ser realizado mediante o preenchimento do formulário **"Solicitação de Consulta ao Acervo"**, com indicação da data e do horário de preferência e das informações necessárias à localização dos documentos, como número de identificação, fundo, série, maço, caixa, livro ou outros dados disponíveis.

O formulário deverá conter **até 15 (quinze) itens documentais** para consulta no atendimento agendado. Caso o (a) pesquisador(a) necessite consultar quantidade superior a 15 (quinze) itens, deverá preencher **novo formulário para atendimento posterior**, observando o limite de 15 itens por solicitação.

A solicitação, acompanhada dos documentos necessários ao cadastro ou à sua atualização, deverá ser encaminhada para atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

O acesso ao acervo está condicionado à disponibilidade e às condições de consulta dos documentos.

O APEB confirmará o agendamento por e-mail. Caso algum documento solicitado esteja indisponível para consulta, o (a) pesquisador (a) será informado (a) e poderá solicitar a substituição com antecedência mínima de **01 (um) dia útil** da data agendada.

Após a confirmação do agendamento, **não será permitida a inclusão de novos documentos na solicitação**. Para consultar documentos adicionais, o (a) pesquisador (a) deverá realizar uma nova solicitação e agendar outro atendimento.

Os documentos confirmados estarão disponíveis para consulta no dia e horário agendados.

As solicitações de consulta ao acervo e de serviços serão atendidas conforme a **ordem de recebimento dos e-mails**.

Orientações ao (à) pesquisador (a);

- Comparecer no dia e horário confirmados pelo APEB;
- Solicitar o reagendamento com antecedência mínima de **01 (um) dia útil**, caso não possa comparecer;
- Utilizar os equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários ao manuseio dos documentos (luvas), os quais deverão ser providenciados pelo (a) próprio (a) pesquisador (a).

Em caso de dúvidas:
atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br

ORIENTAÇÕES GERAIS:

- O acesso às dependências do APEB é exclusivo ao (à) pesquisador (a) /solicitante, salvo nos casos em que seja necessária a presença de acompanhante que **deverá ser previamente registrado por e-mail mediante o preenchimento da "Ficha de Cadastro de Acompanhante".**
- O atendimento presencial **somente será realizado mediante agendamento prévio**.
- A consulta ao acervo é **individual**, não sendo permitida a realização de pesquisas em dupla ou em grupo.

ORIENTAÇÕES PARA CONSULTA E MANUSEIO DO ACERVO:

Para garantir a preservação dos documentos e a segurança do acervo, o (a) pesquisador (a) deverá:

- Identificar-se na portaria, mediante apresentação de documento oficial de identificação;
- Guardar bolsas, mochilas, pastas e demais pertences pessoais no armário disponibilizado na Sala de Consulta;
- Manter sobre a mesa somente **papel e lápis**. Não é permitido o uso de canetas ou outros materiais que possam danificar os documentos;
- Não portar ou consumir **alimentos e bebidas**, inclusive água, na Sala de Consulta;
- Utilizar **luvas** para o manuseio dos documentos, conforme orientação da equipe de atendimento;
- Manusear os documentos com cuidado, sem apoiar mãos, braços, cotovelos ou objetos sobre eles;
- Não pressionar, dobrar, rasgar, vincar ou forçar a abertura dos documentos;
- Não descosturar, desmontar, separar ou retirar folhas de documentos encadernados, costurados ou agrupados;
- Manter a **ordem original dos documentos**, sem misturar ou trocar folhas entre documentos;
- Não escrever, riscar, fazer anotações ou qualquer marcação nos documentos;
- Não utilizar saliva ou qualquer substância para facilitar o manuseio das folhas;
- Fotografar os documentos somente **sem flash** e conforme as orientações da equipe de atendimento;
- Solicitar auxílio ao(à) atendente sempre que houver dificuldade no manuseio, abertura, identificação ou consulta dos documentos;
- Ao finalizar a consulta, devolver os documentos ao(à) atendente, mantendo-os na ordem e nas condições em que foram disponibilizados;
- Preencher e assinar o **Termo de Responsabilidade pelo Uso e Divulgação de Informações Pessoais**, quando aplicável;
- Registrar o **quantitativo de fotografias realizadas** durante a consulta, conforme orientação do APEB;
- Utilizar as reproduções obtidas de acordo com as condições estabelecidas pelo APEB/FPC;
- Os documentos disponibilizados são de **uso individual do(a) pesquisador(a) que realizou a solicitação**, não sendo permitida a troca, o compartilhamento ou a transferência entre pesquisadores(as).

PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS RESERVADOS:

Os documentos solicitados para consulta poderão permanecer **reservados por até 05 (cinco) dias úteis**.

Após esse prazo, os documentos serão devolvidos ao acervo para garantir sua preservação e o adequado acondicionamento nas áreas destinadas à guarda documental.

A observância desse prazo é necessária para evitar a permanência prolongada dos documentos fora de suas condições adequadas de armazenamento e preservação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB) busca assegurar um atendimento organizado, acessível e orientado às necessidades de seus diferentes públicos, conciliando o acesso à informação com a preservação do patrimônio documental.

As orientações estabelecidas neste protocolo têm como finalidade tornar mais claros os procedimentos para solicitação de serviços, consulta ao acervo e atendimento presencial e a distância, contribuindo para a adequada utilização dos serviços disponibilizados pelo APEB/FPC e para a preservação dos documentos.

Recomenda-se que este protocolo seja consultado previamente à realização de solicitações ou agendamentos, a fim de que os procedimentos e requisitos necessários sejam observados.

Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, o público poderá entrar em contato com o APEB pelos canais oficiais:

E-mail: atendimento.apeb@fpc.ba.gov.br
WhatsApp: (71) 3116-2140

O APEB/FPC permanece à disposição para orientar o público quanto aos procedimentos de acesso, consulta e utilização dos serviços oferecidos.

Cordialmente;
Coordenação de Acesso e Difusão de Documentos - CADD
Arquivo Público do Estado da Bahia - APEB
Endereço: Ladeira de Quintas, nº 50, Salvador - BA
Fundação Pedro Calmon - FPC
Secretaria de Cultura do Estado da Bahia - SECULT