

CARTA

de serviços



Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva
Vice-Governador do Estado do Amazonas

Flávio Cordeiro Antony Filho
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

João Ribeiro Guimarães Júnior
Diretor-Presidente da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas

Núbia Maciel Barreto
Diretora de Gestão-Financeira

Antônio Dias da Cunha Neto
Diretor de Operações

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara
Ouvidora

Alcione da Silva Lima
Patrícia Freitas de Magalhães Câmara
Elaboração e revisão geral

Wilson Bernardo da Silva
Revisão ortográfica

Daniela Cavalcante da Silva
Gerente de Serviços Editoriais e revisão geral

Ana Luiza de Almeida Parente
Design e Diagramação





Sumário

- Apresentação 03
- Atuação 04
- Princípios Organizacionais 05
- Política de Qualidade 06
- Nossos Serviços 07
 - Diário Oficial 08
 - Consulta DOE*
 - IOA News*
 - DOE para particulares*
 - Legisla.AM 13
 - Serviços Gráficos 14
 - Serviços Editoriais 16
 - Centro de Documentação e Memória (CDM) 17
 - Canais de Atendimento 18
 - Atendimento ao público*
 - Protocolo Virtual*
 - Ouidoria*
 - Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)*
 - Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)*

- Como acompanhar as minhas demandas • 23

- Compromissos de atendimento • 25



• Apresentação

Para atender a sociedade com eficiência, inovação, qualidade e dar visibilidade e transparência às suas ações, a Imprensa Oficial do Estado do Amazonas [IOA] apresenta sua Carta de Serviços, documento que traz descrições dos serviços oferecidos, formas como acessá-los e os canais de atendimento.

Através desta Carta, toda a sociedade terá orientações sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os diversos serviços oferecidos pela IOA. Como forma de garantir o compromisso com a transparência e o pleno exercício de seu ofício institucional, podendo acompanhar e avaliar o desempenho no cumprimento de sua missão institucional.

Atuação

A Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA, foi criada pela Lei nº 01, de 31 de agosto de 1892, transformada em Autarquia Estadual pertencente à Administração Indireta do Poder Executivo através da Lei nº 899, de 24 de novembro de 1969, é vinculada, para efeito de controle e supervisão de suas atividades, à Casa Civil, abarcada pelas disposições da Lei Delegada nº 123, de 31 de outubro de 2019 e suas finalidades contemplam:

- Publicação do Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas (DOE);
- Produção de serviços gráficos;
- Serviços editoriais.



Princípios organizacionais



Missão

Dar publicidade aos atos oficiais dos entes públicos e privados por meio do Diário Oficial, além de oferecer serviços gráficos e editoriais para instituições do Governo do Estado.



Visão

Consolidar-se como referência na esfera pública no segmento de serviços gráficos e editoriais, buscando a evolução e a ampliação do processo de modernização dos negócios e dos serviços ofertados.



Valores

Foco no cliente, eficácia, desenvolvimento de pessoas, comprometimento, ambiente participativo, inovação, tecnologia, ética, transparência, confidencialidade, responsabilidade social e gestão moderna.

Política de Qualidade

A Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) é uma Autarquia Estadual pertencente à Administração Indireta do Poder Executivo que atua oferecendo publicação do Diário Oficial e na produção de serviços gráficos e editoriais, define como sua Política da Qualidade:



Buscar a satisfação de seus clientes por meio da melhoria contínua, do gerenciamento dos processos e cumprimento dos requisitos aplicáveis aos seus serviços;



Promover a manutenção das competências de seus colaboradores essenciais para a conformidade no atendimento de seus serviços;



Manter integridade e ética no relacionamento com seus fornecedores.

Essa Política é comunicada, entendida e aplicada em toda a organização.

Nossos serviços



Diário Oficial

A Imprensa Oficial é o órgão responsável por oficializar os atos administrativos e legais do Estado do Amazonas por meio da publicação no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas (DOE). Nele são publicadas leis, decretos, normas, resoluções e outros atos oficiais referentes ao Estado, Municípios, Poder Legislativo e Judiciário e Entes Privados.



- A versão eletrônica do DOE, disponível na internet, é um documento certificado digitalmente e substitui a versão impressa, obedecendo a critérios de autenticidade, integridade e validade jurídica.



Consulta do DOE

Atualmente, o DOE é um veículo 100% virtual. A versão impressa deixou de circular definitivamente em abril de 2021. Para acessá-lo, basta entrar no site: **diario.imprensaoficial.am.gov.br** utilizando um computador, celular ou tablet.

É possível acessar a edição mais recente ou escolher determinadas publicações específicas **buscando por data, palavras-chave ou por período de tempo**. Edições publicadas antes de 1956 precisam ser solicitadas ao **Centro de Documentação e Memória (CDM)** pelo telefone [92] 2101-7517 ou e-mail **cdm@imprensaoficial.am.gov.br**.

As edições estão **disponíveis em arquivos** PDF, versão HTML ou formato de jornal. É possível também fazer download das edições do DOE e copiar trechos dos atos oficiais separadamente.

Qualquer cidadão pode acessar e visualizar as edições do Diário Oficial de forma gratuita pela internet. Os exemplares com validade legal são disponibilizados a quem solicitar formalmente através do Centro de Documentação e Memória (CDM).



Acesse o DOE agora mesmo!
diario.imprensaoficial.am.gov.br

IOANEWS

O IOANews é um sistema de automação do Diário Oficial, disponibilizado na Internet e que permite a órgãos do Governo do Estado elaborar, revisar, enviar e acompanhar de forma eletrônica os atos administrativos do Governo do Estado e da sociedade amazonense, para publicação no DOE.

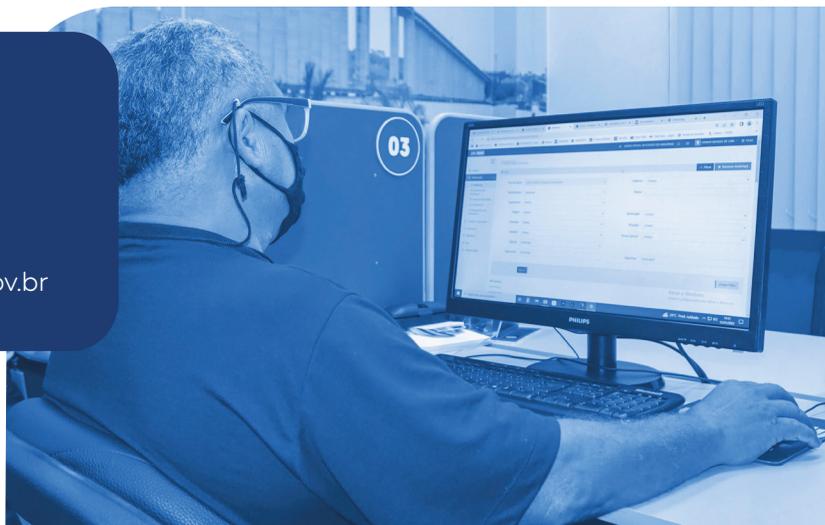
Os usuários publicadores utilizam login e senha ou certificado digital para acessar o sistema IOANews preenchendo campos obrigatórios de formulários predefinidos, indicando também as autoridades responsáveis pela assinatura do ato.

Dúvida sobre o IOANews?

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Telefone: (92) 2101-7500/7541/7542/7543

E-mail: doe.suporte@imprensaoficial.am.gov.br



DOE para particulares

O Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas (DOE) também é um veículo para publicação de balanços, atas, avisos e outras informações por pessoas físicas ou jurídicas [empresas privadas] e instituições públicas municipais.

A IOA dispõe de um sistema prático e seguro para envio dessas matérias. Basta se cadastrar previamente, enviando as seguintes informações para o e-mail:

- doe.publicacao@imprensaoficial.am.gov.br



Pessoa Física

- a) Carteira de Identidade/RG;
- b) CPF;
- c) Comprovante de residência;
- d) Telefone;
- e) E-mail.



Pessoa Jurídica

- a) CNPJ;
- b) Contrato Social da empresa;
- c) Comprovante do responsável legal da empresa;
- d) Comprovante de residência;
- e) Telefone;
- f) E-mail.

Com o cadastro finalizado, seguindo as regras de publicação da **Instrução Normativa Nº 001/2024 GD-P/IOA** os atos a serem publicados no DOE também devem ser enviados para o endereço eletrônico:

doe.publicacao@imprensaoficial.am.gov.br

As matérias são inseridas dentro do Sistema IOANews e um orçamento prévio é gerado e enviado para aprovação do cliente. Com o valor aprovado, o pagamento da publicação deve ser efetuado via transferência bancária ou PIX.



Imprensa Oficial
CNPJ: 04.164.794/0001-80

Faça seu orçamento!

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Telefone: [92] 2101-7500 / 7541 / 7542 / 7543

E-mail: doe.publicacao@imprensaoficial.am.gov.br

Tudo pronto?

O ato oficial deverá ser publicado.





O Legisla AM é uma plataforma de pesquisa, consulta e download das legislações estaduais do Amazonas. Tudo online, gratuito e de fácil acesso para o cidadão.



Tudo está disponível na íntegra e em constante atualização. Também é possível fazer download em PDF. É informação pública à disposição do cidadão!

- **Constituição do Amazonas;**
- **Leis Complementares;**
- **Leis Delegadas;**
- **Leis Ordinárias;**
- **Leis Promulgadas;**
- **Emendas Constitucionais.**



Atendimento Presencial

Rua Doutor Machado, 86 – Centro
CEP 69.020-015 | Manaus – AM
Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
Exceto feriados e pontos facultativos



Atendimento Online

Site: legisla.imprensaoficial.am.gov.br
E-mail: legisla.am@imprensaoficial.am.gov.br



Atendimento Telefônico

(92) 2101-7500 / 7546

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
Exceto feriados e pontos facultativos

Serviços gráficos

A Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) também tem entre as suas atribuições a produção de serviços gráficos, preferencialmente para órgãos da Administração Pública Estadual, complementarmente para instituições municipais e federais.

Da pré-impressão ao acabamento final, a IOA possui uma equipe profissional altamente capacitada e um parque gráfico moderno para atender às demandas de serviços gráficos com alta qualidade, rapidez e menor preço.

Com o aperfeiçoamento da atuação neste segmento, a IOA ampliou também a gama de produtos e serviços oferecidos, que incluem desde comunicação visual à impressão de papéis diversos, brindes personalizados e acabamentos.



Conheça nossos serviços gráficos:

adesivos;

lonas;

canecas;

cartilhas;

flyers;

envelopamento de veículos;

livros;

placas de identificação;

panfletos;

agendas;

organizer;

calendários;

cartazes;

apostilas;

revistas;

folders;

crachás funcionais;

formulários.

Faça seu orçamento!

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Telefone: [92] 2101-7500 / 7528

E-mail: atendimento@imprensaoficial.am.gov.br

Serviços editoriais

Sob a competência da IOA, destacam-se os serviços editoriais, que tem por objetivo difundir a literatura por meio da publicação e impressão de livros importantes para a cultura amazonense, nortista e brasileira, conforme o Decreto nº 42.993, de 09 de novembro de 2020.

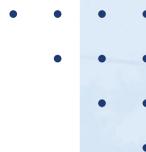
Os serviços editoriais incluem criação de projetos gráficos, diagramação: capas de livros, revistas, jornais, e-books, cartilhas, manuais, guias, livretos, catálogos e relatórios.

Faça seu orçamento!

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Telefone: [92] 2101-7500/ 7515/ 7528

E-mail: atendimento@imprensaoficial.am.gov.br
gerenciadeservicoseditoriais@imprensaoficial.am.gov.br



Centro de Documentação e Memória (CDM)

Criado com intuito de gerir os acervos institucionais da IOA, o Centro de Documentação e Memória (CDM) tem por missão planejar, gerenciar, controlar e executar as atividades relacionadas ao acervo institucional: arquivo e biblioteca.

O acervo custodiado pelo setor conta com Diários Oficiais históricos até a atualidade, materiais bibliográficos e documentos arquivísticos.

O CDM oferece serviços de atendimento ao público para os serviços de:

Pesquisa de atos oficiais publicados no Diário Oficial do Estado do Amazonas dentre os anos de 1893 até a atualidade;

De acordo com a Portaria nº 0013/ 2022-GDP/IOA de 23 de fevereiro de 2022, a Autarquia oferece autenticação de cópias de atos publicados no Diário Oficial.

Consulta local de livros custodiados no acervo da biblioteca.

Prioridade de Atendimento:

Os atendimentos presenciais serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

Tempo de Atendimento:

Conforme a Lei Estadual nº 5.867, de 29 de abril de 2022.

Atendimento presencial

Endereço: Rua Doutor Machado, 86 - Centro
CEP 69.020-015 [Manaus/AM]

Funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h
Exceto feriados e pontos facultativos

Atendimento online

Site: imprensaoficial.am.gov.br

E-mail: cdm@imprensaoficial.am.gov.br

Atendimento Telefônico

(92) 2101-7500 / 7517

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
Exceto feriados e pontos facultativos

Canais de atendimento

Atendimento ao Público;

Protocolo Virtual;

Ouvidoria;

e-SIC;

SAC.

Atendimento ao público

Endereço:

Rua Doutor Machado, 86- Centro
CEP 69.020-015 - Manaus/AM

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
Exceto feriados e pontos facultativos

Telefone:

(92) 2101-7500

Site:

imprensaoficial.am.gov.br

Protocolo virtual

O Protocolo Virtual foi estabelecido como uma ferramenta de peticionamento eletrônico no Estado do Amazonas, por meio do Decreto nº 42.727, de 08 de setembro de 2020. Essa iniciativa visa facilitar o envio de documentações pela internet, eliminando o uso de papel e dispensando a necessidade de deslocamento até a sede da Autarquia.

A ferramenta pode ser acessada através do site: **www.imprensaoficial.am.gov.br** ou **protocolovirtual.amazonas.am.gov.br**. Ao utilizar o Protocolo Virtual, os usuários podem enviar seus documentos sem sair de casa ou escritório, otimizando o processo de registro.

Uma das grandes vantagens do Protocolo Virtual é a integração com o Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED) do Governo do Estado cuja associação tornou o registro de documentos mais ágil, seguro, transparente, sustentável e econômico. Além disso, os usuários têm a possibilidade de acompanhar o status e o andamento do documento dentro da instituição.



Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal direto de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários (pessoa física ou jurídica), com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir o cumprimento dos procedimentos de forma a conquistar e fidelizar os clientes.

Além disso, a Controladoria Geral da União (CGU) lançou a plataforma Fala.br do Governo Federal que integra todas as ouvidorias no Brasil permitindo ao cidadão fazer a sua manifestação sobre os serviços públicos prestados no Estado do Amazonas.

Qualquer cidadão pode demandar atendimento. É garantido o total sigilo e segurança das informações.

20



Atendimento presencial

Endereço:

Rua Doutor Machado, 86 - Centro
CEP 69.020-015 - Manaus/AM

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h | Exceto feriados e pontos facultativos

Atendimento online

Site Imprensa Oficial:

<http://imprensaoficial.am.gov.br>

Site Controladoria-Geral da União:

<http://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/RegistrarManifestacao>

E-mail:

ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br

Atendimento telefônico

92 2101-7500 / 7519

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h | Exceto feriados e pontos facultativos

Prazo de Resposta

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de **30** (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

e-SIC

O e-SIC é o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão que permite qualquer pessoa, física ou jurídica, solicitar acesso a informações para órgãos e entidades da Administração Pública. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso as informações públicas.

Para realizar a solicitação, repasse os seguintes dados: nome, CPF ou CNPJ, endereço eletrônico, telefone e uma descrição clara e objetiva da demanda.

Na plataforma é possível acompanhar o status da solicitação pelo número do protocolo gerado, receber notificações via e-mail, consultar as respostas recebidas e entrar com recursos.



Atendimento presencial

Endereço:

Rua Doutor Machado, 86 - Centro
CEP 69.020-015 - Manaus/AM

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h | Exceto feriados e pontos facultativos

Atendimento online

Site:

acessoainformacao.am.gov.br/index

E-mail:

sic@imprensaoficial.am.gov.br

Atendimento telefônico

92 2101-7500 / 7519

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h | Exceto feriados e pontos facultativos

Prazo de Resposta

De forma imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de **20** (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) busca oferecer atendimento de qualidade aos clientes dos serviços e produtos da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas - IOA. É um canal aberto para esclarecimento de dúvidas, repasse de informações e, também, envio de sugestões e reclamações.



Atendimento presencial

Endereço:

Rua Doutor Machado, 86 - Centro
CEP 69.020-015 - Manaus/AM

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h
Exceto feriados e pontos facultativos

Telefone:

(92) 2101-7500/7519

Atendimento online

Site:

imprensaoficial.am.gov.br/

E-mail:

sac@imprensaoficial.am.gov.br

Prazo de Resposta

De forma imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de **07** (sete) dias corridos, à contar da data de seu registro.

Como acompanhar as minhas demandas?

Fala.BR

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

[Não possui usuário? Criar Conta](#) [Esqueci a senha](#)

Entrar

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em 'Consultar manifestação'

Não possuo cadastro

Consultar manifestação

Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019: Informe o número de protocolo e o código de acesso.

Para manifestações registradas antes de 05/05/2019: Informe o número de protocolo e e-mail utilizado durante o registro de manifestação.

Clique em 'Detalhar' para visualizar o andamento da manifestação.

Como acompanhar as minhas demandas?

e-SIC

Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.

Faça o seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

**Usuário
(CPF):**

Senha:

Entrar

[Cadastre-se](#) | [Esqueci a senha](#)

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

Clique no número de protocolo para visualizar o andamento do pedido de acesso à informação.

SAC

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

Envie uma Mensagem.

Nome:

Seu nome completo

E-mail:

E-mail para receber resposta

Telefones:

Digite aqui seus telefones para contato

Assunto:

Digite aqui o motivo do contato

Mensagem:

Descreva em detalhes seu pedido ou sugestão

Compromissos de atendimento

- Atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia;
- Prestar informação clara e objetiva;
- Zelar pela segurança da informação e pela preservação dos dados pessoais do cidadão em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD nº 13.709/2018.



imprensa**oficial**.am.gov.br

   @imprensa**oficial**amazonas

