

CARTA DE SERVIÇOS



Roberto Maia Cidade Filho

Governador do Estado do Amazonas

Serafim Fernandes Corrêa

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Flávio Cordeiro Antony Filho

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

Bernardo Soares Monteiro de Paula

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

Revisão geral

Ana Luiza de Almeida Parente

Projeto Gráfico

Letícia Victoria Praia Pereira

Apoio diagramação

CARTA DE SERVIÇOS

Atualizada em Setembro de 2026



Sumário

APRESENTAÇÃO	7
PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS	8
Missão	8
Visão	8
Valores	8
Política de qualidade	9
O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?	10
NOSSOS SERVIÇOS	11
Diário Oficial	12
Consulta DOE	13
IOA News	14
DOE para particulares	15
Legisla.Am	17
Serviços Gráficos	18
Serviços Editoriais	19
Centro de Documentação e Memória (CDM)	20

CANAIS DE ATENDIMENTO	21
Atendimento ao público	21
Protocolo virtual	22
Ouvidoria	23
Acesso à informação	25
SAC	28
COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS?	29
Fala.Br	29
e-Sic	30
SAC	30
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	31
Encarregado de Dados	31
Dados do Encarregado	32
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	33
ACESSE AS LEIS	35
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO	36

Apresentação

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 e editoriais.

Em constante modernização, o Diário Oficial consolidou-se como um veículo 100% digital e automatizado. Com certificação digital, assegura autenticidade, integridade e validade jurídica aos atos oficiais e de interesse público.

O Legisla.Am, administrado pela Imprensa Oficial é plataforma digital estratégica, que desempenha papel fundamental na disponibilização e no acesso ágil às legislações e aos atos oficiais do Estado.

Todo o conteúdo das normas encontra-se disponível na íntegra e em constante atualização, com a possibilidade de download dos documentos em formato PDF.

Registrando a história, conectando o futuro!

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, Estabelece por Política de 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.

O que é a Carta de Serviços?

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 de 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 Imprensa Oficial em conformidade com a **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual nº 40.636, de 07 de maio de 2019, como forma de **garantir o compromisso com a transparência e o pleno exercício de sua finalidade, podendo acompanhar e avaliar o desempenho no cumprimento de sua missão institucional.**

Nossos Serviços



**Diário Oficial Eletrônico
do Estado do Amazonas (DOE)**



Serviços Gráficos



**Plataforma de Consulta
Legisla.Am**



Serviços Editoriais



**Centro de Documentação
e Memória (CDM)**

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 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**, e-mail cdm@imprensaoficial.am.gov.br ou de forma presencial no endereço Rua Doutor Machado, 86 Centro.

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

Contato telefônico:
(92) 2101-7500/7541/7542/7543

IOA News

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.

Dúvidas sobre o IOA News?

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Contato telefônico: (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

Para Pessoas Físicas

- RG e CPF
- Comprovante de residência
- Telefone e e-mail



Para Pessoas Jurídicas

- CNPJ e Contrato Social
- Documento do responsável legal
- Comprovante de residência e telefone

Com o cadastro finalizado, seguindo as regras de publicação da Instrução Normativa Nº 001/2024 GDP/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.

Solicite seu orçamento:

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Contato telefônico: (92) 2101-7500/7541/7542/7543

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

Aprovar o orçamento:

Efetuar o pagamento via PIX

Imprensa Oficial
CNPJ: 04.164.794/0001-80

Legisla.Am

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!

Como Usar: Acesse legisla.imprensaoficial.am.gov.br e pesquise por palavra-chave, número da lei ou tipo de legislação.

- Leis Ordinárias
- Leis Promulgadas
- Emendas Constitucionais
- Constituição do Amazonas
- Leis Complementares
- Leis Delegadas

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

Contato 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. A IOA possui uma equipe profissional altamente qualificada e capacitada, além de um parque gráfico moderno para atender às demandas de serviços gráficos e editoriais 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.

1. Materiais Editoriais e Institucionais:

Revistas
Cartilhas
Apostilas
Folders
Flyers

2. Comunicação Visual e Sinalização:

Adesivos
Lonas e Banners
Cartazes
Panfletos
Placas de Sinalização

3. Expediente e Identificação:

Formulários
Agenda
Organizer
Calendários
Crachás Funcionais
Produtos personalizados
Acabamentos diversos

Faça seu orçamento!

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Contato telefônico: (92) 2101-7500/ 7515/ 7528

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

Serviços Editoriais

Em conformidade com o Decreto nº 42.993, de 09 de novembro de 2020, a Imprensa Oficial do Amazonas (IOA) atua na execução de serviços editoriais, cuja finalidade principal é a disseminação do conhecimento e a promoção da literatura, visando à valorização da cultura nos âmbitos amazonense, nortista e brasileiro, por meio da publicação e impressão de obras de notória relevância. O escopo dos serviços editoriais oferecidos abrange a criação de projetos gráficos complexos e a diagramação de materiais, como:

Os serviços editoriais incluem:

- Diagramação de livros e revistas
- Capas de livros
- Jornais
- E-books
- Cartilhas
- Manuais
- Guias
- Livretos
- Catálogos
- Relatórios
- E muito mais

Para mais informações:

Site: imprensaoficial.am.gov.br

Contato telefônico : (92) 2101-7500/ 7515/ 7528

E-mail: 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, materiais bibliográficos e documentos arquivísticos.

O CDM oferece 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, no valor de R\$ 2 reais, em conformidade com a Portaria nº 024/2024-GDP/IOA;
- Consulta local de livros custodiados no acervo da biblioteca.

Atendimento presencial

Rua Doutor Machado, 86 – Centro

CEP 69.020-015 | Manaus – AM

Horário: 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

Contato telefônico

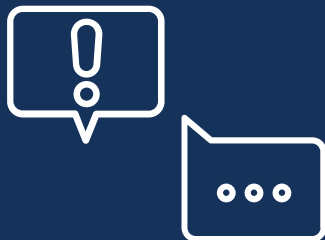
(92) 2101-7500 / 7517

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Exceto feriados e pontos facultativos

Canais de atendimento

- Atendimento ao Público;
- Protocolo Virtual;
- Fala.Br;
- 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

Contato telefônico: (92) 2101-7500

Site: imprensaoficial.am.gov.br

E-mail: gabinete@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.

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 (Sigid) 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.

www.imprensaoficial.am.gov.br ou protocolovirtual.amazonas.am.gov.br

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.

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara

Atribuições técnicas da Ouvidoria da IOA

Nomeada pela Portaria nº 0115/2019-GDP/IOA (10/10/2019)

Portaria revogada pela nº 0070/2023-GDP/IOA (14/12/2023)

Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões ou ainda registre uma denúncia

Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público

Solicitação

Solicite a adoção de providências de uma Ouvidoria

Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

Elogio

Expresso se você está satisfeito com o atendimento público

Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Atendimento presencial

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 da Imprensa Oficial:

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

Fala.Br:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

E-mail:

ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br

Contato 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.

Acesso à Informação

A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conceituada como Lei de Acesso à Informação – LAI, que determina o direito fundamental de acesso à informação produzida ou salva-guardada pelos órgãos e entidades públicas da Administração Direta e Indireta dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação

O Acesso à Informação ao Cidadão é vinculado a plataforma Fala.BR que permite qualquer pessoa, física ou jurídica, solicitar informações para órgãos e entidades da Administração Pública. 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 Fala.BR 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.

A partir de 01/12/2023 os Pedidos de Acesso à Informação podem ser registrados por meio da **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR**.

Os Pedidos de Acesso à Informação registrados até 11/12/2023 podem ser consultados no (e-SIC).

O **Decreto Nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024** regulamenta o Acesso à Informação no âmbito do poder Executivo Estadual. Para Acessá-lo **Clique aqui**.

Elvira Geralda de Andrade Moura

Atribuições técnicas: Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

Responsável pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC)

Nomeada pela Portaria nº 027/2024-GDP/IOA (09/05/2024)

Atendimento presencial

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

Contato 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

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

Atendimento online

Site:

imprensaoficial.am.gov.br/

E-mail:

sac@imprensaoficial.am.gov.br

Contato 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 07 (sete) dias corridos, à contar da data de seu registro.

Como acompanhar 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

Obrigatório.

Senha

Obrigatório.

[Esqueci minha senha](#) [Não possui usuário? Criar conta](#)

VoltarEntrar

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em “Consulte seu protocolo”.

Não possuo cadastro

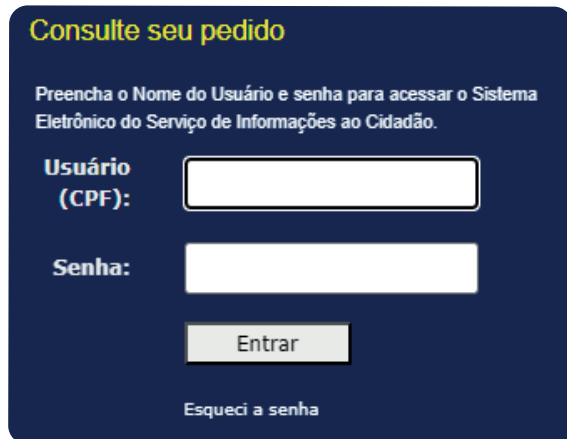
Consulte seu pedido de acesso à informação ou manifestação de ouvidoria através de código de acesso

Consulte seu protocolo

Informe o número do protocolo e o código de acesso.

e-SIC

Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.



Consulte seu pedido

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

Usuário (CPF):

Senha:

Entrar

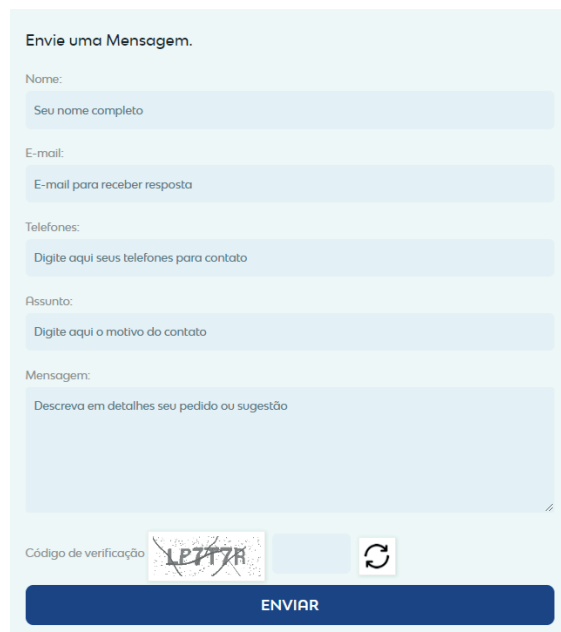
[Esqueci a senha](#)

O sistema irá apresentar a lista das suas solicitações já realizadas.

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

SAC

Através do preenchimento pelo site da IOA, recebemos a demanda via e-mail e realizamos o registro na Plataforma Fala.BR para acompanhamento posterior através do número de protocolo.



Envie uma Mensagem.

Nome:

E-mail:

Telefones:

Assunto:

Mensagem:

Código de verificação  

ENVIAR

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD

A Lei nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais [LGPD], publicada em 14 de agosto de 2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A LGPD desempenha um papel crucial no fortalecimento da cultura de proteção de dados pessoais na Administração Pública, proporcionando maior segurança jurídica, permitindo uma gestão de riscos mais eficiente e promovendo o respeito à privacidade, à inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem, entre outros direitos.

Encarregado de Dados

O Encarregado pelo tratamento de dados pessoais possui a função de atuar como canal de comunicação entre instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados [ANPD]. Vale ressaltar que o Encarregado pode ser pessoa física ou jurídica, sendo uma obrigação legal a sua indicação

pelo Controlador, devendo obrigatoriamente a sua identidade e informações de contato serem divulgadas, de forma clara e objetiva, preferencialmente, em sítio eletrônico do ente ou órgão, salvo disposição em contrário da ANPD, conforme art. 41 da LGPD.

Deste modo para exercer as atribuições de Encarregado, o indicado deve possuir conhecimentos multidisciplinares, essenciais à sua atribuição, preferencialmente, os relativos aos temas de: privacidade e proteção de dados pessoais, análise jurídica, gestão de riscos, governança de dados e acesso à informação no setor público.

Dados do Encarregado

Nome: PHILIPPE JOHNATAN OTTO SABBÁ

Portaria nº 041/2026-GDP/IOA, publicada no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas em 17 de abril de 2026, Poder Executivo Seção II, pág.30.

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

Conheça nossa página sobre a LGPD disponível no site da Imprensa Oficial
<https://imprensaoficial.am.gov.br/lgpd>

Prioridades de atendimento

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Lei nº 14.626, de 19 de julho de 2023

Altera a **Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000**, e a **Lei nº 10.205, de 21 de março de 2001**, para prever atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista ou com mobilidade reduzida e a doadores de sangue e reserva de assento em veículos de empresas públicas de transporte e de concessionárias de transporte coletivo nos dois primeiros casos.



Pessoa com
Deficiência
(PCD)



Pessoas 60+



Transtorno
do Espectro
Autista
(TEA)



Gestante



Lactante



Obesidade



Mobilidade Reduzida

Doadores de sangue

Os doadores de sangue terão direito a atendimento prioritário após todos os demais beneficiados, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 [cento e vinte] dias.



**Doadores de
sangue**

Superprioridade de atendimento:

Lei Estadual 5.573 de 17 de Agosto de 2021

INSTITUI a Política de Superprioridade aos Idosos Maiores de 80 [oitenta] anos, em consonância com a **Lei nº 10.741**, de 1º de outubro de 2003.



Pessoas 80+

Acesse as Leis



Lei Nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003

Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências.



Lei Estatual Nº 5.573, de 17 de Agosto de 2021

Institui a Política de Superprioridade aos idosos maiores de 80 (oitenta) anos, em consonância com a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa)



LGPD – Lei Nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018

A lei regula o uso de dados pessoais por pessoas e empresas, inclusive na internet, para proteger a privacidade, a liberdade e os direitos das pessoas.



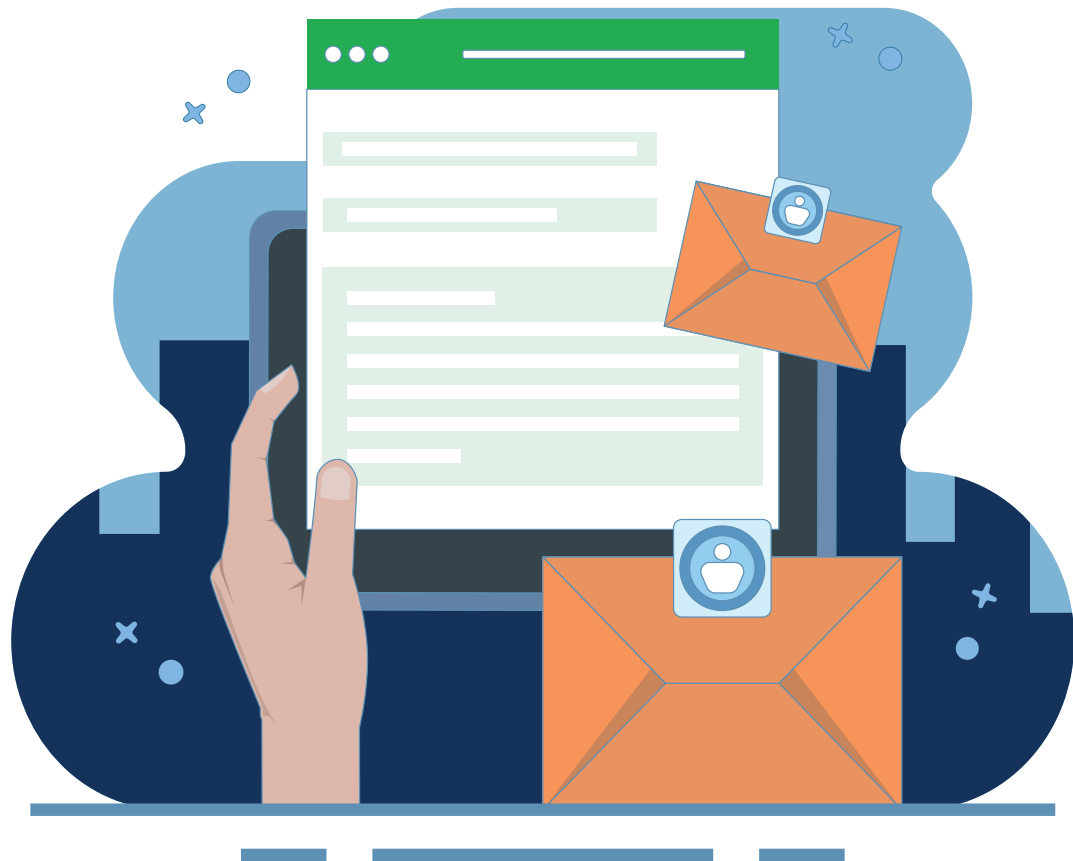
Lei Estatual Nº 14.626, de 8 de novembro de 2000

Altera a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a Lei nº 10.205, de 21 de março de 2001, para prever atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista ou com mobilidade reduzida e a doadores de sangue e reserva de assento em veículos de transporte.

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;
- Garantir um atendimento acessível a todos, promovendo a inclusão e a igualdade;
- Oferecer um atendimento resolutivo e cumprir os prazos informados, mantendo o cidadão ciente do andamento de suas solicitações.

Serviço de utilidade e emergência pública	Disque
Água e Esgoto – Águas de Manaus	0800 092 0195
Agência Reguladora – AGEMAN	0800 092 3511
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL	1331
Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL	167
Atendimento à Mulher – Central de Atendimento	180
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU	192
Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas	193
Defesa Civil	199
DETRAN-AM	154
Direitos Humanos	100
Energia Elétrica – Âmbar Energia	0800 701 3001
Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/AM	162
Polícia Civil	197
Polícia Federal	194
Polícia Militar	190
Polícia Rodoviária Federal	191
Previdência Social – INSS	135
PROCON-AM	(92) 3215-4009
Receita Federal	146
SUS – Disque Saúde	136





imprensa oficial

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

**Impresso na Imprensa Oficial
do Estado do Amazonas.**

