



# 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**

Revisão geral

**Ana Luiza de Almeida Parente**

Projeto Grafico

**Letícia Victoria Praia Pereira**

Apoio diagramação



# CARTA DE SERVIÇOS

Atualizada em Março de 2026





# Sumário

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

<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	21
<b>Atendimento ao público</b>	21
<b>Protocolo virtual</b>	22
<b>Ouvidoria</b>	23
<b>Acesso à informação</b>	25
<b>SAC</b>	28
<b>COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS?</b>	29
<b>Fala.Br</b>	29
<b>e-Sic</b>	30
<b>SAC</b>	30
<b>PRIORIDADES DE ATENDIMENTO</b>	31
<b>ACESSE AS LEIS</b>	33
<b>COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO</b>	34

# 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 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](http://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](mailto: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](http://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](http://imprensaoficial.am.gov.br)

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

**E-mail:** [doe.suporte@imprensaoficial.am.gov.br](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://imprensaoficial.am.gov.br)

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

**E-mail:** [doe.publicacao@imprensaoficial.am.gov.br](mailto:doe.publicacao@imprensaoficial.am.gov.br)

### Aprovar o orçamento:

Efetuar o pagamento via PIX



**Imprensa Oficial**  
**CNPJ: 04.164.794/0001-80**

Tudo pronto? **O ato oficial deverá ser publicado.**

# 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](http://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](http://legisla.imprensaoficial.am.gov.br)

**E-mail:** [legisla.am@imprensaoficial.am.gov.br](mailto: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](http://imprensaoficial.am.gov.br)  
**Contato telefônico:** [92] 2101-7500/ 7515/ 7528  
**E-mail:** [atendimento@imprensaoficial.am.gov.br](mailto: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](http://imprensaoficial.am.gov.br)

Contato telefônico : [92] 2101-7500/ 7515/ 7528

E-mail: [gerenciadeservicoseditoriais@imprensaoficial.am.gov.br](mailto: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](http://imprensaoficial.am.gov.br)

**E-mail:** [cdm@imprensaoficial.am.gov.br](mailto:cdm@imprensaoficial.am.gov.br)

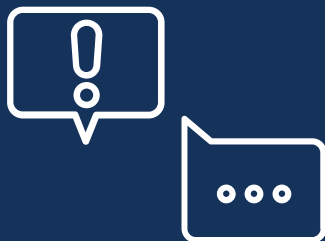
### Contato telefônico

**[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](http://imprensaoficial.am.gov.br)

# Protocolo virtual

O Protocolo Virtual foi estabelecido como uma ferramenta de petição 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](http://www.imprensaoficial.am.gov.br) ou [protocolovirtual.amazonas.am.gov.br](http://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)

# Fala.Br

## Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



The screenshot displays the Fala.Br platform interface, which is a blue-bordered box containing several service options. At the top left is a blue speech bubble icon with a white exclamation mark. Below it, the text reads "Ouvidoria" and "Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões ou ainda registre uma denúncia".

Below this are five service options, each with a colored icon and a brief description:

- Reclamação** (orange icon): Manifeste sua insatisfação com o serviço público
- Elogio** (pink icon): Expresso se você está satisfeito com o atendimento público
- Solicitação** (green icon): Solicite a adoção de providências de uma Ouvidoria
- Sugestão** (yellow icon): Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos
- Denúncia** (red icon): Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

### 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](mailto: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 salvaguardada 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:**

[acessoinformacao.am.gov.br/index](https://acessoinformacao.am.gov.br/index)

#### **E-mail:**

[sic@imprensaoficial.am.gov.br](mailto: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/](http://imprensaoficial.am.gov.br/)

### E-mail:

[sac@imprensaficial.am.gov.br](mailto:sac@imprensaficial.am.gov.br)

## Contato telefônico

92 2101-7500 / 7519

### Funcionamento:

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

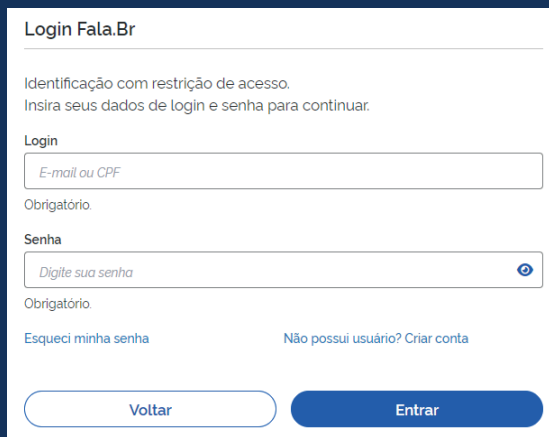
## Prazo de resposta:

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

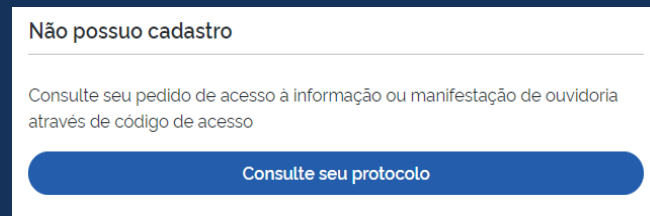
Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.



The screenshot shows the login interface for Fala.Br. At the top, it says "Login Fala.Br". Below that, there is a heading "Identificação com restrição de acesso." followed by the instruction "Insira seus dados de login e senha para continuar." There are two input fields: "Login" with a placeholder "E-mail ou CPF" and "Senha" with a placeholder "Digite sua senha" and an eye icon. Both fields are marked as "Obrigatório." Below the fields, there are two links: "Esqueci minha senha" and "Não possui usuário? Criar conta". At the bottom, there are two buttons: "Voltar" (outlined) and "Entrar" (solid blue).

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

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

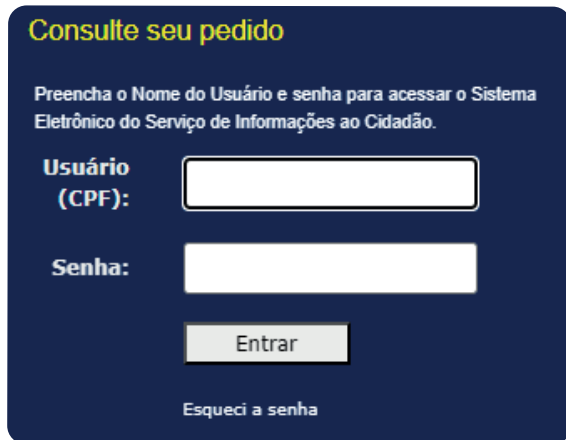


The screenshot shows a page titled "Não possuo cadastro". Below the title, there is a heading "Consulte seu pedido de acesso à informação ou manifestação de ouvidoria através de código de acesso". At the bottom, there is a large blue button with the text "Consulte seu protocolo".

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:**

[Esqueci a senha](#)

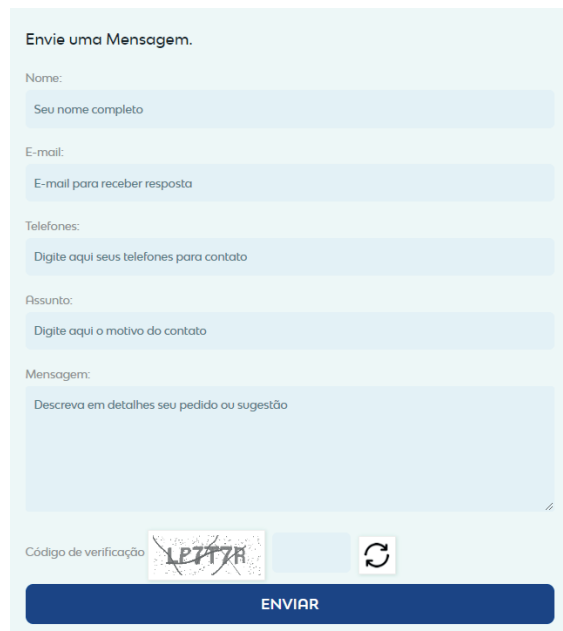
O sistema irá apresentar a lista das suas solicitações já realizadas.

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

30

## 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

# 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**

### **Superioridade 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**

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 coletivo a pessoas com transtorno do espectro autista ou com mobilidade reduzida.

# 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.



