

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

Geovana Andrade

Apoio diagramação

CARTA DE SERVIÇOS

Atualizada em Outubro de 2026



Sumário

APRESENTAÇÃO	7
PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS	8
Missão	8
Visão	8
Valores	8
Política da 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-Fala.BR	23
Fala.BR	24
ACESSO À INFORMAÇÃO-INFORMA.BR	27
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO-SAC	32
COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS?	35
Informa.BR	36
SAC	36
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	37
Encarregado de Dados	37
Dados do Encarregado	38
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	39
ACESSE AS LEIS	41
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO	45

Apresentação

A **Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA)** foi criada pela Lei nº 01, de 31 de agosto de 1892 e transformada em Autarquia Estadual, integrante da Administração Indireta do Poder Executivo, por meio da Lei nº 899, de 24 de novembro de 1969. É vinculada, para efeito de controle e supervisão de suas atividades, à Casa Civil, nos termos da legislação vigente, e está submetida às disposições da Lei Delegada nº 123, de 31 de outubro de 2019.

O **Regimento Interno da IOA** foi aprovado pelo **Decreto nº 45.262, de 03 de março de 2022** e alterado pelo **Decreto nº 45.631, de 16 de maio de 2022**, ambos publicados no Diário Oficial do Estado do Amazonas, estabelecendo a organização, as competências e o funcionamento das unidades que integram a Autarquia. Entre suas principais finalidades estão a publicação do **Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas (DOE)** e a produção de serviços gráficos e editoriais.

Em constante processo de 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, constitui uma plataforma digital estratégica para a disponibilização e o acesso ágil à legislação e aos atos normativos do Estado. O conteúdo das normas é disponibilizado na íntegra e mantido em constante atualização, com possibilidade de consulta e 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 da 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 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.

O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços é um instrumento de transparência e orientação ao cidadão que apresenta, de forma clara e acessível, os serviços oferecidos pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA), suas formas de acesso e os respectivos canais de atendimento.

Elaborada com o propósito de promover eficiência, qualidade, inovação e transparência na prestação dos serviços públicos, a Carta orienta a sociedade sobre como, quando, onde e em quais situações os serviços da IOA podem ser utilizados.

Sua elaboração está em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada, no âmbito do Estado do Amazonas, pelo Decreto Estadual nº 40.636, de 7 de maio de 2019, fortalecendo o compromisso da IOA com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Nossos Serviços



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



**Plataforma de Consulta
Legisla.Am**



Serviços Gráficos



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 por meio 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 aos 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: ioanews.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.

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

Atendimento presencial

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

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 16h30
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 16h30
Exceto feriados e pontos facultativos

Serviços Gráficos

A Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) 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: ioanews.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 o objetivo de gerir os acervos da IOA, o **Centro de Documentação e Memória [CDM]** tem por missão planejar, gerenciar, controlar e executar as atividades relacionadas ao arquivo e à biblioteca. O acervo sob sua custódia é composto por 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;
- 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

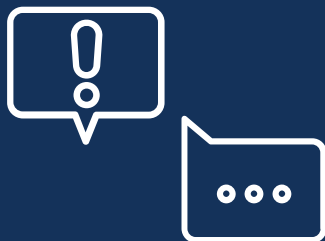
[92] 2101-7500 / 7517

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 16h30

Exceto feriados e pontos facultativos

Canais de atendimento

- Atendimento ao Público;
- Protocolo Virtual;
- Fala.BR;
- Ouvidoria;
- Informa.BR;
- SAC.



Atendimento ao público

Endereço:

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

Funcionamento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h30
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 autarquia.

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

OUVIDORIA – FALA.BR

Nossa Ouvidoria também está no Fala.BR!

A **Ouvidoria** é um importante canal de participação e controle social, que permite ao cidadão apresentar manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados pela **Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA**, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, a melhoria dos serviços e o fortalecimento da transparência e da participação social.

Por meio da **Plataforma Fala.BR**, disponibilizada pela **Controladoria-Geral da União (CGU)**, o cidadão pode registrar e acompanhar manifestações de Ouvidoria, como **reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações**, relacionadas aos serviços e atendimentos prestados pela Administração Pública.

A plataforma possibilita que o cidadão registre sua manifestação de forma eletrônica, acompanhe seu andamento e consulte a resposta apresentada pelo órgão responsável, proporcionando maior facilidade, transparência e segurança no relacionamento entre a sociedade e o Poder Público.

Qualquer pessoa física ou jurídica pode utilizar o serviço. As manifestações são analisadas e encaminhadas à unidade responsável, de acordo com o assunto apresentado, observados os prazos e procedimentos estabelecidos na legislação aplicável.

A Ouvidoria assegura o **tratamento adequado das manifestações e a proteção das informações pessoais**, garantindo o sigilo quando previsto na legislação.

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Denúncia

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



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Como registrar uma manifestação?

1. Acesse a **Plataforma Fala.BR**;
2. Realize o acesso ou cadastro na plataforma, conforme as orientações disponíveis;
3. Selecione a opção correspondente à manifestação que deseja registrar;
4. Descreva sua manifestação de forma clara e objetiva e, se necessário, anexe documentos ou outras informações que possam contribuir para a análise;
5. Envie a manifestação;
6. Acompanhe o andamento e consulte a resposta diretamente pela plataforma.

Fundamentação normativa

O serviço de Ouvidoria está fundamentado, especialmente, nos seguintes atos normativos:



Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.



Decreto Federal nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 no âmbito federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.



Decreto Estadual nº 40.636, de 07 de maio de 2019, que institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (SE-OUV) no âmbito do Poder Executivo do Estado do Amazonas.



para acessar a
Plataforma Informa.BR

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara

Atribuições técnicas da Ouvidoria da IOA

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) foi inicialmente designada por meio da Portaria nº 0115/2019-GDP/IOA, de 10 de outubro de 2019, posteriormente revogada pela Portaria nº 0070/2023-GDP/IOA, publicada no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas, em 14 de dezembro de 2023, Poder Executivo, Seção II, página 16.

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

30

dias úteis

Prazo padrão de Resposta

A Ouvidoria tem até **30 dias** para responder a manifestação. O prazo começa a correr a partir do registro no **Fala.BR**



Prorrogação Justificada

+30

prorrogável

O prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa apresentada ao manifestante antes do vencimento.



ACESSO À INFORMAÇÃO – INFORMA.BR

Acesso à Informação agora é pelo Informa.BR!

Em observância à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), o cidadão tem direito de solicitar e obter informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

A partir de 30 de junho de 2026, os pedidos de Acesso à Informação passaram a ser registrados e acompanhados por meio do Informa.BR – Plataforma de Transparência e Acesso à Informação, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

A plataforma reúne recursos que facilitam a busca por informações públicas e o exercício do direito de acesso à informação. Antes de registrar um pedido, o cidadão pode pesquisar informações que já estejam disponíveis em fontes oficiais. Caso não encontre a informação desejada, poderá registrar seu pedido de acesso à informação diretamente na plataforma, acompanhar seu andamento e consultar a resposta disponibilizada pelo órgão responsável.

Como solicitar?

1. Acesse a plataforma Informa.BR;
2. Consulte as informações públicas disponíveis;
3. Caso a informação desejada não esteja disponível, registre um pedido de Acesso à Informação;
4. Acompanhe o andamento da solicitação pela própria plataforma;
5. Consulte a resposta apresentada pelo órgão ou entidade responsável.

O serviço busca proporcionar maior transparência, acessibilidade, agilidade e facilidade de acompanhamento das solicitações formuladas pelos cidadãos.



Fundamentação normativa

O serviço é prestado em conformidade com a legislação vigente, especialmente com os seguintes atos normativos:



Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação [LAI], que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Para consultar a íntegra da Lei, [clique aqui](#).



Decreto Estadual nº 48.999, de 9 de fevereiro de 2024, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Amazonas. Para consultar a íntegra do Decreto, [clique aqui](#).



para acessar a
Plataforma Informa.BR

Elvira Geralda de Andrade Moura

Atribuições técnicas: Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e responsável pela Transparência e Acesso à Informação – Informa.BR

Nomeada pela Portaria nº 146/2025-GDP/IOA, publicada no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas, em 31 de dezembro de 2025, Poder Executivo, Seção II, página 25.

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:

informabr.cgu.gov.br

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.



Acesso à Informação

Quando a informação estiver disponível, o acesso será concedido **de forma imediata** ao solicitante.

...

Prazo de Resposta



Caso a informação não esteja disponível de imediato, o prazo para resposta será de **20 dias corridos**, podendo ser prorrogado por **mais 10 dias corridos** mediante justificativa apresentada ao solicitante.

...

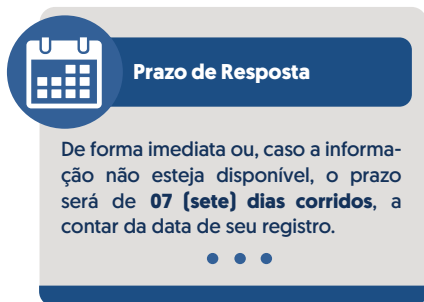
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SAC

Precisa de atendimento? Conte com o SAC da Imprensa Oficial!

O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC é um canal destinado a receber e atender as demandas, dúvidas, solicitações e demais necessidades dos usuários relacionadas aos serviços prestados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA.

Por meio do formulário eletrônico disponível no portal da Imprensa Oficial, o cidadão pode encaminhar sua demanda de forma simples e acessível. Após o recebimento, a solicitação é registrada pela equipe responsável e encaminhada para análise e providências da unidade competente.

O atendimento permite o registro e acompanhamento da demanda, proporcionando maior organização, transparência e agilidade na prestação dos serviços ao cidadão.



Como solicitar atendimento?

01. Acesse o portal eletrônico da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas;
02. Preencha o formulário eletrônico do SAC com as informações solicitadas;
03. Descreva sua demanda de forma clara e objetiva;
04. Envie o formulário;
05. Acompanhe o atendimento por meio do e-mail informado no registro da demanda.



As demandas recebidas pelo **SAC** são direcionadas à unidade responsável, de acordo com o assunto apresentado, para análise e adoção das providências cabíveis. Quem pode utilizar o serviço: qualquer pessoa física ou jurídica que necessite de atendimento relacionado aos serviços prestados pela Imprensa Oficial.

Fundamentação normativa:

O serviço é prestado em conformidade com a legislação vigente, especialmente com os seguintes atos normativos:



Lei Federal nº 8.078/1990
Código de Defesa do Consumidor;



Decreto Federal nº 11.034/2022,
que dispõe sobre o Serviço de
Atendimento ao Consumidor – SAC



Para acessar o
Formulário Padrão

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:

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

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.

Informa.BR

Acesse o sistema e informe seu CPF e 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

Registre sua manifestação por meio do Formulário SAC

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

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 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.



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.



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 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).



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.



Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.



Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI) assegura direitos, acessibilidade, inclusão social e igualdade de oportunidades às pessoas com deficiência.



**Lei Federal nº 13.460,
de 26 de junho de 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.



**Decreto Federal nº 9.492,
de 5 de setembro de 2018**

Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 no âmbito federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.



**Decreto Estadual nº 40.636,
de 07 de maio de 2019**

Institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (SE-OUV) no âmbito do Poder Executivo do Estado do Amazonas.



**Decreto Federal nº 11.034,
de 5 de abril de 2022**

Regulamenta o Código de Defesa do Consumidor quanto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).



**Decreto Estadual nº 48.999,
de 9 de fevereiro de 2024**

Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Amazonas. Para consultar a íntegra do Decreto, clique aqui.



**Lei nº 15.263, de 14 de
novembro de 2025**

Institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

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



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.





imprensa oficial

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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

