



**CASA CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
IMPRESA NACIONAL**

**A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**2ª Edição  
Brasília – 2019**

## A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar as formas de acesso a serviços prestados pela Imprensa Nacional, como compromisso com o usuário, além de estabelecer padrões de qualidade de atendimento dos serviços.

## APRESENTAÇÃO

A Imprensa Nacional (IN) foi criada por Decreto do príncipe regente D. João, em 13 de maio de 1808, com o nome de Impressão Régia. Recebeu, no decorrer dos anos, novos nomes: Real Officina Typographica, Tipographia Nacional, Tipographia Imperial, Imprensa Nacional, Departamento de Imprensa Nacional, e, novamente, Imprensa Nacional.

Em mais de dois séculos de atividade contínua, a Imprensa Nacional ostenta uma singular história de serviços ao País, considerando sua missão de registrar diariamente a vida administrativa do Brasil pelo **Diário Oficial da União - DOU**. A imprensa no Brasil surgiu com a Imprensa Nacional, em 13 de maio de 1808, assim como o primeiro jornal impresso no País, a **Gazeta do Rio de Janeiro**, em 10 de setembro de 1808.

A IN estreou na era digital em 20 de abril de 2000, quando das comemorações dos 40 anos de sua atividade em Brasília. Nesse dia, lançou-se o **DOU** completo no portal **www.in.gov.br**, ampliando a democratização do acesso pelo usuário aos atos oficiais. Atualmente o endereço situa-se entre os mais visitados do País. A Imprensa Nacional trabalha dia e noite para cumprir com excelência o seu grande objetivo: assegurar com efetividade a publicação e a divulgação dos atos oficiais da Administração Pública Federal.

## PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

Para cumprir a sua missão institucional, a Imprensa Nacional edita o **DOU** em conformidade com o Decreto nº 9.215, de 29 de novembro de 2017, regulamentado pela Portaria IN nº 283, de 2 de outubro de 2018, e o publica em seu sítio eletrônico. O acesso às publicações é livre e gratuito a qualquer cidadão por meio de consulta ao portal [www.in.gov.br](http://www.in.gov.br).

A Imprensa Nacional presta, ainda, trabalhos gráficos destinados exclusivamente a órgãos e entidades da Administração Pública Federal, com prévia autorização do Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, conforme Decreto nº 9.678, de 2 de janeiro de 2019, além de coordenar e executar as atividades relacionadas à Biblioteca e ao Museu da Imprensa.

## DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

Compreende um conjunto de passos para identificar o negócio, a missão, a visão de futuro e os valores institucionais da organização, sendo elaborado o diagnóstico

organizacional, que compreende a cadeia de valor da IN e a análise de fatores internos e externos à organização capazes de influenciar sua atuação.

Visa ao fortalecimento institucional, a partir da construção de uma agenda estratégica capaz de alinhar e integrar a organização em torno de resultados, com foco na melhoria dos serviços prestados ao seu público-alvo.

Em 2017, a Imprensa Nacional elaborou o Planejamento Estratégico da Imprensa Nacional – PEIN para o período de 2017-2019, que resultou na construção dos referenciais estratégicos (missão, visão de futuro e valores). Este planejamento norteia as ações da IN e indica onde se pretende chegar. Houve intenso apoio e envolvimento dos gerentes, coordenadores, assessores e da Diretoria-Geral, sendo a Assessoria de Planejamento Estratégico a responsável pela coordenação interna do PEIN.

## **MISSÃO**

Publicizar e realizar a gestão do conhecimento sobre as informações dos atos oficiais para a sociedade e prestar trabalhos gráficos estratégicos à Administração Pública Federal.

## **VISÃO**

Ser referência na gestão do conhecimento sobre as informações dos atos oficiais, acessíveis em plataforma digital, e na execução de serviços gráficos estratégicos para a Administração Pública Federal.

## **SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Os principais serviços oferecidos pela Imprensa Nacional aos usuários são:

1. Publicação de atos no DOU;
2. Acesso aos atos oficiais publicados no DOU na internet;
3. Assinatura eletrônica do DOU;
4. Prestação de Serviços Gráficos;
5. Curadoria e visitação do Museu da Imprensa;
6. Administração e programação do Auditório Dom João VI;
7. Administração da Biblioteca Machado de Assis;
8. Atendimento aos cidadãos/usuários;
9. Ouvidoria e SIC, e;
10. Protocolo.

## **1– Publicação no DOU**

O DOU é editado em seções, organizadas em função dos conteúdos publicados da seguinte forma:

**Seção 1** – Atos normativos de interesse geral (leis, decretos, resoluções, instruções normativas, portarias e outros);

**Seção 2** – Atos de interesse dos servidores da Administração Pública Federal (portarias de nomeação, exoneração, aposentadoria e outros atos relativos a servidores da administração); e

**Seção 3** – Contratos públicos, editais, avisos e comunicados diversos, balanços de empresas e outros.

Além das edições ordinárias, o DOU pode circular em edições extras e suplementares.

**Edição Extra:** É uma edição extraordinária do DOU, com matérias de grande relevância, encaminhadas em horário indefinido, para publicação no mesmo dia.

**Suplemento:** É um complemento a uma edição regular do DOU, contendo anexos a leis, decretos ou outros normativos anteriormente publicados que, por sua extensão ou detalhamento, devam ser publicados separadamente. Os casos mais frequentes são os suplementos que publicam, na íntegra, as resoluções da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e a Lei Orçamentária Anual.

Para publicação no DOU, as matérias podem ser encaminhadas de três formas: pelo sistema INComWeb; através de solução Web Service e pelo Sistema de Divulgação de Compras - SIDECC.

### **Formas de Envio de Matérias**

- **INComWeb**

O sistema INComWeb é um meio prático, seguro e econômico de transmissão de matérias para publicação nos Jornais Oficiais via web.

Após a formatação simples do arquivo de texto, basta preencher os campos necessários que são apresentados para o usuário ao acessar o sistema.

Os usuários devem estar previamente cadastrados. O cadastramento está definido na [Portaria nº 283, de 2 de outubro de 2018](#), que dispõe sobre normas de publicação e pagamento de atos no DOU.

A segurança na transmissão de documentos oficiais é garantida pelo Certificado Digital, documento pessoal e intransferível, pelo qual o usuário assina e responde

integralmente pelo ato transmitido. Desenvolvido pela Imprensa Nacional, o certificado é fornecido gratuitamente ao usuário cadastrado.

O INComWeb pode ser acessado através da url <https://incom.in.gov.br>.

### **Formas de Pagamento**

- Empenho: Órgãos e entidades integrantes do Orçamento Geral da União;
- Nota de crédito (execução descentralizada): Órgãos e entidades integrantes do Orçamento Geral da União;
- Fatura: Empresas públicas não dependentes, conselhos profissionais, órgãos e entidades das administrações públicas estaduais e municipais; e
- Boleto bancário: Entidades privadas.

### **Valores**

A Portaria nº 20, de 1º de fevereiro de 2017, fixou em R\$ 33,04 o preço do centímetro de coluna para publicação no DOU.

### **Cadastramento**

#### **Cadastramento de Nova Origem**

Os órgãos (estaduais e municipais) e as entidades particulares interessadas em publicar matérias no Diário Oficial da União, deverão formalizar o pedido de cadastramento de seu gerente junto à Imprensa Nacional, por meio do preenchimento em tela dos formulários disponíveis na página do Sistema INCom, na opção "Cadastrar nova Origem". Após o preenchimento dos formulários, será gerado o Ofício de Solicitação de Cadastramento de Gerente, que deverá ser impresso, assinado, digitalizado e encaminhado por meio do sistema da Central de Atendimento. Uma vez cadastrado, o gerente poderá cadastrar outros gerentes e usuários em seu respectivo órgão, para utilização do sistema.

#### **Cadastramento de novo gerente**

Para as origens federais da estrutura do Siorg, e demais origens cadastradas junto à Imprensa Nacional que não possuem gerente cadastrado no sistema, ou seu gerente não mais fizer parte da Unidade, deverão acessar o Sistema INCom, na opção "Cadastro de novo gerente" para o preenchimento dos formulários em tela, que deverão ser impressos, digitalizados e encaminhados por meio do sistema da Central de Atendimento.

### **Web Service**

Com o intuito de facilitar o envio de matérias para a publicação no DOU, a Imprensa Nacional disponibiliza aos seus usuários o uso da solução *web service*.

*Web service* é uma solução desenvolvida para permitir interação com outros sistemas, com o objetivo de transferir dados através de protocolos de comunicação para diferentes plataformas, independentemente das linguagens de programação utilizadas. Com base nessa tecnologia, a Imprensa Nacional disponibiliza o *WS-INCom*, serviço de integração entre sistemas de informação e INCom para envio de matérias para publicação no DOU.

Os órgãos e entidades interessados em transmitir matérias para o INCom, a partir de sistemas estruturantes do Poder Executivo Federal, bem como de sistemas próprios de informação utilizados por órgãos e entidades da administração pública, deverão formalizar solicitação à Imprensa Nacional por meio de ofício do gestor do sistema e ficha de cadastro, cujos modelos estão disponíveis no portal da Imprensa Nacional, e encaminhá-los, eletronicamente, por meio da Central de Atendimento, cujo endereço encontra-se disponível no portal: [www.in.gov.br](http://www.in.gov.br).

Ainda que a transmissão ocorra por comunicação entre sistemas, as operações deverão ser feitas por usuários previamente cadastrados no sistema INCom, conforme às instruções contidas no item “Cadastramento de Usuários”. O CPF do usuário faz parte dos parâmetros efetuados em cada operação entre sistemas.

Após os procedimentos de cadastramento e validação, serão encaminhadas para o endereço eletrônico informado no ofício as credenciais (login e senha) a serem utilizadas nas operações feitas pelo sistema.

Os arquivos das matérias para transmissão via Web Service deverão ser gerados no padrão RTF (Rich Text Format).

Caso sejam provenientes do Sistema Eletrônico de Informação – SEI, os arquivos poderão ser encaminhados no formato HTML.

### **Sistema de Divulgação de Compras - SIDEC**

Alguns sistemas estruturantes do Governo Federal utilizam o sistema SIDEC para consolidação e envio de matérias para a Imprensa Nacional.

### **2– Acesso aos atos oficiais publicados no DOU na internet**

A Imprensa Nacional oferece ao cidadão de forma livre e gratuita o acesso às edições do Diário Oficial da União disponibilizadas no sítio eletrônico da Imprensa Nacional.

Existem no portal da Imprensa Nacional três possibilidades de acesso aos atos oficiais publicados no DOU:

- a) Consulta às edições formatadas em arquivos PDF, permitindo a

leitura do DOU página à página ou, ainda, edição completa, onde é possível acessar todas as páginas de uma só vez. As edições formatadas em arquivo PDF são assinadas digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil;

b) Consulta às edições formatadas em arquivos HTML, permitindo a leitura de matérias individualizadas; e

c) Acesso às edições completas formatadas em arquivos XML, permitindo o acesso aos atos oficiais publicados no DOU por meio de outros computadores disponíveis para download.

### **Consultas às Edições Formatadas em arquivo PDF**

Para realizar esta consulta, estando no portal da Imprensa Nacional, o usuário deverá selecionar a aba PDF (pesquisa convencional). Neste ambiente, ele poderá realizar a Pesquisa Avançada, onde a pesquisa pode ser realizada por meio da informação de palavras ou termos que se pretende encontrar na edição do DOU. A consulta também pode ser realizada na modalidade Leitura dos Jornais, onde será possível acessar uma edição inteira do DOU, podendo ser página a página ou a edição completa com todas as páginas do DOU, se acessado após as 12h. Outra opção é a consulta às Edições Extras, por meio da qual o usuário poderá consultar exclusivamente as edições do DOU publicadas em caráter extraordinário.

Para confirmar a autenticidade da publicação, considerando que as edições formatadas em arquivos PDF correspondem às versões certificadas do DOU, o usuário poderá utilizar a funcionalidade “Verificação de Autenticidade”, permitindo que uma página extraída de uma edição do DOU seja validada como verdadeira.

### **Consulta às edições formatadas em arquivos HTML**

Para realizar esta consulta, estando no portal da Imprensa Nacional, o usuário poderá selecionar a aba HTML para pesquisa avançada. Neste ambiente, ele poderá realizar a pesquisa por meio da informação de palavras ou termos que se pretende encontrar na edição do DOU. O resultado desta pesquisa será a apresentação dos atos que atendem aos termos da pesquisa. Ao resultado obtido, ainda podem ser aplicados os filtros disponíveis, tornando a resposta ainda mais precisa. O usuário também poderá optar por utilizar a funcionalidade de “Leitura do Jornal”. Neste caso, basta selecionar a seção desejada.

### **Acesso às edições completas formatadas em arquivos XML**

As edições completas do DOU formatadas em arquivos XML podem ser acessadas no portal da Imprensa Nacional ou no Portal Brasileiro de Dados Abertos. Os conjuntos de dados das edições do DOU são agrupados por ano, mês e seção, e publicados até o quinto dia útil do mês subsequente ao das publicações, na forma prevista no Plano de Dados Abertos da Imprensa Nacional disponível em seu sítio eletrônico.

### **3– Assinatura eletrônica do DOU**

A Imprensa Nacional oferece ao cidadão o serviço de Assinatura do DOU, versão eletrônica, em periodicidades mensal, trimestral, semestral ou anual, das seções 1, 2 e 3.

A disponibilização ocorre em formato digital e o valor a ser pago é variável, conforme a periodicidade e a seção escolhida.

Entre as vantagens em se tornar assinante, está a possibilidade de fazer o download completo das edições do DOU logo após a sua disponibilização diária. Para não assinantes o download completo só poderá ser realizado após as 12 horas.

As assinaturas do **DOU** poderão ser solicitadas pelos seguintes meios:

- Sistema Central de Atendimento, disponível no portal: [www.in.gov.br](http://www.in.gov.br)
- Via Telefone: (61) 3441-9450;
- Correspondência destinada à Gerência de Atendimento - Setor de Indústrias Gráficas, Quadra; 6, lote 800, 70.610-460, Brasília/DF; e
- Presencial, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

#### **Documentação necessária:**

Documentos que constem nome, razão social e CPF/CNPJ. Informe sobre período e seção desejados.

#### **Prazo para efetivação da assinatura eletrônica:**

Após a comprovação do pagamento do boleto bancário ou recebimento da Nota de Empenho.

#### **Formas de Pagamento**

- I - Órgãos e entidades integrantes do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI: Guia de Recolhimento da União -GRU;
- II - Órgãos e entidades públicas estaduais, distritais e municipais: boleto contendo código de barras;
- III - Entidades privadas e pessoas físicas: boleto bancário.

#### **Preços**

A Portaria nº 20, de 1º de fevereiro de 2017, fixou os preços das assinaturas do DOU, seções 1, 2 e 3, com periodicidade mensal, trimestral, semestral e anual,



somente na versão eletrônica, conforme tabela abaixo:

(Em R\$)

PERIODICIDADE	SEÇÃO 1	SEÇÃO 2	SEÇÃO 3
MENSAL	38,00	38,00	38,00
TRIMESTRAL	113,00	113,00	113,00
SEMESTRAL	226,00	226,00	226,00
ANUAL	452,00	452,00	452,00

Para assinantes o download é liberado imediatamente após a disponibilização da edição no Portal da Imprensa Nacional e ficará acessível por 30 dias, dentro da vigência da assinatura.

#### **4- Prestação de Serviços Gráficos**

A Imprensa Nacional realiza trabalhos gráficos para a administração pública federal, mediante autorização do Ministro Chefe da Casa Civil da Presidência da República. Os principais produtos de impressão entregues pela área gráfica estão disponíveis no portfólio publicado no Portal da Imprensa Nacional.

#### **Formas de acesso:**

Informações para a solicitação de trabalhos gráficos da Imprensa Nacional podem ser obtidas pelo e-mail [servicosgraficos@in.gov.br](mailto:servicosgraficos@in.gov.br) e pela Central de Atendimento (61) 3441-9450.

#### **Forma de pagamento:**

Termo de Execução Descentralizada

### **5 - Curadoria e visitação do Museu da Imprensa**

#### **Museu da Imprensa**

Inaugurado em 13 de maio de 1982, o Museu da Imprensa ostenta um rico acervo de mais de 500 peças e documentos, cuidadosamente preservados num prédio de 680 metros quadrados, localizado nos jardins da Imprensa Nacional. Entre as raridades do Museu destaca-se a planta em cobre da então cidade de São Sebastião do Rio de Janeiro, produzida entre 1808 e 1812. Outra preciosidade é o prelo Machado de Assis, no qual o autor de **Dom Casmurro** trabalhou como aprendiz de tipógrafo, de 1856 a 1858. Em reconhecimento a essa fase da sua vida profissional, Machado de Assis é patrono da Imprensa Nacional, por decreto do Presidente da República, de 13 de janeiro de 1997.

Além de outras peças raras, o Museu abriga o monotipo utilizado pela primeira mulher a trabalhar no serviço público no Brasil, Joana França Stockmeyer, homenageada como Patrona da Servidora Pública Brasileira, também por

decreto presidencial de 5 de março de 2008. Nos jardins da Imprensa Nacional, os restos mortais do patrono da imprensa brasileira, jornalista Hipólito José da Costa, repousam em um monumento. Entre as incorporações recentes, destaca-se o prelo Conde da Barca, uma réplica dos prelos trazidos, em 1808, pela Família Real Portuguesa, e que deram origem à Impressão Régia, atual Imprensa Nacional. A apresentação dessa peça ao público ocorreu em maio de 2008, durante as comemorações do bicentenário da Casa.

A montagem de exposições de coberturas jornalísticas recentes consolida o espaço na condição de museu da imprensa brasileira, como atestam as mostras temáticas dos vinte anos das Diretas Já, dos quarenta anos do movimento estudantil brasileiro de 1968 e dos cinquenta anos de Brasília. Em 2010, adicionaram-se as exposições das primeiras capas dos Diários Oficiais e de muitos jornais brasileiros.

Na parte do Museu ao ar livre, encontra-se a impressora rotativa Ministro Vicente Ráo, que imprimiu o primeiro **Diário Oficial** na nova capital recém-inaugurada, em 1960. Exemplares de teste desta edição autografados pelo presidente Juscelino Kubitschek estão disponíveis ao visitante. Outro exemplar histórico data de 14 de maio de 1888, com a Lei nº 3.353, de 13 de maio, que extinguiu a escravidão no Brasil.

#### **Formas de acesso:**

Aberto à visita de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h. Informações e agendamento de visitas guiadas, somente para grupos, pela Central de Atendimento, telefone (61) 3441 9450, de segunda-feira a sexta-feira, das 7 às 19 horas.

#### **Realização do Concurso do Museu da Imprensa**

O concurso do Museu da Imprensa, que ocorre desde o final dos anos de 1990, contempla as categorias Desenho e Redação I (Ensino Fundamental), Redação II (Ensino Médio), e Artigo (Ensino Superior). O Concurso, sempre que possível, a depender de patrocínio, reparte premiações a estudantes e professores de instituições de ensino públicas e privadas de todo o Brasil.

O certame busca despertar nos estudantes o interesse pela visita a museus e instituições históricas. A iniciativa conta com parcerias da AMI (Associação dos Amigos do Complexo Cultural da Imprensa Nacional) e da ASDIN (Associação dos Servidores da Imprensa Nacional), e apoio do ViiBra – Visitação Institucional Integrada em Brasília.

#### **Documentos necessários**

A ficha de inscri o preenchida.

#### **Formas de acesso:**

O edital do Concurso do Museu da Imprensa   disponibilizado no Portal da

Imprensa Nacional [www.in.gov.br](http://www.in.gov.br). Para esclarecimentos adicionais, os interessados poderão entrar em contato pela Central de Atendimento, número (61) 3441 9450, de segunda-feira a sexta-feira, das 7 às 19 horas.

## **6 - Administração e programação do Auditório Dom João VI**

O Auditório D. João VI destina-se, prioritariamente, à realização de atividades institucionais de responsabilidade da Instituição e da Casa Civil da Presidência da República. Inaugurado em 26 de outubro de 1981, possui 350 lugares distribuídos em um ambiente equipado com recursos audiovisuais.

Nesse espaço podem ser realizados congressos, convenções, seminários, conferências, encontros acadêmicos, simpósios e outras manifestações de caráter cívico, educativo, cultural, religioso, artístico e associativo, entre outros, conforme a disponibilidade de agenda e nos termos da legislação vigente.

### **Documentos Necessários**

Reservas podem ser feitas mediante pedido formal, nos termos das normas respectivas e conforme disponibilidade de agenda.

### **Formas de Acesso**

Informações e reservas podem ser obtidos pela Central de Atendimento, número (61) 3441 9450, de segunda-feira a sexta-feira. Das 7 às 19 horas.

## **7 - Biblioteca Machado de Assis**

Preservação e disponibilização ao público do acervo documental de Jornais Oficiais e obras raras editadas pela Imprensa Nacional, por meio físico ou eletrônico.

### **Formas de acesso:**

Aberta de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h, no 1º andar do Edifício Sede da Imprensa Nacional. Informações pela Central de Atendimento, número (61) 3441 9450, de segunda-feira a sexta-feira. Das 7 às 19 horas.

## **8- Atendimento ao usuário**

Para cumprir com seu compromisso de qualidade no atendimento a Imprensa Nacional dispõe de uma Central de Atendimento para auxiliar os cidadãos/usuários no atendimento das manifestações relacionadas à prestação de serviços e à venda de produtos disponibilizados pela Casa, possibilitando o acompanhamento do processo pelo interessado.

Disponibiliza as seguintes opções para o registro de manifestações:

- Atendimento telefônico, por intermédio do número (61) 3441-9450, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19h;
- Via sistema disponível no endereço eletrônico: <http://www.in.gov.br/fale-com-a-in/central-de-atendimento>
- Atendimento presencial ou correspondência direcionados para a Coordenação de Relacionamento Externo, Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, lote 800, térreo, 70610-460, Brasília/DF, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h.

## **9 - Ouvidoria e SIC**

A Ouvidoria da Imprensa Nacional instituída pela Portaria nº 313, de 5 de dezembro de 2017, é um canal aberto com a finalidade de receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes no âmbito do órgão.

Tem como missão garantir o direito de todo cidadão de se manifestar e de receber resposta, e propor ações para estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços pela Imprensa Nacional.

A Ouvidoria recebe, avalia e encaminha as manifestações dos interessados às áreas responsáveis pelo assunto, sempre acompanhando as providências e buscando soluções às demandas.

O Ouvidor é o representante do cidadão junto à Imprensa Nacional. Cabe a ele prestar assistência aos interessados e garantir que as suas manifestações sobre os serviços prestados pelo órgão sejam apreciados, de forma independente e imparcial, até a sua efetiva conclusão, utilizando-se de todos os recursos possíveis.

A Imprensa Nacional aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e utilizado por diversos órgãos e entidades, para recebimento de manifestações. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá apresentar manifestação à Ouvidoria/IN, assim como os servidores e empregados no órgão.

De forma presencial, a Ouvidoria/IN funciona no horário de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, Lote 800 - Térreo. Brasília – DF CEP: 70.610-460. Os telefones para contato são (61) 3441-9558 / 9559.

Acesse os canais disponíveis:



[Solicitação](#)

[Reclamação](#)

[Denúncia](#)

[Sugestão](#)

[Elogio](#)

[Acesso à Informação](#)

## Lei de Acesso à Informação

A Ouvidoria também é responsável pelo **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)**, a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que regula o direito constitucional de acesso às informações públicas. A Lei de Acesso à Informação significou um importante passo para a consolidação da democracia brasileira, por possibilitar maior controle social sobre os atos do Poder Público e por reforçar as ações de prevenção da corrupção no país.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal criado para atender e orientar o público, quanto ao acesso às informações que não estão disponíveis nos sítios dos órgãos públicos federais.

No âmbito da Imprensa Nacional a Portaria nº 318, de 6 de dezembro de 2017, estabeleceu normas para o funcionamento e a tramitação de demandas do Sistema de Informação ao Cidadão, centralizando a gestão e o controle do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação, por meio do SIC. Não é necessário justificar, e o fornecimento da informação é totalmente isento de custos, exceto os de reprodução.

Para fazer o seu pedido de informação, acesse o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), em [www.acaoainformacao.gov.br/sistema/](http://www.acaoainformacao.gov.br/sistema/). Faça seu cadastro no sistema, caso seja seu primeiro acesso, na aba Primeiro Acesso. Então, selecione o órgão destinatário do pedido de informação, e redija, de forma clara, concisa e específica, o seu pedido.

Caso não tenha acesso à internet, faça seu pedido de informação presencialmente no endereço: Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, Lote 800 - Térreo. Brasília – DF CEP: 70.610-460 e preencha um dos formulários abaixo:

- Formulário para pedido de informação <a href="#">Pessoa física</a>	- Formulário de reclamação <a href="#">Pessoa física</a>
- Formulário de recursos <a href="#">Pessoa jurídica</a>	- Pedido de Desclassificação <a href="#">Pessoa jurídica</a>

Horário de atendimento no SIC-IN: segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.  
Telefone: (61) 3441-9558 / 9559 e e-mail: sic@in.gov.br.

\*Observação: Este e-mail e telefones não devem ser usados para encaminhar ou solicitar pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação. Os pedidos devem ser feitos por meio eletrônico do e-SIC (Sistema Eletrônico do SIC), disponível no endereço [www.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.gov.br), correspondência ou de forma presencial.

## **10 Atendimento via protocolo**

O serviço de atendimento via protocolo atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. No andar térreo recebe, registra e expede todos os documentos oficiais, por meio dos serviços da Empresa de Correios e Telégrafos. Atendimento pelos telefones 3441- 9606/9605/ 9527/ 9497 ou pessoalmente.