



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Secretaria Geral – Imprensa Nacional

Carta de Serviços ao Usuário

Imprensa Nacional – IN



2ª Edição Brasília – 2020



SUMÁRIO

A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	3
Apresentação.....	3
Principais Atribuições.....	3
Direcionamento Estratégico	4
Missão	4
Visão.....	4
SERVIÇOS AO USUÁRIO	4
1. Publicação de Atos no DOU.....	5
2. Acesso aos Atos Oficiais publicados no DOU	7
3. Prestação de Serviços Gráficos	10
4. Museu da Imprensa	11
5. Administração e Programação do Auditório D. João VI.....	12
6. Biblioteca Machado de Assis.....	13
7. Atendimento ao Usuário.....	13
8. Ouvidoria e SIC.....	13
9. Atendimento via Protocolo	15



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 ou ao Aplicativo (APP) DOU, disponível para *smartphones* e *tablets*, nas plataformas Android e iOS.

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 Secretaria-Geral da Presidência da República, conforme [Decreto nº 9.982, de 20 de agosto de 2019](#), além de coordenar e executar as atividades relacionadas ao Museu e à Biblioteca da Imprensa Nacional.



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. Prestação de Serviços Gráficos;
4. Museu da Imprensa;
5. Administração e programação do Auditório D. João VI;
6. Biblioteca Machado de Assis;
7. Atendimento aos cidadãos/usuários;
8. Ouvidoria e SIC; e
9. Atendimento via Protocolo.



1. Publicação de Atos 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.

Envio de Matérias

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 – SIDEC.

– 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. O usuário pode optar entre utilizar o certificado padrão ICP- Brasil ou o desenvolvido pela Imprensa Nacional, este fornecido gratuitamente.

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



Cadastramento

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.

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. Trata-se de 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 o 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

Ainda que a transmissão ocorra por comunicação entre sistemas, as operações deverão ser feitas por usuários previamente cadastrados no sistema INCom, conforme as 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.

Pagamento pelas publicações

De acordo com o [Decreto nº 10.031, de 30 de setembro de 2019](#), órgãos e entidades que integram o Orçamento Geral da União são isentos de pagamento pelas publicações no DOU. Os demais órgãos e entidades públicas, incluindo outros entes federativos, bem como entidades privadas, estão sujeitos a pagamento, o qual pode ser efetuado das seguintes formas:

Fatura: Empresas públicas não dependentes, conselhos profissionais, órgãos e entidades das administrações públicas estaduais e municipais; e

Boleto bancário: Entidades privadas.

O preço do centímetro de coluna para publicação, conforme fixado pela [Portaria nº 20, de 1º de fevereiro de 2017](#), é de R\$ 33,04.

2. Acesso aos Atos Oficiais publicados no DOU

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 (www.in.gov.br) ou por meio do Aplicativo (APP) DOU para *smartphones* e *tablets*.

Sítio eletrônico da Imprensa Nacional – www.in.gov.br

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

- i. Consulta às edições formatadas em arquivos PDF, permitindo a leitura do DOU página a página ou, ainda, baixar o arquivo completo. 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 Brasileiras - ICP-Brasil;



- ii. Consulta às edições formatadas em arquivos HTML, para a leitura de matérias individualizadas;
- iii. 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 o botão “DIÁRIO COMPLETO” ou, na pesquisa avançada, marcar uma das opções “Pesquisa na Versão Certificada” ou “Diário Completo Certificado” na escolha da FORMA DE PESQUISA. Neste ambiente, ele poderá realizar a Pesquisa Avançada, onde a respectiva 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. 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”, localizada logo abaixo da barra de pesquisa avançada. O recurso permite que uma página extraída de uma edição do DOU seja validada como verdadeira.

Consulta às edições formatadas em arquivos HTML

O usuário poderá acessar a lista de atos publicados na edição do dia clicando em um dos botões indicativos das seções do DOU. Em seguida, o leitor poderá alterar a data ou a seção que deseja pesquisar.

A mesma funcionalidade pode ser acessada pela opção “Leitura do Jornal”, no menu superior do portal.

Para realizar a consulta por meio de informação de palavras e data, o usuário deverá selecionar “Pesquisa Ato-a-Ato” em PESQUISA AVANÇADA. O resultado desta pesquisa será a apresentação dos atos que atendem aos termos da pesquisa. Ao resultado obtido, também podem ser aplicados os filtros disponíveis, tornando a resposta ainda mais precisa.



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 site eletrônico.

A partir do dia 1º de janeiro de 2020, a IN passou a disponibilizar novas formas de acesso aos arquivos do DOU:

Download dos arquivos das edições do DOU em formato PDF, logo após o fechamento da edição do dia, disponível no Portal da IN (www.in.gov.br) procurar pelo Diário Completo do dia, opção disponível na página inicial.

Download dos arquivos das edições do DOU em formato de dados abertos XML, no portal inlabs.in.gov.br, diariamente, a partir da 10h. Nele, também é possível realizar o download do DOU em PDF. Contudo, no momento, o Portal INLABS está configurado para disponibilizar os arquivos (XML e PDF) somente a partir das 10h da manhã do dia da publicação.

Por fim, caso se queira pesquisar por algum termo, optando-se por filtrar por data, ou ainda, ler as publicações na própria Internet, incluindo datas passadas, a opção mais adequada continua sendo o Portal da IN (www.in.gov.br).

Aplicativo DOU

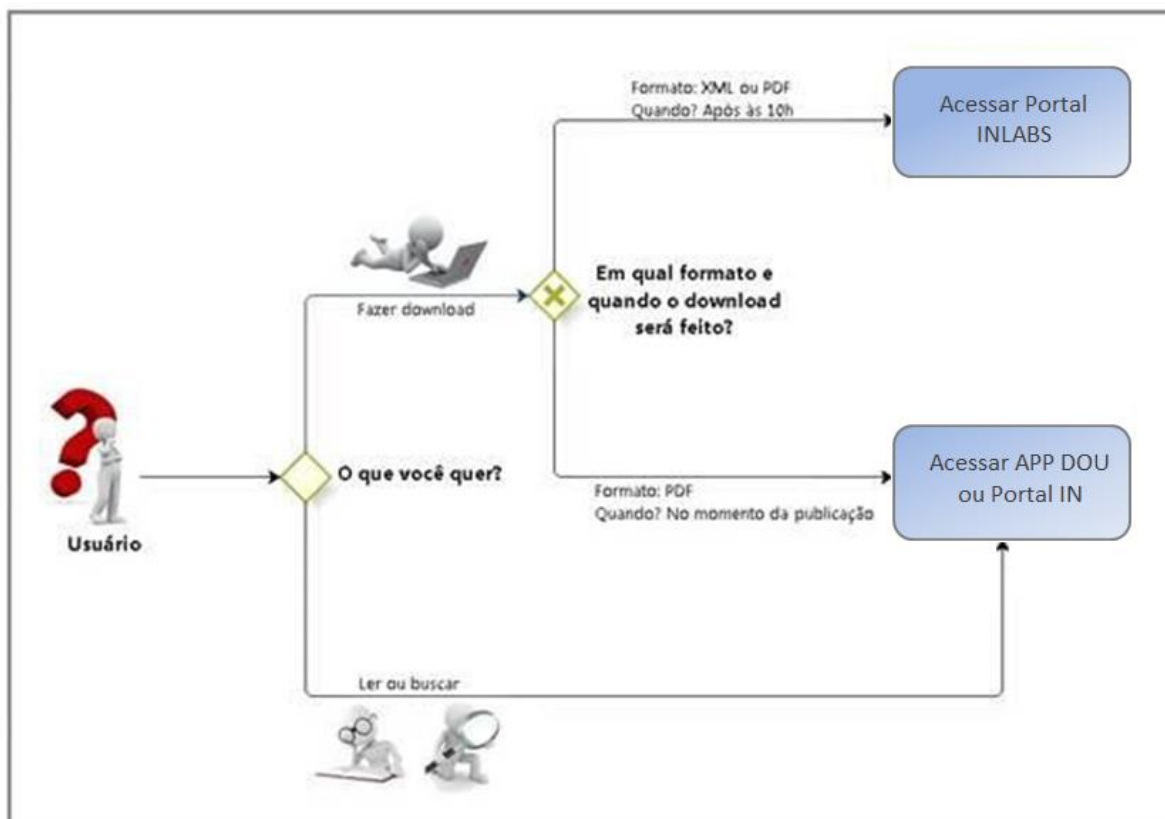
Disponível para *smartphones* e *tablets*, nas plataformas Android e iOS, o APP DOU dá acesso imediato às matérias publicadas no Diário Oficial da União.

Todas as três seções que compõem o DOU estão disponíveis ao clique de um dedo. Da mesma forma, as edições extras são disponibilizadas ao usuário assim que publicadas. Notificações; filtros de leitura por órgão, tipo de ato; seleção de leitura preferencial diária; possibilidade de “favoritar”, salvar no dispositivo e compartilhar as matérias; além da versão em PDF, são algumas das funcionalidades presentes no aplicativo.

Para utilizar o APP DOU basta que o usuário instale, gratuitamente, o aplicativo em seu *smartphone* e/ou *tablet*.



A figura abaixo ilustra as opções explanadas no item 2 deste documento:



3. Prestação de Serviços Gráficos

A Imprensa Nacional realiza trabalhos gráficos para a administração pública federal, mediante autorização do Ministro Chefe da Secretaria-Geral da Presidência da República. Os principais serviços realizados 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 e/ou pela Central de Atendimento (61) 3441-9450.

Forma de pagamento:

Termo de Execução Descentralizada – TED



4. 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, o [Decreto de 13 de janeiro de 1997](#) conferiu a Machado de Assis o título de “Patrono da Imprensa Nacional”.

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 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 Rao, que imprimiu o primeiro **Diário Oficial** na nova capital recém-inaugurada, em 1960. Exemplos 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 visitação 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 (Ensino Fundamental) e (Ensino Médio). O Concurso, sempre que possível, a depender de patrocínio, premia os estudantes e os 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 inscrição preenchida.

Formas de acesso:

O edital do Concurso do Museu da Imprensa é disponibilizado no Portal da Imprensa Nacional, no endereço eletrônico: www.in.gov.br

Para esclarecimentos adicionais, os interessados poderão entrar em contato pela Central de Atendimento, telefone: (61) 3441 9450, de segunda-feira a sexta-feira, das 7 às 19 horas.

5. Administração e Programação do Auditório D. João VI

O Auditório D. João VI destina-se, prioritariamente, à realização de atividades institucionais de responsabilidade da instituição e da Secretaria-Geral 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 obtidas pela Central de Atendimento, telefone: (61) 3441 9450, de segunda-feira a sexta-feira, das 7 às 19 horas.



6. Biblioteca Machado de Assis

Preservação e disponibilização ao público do acervo documental de Jornais Oficiais e obras (incluindo as classificadas como raras), 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.

7. Atendimento ao Usuário

A fim de cumprir com seu compromisso de qualidade no atendimento, a Imprensa Nacional dispõe de uma Central de Atendimento para auxiliar os cidadãos/usuários, fornecendo informações e acolhendo manifestações relacionadas à prestação de serviços e à oferta de produtos disponibilizados pela IN, possibilitando o acompanhamento do processo pelo interessado. Disponibiliza as seguintes opções para o registro de manifestações:

- Atendimento telefônico, por intermédio do telefone (61) 3441-9450, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19h;
- Via sistema, disponível no endereço eletrônico: imprensa.in.gov.br/central;
- Atendimento presencial ou correspondência direcionada 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.

8. 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 a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), 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 por meio da Internet:



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 à 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.gov.br/acessoainformacao/pt-br. 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 - Pessoa física	Formulário de reclamação - Pessoa física
Formulário de recursos - Pessoa jurídica	Pedido de Desclassificação - Pessoa jurídica

Horário de atendimento no SIC-IN: segunda à sexta-feira, das 9h 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, correspondência ou de forma presencial.

9. Atendimento via Protocolo

O serviço de atendimento via protocolo está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Localizado no andar térreo da IN, 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.

