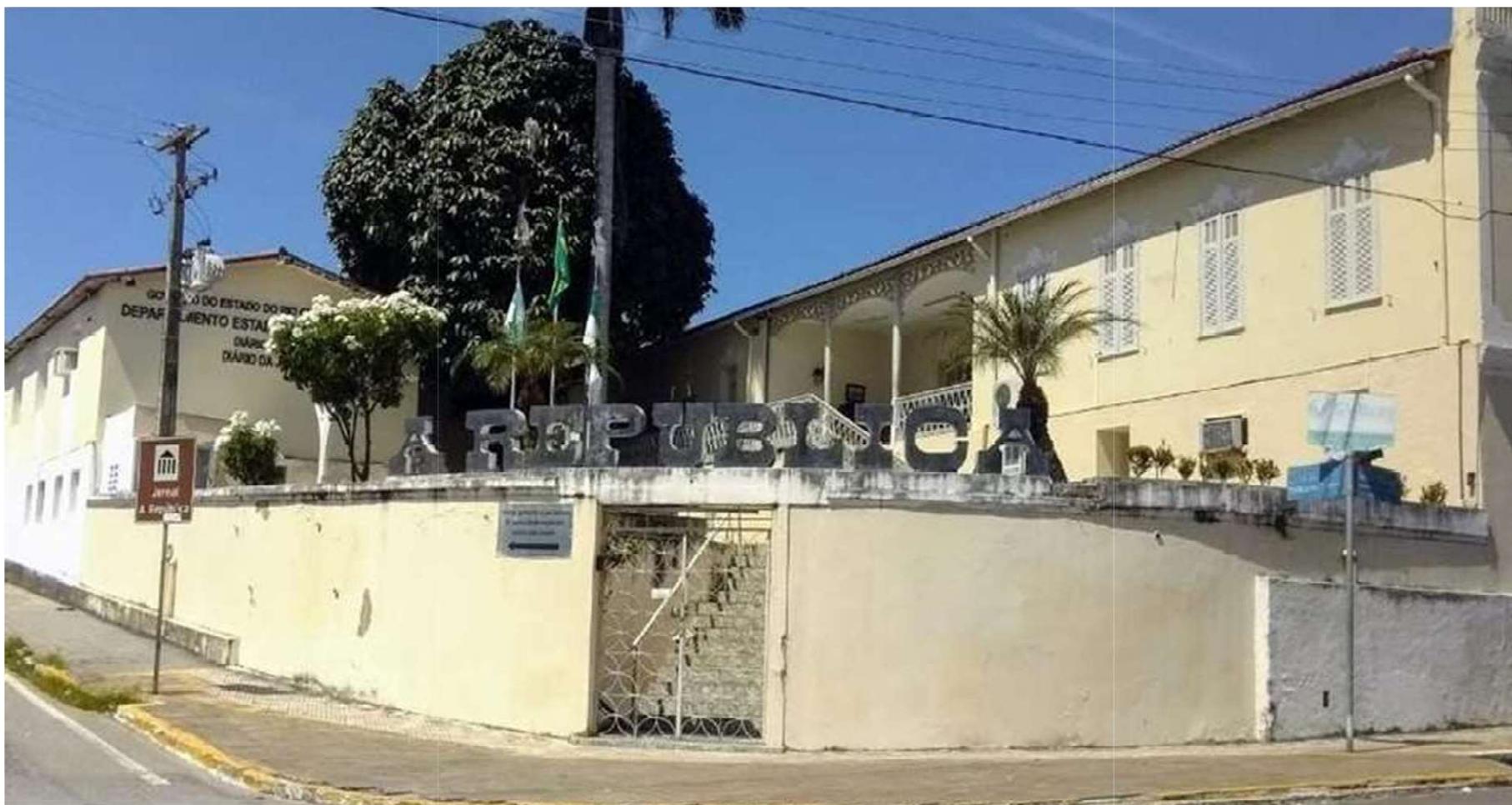




Pesquisa de Satisfação

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



# APRESENTAÇÃO

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE IMPRENSA – DEI/RN vem, através da sua Carta de Serviços ao Cidadão, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados pela instituição e a forma de acessá-los com comprometimento e transparência.

São objetivos desta carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pelo Departamento Estadual de Imprensa;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência as ações e procedimentos
- Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário;

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

# O que é o DEI

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE IMPRENSA DO RIO GRANDE DO NORTE, órgão de regime especial, vinculado a Assessoria de Comunicação do Governo Estadual, criado pela Lei Complementar nº 094, de 20 de dezembro de 2000, é o órgão central do sistema gráfico e editorial do Poder Executivo, tendo por objetivo a edição do Diário Oficial do Estado e outras publicações de interesse oficial, como também a execução de serviços gráficos em geral, de interesse oficial ou de terceiros.

O DEI gerência e disponibiliza as edições eletrônicas do DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO, através do site <http://www.diariooficial.rn.gov.br>. Os acessos para consultas na edição do dia são gratuitos. O site também oferece a possibilidade de consultar edições passadas, até 10 anos anteriores a data do acesso. Edições anteriores a esse período só estão disponíveis no acervo do DOE, através de consultas presenciais ao Arquivo do DEI (prédio d'A República), na rua Câmara Cascudo, 355, bairro da Ribeira (veja mapa na página seguinte).

No prédio do DEI/A República também funciona o MUSEU DA IMPRENSA OFICIAL ELOY DE SOUSA, com um acervo documental e de equipamentos que contam a história da imprensa oficial potiguar, desde sua criação em 1899 pelo jornalista e líder republicano Pedro Velho. O horário de visitação ao museu, com entrada gratuita, é das 8h às 17h, de 2ª a 6ª feira. Visitas em grupos podem ser agendadas pelo telefone 3232 6864.

# Informações Gerais



**Como Chegar:** Avenida Câmara Cascudo nº 355, Ribeira – Natal/RN (prédio d’A República) – CEP 59.025-280

**Telefone (Recepção Gabinete):** (84) 3232-6793

**e-mail:** [diretoria.dei@rn.gov.br](mailto:diretoria.dei@rn.gov.br)

**Site do Diário Oficial:** <http://www.diariooficial.rn.gov.br/>

**Horário de Atendimento:** 08: 00 às 14: 00h

**Diretor Geral – DEI/RN:** Flávia Celeste Martini Assaf

**Ouvidoria Fala.BR:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao>

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

# Serviços disponíveis

## DEI e -SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<b>SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES</b> Serviço de Informação o e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a>	Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN	Imediato ou em até 30 minutos (para atendimento presencial)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. <b>O pedido deverá conter:</b></li> <li>Nome / Número de Documento válido (CPF)</li> <li>Pessoa Jurídica: CNPJ</li> <li>Descrição do pedido</li> <li>Órgão / e-mail</li> <li>Outras informações complementares.</li> </ul> OBS.: <b>Não serão atendidos pedidos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Genérico</li> <li>Desproporcional ou desarrazoado</li> <li>Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou;</li> <li>Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efetuar o cadastro no e-SIC.</li> <li>Formalizar o pedido de informação.</li> <li>Processar a informação.</li> <li>A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias.</li> <li>Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.</li> </ul>
	<b>PRESENCIAL:</b>	<b>PRESENCIAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvidoria/DEI – De 2ª a 6ª feira – das 08h às 14hs – Telefone 3232-6798</li> </ul>	<b>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</b> em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.		
	<b>e-SIC/DEI</b> Rua Câmara Cascudo, 355 – Ribeira – Procurar Sônia e/Ou Iêda no setor de Arquivo.	<b>Outro Locais</b>	<b>COMPROMISSO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>UAC 1 – Controladoria Geral do Estado</b>                              Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h                              Telefone:(84)3232-2010</li> <li><b>UAC 2 – Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos-SEARH</b>                              Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 12:00h e 14:00 às 17:00h                              Telefone: (84)3232-6010</li> </ul>			

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

# e-SIC - Sistema Integrado de Informação ao Cidadão – Recurso e Reclamação

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<b>RECURSO 1ª INSTÂNCIA (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)</b>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p> <p><b>Recurso de 1º instância:</b> O recurso é encaminhado a Autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido.</p> <p><b>Obs.:</b> Para apresentar Recurso, informe o Número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p> <p>Informações: (84) 3232-6782</p>	Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p><b>Obs.:</b> Se o prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, ele será prorrogado para o próximo dia útil.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.</li> </ul> <p>Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estar dentro do prazo para recorrer.</li> <li>O órgão não concedeu a informação solicitada na inicial.</li> <li>O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema.</li> <li>Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei.</li> </ul>
<b>RECURSO 2ª INSTÂNCIA (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011.)</b>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p>	Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.</li> <li>Obs.: eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O recurso é encaminhado a Controladoria Geral do Estado</li> <li>Reavaliação da resposta enviada ao Solicitante pela Controladoria para:</li> <li>Autorização de concessão, complemento ou Negativa da resposta fundamentada na Lei.</li> </ul>
<b>RECLAMAÇÃO (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)</b>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p> <p>Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN	<p>10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. E, eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pedido de informação que já ultrapassou 30(trinta) dias sem ter recebido resposta.</li> <li>Insatisfação com a resposta obtida.</li> <li>Não contempla pedidos novos. Deverá se ater ao pedido inicial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação pela autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido, para conceder complementação ou manter a informação disponibilizada com fundamento na Lei.</li> </ul>

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

# Ouvidoria – DEI - Espaço de diálogo entre cidadão e o DEI.

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p><b>OUVIDORIA -</b> Responsável por receber e dar o devido tratamento a <b>denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões</b>. Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual. E exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Regimento Interno do Departamento Estadual de Imprensa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-OUV:</b> <a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</a></li> <li>● <b>Ouvidoria/DEI-</b> Rua Câmara Cascudo, nº 355 – Ribeira – Natal/RN CEP 59.025-280 Telefone:(84)3232-6798.</li> <li>● <b>e-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria.dei@rn.gov.br">ouvidoria.dei@rn.gov.br</a></li> <li>● <b>Obs.:</b> manifestações feitas por e-mail ou carta serão cadastradas no Sistema e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento.</li> </ul>	<p><b>Disponível - 24h No Sistema e-Ouv</b></p> <p><b>Dúvidas ligar:</b> (84) 3232-6798 Segunda à Sexta das 08:00h às 14:00h</p>	<p>Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. (Art.16, Lei n.º 13.460, de 26.06.18)</p> <p><b>ATENDIMENTO PRESENCIAL:</b> <b>Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</b></p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Receber, analisar e responder manifestações dos usuários.</li> <li>● Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.</li> </ul>

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

# COORDENADORIA DE EDITORAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO – CEA DEI/RN

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<b>RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS</b> , e também, instruir expedientes a serem submetidos ao Diretor-Geral do DEI/RN, entre outras atividades que lhe forem distribuídas pelo Regimento Interno do DEI/RN.	<b>PRESENCIAL</b> Atendimento ao público e interessados pessoalmente ou por telefone para: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informações sobre o Departamento Estadual de Imprensa.</li> <li>● Esclarecimento de dúvidas</li> <li>● Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor próprio.</li> </ul> <b>Departamento Estadual de Imprensa</b> – Rua Câmara Cascudo, nº 355 – Ribeira – Natal/RN CEP 59.025-280 TEL: (84)3232-6782 Email: <a href="mailto:cea.dei@rn.gov.br">cea.dei@rn.gov.br</a>	<b>Segunda à Sexta das 08:00h às 14:00h</b>	Imediato para informações gerais. Interessados deverão agendar previamente. <b>COMPROMISSO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atender o cidadão com Urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência.</li> <li>● Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qualquer pessoa (física ou jurídica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atendimento (presencial ou por telefone) feito pela recepção do Gabinete CEA/DEI</li> </ul>

## Protocolo

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<b>PROTÓCOLO</b> Recebimento, Cadastro e Protocolo de expedientes.	<b>PRESENCIAL</b> Departamento Estadual de Imprensa - Rua Câmara Cascudo, nº 355 – Ribeira – Natal/RN CEP 59.025-280 e-mail <a href="mailto:protocolo.dei@rn.gov.br">protocolo.dei@rn.gov.br</a>	<b>Segunda à Sexta das 08:00h às 14:00h</b>	Imediato para informações gerais. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atender o cidadão com Urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qualquer pessoa (física ou jurídica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Receber processos (virtual e físico)</li> <li>● Dar saída de Processos.</li> </ul>

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

# SUPERVISÃO COMERCIAL E SUPERVISÃO DE ASSINATURAS

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO
<p><b>Supervisão Comercial</b> - é o setor responsável pelo recebimento de material (textos) para publicação no Diário Oficial do Estado, responsáveis pela reserva de espaços e orçamento dos valores da publicação.</p> <p><b>Supervisão de Assinaturas</b> - é o setor responsável pela entrega dos exemplares do DOE aos assinantes e atendimento de novos contratos de assinaturas.</p>	<p><b>Atendimento Externo no Comercial</b> De 2ª a 6ª feira – das 08h às 15h Telefone 3232 6785 Email: <a href="mailto:comercial.dei@rn.gov.br">comercial.dei@rn.gov.br</a></p> <p><b>Atendimento Externo na Assinatura</b> De 2ª a 6ª feira – das 08h às 15h Telefone 84 3232 6786 Email: <a href="mailto:assinatura.dei@rn.gov.br">assinatura.dei@rn.gov.br</a></p>	<p>De segunda à Sexta-feira das <b>08:00h às 15:00h</b></p>	<p><b>COMPROMISSO:</b> Atender com respeito, urbanidade, imparcialidade e transparência.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Só serão aceitos para publicação material de acordo com as normas* do DEI/RN</li><li>Para novas assinaturas é necessário o atendimento presencial</li></ul> <p>* Normas e tabela de preços disponíveis no site do DOE <a href="http://www.diariooficial.rn.gov.br">http://www.diariooficial.rn.gov.br</a></p>

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

# Museu da Imprensa Oficial Eloy de Sousa

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	CONTATOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	
<b>ACERVO</b> Documentos, coleção de periódicos e equipamentos gráficos	<b>PRESENCIAL</b> Departamento Estadual de Imprensa - Avenida Câmara Cascudo, nº 355 – Ribeira – Natal/RN CEP 59.025-280 e-mail <a href="mailto:museu.dei@rn.gov.br">museu.dei@rn.gov.br</a>	Segunda à Sexta 08:00 às 14:00	Telefone: 3232-6864  Email: <a href="mailto:museu.dei@rn.gov.br">museu.dei@rn.gov.br</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Visitas individuais não precisam de agendamento</li> <li>● Visitas em grupos devem ser agendadas</li> </ul>	

# Arquivo DOE/A República

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Acesso às coleções das edições do Diário Oficial do Estado.  Fornecimento de cópias e exemplares do dia e/ou avulso do DOE	<b>PRESENCIAL</b> Arquivo DEI- Av. Câmara Cascudo, nº 355 – Ribeira – Natal/RN CEP 59.025-280 e-mail <a href="mailto:arquivo.dei@rn.gov.br">arquivo.dei@rn.gov.br</a>  <b>ELETRÔNICO</b> <a href="http://www.diariooficial.rn.gov.br">www.diariooficial.rn.gov.br</a>	Segunda à Sexta 08:00 às 14:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Imediato para informações gerais.</li> <li>● Atender o cidadão com Urbanidade, respeito, Imparcialidade e transparência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qualquer pessoa (física ou jurídica)</li> <li>● Consultas às edições são gratuitas.</li> <li>● Cópias assinadas eletronicamente são fornecidas mediante taxa de R\$ 4,00</li> <li>● Exemplar do dia: R\$ 1,50</li> <li>● Exemplar avulso: R\$ 4,00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procurar o Arquivo do DEI pessoalmente ou pelo telefone 3232 6798</li> <li>● No site o acesso para consultas é gratuito.</li> </ul>

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

## QUADRO GERAL DE SERVIÇOS DO RN

Portal do Cidadão – [www.cidadao.rn.gov.br](http://www.cidadao.rn.gov.br)

Portal da Transparência – [www.transparencia.rn.gov.br](http://www.transparencia.rn.gov.br)

Atualizada em: 17.09.2024 às 09:00

**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.