

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 gerencia 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.

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.

Informações Gerais



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

Telefone (Recepção Gabinete): (84) 3232-6780

e-mail: diretoria.dei@rn.gov.br

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

Horário de Atendimento: 08: 00 às 17: 00h

Diretor Geral – DEI/RN: Carlos Antonio Peixoto Souto

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
SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES Serviço de Informação o e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL:</p> <p>e-SIC/DEI Rua Câmara Cascudo, 355 – Ribeira – Procurar Sônia e/Ou Iêda no setor de Arquivo.</p> <p>Outros Locais para atendimento presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controladoria Geral do Estado-CONTROL - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 - Telefone: (84)3232-2010 • SEARH (Térreo) – Centro Administrativo do Estado- Av. Senador Salgado Filho, S/N - Natal RN. Cep: 59064-901 Telefone: (84)3232-6010 	<p>Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN</p> <p>PRESENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria/DEI – De 2ª a 6ª feira – das 08h às 14hs – Telefone 3232 6798/6789 <p>Outro Locais</p> <ul style="list-style-type: none"> • UAC 1 – Controladoria Geral do Estado Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 17:00h Telefone: (84)3232-2010 • UAC 2 – Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos-SEARH Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 12:00h e 14:00 às 17:00h Telefone: (84)3232-6010 	<p>Imediato ou em até 30 minutos (para atendimento presencial)</p> <p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. <p>O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome / Número de Documento válido (CPF) • Pessoa Jurídica: CNPJ • Descrição do pedido • Órgão / e-mail • Outras informações complementares. <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genérico • Desproporcional ou desarrazoado • Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou; • Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Efetuar o cadastro no e-SIC. • Formalizar o pedido de informação. • Processar a informação. • A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias. • Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.

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
RECURSO 1ª INSTÂNCIA (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>Recurso de 1º instância: O recurso é encaminhado a Autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido.</p> <p>Obs.: Para apresentar Recurso, informe o Número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>08:00h às 14:00h</p>	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>Obs.: 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>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. <p>Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estar dentro do prazo para recorrer. O órgão não concedeu a informação solicitada na inicial. O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal. 	<ul style="list-style-type: none"> Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema. Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei.
RECURSO 2ª INSTÂNCIA (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011.)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>Telefone:(84)3232-2010 Segunda à Sexta das 08:00h às 17:00h</p>	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. Obs.: eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância. 	<ul style="list-style-type: none"> O recurso é encaminhado a Controladoria Geral do Estado Reavaliação da resposta enviada ao Solicitante pela Controladoria para: Autorização de concessão, complemento ou Negativa da resposta fundamentada na Lei.
RECLAMAÇÃO (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>Telefone:(84)3232-2010 Segunda à Sexta das 08:00h às 17:00h</p>	<p>10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. E, eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Pedido de informação que já ultrapassou 30(trinta) dias sem ter recebido resposta. Insatisfação com a resposta obtida. Não contempla pedidos novos. Deverá se ater ao pedido inicial. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

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.

Portal da Transparência – Consulta a Dados Públicos

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO/COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA É uma ferramenta que permite ao cidadão, conhecer, questionar e também fiscalizar a aplicação de Recursos Públicos.	Portal da Transparência do RN http://www.transparencia.rn.gov.br/	Disponível - 24h Dúvidas ligar: (84)3232-6789/6798 Segunda à Sexta das 08:00h às 14:00h	Visualização imediata COMPROMISSO: • Atendimento com urbanidade e respeito, sem discriminação.	• Qualquer pessoa física ou jurídica com acesso a Internet.	• Após acessar a página http://www.transparencia.rn.gov.br/ o cidadão poderá pesquisar a Situação Financeira, Receitas e Despesas, Balanços, Demonstrativos Fiscais, Obras do Governo entre outros serviços disponíveis.

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
OUIDORIA - Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões. 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.	Através do Sistema e-OUV PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA • Ouvidoria/DEI- Rua Câmara Cascudo, nº 355 – Ribeira – Natal/RN CEP 59.025-280 Telefone:(84)3232-6789/6798. • e-mail: ouvidoria.dei@rn.gov.br • Obs.: manifestações feitas por e-mail ou carta serão cadastradas no Sistema e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento.	Disponível - 24h No Sistema e-Ouv Dúvidas ligar: Telefone: (84)3232-6789/6798 Segunda à Sexta das 08:00h às 14:00h	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) ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema. COMPROMISSO: • Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.	• Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.	• Receber, analisar e responder manifestações dos usuários. • Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.

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
RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS , 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.	PRESENCIAL Atendimento ao público e interessados pessoalmente ou por telefone para: <ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre o Departamento Estadual de Imprensa • Esclarecimento de dúvidas • Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor próprio. Departamento Estadual de Imprensa – Rua Câmara Cascudo, nº 355 – Ribeira – Natal/RN CEP 59.025-280 TEL: (84)3232-6782 Email: cea.dei@rn.gov.br	Segunda à Sexta das 08:00h às 14:00h	Imediato para informações gerais. Interessados deverão agendar previamente. COMPROMISSO: <ul style="list-style-type: none"> • Atender o cidadão com Urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. • Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer pessoa (física ou jurídica) 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento (presencial ou por telefone) feito pela recepção do Gabinete CEA/DEI

Protocolo

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

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>Supervisão Comercial - 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>Supervisão de Assinaturas - é o setor responsável pela entrega dos exemplares do DOE aos assinantes e atendimento de novos contratos de assinaturas.</p>	<p>Atendimento Externo no Comercial De 2ª a 6ª feira – das 08h às 17h Telefone 3232 6785 Email: comercial.dei@rn.gov.br</p> <p>Atendimento Externo na Assinatura De 2ª a 6ª feira – das 08h às 17h Telefone 3232 6789 Email: assinatura.dei@rn.gov.br</p>	<p>De segunda à Sexta-feira das 08:00h às 17:00h</p>	<p>COMPROMISSO: Atender com respeito, urbanidade, imparcialidade e transparência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Só serão aceitos para publicação material de acordo com as normas* do DEI/RN Para novas assinaturas é necessário o atendimento presencial <p>* Normas e tabela de preços disponíveis no site do DOE http://www.diariooficial.rn.gov.br</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	
ACERVO Documentos, coleção de periódicos e equipamentos gráficos	PRESENCIAL Departamento Estadual de Imprensa - Rua Câmara Cascudo, nº 355 - Ribeira - Natal/RN CEP 59.025-280 e-mail museu.dei@rn.gov.br	Segunda à Sexta das 08:00h às 17:00h	Telefone: 3232 6864 Email: museu.dei@rn.gov.br	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas individuais não precisam de agendamento • Visitas em grupos devem ser agendadas 	

Arquivo DOE/A República

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Acesso às coleções das edições do Diário Oficial do Estado.</p> <p>Fornecimento de cópias e exemplares do dia e/ou avulso do DOE</p>	<p>PRESENCIAL Arquivo DEI- Rua Câmara Cascudo, nº 355 - Ribeira - Natal/RN CEP 59.025-280 e-mail arquivo.dei@rn.gov.br</p> <p>ELETRÔNICO www.diariooficial.rn.gov.br</p>	Segunda à Sexta das 08:00h às 17:00h	<p>Imediato para informações gerais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender o cidadão com Urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer pessoa (física ou jurídica) • Consultas às edições são gratuitas. • Cópias assinadas eletronicamente são fornecidas mediante taxa de R\$ 4,00 • Exemplar do dia: R\$ 1,50 • Exemplar avulso: R\$ 4,00 	<ul style="list-style-type: none"> • Procurar o Arquivo do DEI pessoalmente ou pelo telefone 3232 6798 • No site o acesso para consultas é gratuito.

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.