



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

CASA CIVIL

IMPrensa NACIONAL

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Sumário

A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	4
1 — A IMPRENSA NACIONAL.....	4
2 — MISSÃO.....	5
3 — VISÃO.....	5
4 — VALORES.....	5
5 — PRODUTOS E SERVIÇOS.....	5
6 — CONTEÚDO DOS JORNAIS OFICIAIS.....	5
7 — CONCEITOS DE EDIÇÃO EXTRA E SUPLEMENTO.....	6
8 — COMO PUBLICAR NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO.....	7
• Envio Eletrônico de Matérias.....	7
• Cadastramento de usuários.....	7
9 — COMO ADQUIRIR O DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO.....	8
• Edições Impressa e Eletrônica.....	8
• Documentação necessária.....	8
• Prazos para efetivação da assinatura impressa.....	8
• Prazo para efetivação da assinatura eletrônica.....	8
• Prazo para distribuição dos jornais oficiais.....	8
• Prazo para solicitação de reposição dos jornais oficiais.....	10
• Prazo para a reposição dos jornais oficiais.....	10
• Tabela de preços dos Diários Oficiais (impresso e eletrônico)...	10
• Jornais avulsos.....	11
• Dados necessários para solicitação de jornais avulsos.....	12
• Formas de Pagamento.....	12
10 — CANAIS DE ATENDIMENTO.....	12
• Central de Atendimento.....	12
• Atendimento via Protocolo.....	13
• Ouvidoria.....	13
• Contatos.....	13
11 — DOCUMENTOS CONTRATUAIS E DECLARAÇÕES.....	14

12 — COMPLEXO CULTURAL DA IMPRENSA NACIONAL.....	15
• Museu da Imprensa.....	15
• <i>Concurso do Museu da Imprensa</i>	16
• Auditório Dom João VI.....	16
• Biblioteca Machado de Assis.....	16

A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA tem sua origem no Programa de Qualidade do Serviço Público do Governo Federal, implantado em 1999. As ações deste programa se propõem a transformar as organizações públicas, de modo a torná-las cada vez mais preocupadas com o cidadão/usuário e não apenas com os seus processos burocráticos internos. Essas ações orientam a adoção de práticas de excelência em gestão com a finalidade de conduzir as organizações públicas brasileiras para padrões elevados de desempenho e de excelência em gestão.

A Carta de Serviço da Imprensa Nacional ratifica o compromisso pela melhoria da qualidade no atendimento prestado ao cidadão, ao priorizar a excelência do atendimento, tornando-a cada vez mais acessível à população.

1 — A IMPRENSA NACIONAL

A Imprensa Nacional nasceu 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.

Desde então a Imprensa Nacional ostenta uma singular história de serviços ao país, tanto em sua missão de registrar diariamente a vida administrativa do Brasil pelo **Diário Oficial da União**, como por ser órgão de substantiva importância no plano cultural. Com a Imprensa Nacional surgiu a imprensa no Brasil, em 13 de maio de 1808, e o primeiro jornal impresso no País, a “Gazeta do Rio de Janeiro”, em 10 de setembro de 1808.

A inserção da Casa na era digital ocorreu em 20 de abril de 2000, nas comemorações dos 40 anos de sua atividade em Brasília. Nesse dia, lançou-se o **Diário Oficial**, via portal www.in.gov.br completo na internet, ampliando a democratização do acesso do cidadão às leis. A Imprensa Nacional trabalha 24 horas por dia para cumprir com excelência o seu grande objetivo: assegurar com efetividade a publicação e a divulgação dos atos oficiais da Administração Pública Federal.

2 — MISSÃO

Dar publicidade, validar e preservar as informações oficiais, contribuindo para a cidadania, bem como prestar serviços gráficos à Presidência da República e manter a memória da imprensa brasileira.

3 — VISÃO

Ser referência como fonte exclusiva de informações oficiais com modernidade, confiabilidade e acessibilidade.

4 — VALORES

Acesso à informação; Comprometimento; Credibilidade; Ética; Qualidade; Segurança da informação; Sustentabilidade ambiental; Tradição e cultura; Transparência na publicação; Valorização do servidor.

5 — PRODUTOS E SERVIÇOS

Diário Oficial da União-DOU (Seções 1, 2 e 3), impresso e em mídia eletrônica, para assinatura, venda avulsa ou consulta gratuita pelo portal www.in.gov.br.

Diário da Justiça Eletrônico do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, para assinatura apenas em mídia eletrônica ou consulta via portal www.in.gov.br.

Base de pesquisa do **Diário da Justiça**, com os atos de caráter judicial, que foram editados, impressos, disponibilizados e distribuídos pela Imprensa Nacional até 31 de dezembro de 2010.

Separata mensal dos atos do Poderes Legislativo e Executivo extraída do **Diário Oficial da União**.

Impressos gráficos destinados a órgãos e entidades da administração pública federal, com prévia autorização do Secretário-Executivo da Casa Civil da Presidência da República, conforme Decreto nº 7.187, de 27 de maio de 2010.

6 — CONTEÚDO DOS JORNAIS OFICIAIS

Diário Oficial da União, Seção 1 - Atos normativos de interesse geral (leis, decretos, resoluções, instruções normativas, portarias e outros);

Diário Oficial da União, Seção 2 - Atos de interesse dos servidores da Administração Pública Federal;

Diário Oficial da União, Seção 3 - Contratos, editais, avisos e ineditoriais (atos de governos estaduais, municipais e de terceiros que, por determinação legal, requeiram publicação).

Diário da Justiça Eletrônico do Tribunal Regional Federal da 1ª Região

Atos de caráter judicial do Tribunal Regional Federal da 1ª Região.

Diário da Justiça

Publicações dos atos de caráter judicial, que foram editados, impressos, disponibilizados e distribuídos pela Imprensa Nacional até 31 de dezembro de 2010.

7 — CONCEITOS DE EDIÇÃO EXTRA E SUPLEMENTO

Edição Extra

É um **Diário Oficial da União** com matérias de grande relevância, encaminhadas após o fechamento da edição do dia.

Suplemento

É um **Diário Oficial da União** com matérias que detalham ou regulamentam leis ou decretos anteriormente publicados. São os casos dos suplementos atuais da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.

8 — COMO PUBLICAR NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

A Portaria 117, de 13 de maio de 2008, fixou o valor de **R\$ 30,37** como preço por centímetro de coluna para publicação no **DOU**.

Para publicação no **DOU** é necessário que a matéria seja encaminhada pelo Sistema de Envio Eletrônico de Matérias – INCom, por usuário previamente cadastrado e certificado neste sistema, garantindo autenticidade e integridade dos documentos transmitidos.

Envio Eletrônico de Matérias

O sistema INCom é um meio prático, seguro e econômico de transmissão de matérias para publicação nos Jornais Oficiais, que utiliza a tecnologia da internet para interagir com os usuários. 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, conforme explicações contidas no tópico a seguir. Esse cadastramento foi definido pela Portaria nº 268, de 5 de outubro de 2009, que dispõe sobre normas de publicação.

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.

Cadastramento de usuários

Os órgãos e entidades interessados em publicar matérias deverão formalizar pedido de cadastramento de seu gerente por meio de ofício da autoridade competente da unidade gerencial ou entidade interessada, juntamente com o formulário de cadastro preenchido. Uma vez cadastrado, o gerente poderá cadastrar outros gerentes e usuários, em seu respectivo órgão, para utilização do sistema.

Ofício e formulário de cadastro estão disponíveis na página do INCom, na opção *Origem não cadastrada*, para preenchimento em tela. Em seguida, os formulários deverão ser impressos e encaminhados para o endereço abaixo, para validação do pedido de cadastramento:

Gerência de Atendimento
 Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, Lote 800
 CEP 70.610-460 - Brasília-DF

9 — COMO ASSINAR O DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Edições impressa e eletrônica

As assinaturas do **Diário Oficial da União** poderão ser solicitadas por meio de:

1. Portal www.in.gov.br;
2. Central de Atendimento: 0800 7256787;
3. Fax: (061) 3441.9555;
4. Correspondência para Gerência de Assinaturas - Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, lote 800, 70610-460, Brasília/DF;
5. Presencial, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

Documentação necessária:

Documentos que constem nome, razão social, CPF/CNPJ, endereço de entrega e cobrança, período e a respectiva seção e quantidades.

Prazos para efetivação da assinatura impressa:

1. Até 48 (quarenta e oito horas) após a comprovação do pagamento do boleto bancário, para empresas privadas e/ou pessoas físicas;
2. No dia útil seguinte ao recebimento da respectiva Nota de Empenho, emitida por órgãos públicos integrantes da administração direta, fundações, autarquias e empresas públicas, além de governos de estado e prefeituras.

Prazo para efetivação da assinatura eletrônica:

Até 24 (vinte e quatro) horas após a comprovação do pagamento do boleto bancário ou recebimento da Nota de Empenho.

Prazo para distribuição dos jornais oficiais:

1. No mesmo dia da edição, para as capitais dos Estados, cidades ou municípios limítrofes às capitais até sessenta quilômetros e/ou para aqueles servidos por voos

diários que partam de Brasília, com prazo máximo de entrega até as 17 horas, se disponibilizados até as 8 horas;

2. No dia subsequente à disponibilização dos jornais, até as 10 horas, para as demais localidades;
3. Para os jornais disponibilizados após as 8 horas, o prazo será estendido até as 10 horas do dia seguinte, para todas as localidades;
4. Para os jornais distribuídos no Distrito Federal, o prazo será de até quatro horas para as edições normais e suplementares e de até duas horas para as edições extras, quando estas forem disponibilizadas até as 15 horas do dia da edição;
5. Após o horário previsto e nas localidades não indicadas no subitem anterior, as edições extras deverão ser entregues juntamente com as edições normais subsequentes.

Reposição de jornais oficiais: (extraviados, danificados ou não entregues)

A reposição de jornais poderá ser solicitada por meio de:

1. Portal www.in.gov.br;
2. Central de Atendimento: 0800 725 6787;
3. Correspondência para Gerência de Assinaturas - Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, lote 800, 70610-460, Brasília/DF;
4. Presencial, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

Prazo para solicitação de reposição dos jornais oficiais:

Até cinco dias úteis, conforme disponibilidade de estoque.

Prazo para a reposição dos jornais oficiais:

1. Distrito Federal, com reclamação registrada até as 10 horas, no mesmo dia. Após as 10 horas, no dia seguinte, juntamente com a edição do dia;
2. Demais Estados, em até 48 (quarenta e oito) horas.

Tabela de preços dos Diários Oficiais (impresso e eletrônico):

ASSINATURA DO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO COM ENTREGA PARA O DISTRITO FEDERAL (R\$)			
PERIODICIDADE	DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO		
	SEÇÃO 1	SEÇÃO 2	SEÇÃO 3
TRIMESTRAL	87,00	41,00	116,70
SEMESTRAL	174,00	82,00	233,40
ANUAL	348,00	164,00	466,80

ASSINATURA DO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO COM ENTREGA NOS ESTADOS E MUNICÍPIOS (R\$)			
PERIODICIDADE	DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO		
	SEÇÃO 1	SEÇÃO 2	SEÇÃO 3
TRIMESTRAL	174,00	128,00	207,00
SEMESTRAL	348,00	256,00	414,00
ANUAL	696,00	512,00	828,00

ASSINATURA DOS DIÁRIOS OFICIAIS ELETRÔNICOS (R\$)			
PERIODICIDADE	DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO		
	SEÇÃO 1	SEÇÃO 2	SEÇÃO 3
SEMESTRAL	174,00	174,00	174,00
ANUAL	348,00	348,00	348,00
DIÁRIO DA JUSTIÇA FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO			
SEMESTRAL	281,00		
ANUAL	562,00		

Jornais avulsos

As edições avulsas do **Diário Oficial da União** poderão ser solicitadas por meio de:

- Portal www.in.gov.br;
- Central de Atendimento: 0800 725 6787;
- Correspondência para Gerência de Assinaturas - Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, lote 800, 70610-460, Brasília/DF;
- Presencial: Banca de Revistas, localizada na sede da Imprensa Nacional, de segunda a sexta-feira das 8 às 18 horas;
- Postos de vendas credenciados, listados na opção “Revenda Avulsa”, do portal www.in.gov.br.

Dados necessários para solicitação de jornais avulsos:

Nome, razão social, endereço de entrega e a respectiva seção e quantidade.

Formas de Pagamento:

- Nota de Empenho: órgãos integrantes da administração direta, fundações, autarquias e empresas públicas, além de governos de estado e prefeituras;
- Boleto bancário: entidades privadas e pessoas físicas.

TABELA DE PREÇOS DO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO AVULSO (R\$)

PÁGINAS	DISTRITO FEDERAL	DEMAIS ESTADOS
2 A 28	0,30	1,80
32 A 76	0,50	2,00
80 A 156	1,10	2,60
160 A 250	1,50	3,00
254 A 500	3,00	4,50

Acima de 500 páginas igual preço de tabela mais excedente de páginas multiplicado por R\$ 0,0107.

10 — CANAIS DE ATENDIMENTO

Portal da Imprensa Nacional

www.in.gov.br

Central de Atendimento

A Central de Atendimento auxilia 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 0800 725 6787, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19h;
- 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;
- Acesso pelo portal oficial www.in.gov.br.

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.

Ouvidoria

Concebida como um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Órgão, permite que o cidadão, com suas críticas e sugestões, colabore para a melhoria do serviço prestado pela instituição. Funciona como um agente promotor de mudanças, pois favorece uma gestão flexível, voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de garantir qualidade na prestação de serviços públicos e promover a cidadania.

Contatos

Nossa Ouvidoria recebe denúncias, elogios, reclamações e sugestões sobre fatos ocorridos na prestação de serviços públicos realizados pela Imprensa Nacional.

Serviços oferecidos	Contato	Canais de contato	Tempo de espera para o atendimento inicial	A resposta à manifestação do cidadão-usuário se dará	O interessado terá a resposta à sua manifestação em até
Denúncia, elogio, reclamação ou sugestão	Ouvidor	Presencial pelo endereço: SIG Quadra 6 Lote 800 Térreo Brasília – DF	Imediato	Conforme solicitado	72 horas, de acordo com a portaria nº 169, de 10 de setembro de 2004
		Atendimento telefônico: (61) 3441 9777			
		Conexão no portal <i>www.in.gov.br</i>	Automático		
		Correio Eletrônico: <i>ouvidoria@in.gov.br</i>			
		Correspondência para: <i>SIG Quadra 6</i> <i>Lote 800 CEP</i> <i>70610-460</i> <i>Brasília - DF</i>	Após o recebimento		

11 — DOCUMENTOS CONTRATUAIS E DECLARAÇÕES (disponíveis no portal www.in.gov.br)

- Termos de Compromisso (Órgãos Públicos da Administração Direta);
- Contratos (Demais Órgãos e Empresas Públicas da Administração Indireta);
- Autorização de Compras (Demais clientes da Administração Estadual, ou outros);
- Declaração de exclusividade;
- Declaração de isenção de recolhimento de impostos;
- Declaração de fatos impeditivos;
- Declaração de regularidade perante o Ministério do Trabalho e Emprego;
- Declaração de que não contrata empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes;

- Declaração de que não contrata menor de 18 anos;
- Declaração de crimes ambientais;

12 — COMPLEXO CULTURAL DA IMPrensa NACIONAL

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 há um monumento ao patrono da imprensa brasileira, o jornalista Hipólito José da Costa. Entre as incorporações recentes, destaca-se o prelo Conde da Barca, uma réplica de um dos dois 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 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.

O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h. Informações e agendamento de visitas com a Central de Atendimento, pelo número 0800 725 6787.

Concurso do Museu da Imprensa

Em 2011, o concurso do Museu da Imprensa alcança sua 14ª edição, distribuído nas categorias Monografia (universitários), Poesia (ensino médio), Redação e Desenho (ensino fundamental). Em média, o Concurso reparte uma premiação de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a estudantes de instituições de ensino públicas e privadas de todo Brasil. O certame busca despertar nos estudantes o interesse pela visita a museus e instituições históricas. O patrocínio vem da Caixa Econômica Federal, com apoio da Associação Brasileira dos Municípios-ABM e parceria da Associação dos Servidores da Imprensa Nacional-Asdin.

Auditório Dom João VI

O Auditório D. João VI destina-se 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 munido de equipamentos de som e imagem.

Nesse espaço podem ser realizados congresso, convenção, seminário, conferência, encontro acadêmico, simpósio e outras manifestações de caráter cívico, educativo, cultural, religioso, artístico e associativo, entre outros, conforme a disponibilidade de agenda e legislação vigente.

Pessoas jurídicas, de direito público ou privado, mediante pedido formal à Imprensa Nacional, poderão solicitar a utilização do Auditório D. João VI. Tais pedidos devem ser encaminhados por escrito, via fax, ou correio eletrônico, especificando o caráter do evento; número de participantes; período de realização e horário, entre outros dados.

O palco do auditório abrange uma área com 14,80m de largura por 8,10m de profundidade e 4,93m de altura. Informações a respeito de reservas do espaço com a Central de Atendimento, pelo telefone 0800 725 6787.

Biblioteca Machado de Assis

Os bens e o acervo da biblioteca da Imprensa Nacional foram transferidos da Advocacia-Geral da União para a Imprensa Nacional com a publicação do Decreto nº 6.482, de 12 de junho de 2008.

Em julho do mesmo ano, a biblioteca passou a denominar-se Biblioteca Machado de Assis, por meio da Portaria nº 193, de 24 de julho de 2008, em homenagem ao renomado escritor, que trabalhou como aprendiz de tipógrafo na Imprensa Nacional.

Entre outras incumbências, à Biblioteca Machado de Assis cabe dotar a Instituição de infraestrutura bibliográfica necessária às suas atividades; elaborar e divulgar pesquisas bibliográficas e legislativas; catalogar e registrar a legislação federal publicada no **Diário Oficial da União** e manter intercâmbio com instituições nacionais e estrangeiras para ampliar as possibilidades de atendimento às necessidades de informação do cidadão-usuário.

A Biblioteca Machado de Assis está em fase de reestruturação, processo a ser concluído em 2011. Funcionará no 1º andar do prédio da Imprensa Nacional, com atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h.



Esta obra foi editorada e
 impressa pela Imprensa Nacional
 SIG, Quadra 6, Lote 800
 70610-460 - Brasília-DF