

NORMA DE PROCEDIMENTO – DIO Nº 002
------------------------------------

Tema:	Procedimento de Atendimento ao Cliente				
Emitente:	Departamento de Imprensa Oficial do Espírito Santo (DIO/ES)				
Sistema	-----			Código:	-----
Versão:	001	Aprovação:	Instrução de Serviço DIO Nº 089	Vigência:	08/12/2017

#### 1. OBJETIVOS

Definir os procedimentos aplicáveis para atendimento aos clientes do Departamento de Imprensa Oficial do Espírito Santo.

#### 2. ABRANGÊNCIA

Pessoas físicas e/ou jurídicas que buscam atendimento presencial, seja para publicação de matérias no Diário Oficial do Espírito Santo ou mesmo para consulta das matérias já publicadas.

#### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Instrução Normativa DIO/ES Nº 001/2016, de 20/04/2016, que disciplina o acesso às publicações e envio de matérias para o Diário Oficial do Espírito Santo e consolida as normas relativas ao assunto.

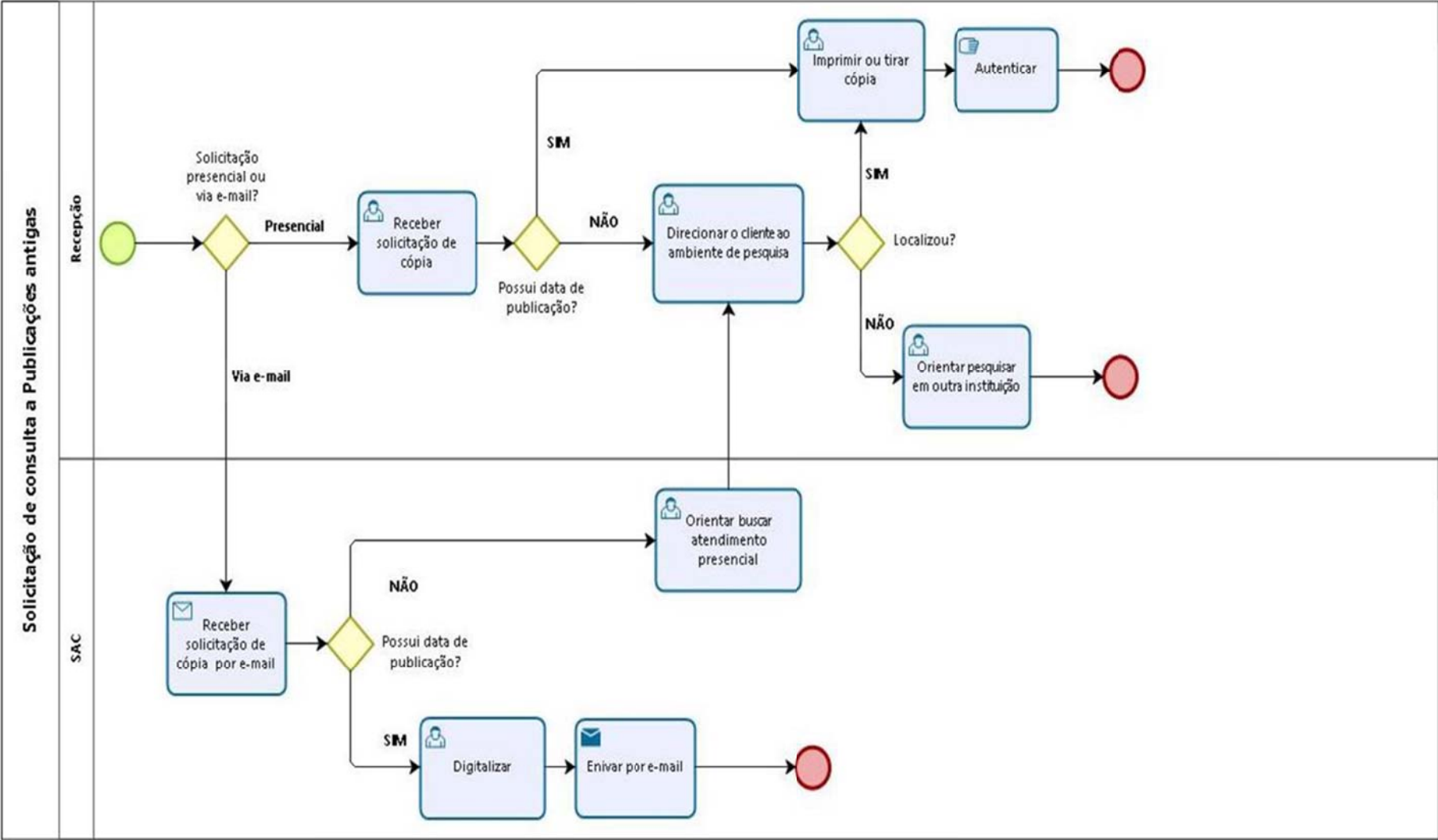
#### 4. DEFINIÇÕES

- **Publicação** – É a matéria legal (oficial) que vai ser publicada. São as leis, decretos, portarias, Instruções normativas, balancetes, relatórios e/ou outros comunicados que entidades da administração pública estadual e demais interessados estejam obrigados a divulgar por força de lei ou regulamento.
- **Publicações antigas** – Matérias legais (oficiais) publicadas em edições anteriores no Diário Oficial do Estado.
- **Ambiente de pesquisa** – Sala na sede do Departamento de Imprensa Oficial do Espírito Santo (DIO/ES) onde são disponibilizadas as edições do Diário Oficial para consulta presencial.
- **Cadernos** – O Diário Oficial do Espírito Santo possui 3 (três) cadernos nos quais são publicados as matérias oficiais. São eles: Poder Executivo (publicações dos órgãos do Governo do Estado e administrações municipais), Licitações (publicações sobre licitações) e Diversos (publicações de terceiros).

#### 5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

Gerência de Comercialização e Relação com Clientes, setores de Atendimento ao Cliente (SAC) e Recepção.

6. PROCEDIMENTOS



Atendimento no balcão / recepção para publicação de matérias no Diário Oficial

