



## **CARTA DE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DOS PALMARES**

### **1. APRESENTAÇÃO**

A Secretaria de Comunicação de Palmares é o órgão responsável em planejar, coordenar e promover a comunicação social e política da administração pública.

É responsável pela comunicação e divulgação de atos e ações dos demais setores da prefeitura para como os munícipes.

### **2. SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO**

- **Responsável:** Francisco Vieira de Melo Neto
- **E-mail:** [secom@palmares.pe.gov.br](mailto:secom@palmares.pe.gov.br)
- **Horário de Atendimento ao público:** 8h às 13h de segunda a sexta-feira
- **Endereço:** Av. Visconde do Rio Branco, 1386, 1º andar, São Sebastião, Palmares-PE
- **Site Oficial:** [www.palmares.pe.gov.br](http://www.palmares.pe.gov.br)
- **Youtube:** @prefeituradospalmares
- **Instagram:** @prefeiturapalmares
- **Facebook:** @prefeituradospalmares

### **3. FINALIDADES E COMPETÊNCIAS**

Tem o papel de informar à sociedade todos os atos e ações da Prefeitura de Palmares, bem como divulgar assuntos e criar campanhas de interesse público a fim de fomentar, promover e dar acesso a participação da população a benefícios e serviços. Cumpre também o papel de prestar contas do emprego de recursos públicos por meio de publicidade legal (transparência) e de peças de comunicação que demonstrem a transformação de verbas em obras, benefícios e projetos sociais, culturais, educacionais, entre outros. Tem a função de planejar, administrar e gerar conteúdo para as redes sociais da Prefeitura, bem como para o site oficial. Faz a gestão da comunicação visual de rua (faixas, banners e outdoors), além de fazer a distribuição de notícias para veículos de comunicação local e para a grande mídia.

### **4. ATRIBUIÇÕES**

- Centralizar e divulgar todos os atos de governo;
- Organizar e manter o site da Prefeitura com atualizações de notícias e comunicados de interesse público;
- Analisar e monitorar todos os meios de comunicação;
- Promover as atividades de levantamento de informação e dados acerca das ações dos órgãos da Prefeitura, para preparação de matérias jornalísticas, destinadas a informação ao público;
- Desenvolver a política de comunicação social do Poder Executivo, definindo as diretrizes básicas para o alinhamento da sua imagem perante a opinião pública;



- Coordenar a cobertura informativa e jornalística das solenidades e atos de caráter público do Prefeito e de seus auxiliares;
- Propor e executar medidas que visem melhorar as relações existentes entre a Administração e o público em geral;
- Receber e encaminhar às Secretarias sugestões e reclamações feitas pelo público para a tomada de medidas pertinentes;
- Dar assistência na elaboração de todo o material informativo correspondente às atividades do Governo Municipal, a ser divulgado pela imprensa;
- Dirigir e orientar a cobertura jornalística de atividades e atos de caráter público da Prefeitura e fazer noticiar as atividades de interesse público por ela realizada;
- Preparar matéria de noticiário de interesse da municipalidade, a ser veiculada pelos meios de comunicações, local e regional;
- Orientar a preparação de relatórios, folhetos e outras publicações para a divulgação das atividades da Prefeitura;
- Conduzir outros trabalhos relacionados com seu campo de atuação ou que lhe sejam determinados pelo Prefeito;
- Dar suporte para eventos de terceiros, que tenham o apoio do Município;
- Acompanhar a execução dos contratos e convênios da pasta e elaborar relatórios destes.

### 5. OUVIDORIA MUNICIPAL

O Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (eOuve) foi criado para facilitar a comunicação entre o poder público e a população.

A plataforma foi desenvolvida com base na lei federal 13.460/2017 (acesse a lei) e tem como principal objetivo armazenar em uma única base de dados, todos os pedidos da população. Dessa maneira, com os dados organizados, é possível atender as solicitações de modo eficaz e personalizado.

O cidadão pode acessar a ferramenta através do site ou aplicativo. Para servidores da prefeitura, a plataforma conta com a área administrativa para realizar o gerenciamento das Ouvidorias, bem como redirecioná-los para as secretarias e diretorias competentes.

O sistema possui o mapeamento completo da cidade, simplificando a visualização das Ouvidorias por rua, bairro e status, sinalizado por cores distintas no mapa, mediante ao status de cada uma delas.

#### 5.1. SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito de leis e normas municipais.
- **Doação:** possibilita a repassar bens à administração pública com o intuito de beneficiar a prestação do serviço público.
- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- **Informação:** dúvidas sobre formas, atendimentos, atuação da prestação de serviços de serviços públicos.
- **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;



- **Solicitação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas.
- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública.

## **5.2. COMO REGISTRAR UMA OUVIDORIA**

A Prefeitura de Palmares disponibiliza diferentes canais para manifestações na Ouvidoria. Em toda manifestação é gerado um número de protocolo para acompanhamento do solicitante. Em alguns canais é necessário se cadastrar, como no aplicativo e site. Caso o reclamante opte por não se identificar, está disponível a opção de se manter anônimo ou ter seus dados protegidos.

### **5.2.1. FORMAS DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO**

- **Site:** [www.eouve.com.br](http://www.eouve.com.br)
- **Aplicativo android:**  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.eouve.todos&hl=pt\\_BR&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.eouve.todos&hl=pt_BR&gl=US)
- **Aplicativo iOS:**  
<https://apps.apple.com/br/app/eouve/id1351991667>

## **5.3. PRAZO**

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez.

## **5.4. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, o Ouvidor é responsável por registrar e encaminhar ao setor competente;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo que é informado ao manifestante;
- Na resposta ao manifestante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

## **5.5. MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.**

O morador através do número de protocolo pode estar acompanhando o andamento da manifestação, via site ([eouve.com.br](http://eouve.com.br)) ou aplicativo disponível para android e iOS.