

CARTA DE SERVIÇOS

Secretaria Municipal de Comunicação

Atendimento: Paço Municipal, Rua 05, n. 2266, Centro, das 7h30 às 11h30 e das 13h00 às 17h00

Canais de atendimento: (17) 3622 3000 (Paço Municipal)

E-mail: comunicacaojales@gmail.com

Site oficial: www.jales.sp.gov.br

Facebook: PrefeituraJales

Instagram: @PrefeituraJales

Flickr.com: PrefeituraJales

Youtube: PrefeituraJales

Ouvidoria Municipal: jales.sp.gov.br

Presencial: Prefeitura de Jales, Rua 05, nº 2266 - Centro Jales/SP

Por telefone: 0800 772 0063 ou 3622-3000 Ramal (3052)

Whatsapp: (17) 99741-6482

Redes Sociais: Facebook e Instagram da Prefeitura de Jales

Responsável pela pasta: Douglas Zílio

FINALIDADES E COMPETÊNCIAS LEGAIS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

Tem o papel de informar à sociedade todos os atos e ações da Prefeitura de Jales, 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.
Auxilia na produção de eventos oficiais, organizando o cerimonial e realizando a cobertura jornalística para posterior distribuição para a mídia. Também pode apoiar eventos que estejam no calendário oficial ou outros que não estejam no calendário e que tenham sido oficializados da administração municipal. 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.

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 a 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;
- Providenciar, junto à imprensa, as retificações de textos dos atos publicados e revê-los antes de serem enviados para publicação;
- 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.

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.

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.

COMO REGISTRAR UMA OUVIDORIA

A Prefeitura de Jales 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.

PRAZO

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

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e redes sociais.

LOCAIS E CANAIS PARA REGISTRAR NA OUVIDORIA

- **Site:** jales.sp.gov.br
- **Presencial:** Prefeitura de Jales, Rua 05, nº 2266 - Centro Jales/SP
- **Por telefone:** 0800 772 0063 ou 3622-3000 Ramal (3052)
- **Whatsapp:** (17) 99741-6482
- **Redes Sociais:** Facebook e Instagram da Prefeitura de Jales

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato

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.

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 contato telefônico, WhatsApp e consulta via aplicativo.