



RIO GRANDE DO NORTE
GOVERNO DO ESTADO
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
SOCIAL – ASSECOM

CARTA DE SERVIÇOS ao cidadão

APRESENTAÇÃO

Criada pela Lei Complementar 163, de 05 de fevereiro de 1999, alterada por um conjunto de leis nos anos seguintes, a Assessoria de Comunicação Social (ASSECOM), no cumprimento de suas finalidades constitucionais, vem apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo os principais serviços prestados e a maneira do cidadão acessá-los.

SÃO OBJETIVOS DESTA CARTA DE SERVIÇOS

- *Permitir o conhecimento público os serviços oferecidos pela ASSECOM;*
- *Facilitar o acesso aos serviços públicos prestados por esta Assessoria;*
- *Estimular o controle social e a cidadania;*
- *Conferir transparência às ações e procedimentos desenvolvidos;*
- *Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário.*

INFORMAÇÕES GERAIS

*Endereço: BR-101, Av. Senador Salgado Filho, s/n,
Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59.064-901
Centro Administrativo, Prédio da Governadoria.*

Telefone: (84) 3232-5141

*Horário de Atendimento: das 8 às 18 horas, de
segunda a sexta-feira*

Links úteis:

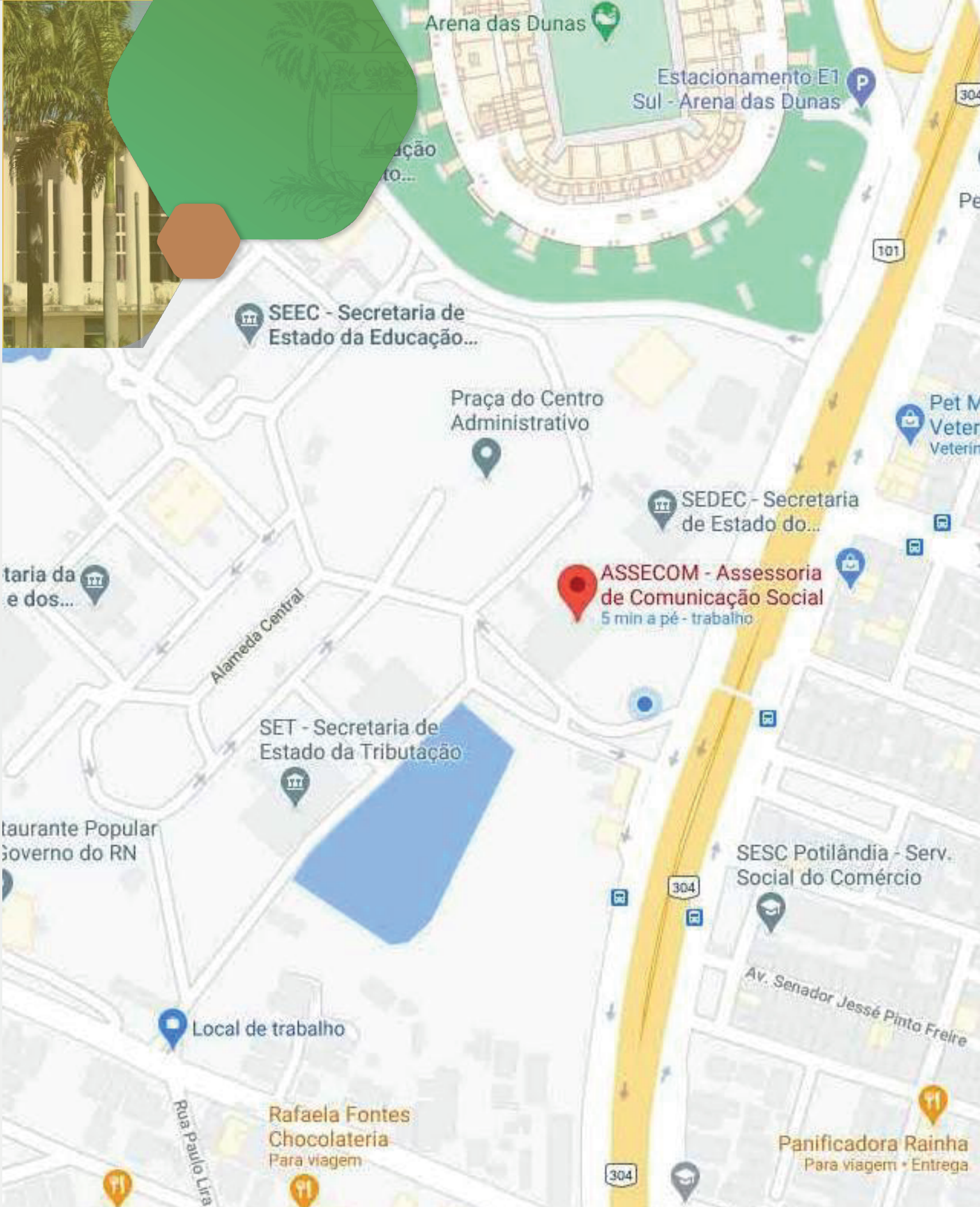
Portal da Transparência:

<http://www.transparencia.m.gov.br/>

Portal do Cidadão:

<http://www.cidadao.m.gov.br/>

**CARTA DE SERVIÇOS
ao cidadão**





GESTÃO



Daniel Cabral de Oliveira
ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Anna Paula de Andrade Vasconcelos
COORDENADORA GERAL

SERVIÇOS DESENVOLVIDOS

- *Planejar, coordenar e executar a política de comunicação do governo.*
- *Executar a publicidade e propaganda governamental e campanhas educativas e de interesse público, além de dar visibilidade aos atos da gestão pela criação, formatação e produção de peças e campanhas publicitárias.*
- *Executar o relacionamento do governo com os órgãos de comunicação.*
- *Controlar o fluxo de informações governamentais e sua publicação espontânea nos veículos de comunicação.*
- *Trabalhar a imagem institucional e verificar seu entendimento público (funcionários, clientes, fornecedores, comunidade, governo, imprensa e entidades de classe).*
- *Programar ações organizacionais.*

SERVIÇOS DISPONÍVEIS AO CIDADÃO

*CARTA DE SERVIÇOS
ao cidadão*

ATENDIMENTO VIA e-SIC

Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES

Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à Informação - e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)

COMPROMISSO:

Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Sistema e-SIC RN

<http://www.sic.rn.gov.br>

PRESENCIAL

Assessoria de Comunicação Social – Assecom
Centro Administrativo, Avenida Senador Salgado Filho,
Lagoa Nova, Natal/RN

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação.

O pedido deverá conter:

- Nome completo;
- Documento pessoal do requisitante;
- Dados para resposta;
- Descrição do pedido;
- Outras informações complementares.

OBS.: Não serão atendidos pedidos:

- 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.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Das 8 às 18 horas, de segunda a sexta-feira

PRAZOS

ENTREGA DA INFORMAÇÃO:

Até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

DO RECURSO:

10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).

DA RECLAMAÇÃO:

10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.

ETAPAS

- 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.

ATENDIMENTO VIA Ouvidoria

SERVIÇO

OUVIDORIA

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 da Controladoria. (LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Através do Sistema FALA.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/>

PRESENCIAL – e-MAIL - CARTA

Ouvidoria.assecom.rn@gmail.com

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Das 8 às 18 horas, de segunda a sexta-feira

PRAZOS

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)

ETAPAS

- Receber e analisar manifestações dos usuários;
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados;
- Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.

ATENDIMENTO Presencial

SERVIÇO

Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões, sendo pois responsável pela política de comunicação do governo do RN

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial, na sede da ASSECOM

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Das 8 às 18 horas, de segunda a sexta-feira

PRAZOS

30 dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa.

ETAPAS

- Receber e analisar manifestações dos usuários;
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados;
- Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.

ATENDIMENTO VIA Redes Sociais

SERVIÇO

Levar ao conhecimento da sociedade as ações do Governo de maneira rápida e interativa, fomentando a democratização da gestão, interagindo com a população de forma transparente.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Via redes sociais

Instagram: @governodorn | <https://instagram.com/governodorn>

Facebook: <https://www.facebook.com/GovernodoRN>

Twitter: @governodorn | <https://twitter.com/GovernodoRN>

YouTube: <https://www.youtube.com.br/c/GovernodoRNoficial>

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

24 horas, sete dias por semana.

PRAZOS

30 dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa.

ETAPAS

- Receber e analisar manifestações dos usuários;
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados;
- Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.

ENVIO DE INFORMAÇÕES VIA *WhatsApp*

SERVIÇO

Levar ao conhecimento da sociedade informações de utilidade pública e as ações do Governo de maneira rápida, fomentando a transparência da gestão. O serviço é apenas de envio de informações por parte do Governo do RN e não abrange interação com o cidadão.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Via aplicativo WhatsApp

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Instalar o aplicativo WhatsApp em celular do tipo smartphone com acesso à internet. Salvar o número da Rede do Governo do RN em seus contatos. Adicionar o número **(84) 98153-0571** e enviar mensagem de texto (ou de áudio, em caso de pessoa portadora de deficiência) com nome completo e cidade onde mora.

Link: <https://bit.ly/3c3ENy5>

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá receber informações.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Das 8 às 18 horas, de segunda a sexta-feira