

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Serviços oferecidos pela
ASCOM
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
DE PARAUAPEBAS



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

ascom
Assessoria de
Comunicação

Serviços oferecidos pelo

ASCOM - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DE PARAUAPEBAS

DEPARTAMENTO PESSOAL: Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

ASCOM

A Assessoria de Comunicação da Prefeitura de Parauapebas é responsável pela publicidade dos atos da gestão municipal. Para isto, é desenvolvido um trabalho de coleta de informações junto às secretarias e demais órgãos e entidades, e divulgação das ações via canais de imprensa, espaços publicitários e internet (portal da prefeitura e redes sociais).

Serviços oferecidos:

● Serviços de Comunicação Digital:

- 1. Produção de conteúdo em texto e vídeo para redes sociais
- 2. Publicidade de serviços prestados aos usuários da prefeitura
- 3. Levantamento e tratamento de informações de crise
- 4. Respostas aos usuários

● Serviços de Assessoria de Imprensa:

- 1. Sugestão de pauta
- 2. Release
- 3. Comunicado
- 4. Nota de Esclarecimento
- 5. Nota de Pesar
- 6. Agendamento de entrevistas individuais
- 7. Coletiva de imprensa
- 8. Informe em vídeo (envio de imagens brutas para a imprensa)
- 9. Clipping de notícias

● Serviços de Publicidade:

- 1. Criação, formatação e produção de peças e campanhas publicitárias, bem como a divulgação de serviços e obras da Prefeitura Municipal de Parauapebas
- 2. Dar conhecimento do ato administrativo ao público em geral
- 3. Dar transparência da Administração Pública, de modo a permitir o controle social dos atos administrativos
- 4. Informar, orientar, avisar, prevenir ou alertar a população ou segmento da população para adotar comportamentos que lhe tragam benefícios sociais reais, visando melhorar a sua qualidade de vida
- 5. Enviar comunicados de utilidade pública relacionados a saúde e benefícios aos cidadãos.
- 6. Utilizar linguagem de fácil entendimento para o cidadão.
- 7. Meios de comunicação utilizados:
 - Televisão
 - Rádio
 - Outdoor, painéis luminosos
 - Carro de som
 - Internet.

● Cerimonial do governo

- 1. Planeja, organiza e executa solenidades oficiais do gestão
- 2. Conduzir evento formais
- 3. Elabora e executa os protocolos do eventos.

Serviços oferecidos pelo

ASCOM - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DE PARAUAPEBAS

DEPARTAMENTO PESSOAL: Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Para entrar em contato, os cidadãos podem informar a situação via redes sociais. A solicitação / comentário será analisado e a informação será prestada. Atualmente a prefeitura responde em duas redes sociais:
 - Facebook
 - Instagram



facebook



instagram

Principais etapas do serviço:

- O serviço de respostas aos usuários nas redes sociais se dá quando há perguntas feitas nos comentários de posts ou em mensagens privadas. As perguntas são analisadas e inseridas em um banco de dados. A partir daí as informações solicitadas pelos usuários são colhidas junto ao setor responsável. Com a aprovação do conteúdo, a resposta é dada ao usuário.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Desde a solicitação da informação até a informação dada, segue-se em média o prazo de dois dias.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- **O serviço é realizado forma digital.**
 - Para atendimento, o usuário pode entrar no perfil do Facebook <https://www.facebook.com/prefeituradeparauapebas>, e inserir um comentário ou enviar uma mensagem direta.
 - Também é possível acessar o perfil no Instagram <https://www.instagram.com/prefeituradeparauapebas/>, e inserir um comentário ou enviar uma mensagem direta.



facebook



instagram

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Não temos protocolo para que o usuário acompanhe o andamento das respostas



PREFEITURA DE
PARUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

ascom
Assessoria de
Comunicação

Serviços oferecidos pelo

ASCOM - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DE PARAUAPEBAS

DEPARTAMENTO PESSOAL: Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Os usuários são encaminhados para os canais da Ouvidoria.



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br

Prioridade no atendimento:

- Os usuários são atendidos virtualmente à medida que as secretarias e órgãos responsáveis aprovam o conteúdo das respostas.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

ascom
Assessoria de
Comunicação