

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO DE OLINDA

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Comunicação – SECOM é o órgão responsável pela gestão da Comunicação institucional da Prefeitura de Olinda. Compete à SECOM planejar, coordenar e executar as ações de comunicação pública, assegurando transparência, acesso à informação e fortalecimento da imagem institucional do município.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial: Av. 10 de Novembro, n. 73 – Carmo – Olinda/PE

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-Feira, das 08h às 18h

E-mail: secretariadecomunicacaooolinda@gmail.com, olindasecom@gmail.com,
digitalprefolinda@gmail.com, secom.arte@gmail.com

Contato: (81)99879 0036

SUMÁRIO

1 – JORNALISMO E IMPRENSA.....	04
2 – MÍDIAS DIGITAIS	06
3 – PUBLICIDADE	08

1. JORNALISMO E IMPRENSA

SETOR	Jornalismo e Imprensa
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Atua como o núcleo produtor de conteúdo estratégico da administração pública. Sua principal função é traduzir as ações de governo em informações claras, impessoais e acessíveis para a população e a imprensa.
REQUISITOS	Requerimento formal da Secretaria ou Órgão solicitante; Informações detalhadas sobre o evento, campanha ou pauta.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requerimento formal da Secretaria ou Órgão solicitante; Material de apoio (textos, fotos, relatórios, dados ou releases);
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Solicitação via e-mail institucional: olindasecom@gmail.com, olindasecom2@gmail.com; Protocolo interno entre secretarias; Contato telefônico com o gabinete da SECOM; Solicitação presencial na Sede da Secretaria;
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Recebimento da solicitação (por e-mail, protocolo ou formulário); Análise e aprovação da demanda pela coordenação de comunicação; Produção de conteúdo (texto, arte, foto, vídeo ou release); Revisão e autorização final para publicação.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Publicação de notícias e releases: até 3 dias úteis após o recebimento da demanda completa; Cobertura de eventos: conforme Cronograma acordado com antecedência;
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Via Protocolo, Site ou Sistema SEI.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Via E-mail, Telefone ou SEI.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Campanhas e comunicações de utilidade pública; Demandas de urgência vinculadas à saúde, defesa civil e segurança pública; Eventos oficiais do Gabinete do Prefeito; Atendimentos prioritários a pessoas com deficiência, idosos, gestantes e lactantes, conforme legislação vigente.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento presencial: até 30 minutos; Resposta por e-mail: até 5 dias úteis; Retorno telefônico: até 1 dia útil; Publicação após aprovação: até 3 dias úteis.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	Presencialmente na própria Secretaria; Por telefone, e-mail ou nas Plataformas Digitais integradas com a Ouvidoria.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	1. Registro da manifestação via Ouvidoria ou e-mail; 2. Análise e encaminhamento ao setor responsável; 3. Elaboração de resposta e validação pelo gabinete da SECOM; 4. Retorno ao solicitante dentro do prazo estabelecido.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação; Lei nº 13.460/2017 — Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; Lei Orgânica do Município de Olinda.
HORÁRIO	Das 08h às 18h
TELEFONE	(81)99879 0036
E-MAIL	olindasecom@gmail.com ; olindasecom2@gmail.com

2. MÍDIAS DIGITAIS

SETOR	Mídias Digitais
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO  Secretaria de Comunicação Rua 10 de Novembro, 73, - Carmo, Olinda-PE	Gestão das Redes Sociais oficiais (Instagram, Facebook,

	YouTube, X, TikTok), produção de conteúdo multimídia e monitoramento de engajamento.
REQUISITOS	Balanço das Secretarias com informações detalhadas sobre o evento, campanha ou pauta; Prazo mínimo de 3 dias úteis de antecedência para divulgação de ações planejadas.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requerimento formal da Secretaria ou Órgão solicitante; Material de apoio (textos, fotos, relatórios, dados ou releases).
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Solicitação via e-mail institucional: digitalprefolinda@gmail.com); Protocolo interno entre Secretarias; Contato telefônico com o gabinete da SECOM; Solicitação presencial na sede da Secretaria.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Apuração, Criação de Pauta, Captação, Edição, Aprovação e Postagem.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Publicação de notícias e releases: até 3 dias úteis após o recebimento da demanda completa; Cobertura de eventos: conforme Cronograma acordado com antecedência;
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Via Protocolo, Site ou Sistema SEI.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Via E-mail, Telefone ou SEI.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Campanhas e comunicações de utilidade pública; Demandas de urgência vinculadas à saúde, defesa civil e segurança pública; Eventos oficiais do Gabinete do Prefeito; Atendimentos prioritários a pessoas com deficiência, idosos, gestantes e lactantes, conforme legislação vigente.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento presencial: até 30 minutos; Resposta por e-mail: até 5 dias úteis; Retorno telefônico: até 1 dia útil; Publicação após aprovação: até 3 dias úteis.

LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	Presencialmente na própria Secretaria; Por telefone, e-mail ou nas Plataformas Digitais integradas com a Ouvidoria.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	1. Registro da manifestação via Ouvidoria ou e-mail; 2. Análise e encaminhamento ao setor responsável; 3. Elaboração de resposta e validação pelo gabinete da SECOM; 4. Retorno ao solicitante dentro do prazo estabelecido.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação; Lei nº 13.460/2017 — Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; Lei Orgânica do Município de Olinda.
HORÁRIO	Das 08h às 18h
TELEFONE	(81)99879 0036
E-MAIL	digitalprefolinda@gmail.com

3. PUBLICIDADE

SETOR	Publicidade
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Elaboração de campanhas informativas e educativas; identidade visual; apoio a campanhas de conscientização e eventos municipais.
REQUISITOS	Requerimento formal da Secretaria ou Órgão solicitante; Informações detalhadas sobre o evento, campanha ou pauta.; Prazo mínimo de 3 dias úteis de antecedência para divulgação de ações planejadas.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Requerimento formal da Secretaria ou Órgão solicitante; Material de apoio (textos, fotos, relatórios, dados ou releases);
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Solicitação via e-mail institucional: secom.arte@gmail.com ; Protocolo interno entre secretarias; Contato telefônico com o gabinete da SECOM; Solicitação presencial na Sede da Secretaria;
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Recebimento da solicitação (por e-mail, protocolo ou formulário); Análise e aprovação da demanda pela coordenação de comunicação; Produção de conteúdo (texto, arte, foto, vídeo ou release); Revisão e autorização final para publicação.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Publicação de notícias e releases: até 3 dias úteis após o recebimento da demanda completa; Cobertura de eventos: conforme Cronograma acordado com antecedência;
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Via Protocolo, Site ou Sistema SEI.
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Via E-mail, Telefone ou SEI.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Campanhas e comunicações de utilidade pública; Demandas de urgência vinculadas à saúde, defesa civil e segurança pública; Eventos oficiais do Gabinete do Prefeito; Atendimentos prioritários a pessoas com deficiência, idosos, gestantes e lactantes, conforme legislação vigente.
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento presencial: até 30 minutos; Resposta por e-mail: até 5 dias úteis; Retorno telefônico: até 1 dia útil; Publicação após aprovação: até 3 dias úteis.
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	Presencialmente na própria Secretaria; Por telefone, e-mail ou nas Plataformas Digitais integradas com a Ouvidoria.
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER	1. Registro da manifestação via Ouvidoria ou e-mail;

MANIFESTAÇÕES	2. Análise e encaminhamento ao setor responsável; 3. Elaboração de resposta e validação pelo gabinete da SECOM; 4. Retorno ao solicitante dentro do prazo estabelecido.
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação; Lei nº 13.460/2017 — Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; Lei Orgânica do Município de Olinda.
HORÁRIO	Das 08h às 18h
TELEFONE	(81)99879 0036
E-MAIL	secom.arte@gmail.com