



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

# *CARTA DE SERVIÇOS ao cidadão*

**Pesquisa de Satisfação:**  
<https://forms.gle/UTBNYukx1x6o7upd8>

**Atualizada em 23.10.2024**





# 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 8h às 18h, de segunda  
a sexta-feira*

*Links úteis:*

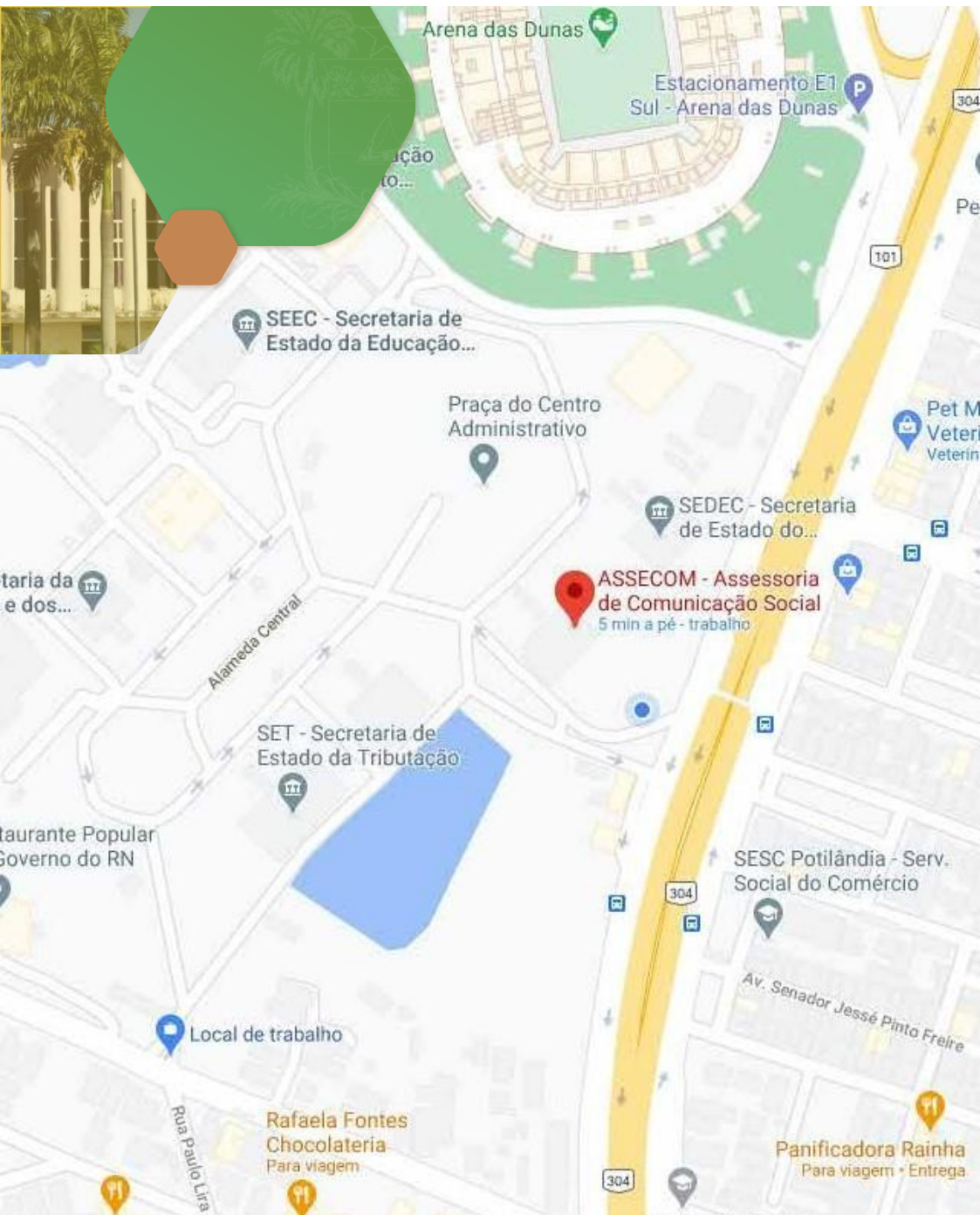
**Portal da Transparência:**

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

**Portal de Serviços:**

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

**CARTA DE SERVIÇOS  
ao cidadão**



# GESTÃO



Daniel Cabral de Oliveira  
ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Michelle Ferret Badiali  
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.*



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO  
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO  
SOCIAL - ASSECOM

# *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](mailto:ouvidoria.assecom.rn@gmail.com)

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação.

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Das 8h 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 8h 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 8h às 17 horas,  
de segunda a sexta-feira