



P R E F E I T U R A
**SÃO JOÃO
DA BOA VISTA**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

As informações contidas neste documento são de responsabilidade do departamento que o redigiu e foram atualizadas em setembro de 2025.

Apresentação

Ao Departamento de Comunicação Social compete assessorar o Prefeito e os demais Departamentos no relacionamento com a imprensa, preparar, organizar, coordenar e atualizar a publicidade institucional dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos municipais com caráter educativo, informativo ou de orientação social. Arquivar e organizar todos os registros em mídia eletrônica, alimentar a imprensa em geral e as redes sociais oficiais sobre os atos da Prefeitura e seus órgãos.

Contato, localização e atendimento

Endereço: Rua Marechal Deodoro nº 366, Centro

Telefones: (19) 3634-1046 / 3634-1062

E-mail: comunicacaosocial@saojoao.sp.gov.br

Horário de Atendimento: das 08h às 11h e das 13h às 17h

Responsável: Antonio Luiz Magalhães

Assessoria de Gabinete

A Assessoria de Gabinete é a unidade encarregada em assessorar o Diretor de Comunicação Social no planejamento das ações de publicidade desenvolvidas pelo órgão, controlando e acompanhando a sua execução, coordenando a obtenção e distribuição de informações, oferecendo o apoio, buscando elementos subsidiários e prestando orientação para que sejam atingidas as metas definidas; manter-se atualizado com os meios de comunicação, colaborar para que todas as ações governamentais sejam amplamente divulgadas à população e outras atividades relacionadas e determinadas pelo Diretor do Departamento de Comunicação Social.

Assessor: Pedro Hernandez

Telefone: (19) 3634-1050

E-mail: comunicacaosocial@saojoao.sp.gov.br

Setor de Expedientes e Gerenciamento de Pessoal

O Setor de Expedientes e Gerenciamento de Pessoal do Departamento de Comunicação Social é a unidade responsável por todo o funcionamento administrativo do Departamento, incluindo: aquisição de materiais e equipamentos utilizados, controle de compras e contratação de serviço de terceiros, realizar a gestão orçamentária, controle de adiantamentos de diárias e

despesas e solicitações de entrega; fiscalização de contratos, medições e acompanhamento de execução dos mesmos, elaboração de toda a documentação necessária para renovação dos contratos existentes; desenvolvimento de termos de referências, despachos, elaboração de pesquisa de preço e montagem do processo para envio ao Departamento competente, controle da emissão, recebimento, elaboração e envio de ofícios e solicitações aos demais Departamentos e órgãos oficiais; controle e execução de atividades relativas aos servidores, estagiários e outros prestadores de serviços lotados no Departamento de Comunicação Social, mantendo em dia os registros referentes a lotação, frequência, afastamentos, férias, horas extras, banco de horas, vale transporte, entre outros, além de receber e orientar novos servidores quanto à integração no local de trabalho.

Chefe de Setor: Michel de Carvalho Bertoncelli

Telefone: (19) 3634-1046

E-mail: michel.carvalho@saojoao.sp.gov.br

Compromissos

O Departamento de Comunicação Social tem o compromisso de garantir clareza, precisão e transparência nas informações divulgadas, zelar pela acessibilidade e linguagem inclusiva em todos os conteúdos, atender às demandas de cidadãos e imprensa de forma ágil e cordial, e priorizar a comunicação de interesse público e de utilidade social.

Serviços Oferecidos

1. Gestão da Comunicação Institucional

O Departamento de Comunicação Social realiza o planejamento, a manutenção e a efetivação das ações de comunicação institucional nos canais oficiais da Prefeitura, garantindo transparência e proximidade com o cidadão, com base nas diretrizes abaixo:

- a. Planejamento de Campanhas: organização de campanhas e de prestação de contas à população.
- b. Organização de Ações de Comunicação Integrada: apoio aos departamentos da Prefeitura para desenvolver ações conjuntas de comunicação, através de reuniões de alinhamento, orientações continuadas e integração dos canais de comunicação.
- c. Administração das Redes Sociais Oficiais: gestão de perfis institucionais, acompanhamento de comentários, mensagens e menções para identificar dúvidas,

críticas e sugestões da população, encaminhamento das demandas aos setores competentes e retorno ao usuário.

- d. Administração do Manual de Identidade Visual: elaboração e atualização da identidade visual oficial da Prefeitura, bem como a disponibilização de uso para os departamentos e demais utilizadores da imagem institucional.

2. Produção e Divulgação de Conteúdos de Interesse Público

- a. Produção e Divulgação de Conteúdos Institucionais: criação e divulgação das ações da Prefeitura em diferentes formatos, como peças gráficas, comunicados, releases, informativos, notícias e campanhas.
- b. Divulgação Multicanal: veiculação dos materiais produzidos em diferentes plataformas como Portal Municipal, redes sociais e veículos de imprensa, quando disponíveis, visando maior eficiência e amplo alcance das ações do Município.

3. Atendimento à Imprensa e Mídia

- a. Atendimento a Demandas de Veículos de Comunicação: elaboração de comunicados oficiais sobre ações, serviços, programas e posicionamentos institucionais e envio para mailing de imprensa.
 - i. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: os pedidos de esclarecimentos devem ser encaminhados via correio eletrônico para o endereço comunicacaosocial@saojoao.sp.gov.br, contendo o detalhamento do pedido e a identificação do veículo de imprensa, bem como os dados básicos e de contato do solicitante.
 - ii. Formas de prestação do serviço: ao receber a demanda, o Departamento de Comunicação Social realizará as tratativas internas necessárias, se julgar pertinente, entrará em contato com o solicitante para eventuais esclarecimentos e, em seguida, responderá com o posicionamento conclusivo. Os materiais habituais são encaminhados logo após a sua divulgação e sempre para todos os endereços constantes no mailing de imprensa.
 - iii. Previsão do prazo: é estimado em até 2 (dois) dias úteis.
- b. Agendamento de entrevistas: participações em programas ou pedidos de entrevistas com representantes do Poder Municipal.

- i. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: as demandas devem ser encaminhadas via correio eletrônico para o endereço comunicacaosocial@saojoao.sp.gov.br, contendo a descrição do assunto a ser tratado, a data, horário e local, se forem o caso, e a identificação do veículo de imprensa, bem como os dados básicos e de contato do solicitante.
 - ii. Formas de prestação do serviço: ao receber a demanda, o Departamento de Comunicação Social realizará as tratativas internas necessárias, se julgar pertinente, entrará em contato com o solicitante para eventuais esclarecimentos e, em seguida, emitirá um posicionamento conclusivo.
 - iii. Previsão do prazo: é estimado em até 5 (cinco) dias úteis.
- c. Organização de Coletivas de Imprensa: planejamento e realização de encontros entre autoridades municipais e veículos de comunicação para divulgação de informações relevantes.
- i. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: os convites são realizados pelos meios de contato dos veículos de imprensa que são conhecidos pelo Departamento de Comunicação.
 - ii. Formas de prestação do serviço: definição de pauta, preparação de material de apoio, convocação de jornalistas e estruturação do espaço.
 - iii. Previsão do prazo: é estimado o agendamento com até 3 (três) dias úteis de antecedência. Em casos extraordinários, os convites poderão acontecer com até 1 (uma) hora de antecedência.
- d. Apoio à Cobertura Jornalística de Eventos Municipais: suporte a equipes de imprensa em eventos oficiais, garantindo acesso a informações e condições adequadas de cobertura.
- i. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: o veículo interessado deve solicitar o credenciamento via correio eletrônico para o endereço comunicacaosocial@saojoao.sp.gov.br, contendo a descrição do assunto a ser tratado, a data, horário e local, se forem o caso, e a identificação do veículo de imprensa, bem como os dados básicos e de contato do solicitante.

- ii. Formas de prestação do serviço: definição de pauta, preparação de material de apoio, convocação de jornalistas e estruturação do espaço.
- iii. Previsão do prazo: é estimado o agendamento com até 3 (três) dias úteis de antecedência. Em casos extraordinários, os convites poderão acontecer com até 1 (uma) hora de antecedência.

Atendimento ao Cidadão

A Ouvidoria Municipal é o principal canal de comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura de São João da Boa Vista, sendo o setor responsável por registrar e encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, informações, denúncias ou elogios aos departamentos responsáveis.

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelos seguintes canais:

- Telefone: 0800 773 0156, 3634-1036, 3634-1047 ou 3634-1048;
- Atendimento presencial: Rua Marechal Deodoro 366, Centro;
- E-mail: ouvidoria@saojoao.sp.gov.br.