

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

PROJETO GOVERNO CIDADÃO

Informações Gerais



Como chegar: BR 101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado – prédio da SEPLAN)

Telefone (Recepção Gabinete): (84) 3232-1818

E-mail: rnsustentavel@rn.gov.br

APRESENTAÇÃO

O Projeto Integrado de Desenvolvimento Sustentável (Projeto Governo Cidadão) é um projeto multissetorial que tem como meta contribuir, com as mudanças no cenário socioeconômico do Rio Grande do Norte, através da implementação de um conjunto de ações articuladas destinadas a reverter o baixo dinamismo do Estado, com foco na redução das desigualdades regionais, além de apoiar ações de modernização da gestão pública para prestação de serviços de forma mais eficaz e eficiente, visando à melhoria da qualidade de vida da população potiguar.

O objetivo de desenvolvimento do Projeto Integrado de Desenvolvimento Sustentável é contribuir para os esforços do Estado para: (i) aumentar a segurança alimentar, o acesso à infraestrutura produtiva e o acesso a mercados para a agricultura familiar; (ii) melhorar o acesso e a qualidade dos serviços da educação, da saúde e da segurança pública; e (iii) melhorar os sistemas de controle de despesas públicas, dos recursos humanos e da gestão de ativos físicos, no contexto de uma abordagem de gestão baseada em resultados.

O Projeto está organizado em três grandes Eixos Estratégicos:

Componente 1 – Desenvolvimento Regional Sustentável

Subcomponente 1.1: Investimentos Estruturantes e Fortalecimento da Governança Local

Subcomponente 1.2: Investimentos em Inclusão Produtiva, Social e Ambiental

Componente 2 – Melhoria dos Serviços Públicos

Subcomponente 2.1: Atenção à Saúde

Subcomponente 2.2: Melhoria da Qualidade da Educação Básica

Subcomponente 2.3: Melhoria da Segurança Pública e da Defesa Social

Componente 3 – Melhoria da Gestão do Setor Público

Subcomponente 3.1: Planejamento Integrado e Orientado para Resultados e Gerenciamento Orçamentário e Financeiro

Subcomponente 3.2: Modernização das Instituições Estaduais Prioritárias e dos Sistemas Administrativos do Estado

Subcomponente 3.3: Gestão Estratégica e Eficiente dos Recursos Humanos e de Ativos

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

De acordo com o **DECRETO Nº 28.957, DE 26 DE JUNHO DE 2019**, Art. 3º A Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças (SEPLAN) é o Órgão executor do Projeto Integrado de Desenvolvimento Sustentável do Rio Grande do Norte (Governo Cidadão) – Acordo de Empréstimo nº 8276-BR-BIRD, ficando delegada a Coordenação Geral do Projeto ao Secretário Extraordinário para Gestão de Projetos e Metas de Governo e de Relações Institucionais, a quem competirá:

I - autorizar a movimentação de créditos orçamentários ou adicionais destinados ao Projeto Governo Cidadão, independentemente da fonte de recursos;

II - autorizar a realização de todos os procedimentos, inclusive os preparatórios, com vista à realização de despesas;

III - homologar, revogar ou anular procedimentos licitatórios, bem como ratificar as dispensas, inexigibilidade de licitações e demais modalidades admitidas pelas normas e políticas de aquisições do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD);

IV - ordenar despesas, firmando os pertinentes documentos formalizadores ou ratificadores do empenho, liquidação e pagamento de despesas;

V - assinar contratos, convênios, respectivos aditivos e, quando for o caso, as rescisões contratuais;

VI - representar o Estado do Rio Grande do Norte nas tratativas junto ao Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), Banco Mundial, Banco do Brasil S.A. e Ministério da Economia, sempre em relação ao Acordo de Empréstimo nº 8276-BR-BIRD; e

VII - praticar outros atos, incluindo os regulamentares, e atividades necessárias ao pleno funcionamento do Projeto Governo Cidadão, inclusive quanto à supervisão administrativa da Unidade Gestora do Projeto (UGP) e o monitoramento das Unidades Executoras Setoriais (UES).

§ 1º Além das competências elencadas nos incisos do caput deste artigo, o Secretário Extraordinário para Gestão de Projetos e Metas de Governo e de Relações Institucionais exercerá as demais atribuições previstas nos instrumentos legais e convencionais celebrados entre o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD) e o Estado do Rio Grande do Norte.

A execução operacional dos investimentos será compartilhada com os seguintes Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta, qualificados como co-executoras do Projeto, por meio de suas Unidades Executoras Setoriais (UES):

Órgãos Co-executores do Projeto por componente:

COMPONENTE => ÓRGÃOS CO-EXECUTORES

COMPONENTE 1

Secretaria de Estado da Agricultura, da Pecuária e da Pesca – SAPE;

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social – SETHAS;

Secretaria de Estado do Turismo – SETUR;

Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico – SEDEC; e

Departamento de Estradas e Rodagens do Rio Grande do Norte – DER.

COMPONENTE 2

Secretaria de Estado da Educação e da Cultura – SEEC;

Secretaria de Estado da Saúde – SESAP;

Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social – SESED.

COMPONENTE 3

Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças - SEPLAN e Secretaria de Estado da Administração e dos Recursos Humanos.

Beneficiários => Devido ao caráter multissetorial do Projeto existem públicos-alvo diferenciados, de acordo com a área de atuação e componentes/subcomponentes do Projeto, embora todos estejam amplamente ligados ao mesmo grupo-alvo, ou seja, a população localizada nas regiões menos desenvolvidas do Estado, carente de acesso a serviços e equipamentos públicos de qualidade e em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Resultados Esperados => Os principais resultados esperados do Projeto são: (i) aumento dos investimentos produtivos para inclusão produtiva nos mercados e segurança alimentar nos vazios de desenvolvimento do Estado; (ii) melhorar a cobertura dos serviços de saúde materno-infantil, oncologia e cuidados de emergência no Estado; (iii) melhorar a qualidade do ensino na educação básica; (iv) melhorar a capacidade do Estado em responder à insegurança do cidadão; e (v) reforçar a capacidade do Estado para o planejamento e implementação de políticas, programas e projetos.

Estratégia de Focalização => O Projeto será executado em todo território do Rio Grande do Norte, dentro de uma concepção estratégica de desenvolvimento regional sustentável, tendo por referência os 10 (dez) territórios¹ do Estado, visando à integração e coordenação dos vários programas e projetos do Governo Federal, Estadual e Municipais, voltados à inclusão econômica e social.

Como o Projeto possui caráter multissetorial integrado, a abordagem de pacotes de intervenções facilitará a definição de uma estratégia territorial: primeiro foram identificadas as regiões mais carentes de serviços básicos e oportunidades, que devem ser apoiadas de forma universal sujeito às restrições dos recursos do Projeto. Uma vez selecionadas essas regiões, foi definido o escopo territorial para as intervenções produtivas, devendo ser organizadas em torno dos três eixos: (i) a recuperação do antigo centro dinâmico da região do Seridó, (ii) o desenvolvimento do cinturão central caracterizado por um verdadeiro vazio de desenvolvimento, e (iii) o desenvolvimento do Oeste Potiguar, caracterizada por um abandono em relação à oferta de serviços públicos e penetração muito restrita da atividade econômica formal².

DESCRIÇÃO DOS COMPONENTES

Desenvolvimento Regional Sustentável

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Proporcionará apoio técnico e financeiro para os investimentos prioritários voltados a implementação de elementos-chaves da estratégia de desenvolvimento regional integrado, através do financiamento de infraestrutura socioeconômica (estradas, equipamento turísticos, etc), investimentos socioambientais e produtivos (orientados ao mercado) com foco na redução das desigualdades regionais.

O Projeto apoiará a estratégia de inclusão socioeconômica e o desenvolvimento regional sustentável através das seguintes atividades: (a) melhoria da inclusão e da competitividade das organizações produtivas nos territórios prioritários; (b) promoção de boas práticas socioambientais nas áreas de microbacias mais susceptíveis à degradação ambiental; (c) apoio a projetos voltados ao fortalecimento da capacidade dos agricultores familiares nas áreas com potencial de irrigação, visando aumentar a produtividade, qualidade e confiabilidade de sua produção; (d) promoção da inclusão de jovens e mulheres no mercado de trabalho; (e) promoção do fortalecimento da governança local/territorial; e (f) melhoria e expansão da infraestrutura socioeconômica voltada ao desenvolvimento da logística regional integrada.

Público alvo do Subcomponente. Será formado pelas organizações sociais, cooperativas, redes ou alianças formais de produtores prioritariamente da agricultura familiar, trabalhados sob a perspectiva de APLs das atividades agrícolas e não agrícolas, e empreendedores da área urbana e rural atuando em redes de economia solidária, inclusive jovens, mulheres, remanescentes de quilombolas e indígenas.

Subcomponente 1.1 – Investimentos Estratégicos e Fortalecimento da Governança. O Projeto apoiará a ampliação e a melhoria da infraestrutura socioeconômica capaz de alavancar os investimentos produtivos, bem como fortalecer as atividades regionais (estradas, equipamentos turísticos, centrais de comercialização, estações de piscicultura, unidades de vigilância sanitária/animal, etc); além de atividades de apoio ao fortalecimento da governança local e territorial, envolvendo: (a) estudos, diagnósticos e planos estratégicos dos APLs, e planos de negócios; (b) mobilização e sensibilização; (c) prestação de serviços especializados de ATER; (d) formação e capacitação; (e) divulgação e marketing.

Subcomponente 1.2 – Investimentos em Inclusão Produtiva, Social e Ambiental. O Projeto apoiará as ações de fortalecimento e consolidação dos empreendimentos dos agricultores familiares e suas organizações, através de subsídios focados na melhoria e no aumento da produção, produtividade, e na inserção dos produtos no mercado, possibilitando o aumento da participação dos agricultores familiares nos elos de maior valor agregado das cadeias produtivas (produção agrícola e não agrícola), de forma econômica, social e ambientalmente sustentável. Serão apoiados ainda, projetos socioambientais voltados a promoção de boas práticas ambientais com ênfase na sustentabilidade, segurança alimentar, na convivência com o semiárido e preservação do meio ambiente.

MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

O Projeto irá apoiar ações voltadas à melhoria da qualidade e do acesso dos serviços públicos essenciais (ou seja, saúde, educação e segurança), priorizando os territórios mais vulneráveis do Estado de acordo com a estratégia de focalização e desenvolvimento regional.

Subcomponente 2. 1: Atenção à Saúde. O projeto apoiará a estratégia do Estado na melhoria da qualidade da prestação de serviços de saúde, garantindo o acesso adequado para tratamentos especializados nos territórios prioritários do Estado. A estratégia visa introduzir alterações ao modelo de cuidados de saúde através da melhoria da prestação de serviços voltados aos cuidados primários nos municípios, sintetizados nos seguintes objetivos específicos: (a) redução das taxas de mortalidade materno-infantil, (b) aumento da disponibilidade de diagnóstico precoce de qualidade para câncer de mama e colo do útero, e (c) aumento da disponibilidade de

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

instalações, bem como de recursos humanos e financeiros para estabelecer em todo o Estado a regionalização da rede de emergência de saúde.

Público Alvo do Subcomponente: O Projeto proporcionará um maior acesso a serviços de saúde, em especial para: (i) crianças com idade de 0 - 24 meses, (ii) mulheres em idade reprodutiva, que correm o risco de mortalidade materna, (iii) mulheres com idade entre 25 - 69, que correm maior risco de câncer de mama e do colo do útero, (iv) a população em geral que necessita de atendimento de emergência. Este subcomponente também irá beneficiar as equipes de gestores estaduais e municipais de saúde, através de mecanismos de reforço na gestão, que são essenciais para a prestação de serviços.

Este subcomponente irá apoiar a estratégia para o setor da saúde através das seguintes atividades:

Subcomponente 2. 2: Melhoria da Qualidade da Educação Básica. O objetivo geral do governo para o setor na educação é garantir a melhoria da Educação Básica do Estado para que todas as crianças no Rio Grande do Norte tenham acesso à educação de boa qualidade, apoiando a estratégia para o setor da educação através de: (i) desenvolvimento de novos currículos e programas para a adequação básica; (ii) promoção de melhorias educacionais a nível escolar através do financiamento de subprojetos de inovações pedagógicas; (iii) financiamento de um sistema de monitoramento e avaliação, com a implantação do Observatório da Educação para monitorar a qualidade da escola, e de um sistema de melhoria do acompanhamento e avaliação da gestão escolar, com a implantação de um Sistema Estadual de Avaliação da Educação, visando avaliar a performance dos alunos e das escolas; (iv) implementação de padrões mínimos operacionais em escolas básicas; (v) definição e implementação de mecanismos de assistência técnica para apoiar melhorias no sistema municipal de ensino; e (vi) desenvolvimento de instrumentos e ações de apoio ao desenvolvimento regional, incluindo a construção de escolas rurais, fornecimento e programas de alfabetização e ensino técnico-profissional para jovens e adultos que participam das atividades de inclusão produtiva.

O subcomponente está dividido em dois grupos de atividades, a saber:

(a) Grupo A – Melhoria do Processo Ensino-Aprendizagem – (i) construção das diretrizes e matrizes curriculares da rede estadual de ensino; (ii) desenvolvimento de programa de inovação e práticas pedagógicas para solucionar as fragilidades apresentadas pelas escolas; (iii) implantação do sistema de monitoramento e avaliação educacional e do observatório da vida do estudante da educação básica; (iv) programa de definição de Padrões Mínimos para as escolas (pedagógico e infraestrutura física); e (v) definição de um programa de apoio sistemático aos municípios; e

(b) Grupo B – Integração da Educação Pública à Agenda de Desenvolvimento – (i) apoio a investimentos de infraestrutura à educação no campo; (ii) apoio a alfabetização dos agricultores familiares envolvidos no Projeto; (iii) Integração da rede de educação profissional às cadeias produtivas regionais; e (iv) Fomento a agricultura familiar para a inserção ao Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE).

Público Alvo do Subcomponente: Alunos e profissionais da educação da rede pública estadual e municipal de ensino.

Subcomponente 2.3: Melhoria da Gestão de Segurança Pública. As atividades dirigidas para melhorar o processo de gestão integrada da Secretaria de Segurança e da Defesa Social incluem investimentos para apoiar os processos de controle e monitoramento dos principais indicadores para gestão estadual da segurança. O objetivo é permitir o diagnóstico das principais fontes de violência vivenciadas nas comunidades, assim como apoiar os principais programas de inclusão social em curso, com foco na segurança

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

preventiva e na educação através de: (i) fortalecimento dos processos de gestão integrada da Secretaria de Segurança da Defesa Social (SESED); (ii) melhoria dos sistemas de informações de segurança pública; (iii) fortalecimento dos programas específicos focados na prevenção da violência e da educação, bem como no apoio às vítimas.

Público Alvo do Subcomponente: os investimentos irão beneficiar a população em geral, apoiando a gestão da Segurança Pública do Estado para melhorar a sua capacidade de resposta a incidentes criminais, monitoramento da segurança dos cidadãos e do arquivo de registros oficiais de documentos civis e criminais. O Projeto também irá beneficiar os grupos de maior risco em sofrer os efeitos negativos do aumento da violência e insegurança, com os jovens e as minorias. As atividades específicas a serem implementadas (apoio ao Programa de Resistência às Drogas – PROERD e da Coordenadoria de Defesa dos Direitos das Mulheres e Minorias – CODIMM) beneficiarão crianças e jovens na escola; mulheres, idosos; lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais –GLTT, que são vítimas de violência.

MELHORIA DA GESTÃO DO SETOR PÚBLICO

Proporcionará apoio técnico e financeiro nas ações setoriais prioritárias que fazem parte da estratégia do Governo para promover a modernização da gestão do setor público em setores estratégicos do Estado, a fim de reforçar a eficiência e a eficácia do orçamento central, finanças e processo de planejamento e gestão, bem como na prestação de serviços públicos da saúde, da educação e da segurança pública.

Público Alvo: Os efeitos das ações que compõem este componente deverão repercutir no conjunto da sociedade potiguar, elevando a capacidade do Estado em prover os serviços públicos necessários ao desenvolvimento econômico e social do Rio Grande do Norte em bases sustentáveis.

O Componente financiará o fortalecimento da governança institucional do Estado, por meio de: (i) melhoria da gestão do setor público com a oferta mais eficaz e eficiente dos serviços públicos; e (ii) aumento da disponibilidade de recursos públicos – para políticas sociais e investimentos – com resultado da redução de gastos com recursos humanos e custeio. O Governo irá acompanhar a melhoria dos serviços essenciais (saúde, segurança e educação) através de pesquisas sistemáticas (usando TI), sistemas de monitoramento e controle voltados aos programas e ações estratégicos (sala de situação).

A Projeto Governo Cidadão vem através da sua Carta de Serviços ao Cidadão, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados e a forma de acessá-los com comprometimento e transparência.

São objetivos desta carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pelo Projeto Governo Cidadão;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados pelo Projeto;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário;

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Site do Projeto: <http://www.governocidadao.rn.gov.br/>

Horário de Atendimento: 08: 00h às 18: 00h

EQUIPE DO PROJETO GOVERNO CIDADÃO

Coordenação Geral do Projeto

Fernando Mineiro - Secretário Extraordinário para Gestão de Projetos e Metas de Governo e de Relações Institucionais e Coordenador geral do Projeto Governo Cidadão
Fone (s): (84) 3232-8722
E-mail: mineiorncidadao@gmail.com

Gerência Executiva

Ana Cristina Olímpio Guedes Spinelli - Gerente Executiva do Projeto Governo Cidadão.
Fone (s): (84) 3232-8618
E-mail: anaoguedes@hotmail.com

UNIDADE DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS (UGP)

Assessoria Jurídica

Fone(s): 3232-8723
E-mail: rnsustcontrole@yahoo.com.br

Assessoria de Comunicação

Fone(s): 3232-8646
E-mail: imprensagovernocidadao@gmail.com

Controle Interno

Fone(s): 3232-8949
E-mail: rnsustcontrole@yahoo.com.br

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Comissão Especial Mista de Licitação

Fone(s): 3232-1964

E-mail: cmel.rnsustentavel@gmail.com

Contratos e convênios

Fone(s): 3232-8918/3232-8915

E-mail: contratos.rnsustentavel@gmail.com

Gerência Financeira

Fone (s): 3232-9030/3232-1872

Gerência Administrativa

Fone (s): 3232-8686

E-mail: gerad.rnsustentavel@gmail.com

Núcleo de Monitoramento e Planejamento

Fone (s): (84) 3232-8645/3232-8644

E-mail: planejamento.rn@gmail.com/ugp.monitoramento@gmail.com

Núcleo Gestão Social

Fone(s): 3606-0230

E-mail: social.rnsustentavel@gmail.com

Núcleo Gestão Ambiental

Fone(s): 3232-8685

E-mail: nucleoambientalugp@gmail.com

Núcleo de capacitação e eventos

Fone(s): 3232-8686

E-mail: ugp.capacitacao@gmail.com

Setor de Engenharia

Fone(s): 3232-8657

E-mail: engenhariaugp@gmail.com

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Setor de Patrimônio

Fone(s): 3232-2245

E-mail: patrimonioseplan@gmail.com

Setor de Transporte

Fone(s): 3232-1150

E-mail: transporte.governocidadao@gmail.com

UNIDADE EXECUTORA SETORIAL (UES)

UES-SEEC

Getúlio Marques Ferreira - Secretário de Estado da Educação e da Cultura - SEEC

Fone (s): 3232-1301

Email: ues.seecrnsustentavel@gmail.com

UES-SESAP

Cipriano Maia de Vasconcelos - Secretário de Estado da Saúde Pública - SESAP

Fone (s): 3232-7432

UES-DER

Manoel Marques Dantas - Diretor Geral do Departamento de Estradas de Rodagem - DER

Fone (s): 3232-2310

UES-SEDEC

Jaime Calado Pereira dos Santos - Secretário de Estado do Desenvolvimento Econômico - SEDEC

Fone (s): 3232.1702

UES-SETUR

Ana Maria da Costa - Secretária de Turismo

Fone (s): 3232.2486

UES-SETHAS

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Iris Maria de Oliveira - Secretária de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social - SETHAS
Fone (s): 3232.1810

UES-SESED

Francisco Canindé de Araújo Silva- Secretária de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social - SESED
Fone (s): 3232.1082

UES-SAPE

Guilherme Moraes Saldanha - Secretário de Estado da Agricultura, da Pecuária e da Pesca - SAPE
Fone(s): 3232-1140

UES-SEAD

Maria Virginia Ferreira Lopes – Secretária de Estado da Administração-SEAD
Fone(s): 3232-2193

Serviços disponíveis:

FALE CONOSCO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
FALE CONOSCO	<p>Através do link http://www.governocidadao.rn.gov.br/?pg=fale_conosco</p> <p>Através do telefone: Fone (s): 3232-8646</p> <p>Através do e-mail imprensagovernocidadao@gmail.com</p>	<p>Disponível - 24h no Site do Projeto Governo Cidadão</p> <p>Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 18:00h</p>	<p>PRAZO DE RESPOSTA: Até 48h</p>	<p>• Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido no fale conosco.</p> <p>O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome• Sobrenome• E-mail• Telefone• Assunto• Mensagem	<ul style="list-style-type: none">• A demanda é recebida via e-mail pelo setor de comunicação/imprensa• É realizada uma triagem.• Encaminha-se a demanda ao setor de pertinente.• Setor de comunicação encaminha a resposta através do e-mail informado.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

PROTOCOLO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRazos E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
PROTOCOLO	<p>PRESENCIAL</p> <p>CORRESPONDENCIA</p> <p>PROJETO INTEGRADO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO RIO GRANDE DO NORTE Centro Administrativo do Estado BR 101, Km 0, Lagoa Nova - CEP: 59.064-901 - Natal/RN</p>	Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 18:00h	<p>PRAZO DE ATENDIMENTO</p> <p>PRESENCIAL: Até 30 min</p> <p>CORRESPONDÊNCIA: Até 48h</p>	<ul style="list-style-type: none"> Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá protocolar os documentos. 	<p>EMISSÃO DE RECIBO DO PROTOCOLO:</p> <p>PRESENCIAL</p> <p>O interessado vai receber a confirmação do protocolo com data e assinatura do responsável pelo atendimento.</p> <p>CORRESPONDÊNCIA</p> <p>Retorno do AR</p>

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

e -SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>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)</p>	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>POSSIBILIDADE DE RECURSO E RECLAMAÇÃO.</p> <p>RECURSO: Recurso de 1º instância: O recurso é encaminhado a Autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido. Obs.: Para apresentar Recurso, informe o Número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p> <p>RECLAMAÇÃO: Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN</p>	<p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p>PRAZO DO RECURSO: 10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade). Obs.: Se o prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, ele será prorrogado para o próximo dia útil.</p> <p>PRAZO DA RECLAMAÇÃO: 10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.</p> <p>COMPROMISSO: • Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).</p>	<p>• Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome / Número de Documento válido (CPF) • Pessoa Jurídica: CNPJ • Descrição do pedido • Órgão / e-mail • Outras informações complementares. <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>OUVIDORIA - Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.</p> <p>Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.</p> <p>E exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Regimento Interno da Controladoria. (LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).</p>	<p>Sistema e-OUV https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</p> <p>Presencial – Telefone</p> <p>PROJETO INTEGRADO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO RIO GRANDE DO NORTE Centro Administrativo do Estado BR 101, Km 0, Lagoa Nova - CEP: 59.064-901 - Natal/RN.</p> <p>3232-8646 · Obs.: manifestações feitas por qualquer outro meio, serão cadastradas no Sistema e-OUV.</p>	Disponível - 24h No Sistema e-Ouv	<p>Trinta (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)</p> <p>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</p> <p>COMPROMISSO: · Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</p> <p>· Obs.: Na impossibilidade de</p> <ul style="list-style-type: none"> • oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo acima, a Ouvidoria informará o Cidadão, mensalmente, sobre encaminhamentos para o encerramento da manifestação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Receber e analisar manifestações dos • usuários. • Encaminhar aos • órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviço prestados; • Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre • usuário e o órgão.

Atualizada em: 15.09.2020

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.