



SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO E DAS FINANÇAS
PROJETO INTEGRADO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – RN SUSTENTÁVEL II



**GOVERNO
CIDADÃO**

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Link e QR Code para avaliação da Carta de Serviços

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0Tli5_1Z_RBqUGv8VjNzfgL4sWD-BjIPvWIjfgt3_QFXDUQ/viewform

ATUALIZADA EM OUTUBRO DE 2024

INFORMAÇÕES GERAIS



COMO CHEGAR:

BR101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901

(Centro Administrativo do Estado – prédio da SEPLAN)

E-mail: rnsustentavel@rn.gov.br

Site do Projeto: www.rnsustentavel2.rn.gov.br

Horário de Atendimento: 08h às 18h

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.

1. 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

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 1

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

- 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 formal 2.

DESCRIÇÃO DOS COMPONENTES

Desenvolvimento Regional Sustentável

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 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 preventiva e na educação através de: (i) fortalecimento dos processos de gestão integrada da Secretaria de Segurança e 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;

EQUIPE DO PROJETO GOVERNO CIDADÃO

Coordenação Geral do Projeto

Dionísio Gomes – Secretário Adjunto do Planejamento, do Orçamento e Gestão - SEPLAN

Fone (s): (84) 3232-8722

Gerência Executiva

Ana Cristina Olímpio Guedes Spinelli - Gerente Executiva do Projeto Governo Cidadão.

E-mail: anaoguedes@hotmail.com

UNIDADE DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS (UGP)**Assessoria Jurídica**

E-mail: rnsustcontrole@yahoo.com.br

Assessoria de Comunicação

E-mail: imprensagovernocidadao@gmail.com

Controle Interno

E-mail: rnsustcontrole@yahoo.com.br

Comissão Especial Mista de Licitação

E-mail: cmel.rnsustentavel@gmail.com

Contratos e convênios

E-mail: contratos.rnsustentavel@gmail.com

Gerência Financeira

E-mail: financeiro.rnsustentavel@gmail.com

Gerência Administrativa

E-mail: gerad.rnsustentavel@gmail.com

Núcleo de Monitoramento e Planejamento

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

Núcleo Gestão Social

E-mail: social.rnsustentavel@gmail.com

Núcleo Gestão Ambiental

E-mail: nucleoambientalugp@gmail.com

Núcleo de capacitação e eventos

E-mail: ugp.capacitacao@gmail.com

Setor de Engenharia

E-mail: engenhariaugp@gmail.com

Setor de Patrimônio

E-mail: patrimonioseplan@gmail.com

Setor de Transporte

E-mail: transporte.governocidadao@gmail.com

UNIDADES EXECUTORAS SETORIAIS (UES)

UES-SEEC

Socorro Batista - Secretária de Estado da Educação e da Cultura – SEEC

UES-SESAP

Lýane Ramalho - Secretária de Estado da Saúde Pública – SESAP

UES-DER

Natécia Shirley Nunes - Diretora Geral do Departamento de Estradas de Rodagem - DER

UES-SEDEC

Silvio Torquato - Secretário de Estado do Desenvolvimento Econômico – SEDEC

UES-SETUR

Solange Portela - Secretária de Turismo

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

FALE CONOSCO

SERVIÇO	FALE CONOSCO
FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	Através do link: http://www.governocidadao.rn.gov.br/?pg=fale_conosco Através do e-mail: imprensagovernocidadao@gmail.com

HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Disponível - 24h no Site do Projeto RN Sustentável II Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 18:00h
PRAZOS E COMPROMISSO	PRAZO DE RESPOSTA: Até 48h
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido no fale conosco. O pedido deverá conter: <ul style="list-style-type: none">• Nome• Sobrenome• E-mail• Telefone• Assunto• Mensagem
ETAPAS	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.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

PROTOCOLO

SERVIÇO	PROTOCOLO
FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRESENCIAL CORRESPONDENCIA 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
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 18:00h
PRAZOS E COMPROMISSO	PRAZO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: Até 30 min CORRESPONDÊNCIA: Até 48h
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá protocolar os documentos.
ETAPAS	EMISSÃO DE RECIBO DO PROTOCOLO: PRESENCIAL O interessado vai receber a confirmação do protocolo com data e assinatura do responsável pelo atendimento. CORRESPONDÊNCIA Retorno do AR

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

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)
FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/ POSSIBILIDADE DE RECURSO E RECLAMAÇÃO. 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. RECLAMAÇÃO: Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN
PRAZOS E COMPROMISSO	PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa. 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. PRAZO DA RECLAMAÇÃO: 10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta. COMPROMISSO: Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).

<p>REQUISITOS PARA ATENDIMENTO</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação.</p> <p>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.
<p>ETAPAS</p>	<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.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

FALA BR

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 nº 638, de 28 de junho de 2018).
FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	Sistema e-OUVIDORIA (FALA BR) https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f ou Presencial 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.
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Disponível - 24h nos Sistemas
PRAZOS E COMPROMISSO	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) ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema. COMPROMISSO:

	<p>Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</p> <p>Obs.: Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo acima, a Ouvidoria informará o Cidadão, mensalmente, sobre encaminhamentos para o encerramento da manifestação.</p>
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.
ETAPAS	<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.