



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



LINK PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS (PESQUISA DE SATISFAÇÃO)

<https://forms.gle/QXPgvFZAJhH5VXxH6>

Atualização em 18/09/2024.

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.

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Infraestrutura - SIN, criada através da Lei Complementar nº 163, de 05 de fevereiro de 1999, substituiu a Secretaria de Transportes e Obras Pública - STOP, órgão criado pela Lei Complementar nº 129 de 02 de Fevereiro de 1995. Órgão de natureza substantiva, integrante da Administração Pública Estadual Direta, a SIN tem a responsabilidade de planejar e executar as ações públicas estaduais nos setores de viação, transportes, energia, obras e serviços de engenharia e avaliações de bens imóveis da Administração Estadual Direta. No desempenho de suas atividades, a SIN atua diretamente ou através de terceiros, mediante contratos, convênios, acordos, termos de ajuste ou outros instrumentos contratuais cabíveis.

São objetivos desta carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pela Secretaria de Estado da Infraestrutura;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência as ações e procedimentos;
- 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.

Serviços disponíveis:

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>Informar o Usuário quanto as obras sob gestão da SIN.</p> | <p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL: Endereço: BR 101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado) e-mail: infraestruturarn@gmail.com</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. 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>PRESENCIAL: Segunda à Sexta-feira das 8 às 17h</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente). | <ul style="list-style-type: none"> • Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. • O pedido deverá conter: • 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.

Ouvidoria - Espaço de diálogo entre cidadão e a SIN .

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|--|---|-----------------------------------|--|---|---|
| OUVIDORIA GERAL DO ESTADO- 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 Secretaria. (LC n.º 638, de 28 de junho de 2018). | Através do Sistema e-OUV https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA: Endereço: BR 101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado). | Disponível - 24h no Sistema e-Ouv | 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 26.06.17) ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema. COMPROMISSO: <ul style="list-style-type: none"> • Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. • 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. | <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. |

Atendimento à interessados e/ou contratados.

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|---|--|-------------------------------|--|---|---|
| PROTOCOLO SIN Responsável por receber e dar o devido tratamento aos requerimentos administrativos dos parceiros e contratados da SIN. | Através de e-mail: protocolosin@gmail.com PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA: Endereço: BR 101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado). | Segunda à Sexta das 8h às 17h | Até 120 (cento e vinte) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. <ul style="list-style-type: none"> • | <ul style="list-style-type: none"> • Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação e/ou requerimentos. | <ul style="list-style-type: none"> • Receber e analisar requerimento dos usuários. • Encaminhar aos setores competentes para processamento; |

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 da Infraestrutura.

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|--|---|--------------------------------------|--|---|--|
| <p>COMPETE À SIN</p> <p>Promover medidas para implantação da política estadual de viação; definir políticas públicas relativas a energia elétrica, rodovias e serviços de trânsito; controlar, operacional e funcionalmente a aplicação de recursos federais nos setores de obras e transportes do Estado; projetar, licitar, executar, fiscalizar e receber, direta ou indiretamente, obras e serviços de engenharia de interesse da Administração Direta, excetuando-se as obras da Secretaria dos Recursos Hídricos e suas vinculadas; sugerir a desapropriação de imóveis e benfeitorias, realizar vistorias, avaliações e perícias em edifícios e imóveis públicos e particulares que se destinem ao uso da Administração Pública Estadual; integrar todas as iniciativas de fortalecimento e expansão da infra-estrutura à ação estadual; controlar e fiscalizar os custos operacionais e promover medidas visando a maximização dos investimentos do Estado nas diferentes modalidades de transporte articular-se com os órgãos e entidades federais do setor e outros órgãos e entidades estaduais; controlar</p> | <p>Por meio do Sistema Eletrônico de Informações-SEI:</p> <p>Os serviços são realizados de forma Presencial no próprio órgão, por meio de demandas dos órgãos da administração Estadual com análise das informações inseridas no Sistema Eletrônico de Informação-SEI.</p> | <p>Segunda à Sexta das 8h às 17h</p> | <p>O prazo depende da Complexidade do processo e do tipo de solicitação.</p> | <p>Atendimento as demandas dos órgãos da Administração Direta e Indireta, por meio de processos virtuais solicitados ao gabinete do secretário.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Processos Virtuais vindos pelo Sistema Eletrônico de Informação – SEI, será analisado. • Após análise, os processos serão encaminhados para os setores competentes para prosseguimento. |

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 fiscalizar a concessão de serviços de transportes e os padrões de segurança e de qualidade em sua execução; controlar e supervisionar obras e serviços executados pelos órgãos da Administração Direta e Indireta a ela vinculados; coordenar, e quando for o caso, executar as ações do Governo junto aos municípios nas áreas de competência da Secretaria e, mediante convênio, nas das demais; e gerenciar os programas especiais a serem desenvolvidos pelo Governo do Estado, com recursos de financiamento ou de convênios.

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.