



GOVERNO

DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria do Meio Ambiente e dos
Recursos Hídricos - SEMARH

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado dos Recursos Hídricos (SERHID) foi criada pela Lei Complementar nº 163, de 25 de Fevereiro de 1996, e em 31 de janeiro de 2007 foi transformada em Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos (SEMARH), com a atribuição de planejar, coordenar e executar as ações públicas estaduais que contemplem a oferta e a gestão dos recursos hídricos e do Meio Ambiente no Estado do Rio Grande do Norte. A Semarh conduz a Política Estadual de Recursos Hídricos, compõe o Sistema Integrado de Gestão dos Recursos Hídricos e exerce a gestão do Fundo Estadual de Recursos Hídricos.

A SEMARH vem através da sua carta de serviços ao cidadão, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados.

Informações Gerais

SECRETÁRIO DE ESTADO

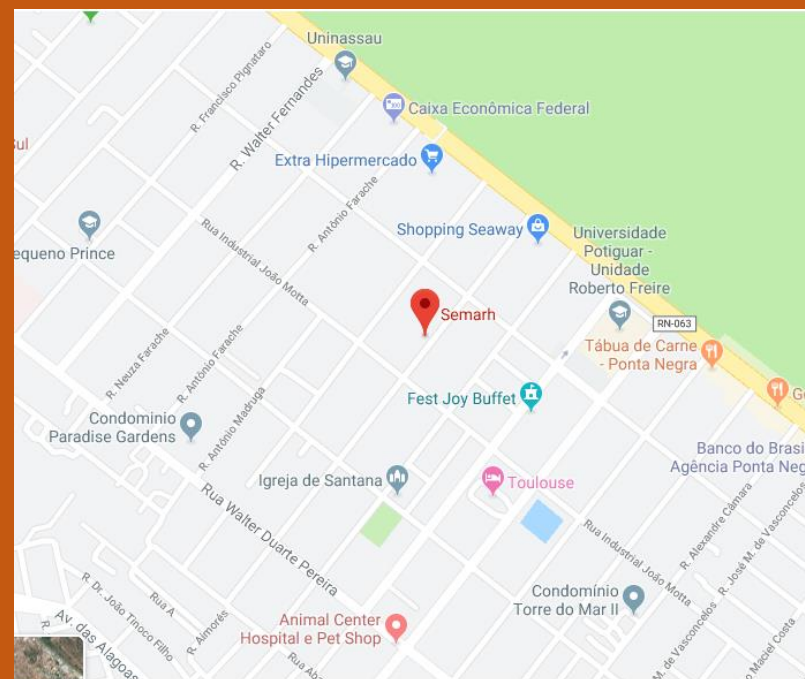
João Maria Cavalcanti

SECRETÁRIO ADJUNTO DE ESTADO

Carlos Nobre de Oliveira

CHEFE DE GABINETE

Maria Lorena de Oliveira



Endereço: Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430.

Telefone: (84) 3232-2400.

E-mail: semarh@rn.gov.br

Site da SEMARH: www.semarh.rn.gov.br

Portal do Cidadão: <http://www.cidadao.rn.gov.br/>

Horário de Atendimento: 08:00 às 14:00h

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.



GOVERNO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria do Meio Ambiente e dos
Recursos Hídricos - SEMARH

e -SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão– SEMARH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES</p> <p>-</p> <p>Serviço de Informação</p> <p>-</p> <p>SIC</p> <p>(Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p> <p>Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, Encaminhe pedidos de acesso à informação para o órgão e entidades do Executivo Estadual, receba a resposta da solicitação por e-mail.</p> <p>E também possa apresentar reclamações se Recursos.</p>	<p>Sistema e - SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL:</p> <p>Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>Disponível -24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>PRESENCIAL: SEMARH Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400</p>	<p>Imediato ou em até 15 minutos (para atendimento presencial)</p> <p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</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. <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 e dados que não sejam de competência o 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.

e – SIC Sistema Integrado de Informação ao Cidadão – Recurso e Reclamação

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
RECURSO1ª INSTÂNCIA(LEI 12.527, e 18 de novembro de 2011)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>Recurso de 1ª instância: O recurso é encaminhado a Autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o eu pedido.</p> <p>Obs.: Para apresentar Recurso, informe o número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	Disponível-24h no Sistema e-SIC RN	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>Obs.: Seu prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, ele será prorrogado para o próximo dia útil.</p> <p>COMPROMISSO: Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possui acesso à internet.</p>	<p><input type="checkbox"/> Estar dentro do prazo para recorrer.</p> <p><input type="checkbox"/> O órgão não concedeu a informação solicitada na inicial.</p> <p><input type="checkbox"/> O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal.</p>	<p><input type="checkbox"/> Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema.</p> <p><input type="checkbox"/> Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/ complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei.</p>
RECURSO2ª INSTÂNCIA(LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011.)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p>	Disponível-24h no Sistema e-SIC RN.	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>COMPROMISSO: <input type="checkbox"/> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. <input type="checkbox"/> Obs.: eventualmente por carta ou telefone para quem não possui acesso à internet</p>	<p><input type="checkbox"/> Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância.</p>	<p><input type="checkbox"/> O recurso é encaminhado a Controladoria Geral do Estado</p> <p><input type="checkbox"/> Reavaliação a resposta enviada ao solicitante pela Controladoria para:</p> <p><input type="checkbox"/> Autorização de concessão,</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.

					complemento ou Negativada resposta fundamentada. Na Lei.
RECLAMAÇÃO(LEI 12.527, de 18de novembro de2011)	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	Disponível -24h no Sistema e-SIC RN	<p>10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido em resposta.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <p>☑Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.</p> <p>E, eventualmente por carta ou telefone para quem não possui acesso à internet.</p>	<p>☑Pedido de informação que já ultrapassou 30(trinta) dias sem ter recebido resposta.</p> <p>☑Insatisfação com a resposta obtida.</p> <p>☑Não contempla pedidos novos. Deverá se ater ao pedido inicial.</p>	<p>☑Avaliação pela autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido, para conceder complementação ou manter a informação disponibilizada com fundamento na Lei.</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.

Portal da Transparência – Consulta a Dados Públicos

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>PORTAL DA TRANSPARÊNCIA</p> <p>É uma ferramenta que permita ao cidadão conhecer, questionar e também fiscalizar a aplicação de Recursos Públicos.</p>	<p>Portal da Transparência do RN</p> <p>http://www.transparencia.rn.gov.br/</p>	<p>Disponível -24h</p>	<p>Visualização imediata.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento com urbanidade e respeito, sem discriminação. 	<ul style="list-style-type: none"> Qualquer pessoa física ou jurídica com acesso a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Após acessar a página http://www.transparencia.rn.gov.br/ o cidadão poderá pesquisar a situação financeira, receitas e despesas, balanços, demonstrativos fiscais, obras do governo entre outros serviços.

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.

Coordenadoria de Hidrogeologia – COHIDRO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>LOCAÇÃO DE PERFURAÇÃO DE POÇO</p> <p>-</p> <p>Serviço técnico realizado pelo Geólogo</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Visita Técnica do Geólogo para procedimentos e estudos que determinam o local para perfuração de poços.</p> <p>☑ Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>SEMARH</p> <p>Segunda à Sexta-feira as 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400</p> <p>Horário de Expediente de Campo: 08:00 às 18:00h</p>	<p>PRAZO: SOB DEMANDA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades Rurais/Assentamentos • Comunidade com escassez Hídrica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar o pedido através de ofício de Solicitação. • Preenchimento do Requerimento de Solicitação. • Termo de Autorização de Uso e Direito e passagem. • Visita do Técnico para execução da locação. • Elaboração da ficha de locação.
<p>PERFURAÇÃO DE POÇOS</p> <p>Serviço técnico de perfuração de poços</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Visita Técnica dos Técnicos para perfuração de poços.</p> <p>☑ Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>SEMARH</p> <p>Segunda à Sexta-feira as 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400</p> <p>Horário de Expediente de Campo: 08:00 às 18:00h</p>	<p>PRAZO: SOB DEMANDA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades Rurais/Assentamentos • Comunidade com escassez Hídrica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar o pedido através de ofício de Solicitação. • Termo de Autorização de Uso e Direito e passagem. • Visita do Técnico para execução da perfuração. • Elaboração da ficha de perfuração de poços.

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.

<p>TESTE DE VAZÃO E LIMPEZA DE POÇOS</p> <p>Serviço técnico de limpeza e teste de vazão em poços existentes.</p>	<p>PRESENCIAL: Visita Técnica para procedimento de limpeza e teste de vazão.</p> <p>☒ Secretaria de Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>SEMARH Segunda à Sexta-feira as 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400</p> <p>Horário de Expediente de Campo: 08:00 às 18:00h</p>	<p>PRAZO: SOB DEMANDA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades Rurais/Assentamentos • Existência de Poço. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar o pedido através de ofício de Solicitação. • Ficha de perfuração de poços.
<p>RECUPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE DESSALINIZAÇÃO</p> <p>Visita dos Técnicos para diagnósticos do equipamento e realização de procedimento de manutenção.</p>	<p>PRESENCIAL: Visita Técnica para avaliação das condições dos equipamentos.</p> <p>☒ Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>SEMARH Segunda à sexta-feiradas 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400</p> <p>Horário de Expediente de Campo: 08:00 às 18:00h</p>	<p>PRAZO: SOB DEMANDA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidade Rural/Assentamento: ter no mínimo 20 famílias (em um raio de 1 km); 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar o pedido através de ofício de Solicitação. • Visita técnica para Diagnóstico. • Elaboração de relatório de diagnóstico. • Recuperação do sistema.

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.

Coordenadoria de Planejamento e Gestão de Recursos Hídricos— COGERH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>COMITÊS DE BACIAS HIDROGRÁFICAS</p> <p>- Apoiar a criação, instalação e desenvolvimento de Comitês de Bacias Hidrográficas.</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>☒ Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430-Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>SEMARH</p> <p>Segunda à sexta-feira as 08:00 às 14:00h Telefone:(84) 3232-2400</p>	<p>PRAZO: SOB DEMANDA</p>	<p>•Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá solicitar atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar o pedido via Sistema SEI ou Ofício. • Processamento dos pedidos recebidos. • Análise dos processos virtuais, elaboração de pareceres pertinentes e encaminhamento dos mesmos aos seus órgãos de origem.
<p>BOLETINS DIÁRIOS DOS DADOS PLUVIOMÉTRICOS E DA SITUAÇÃO DOS PRINCIPAIS RESERVATÓRIOS DO ESTADO</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>☒ Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430-Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>SEMARH</p> <p>Segunda à sexta-feira das 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400</p>	<p>PRAZO: SOB DEMANDA</p>	<p>•Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá solicitar atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar o pedido via Sistema SEI ou Ofício . • Processamento dos pedidos recebidos. • Análise dos processos virtuais, elaboração de pareceres pertinentes e encaminhamento dos mesmos aos seus órgãos de origem.

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.



GOVERNO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria do Meio Ambiente e dos
Recursos Hídricos - SEMARH

Programa Água Doce - PAD

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>IMPLANTAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE SISTEMAS DE DESSALINIZAÇÃO</p> <p>O Programa Água Doce (PAD) é uma ação do Governo Federal coordenada pelo Ministério do Desenvolvimento Regional.</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>☑ Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>SEMARH</p> <p>Segunda à sexta-feira das 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>PRAZO: SOB DEMANDA</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">Fornecer água potável de qualidade para comunidades difusas do semiárido potiguar.	<ul style="list-style-type: none">Comunidade Rural/Assentamento ter no mínimo 20 famílias (em um raio de 1 km);Não haver outra oferta de água potável. (adutora, poço com água de boa qualidade)Existir poço com vazão igual ou superior a 1000l/h;Disponibilidade de terreno para implantação do sistema (o terreno deverá ser público ou o proprietário deverá realizar a doação)A comunidade ser no mínimo distante 2 km do município;Haver interesse da comunidade para fazer a gestão do sistema;A salinidade da água ser superior a 1000mg/l.	<ul style="list-style-type: none">Formalizar o pedido de implantação ou recuperação do sistema.Realização do diagnóstico para definir por meio de critérios técnicos a viabilidade do atendimento da comunidade.Implantação do sistema de Dessalinização;Manutenção e monitoramento dos sistemas.

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.



GOVERNO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria do Meio Ambiente e dos
Recursos Hídricos - SEMARH

Coordenadoria de Infraestrutura- COINFRA

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES SOBRE A INDENIZAÇÃO DOS IMÓVEIS ATINGIDOS PELA CONSTRUÇÃO DA BARRAGEM DE OITICICA</p> <p>- Serviço de Informação -</p> <p>Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, Encaminhe pedidos de acesso à informação sobre a situação do processo de indenização dos imóveis atingidos pela construção da Barragem de Oitica.</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400.</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>SEMARH</p> <p>Segunda à sexta-feira às 08:00 às 12:00h Telefone: (84) 3232-2400</p>	<p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: Imediato ou em até 05 dias úteis.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">Obtenção de orientação e explicação sobre assuntos referentes às indenizações.	<ul style="list-style-type: none">Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. <p>O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">Nome / número de Documento válido (CPF)Pessoa jurídica: CNPJDescrição do pedidoÓrgão / e-mailOutras informações complementares. OBS: Não serão atendidos pedidos:GenéricoDesproporcional ou desarrazoadoQue exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou;Serviços de produção ou tratamento e dados que não sejam de competência o órgão ou entidade	<ul style="list-style-type: none">Formalizar o pedido de informação via Protocolo de Requerimento ou Presencial.Receber e analisar manifestações dos interessados.Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados.Promover, quando necessário, a mediação e a conciliação entre o interessado e o órgão.

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.

Gabinete

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS</p> <p>Encaminhamento de expedientes a serem submetidos ao Secretário, Secretário adjunto ou Chefe de gabinete, entre outras atividades que lhe forem distribuídas pelo Regimento interno da SEMARH (Decreto nº 25.366, de 22 de julho de 2015).</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Atendimento ao Público e interessados pessoalmente, por telefone ou por e-mail para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre a SEMARH; • Agendamento de reuniões; • Recebimento de documentos; • Esclarecimento de dúvidas; • Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor pertinente. <p>SEMARH – R. Dona Maria Câmara, nº 1884 – Natal/RN Tel :. (84) 3232-2410 E-mail :. semarh@rn.gov.br e semarh.rn.gabinete@gmail.com</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>SEMARH</p> <p>Segunda à sexta-feira as 08:00às 12:00h Telefone: 84) 3232-2400</p>	<p>Imediato para informações gerais.</p> <p>Interessados em falar com o Secretário, devem agendar com antecedência.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender o cidadão com gentileza, transparência e respeito. • Buscar as melhores vias para atender com qualidade, rapidez, prestatividade e imparcialidade. 	<p>Qualquer pessoa (Física ou Jurídica)</p>	<p>Atendimento (presencial, e-mail ou telefone) feito pela recepção do gabinete.</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.



GOVERNO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria do Meio Ambiente e dos
Recursos Hídricos - SEMARH

Protocolo

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
PROTOCOLO Recebimento, Cadastro e Protocolo de Expedientes.	PRESENCIAL: <input type="checkbox"/> Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN. Telefone: (84) 3232-2400. <input type="checkbox"/> Eletrônico (SISTEMA SEI) <input type="checkbox"/> Consulta pelo Sistema SEI: https://sei.rn.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0	SEMARH Segunda à sexta-feira as 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-2400.	Imediato (para informações gerais) COMPROMISSO: <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão com Urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer pessoa (física ou jurídica).	<ul style="list-style-type: none">• Receber Processo (Virtual ou Físico)• Envio de processos recebidos para análise de pessoal, auditoria e convênio.• Dar Saída a processos.

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.

Sistema de Ouvidoria – e-OUV – Espaço de diálogo entre cidadão e a Semarh.

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>OUVIDORIA</p> <p>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).</p>	<p>Através do Sistema e-OUV</p> <p>https://sistema.ouvidoria.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</p>	<p>Disponível – 24h no Sistema e-Ouv</p> <p>Dúvidas ligar: Tel.: (84)3232-2400 Segunda à sexta-feira 08:00 às 14:00h</p>	<p>Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. (Art.16, Lei nº 13.460, de 26.06.18)</p> <p>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <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 serviços prestados. • Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão.

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.



GOVERNO **DO RIO GRANDE DO NORTE**

Secretaria do Meio Ambiente e dos
Recursos Hídricos - SEMARH

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA CARTA DE SERVIÇOS

- **Carlos Eduardo Linhares Rebouças – Assessor Técnico;**
- **Ana Luiza Fernandes Cardoso;**
- **Janieide Fernandes de Lima;**
- **Marlise Paiva da Silva;**
- **Rodrigo de Araújo Silva;**
- **Helton Praça de Medeiros;**

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.