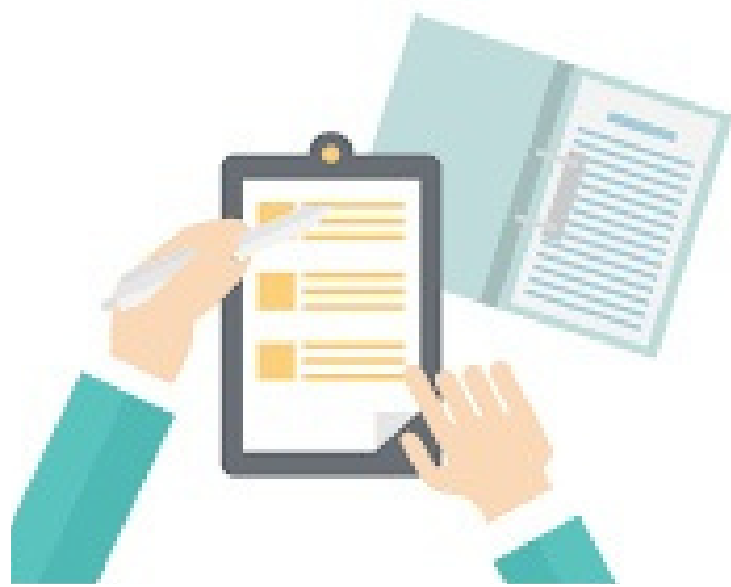




IGARN
INSTITUTO DE GESTÃO DAS ÁGUAS DO RN

2023

CARTA DE SERVIÇO



Introdução

1

A Carta de Serviços do Instituto de Gestão das Águas do Estado do Rio Grande do Norte - IGARN é um documento criado com o intuito de informar aos cidadãos e demais usuários (a) os serviços prestados, bem como as formas de acesso a esses serviços, além de ser um instrumento de controle social que facilita a participação de toda a sociedade nas ações e programas do referido órgão.

Com a Carta de Serviços, a sociedade passa a melhor conhecer o conjunto dos serviços ofertados pelo IGARN, quem os executa dentro da estrutura do órgão, as formas de acesso bem como a eventual apresentação de sugestão com vistas á melhoria dos mesmo.

Desta forma, visando atender a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (a) dos serviços públicos da administração pública, e aos princípios constitucionais de Transparência e Eficiência, criou-se esta Carta de Serviços ao Usuário (a), buscando trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre o portfólio de serviços ofertados pelo Instituto, bem, como o compromisso explícito assumindo com os padrões de qualidade de atendimento ao público.

SOBRE O IGARN

Criado pela Lei nº 8.086, de 15 de abril de 2002, O Instituto de Gestão das Águas do Estado do Rio Grande do Norte (IGARN), é o órgão estadual responsável pela gestão técnica e operacional dos recursos hídricos em todo o território norte-rio-grandense,.

Em janeiro de 2013 a Lei Complementar 483 revogou a lei de criação do Instituto, tornando-o uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos (SEMARH), dotada de personalidade jurídica de direito público interno e autonomia administrativa e financeira, com patrimônio próprio.

OBJETIVOS DO ÓRGÃO



01 — MISSÃO

Garantir a gestão sustentável dos recursos hídricos de forma a promover segurança hídrica as presentes e futuras gerações do estado do Rio Grande do Norte.



02 — VISÃO

Tornar-se referência em âmbito nacional no gerenciamento de recursos hídricos, adotando práticas inovadoras e sustentáveis.



03 — VALORES

- Ética
- Transparência
- Responsabilidade Compartilhada
- Sustentabilidade Socioambiental
- Excelência

LOCALIZAÇÃO E CONTATOS

ENDEREÇO: Rua Raposo Câmara, 3588 -
Candelária - Natal/RN

CEP: 59.065-150

SITE DO IGARN: <http://www.igarn.rn.gov.br/>

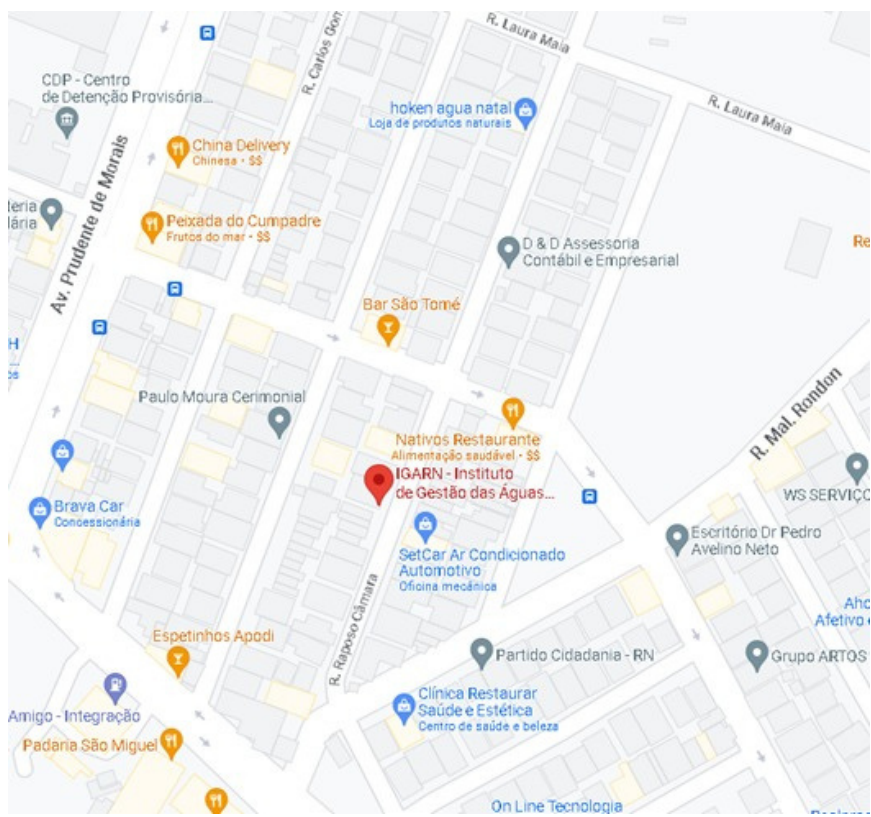
E-MAIL:

gabineteigarn@gmail.com

ouvidoria@igarn.rn.gov.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 08:00h às 14:00h

TELEFONE: (84) 3113-4414



ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

Apresentamos a seguir a estrutura administrativa básica do Instituto de Gestão de Águas do Rio Grande do Norte - IGARN:



DIRETOR-PRESIDENTE

Paulo Sidney Gomes Silva



DIRETOR TÉCNICO

José Procópio Lucena



DIRETOR ADMINISTRATIVO

André Lucas de Oliveira Nunes



CHEFE DE GABINETE

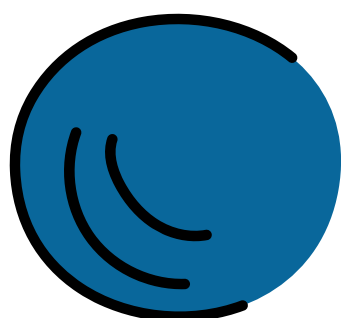
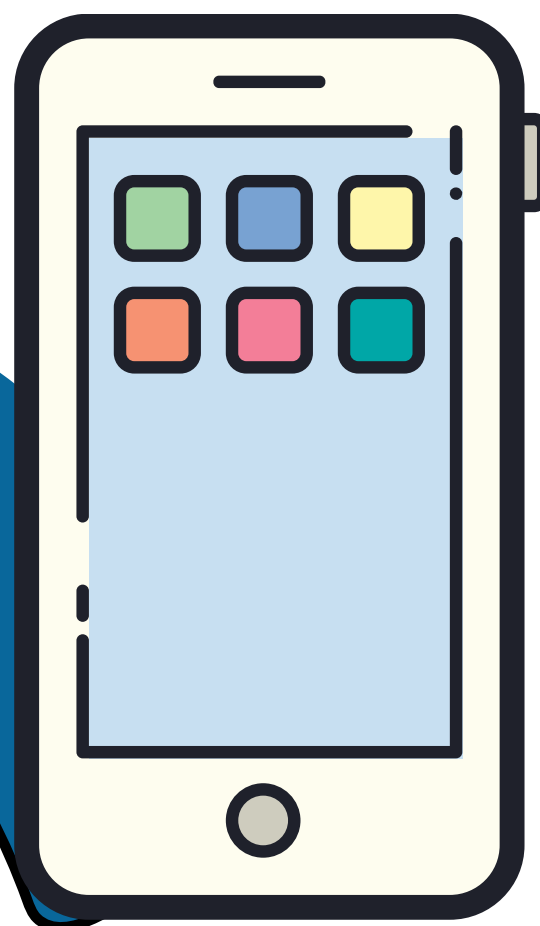
Ana Vitória Araújo Fernandes



E-SIC: SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é um canal criado para atender e orientar o público quanto ao acesso à informação pública, não excluindo a obrigatoriedade dos órgãos públicos realizarem a publicidade oficial dos atos de sua competência, de forma rotineira e independentemente de qualquer requerimento, para que surtam seus efeitos jurídicos e legais, em atendimento à legislação específica.

Qualquer interessado pode fazer um pedido de informação por meio do SIC. Não é necessário justificar, entretanto, para que a solicitação seja atendida com rapidez e eficiência é importante apresentar de forma clara e específica, a informação desejada.



E-Sic: SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

7

SERVIÇOS

ACESSO À INFORMAÇÃO:
Solicitação de acesso a informação pública aos órgãos e entidades do Executivo Estadual.

BASE LEGAL:
Lei Federal n.º 12.527/2011; Lei Estadual n.º 9.963/2015; e Decreto Estadual n.º 25.399/015

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Sistema Eletrônico de Informação – e-SIC - (24h)
<http://www.sic.rn.gov.br>

PRAZOS E COMPROMISSOS

Imediato ou em até 15 minutos
(para atendimento presencial)

PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:
Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

COMPROMISSO:
Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação.
(telefone ou presencialmente).

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

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.

OBS.: Não serão atendidos pedidos: Genérico, desproporcional ou desarrazoado ou que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações e pedidos que não sejam da competência do órgão ou entidade.

ETAPAS

- Efetuar o cadastro no e-SIC.
- 1) informe seus dados corretamente (nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, etc.);
 - 2) ao escrever seu pedido, dê o máximo de detalhes possíveis sobre que informação você deseja, depois, escolher o órgão para onde vai direcionar o pedido;
 - 3) processar a informação. A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias;
 - 4) podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.

ATENDIMENTO

Sistema Eletrônico de Informação - e-SIC
Disponível 24h
Segunda à sexta-feira das 08:00h às 14:00h.

CHEFIA DE GABINETE

SERVIÇOS

Receber a comunicação e expedientes interno e externo e dar encaminhamentos aos expedientes e despachos a serem submetidos e emitidos pelo Diretor-Presidente.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESENCIAL:

Atendimento ao Público e interessados pessoalmente, por telefone ou por e-mail para:

Informações sobre o IGARN;
Agendamento de reuniões;
Recebimento de documentos;
Organização da agenda do Diretor-Presidente;
Elaboração de despachos,
Esclarecimento de dúvidas;
Comunicação e articulação interna com os setores;
Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor pertinente.

IGARN – R. Raposo Câmara, nº 3588 – Candelária -Natal/RN
E-mail: igarn@rn.gov.br

PRAZOS E COMPROMISSOS

PRAZO:

Imediato para informações gerais.

Interessados em falar com o Diretor Presidente, devem agendar com antecedência.

COMPROMISSO:

Atender o cidadão com gentileza, transparência e respeito.
Buscar as melhores vias para atender com qualidade, rapidez, prestatividade e imparcialidade

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica)

ETAPAS

Atendimento (presencial, e-mail ou telefone) feito pela recepção na sala da

ATENDIMENTO

Sistema Eletrônico de Informação - e-SIC
Disponível 24h
Telefone: (84) 3113-4414 - RAMAL 202
Segunda à sexta-feira das 08:00h às 14:00h.

A ouvidoria é um canal para o cidadão apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre a sociedade e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

A manifestação é uma forma da sociedade expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Os status que uma manifestação pode assumir, são:

- Arquivada;
- Cadastrada;
- Complementação Solicitada;
- Complementada;
- Concluída;
- Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada;
- Encaminhada para outra Ouvidoria; e
- Prorrogada.

Dos tipos de manifestação, encontra-se a disposição do cidadão:

•**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

•**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

•**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

•**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

•**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo



SERVIÇOS

Receber e tratar denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.

Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e o Instituto de Gestão de Águas do Rio Grande do Norte.

BASE LEGAL:

(Lei Complementar Estadual n.º 638, de 28 de junho de 2018). Decreto Estadual n.º 28.685 de 31 de dezembro de 2018.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Plataforma Fala.BR - (24h) Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria (cgu.gov.br)

PRAZOS E COMPROMISSOS

PRAZO:

Trinta dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, art. 16, Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017.

COMPROMISSO:

Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.

ETAPAS

Feito o cadastro no Sistema, a manifestação é recebida pelo órgão/entidade.

Será feita análise preliminar do assunto e, em seguida, encaminhamento ao setor/Órgãos/Entidades competente para a resposta.

ATENDIMENTO

Plataforma Fala.BR (24h).

E-mail: ouvidoria@igarn.rn.gov.br

Telefone: (84) 3113-4414 - RAMAL 203

Segunda à sexta-feira das 08:00 às 14:00h

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.

SERVIÇOS

Emitir outorgas de direito ao uso dos recursos hídricos.

Emitir licenciamento de obras hidráulicas.

Emitir pareceres técnicos correspondente aos pedidos de outorgas e licenciamento de obras hidráulicas.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Acessar o Sistema Integrado de Gestão de Águas (SIGA) através do link abaixo inserindo todas as informações necessárias:
<https://siga.igarn.rn.gov.br/>

PRESENCIAL:

SERVIÇO EXTERNO Ida de técnicos à campo para cadastro de usuários dos recursos Hídricos, dentro do programa IGARN ITINERANTE.

PRAZOS E COMPROMISSOS

PRAZO:

Até 15 dias, salvo se houver pedido de solicitação de providência.

COMPROMISSO: Atendimento com agilidade e eficiência, respeitando o tempo necessário para a análise de cada processo.
A outorga é publicada no diário Oficial do estado.

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica que faça uso de água ou obras hídricas.

ETAPAS

Solicitação do usuário via portal eletrônico com a devida documentação requerida.

Análise técnica do setor e despacho para o gabinete da presidência. Em caso de necessidade de complementação de informações ou documentação, será requerido pedido de providencia ao usuário solicitante.

Após análise técnica, será emitido a Dispensa, Licença ou Outorga ao usuário.

ATENDIMENTO

Disponível -24h

<http://www.igarn.rn.gov.br/>

<https://siga.igarn.rn.gov.br/>

Segunda à sexta-feira das 08:00às 14:00h

IGARN ITINERANTE 08:00 às 17:00.

DÚVIDAS: (84) 3113-4414 - RAMAL 201

SERVIÇOS

Realização de fiscalizações periódicas, feitas por discricionariedade do órgão, ou através de denúncias em busca de manter preservado a regularização das atividades referentes aos recursos hídricos, como também a preservação natural de tais recursos.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESENCIAL:

Fiscalização in loco podendo ser complementado por informações técnicas secundárias..

PRAZOS E COMPROMISSOS

PRAZO:

Até 30 dias para emissão de relatório.

COMPROMISSO:

Garantir o cumprimento da Lei nº 6.908/96.

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

ETAPAS

Visita rotineira de fiscal para averiguar a regularização do uso dos recursos hídricos e obras hídricas ou sob denuncia, quando houver.

Quando da visita do fiscal, é solicitado a outorga de direito de uso do recurso hídrico, ou licença de obra.

Caso não seja apresentada a devida documentação, o usuário é autuado e tem até 15 dias corridos, para regularizar sua situação junto ao IGARN. Se não comparecer nesse prazo, poderá receber advertência; multa simples ou diária, interdição temporária ou definitiva.

ATENDIMENTO

Disponível -24h

<http://www.igarn.rn.gov.br/>

Segunda à sexta-feira das 08:00às 14:00h

DÚVIDAS: (84) 3113-4414

SERVIÇOS

- Realizar trabalho de campo para instalação e manutenção de monitoramento volumétrico contínuo (PCDs);
- Realizar trabalho em conjunto com os observadores (Projeto de Monitoramento do Semiárido);
- Realizar medição de Vazão;
- Realizar levantamento topográfico de instalação e medição de réguas milimétricas;
- Realizar medição de nível em poços tubulares;
- Realizar campanhas trimestrais em 63 pontos de coletas para análise da qualidade da água;
- Realizar cálculos periódicos dos Índices de Qualidade da Água;
- Realizar coletas emergenciais.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESENCIAL:
Visita técnica para coleta e monitoramento (Trabalho de Campo)
IGARN:
Rua Raposo Câmara, 3588, Candelária, Natal/RN – CEP: 59095-150

PRAZOS E COMPROMISSOS

PRAZOS:
Atividades contínuas.
COMPROMISSOS:
Garantir o Monitoramento qualitativo e quantitativo das águas superficiais e subterrâneas do Estado.

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

ETAPAS

- Calibração, aferição e manutenção dos equipamentos para o monitoramento quantitativo;
- Cadastro de observadores e acompanhamento de informações enviadas por mensagens de celular;
- Medição de vazão em rios e canais;
- Leitura milimétricas em mananciais superficiais;
- Avaliação anual dos níveis dos aquíferos no estado do Rio Grande do Norte;
- Coleta de amostra de águas e medição de 24 parâmetros de qualidade in loco classificados entre físico-químicos e amostras biológicas e microbiológicas;
- Confecção de relatórios anuais com a avaliação dos dados coletados sobre a qualidade dos mananciais estaduais;
- Confecção de notas técnicas.

ATENDIMENTO

Segunda à sexta-feira das 08:00 às 14:00h
TRABALHO DE CAMPO:
Das 08:00h às 17:00h.
DÚVIDAS: (84) 3113-4414

SERVIÇOS

Realizar vistoria e monitoramento das barragens e reservatórios hídricos do Estado, em busca de uma maior segurança para toda população.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Visita técnica a campo, para procedimentos de inspeção e monitoramento.

LINDK NO SITE: <http://www.igarn.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=CATALG&TARG=180&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Seguran%E7a+de+Barragens>

PRAZOS E COMPROMISSOS

PRAZO:

Até 30 dias para emissão de relatório

COMPROMISSO:

Garantir o cumprimento da Lei nº 12.334/2010 e fiscalizar as barragens e reservatórios hídricos do estado.

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

ETAPAS

- Vistoria técnica;
- Relatório técnico e fotográfico;
- Classificação de risco e dano potencial associado à barragem;
- Oficializar o proprietário sobre a classificação de seu barramento.

ATENDIMENTO

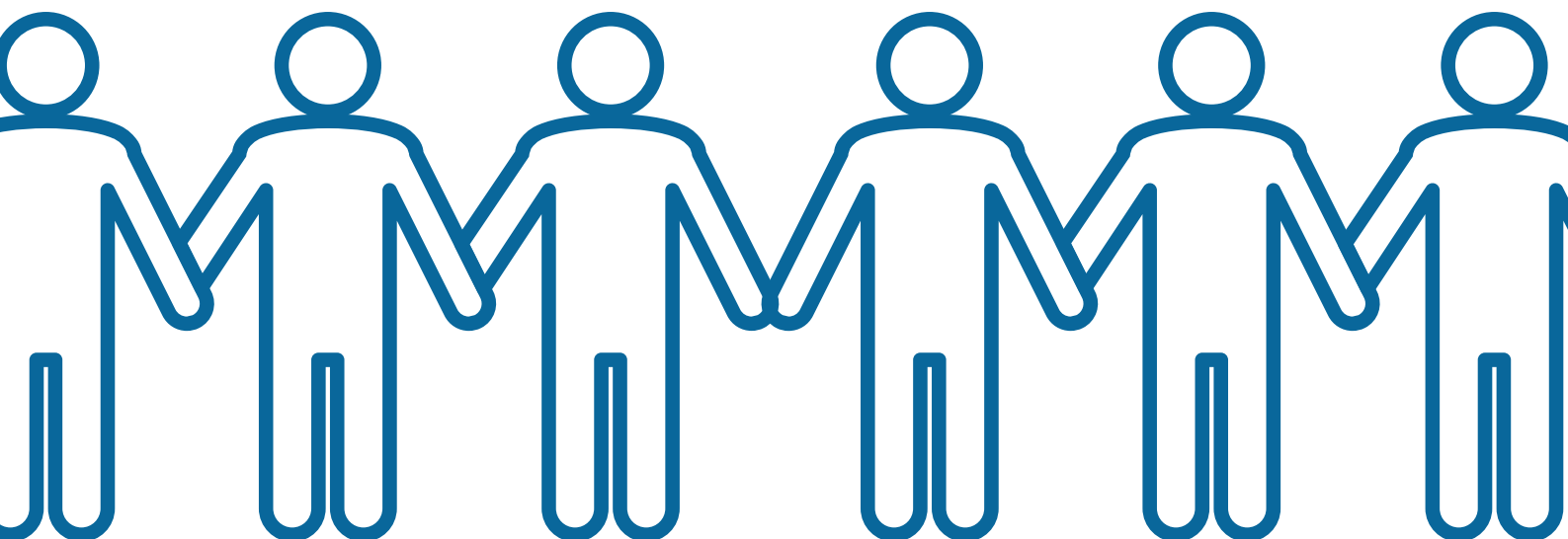
Segunda à sexta-feira das 08:00 às 14:00h
TRABALHO DE CAMPO:
Das 08:00h às 17:00h.
VIA E-MAIL: Igarn.segbarragens@gmail.com
DÚVIDAS: (84) 3113-4414

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Solicitação de informações em geral (elogios, reclamações e denúncias) podem ser feitas por intermédio da internet, no site:

<http://www.igarn.rn.gov.br>

Menu Fale Conosco.



NOS ACOMPANHE NAS REDES SOCIAIS



LINKS ÚTEIS

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: <http://transparencia.rn.gov.br/>

PORTAL DO CIDADÃO: <http://www.cidadao.rn.gov.br/>

OUVIDORIA-GERAL: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao/>





IGARN

INSTITUTO DE GESTÃO DAS ÁGUAS DO RN