

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**RIO GRANDE
DO NORTE**

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES,
DA JUVENTUDE, DA IGUALDADE RACIAL
E DOS DIREITOS HUMANOS – SEMJIDH

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

São objetivos desta Carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pelo SEMJIDH;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência às ações e procedimentos;
- Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário.

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto N° 6.932, de 11 de agosto de 2009. A partir da Instrução Normativa N° 1, de 6 de janeiro de 2010 dispõe-se acerca da elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisas de satisfação do usuário.

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos - SEMJIDH, criada pelo Governo do Estado através da **Lei Complementar nº 649, de 10 de maio de 2019**, atua, desde o dia 1º de junho, na formulação e implementação de políticas públicas destinadas aos segmentos vulnerabilizados da população, assim como para mulheres, pessoas com orientações sexuais e identidades de gênero diversas, negros, indígenas, crianças e adolescentes, juventude e pessoas com deficiência. Complementa o leque de direitos garantidores de cidadania, a coordenação da política estadual de direitos humanos, de proteção e defesa do consumidor, além da política sobre drogas.

ONDE NOS ENCONTRAR



Av. Miguel Castro, 3130, Lagoa Nova -
Natal/RN CEP: 59075-740

INFORMAÇÕES GERAIS

SITE

www.semjidh.rn.gov.br

E-MAIL

contato.semjidh@gmail.com

TELEFONES

(84) 9 8106-7492 (84) 9 8147-3498

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

8h às 14h

SECRETÁRIA

Eveline Guerra

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>

e-SIC (ACESSO A INFORMAÇÃO)

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

COMPETÊNCIAS

À Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos (SEMJIDH) compete:

I – formular políticas e diretrizes voltadas à promoção dos direitos humanos, da cidadania, da criança, do adolescente e das minorias e à defesa dos direitos das pessoas com deficiência e à promoção da sua integração à vida comunitária;

II – coordenar a Política Estadual de Direitos Humanos, em conformidade com as diretrizes do Programa Estadual de Direitos Humanos;

III – articular iniciativas de apoio a projetos voltados à proteção e à promoção dos direitos humanos em âmbito nacional;

IV – exercer a função de Ouvidoria-Geral dos Direitos Humanos;

V – atuar em favor da ressocialização e da proteção dos dependentes químicos, sem prejuízo das atribuições dos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Políticas Públicas sobre Drogas (SISED);

VI – formular, coordenar, definir diretrizes de articulação de políticas para as Mulheres, incluindo:

a) elaboração e implementação de campanhas educativas e antidiscriminatórias de caráter estadual;

b) planejamento de gênero que contribua na ação do Governo do Estado e das demais esferas de governo para a promoção da igualdade entre mulheres e homens;

c) promoção, articulação e execução de programas de cooperação com organismos nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação das políticas públicas; e

d) acompanhamento da implementação de legislação de ação afirmativa e definição de ações públicas que visem ao cumprimento de acordos, convenções e planos de ação firmados pelo Estado, nos aspectos relativos à igualdade entre mulheres e homens e de combate à discriminação;

VII – formular, coordenar e definir diretrizes de articulação de políticas para a promoção da igualdade racial;

COMPETÊNCIAS

VIII – formular, coordenar e avaliar políticas públicas afirmativas de promoção da igualdade e da proteção dos direitos de indivíduos e grupos raciais e étnicos, com ênfase na população negra, afetados por discriminação racial e demais formas de intolerância;

IX – articular, promover e acompanhar a execução dos programas de cooperação com organismos estaduais, nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação da promoção da igualdade racial;

X – formular, coordenar e acompanhar as políticas transversais de governo para a promoção da igualdade racial;

XII – acompanhar a implementação de legislação de ação afirmativa e definir ações públicas que visem ao cumprimento de acordos, convenções e outros instrumentos congêneres firmados pelo Estado, nos aspectos relativos à promoção da igualdade e de combate à discriminação racial ou étnica;

XIII – relacionar-se e articular-se com as entidades da sociedade civil na criação e implementação de instrumentos de consulta e de participação popular de interesse do Poder Executivo;

XIV – formular, supervisionar, coordenar, integrar e articular políticas públicas para a juventude;

XV – articular, promover e executar programas de cooperação com organismos estaduais, nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação de políticas de juventude; e

XVI – planejar, coordenar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo.” (NR)

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

e-SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
ACESSO À INFORMAÇÃO Serviço de Informação e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/	Disponível 24h no Sistema e-SIC RN	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	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso à Informação O pedido deverá conter: Nome/Número de Documento válido (CPF); Pessoa Jurídica: CNPJ, Descrição do pedido; Órgão/E-mail Outras informações: Não serão atendidos pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados; que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações; serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.	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

e-OUV - Sistema de Ouvidoria: Espaço de diálogo entre o cidadão e a SEMJIDH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
OUVIDORIA Responsável por receber e dar o devido tratamento às denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões. Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.	Sistema e-OUV RN: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao Presencial - Telefone: Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos - SEMJIDH - Av. Miguel Castro, 3130, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59075-740 (84) 98147-3498. ouvidoria.semjidh@gmail.com Obs.: manifestações feitas por qualquer outro meio serão cadastradas no Sistema e-OUV.	Disponível 24h no Sistema e-OUV RN	Em até 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)	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.	· Receber e analisar manifestações dos usuários; -

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS – CPDH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte - PPCAAM</p> <p>Contato: 84981473498</p>	<p>Proteger em conformidade com o disposto na Lei nº 8.069, de 1990 – Estatuto da Criança e Adolescente – ECA, as crianças e os adolescentes expostos a grave e iminente ameaça de morte, quando esgotados os meios convencionais por meio da prevenção ou da repressão da ameaça; e implantar a nível estadual a modalidade de proteção de acolhimento familiar para crianças e adolescentes ameaçados de morte..</p>	<p>Disponível 24h</p>	<p>Atendimento de com os requisitos legais do programa.</p>	<p>Estar em risco iminente de morte.</p>	<p>Recebimento de forma legal, das denúncias, através das portas de entrada - MP, Conselho tutelar, delegacias da criança e adolescentes e outros.</p>

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
<ul style="list-style-type: none">- Realizar atendimento e a orientação ao Consumidor;- Renegociação de Dívidas;- Recebimento e análise de denúncias acerca de infrações cometidas nas relações de Consumo;- Realizar ações de fiscalização atinentes à defesa do consumidor, na forma da legislação pertinente;- Realização de audiências de conciliação em demandas relacionadas às relações de consumo;- Todos os serviços do Procon tem por finalidade a busca pelo equilíbrio nas relações de Consumo;	<p>Presencial, diretamente nas unidades de atendimento.</p> <p>Obs: Somente o Procon Câmara de Parnamirim disponibiliza atendimento híbrido (presencial e virtual). O presencial, na sede da Câmara Municipal; o virtual, através do Whatsapp (84)36456215</p> <p>Contato: 84981473498</p>	<p>Os prazos para retorno da demanda do consumidor dependerão do tipo de atendimento realizado</p>	<ul style="list-style-type: none">- A demanda em questão deve ser caracterizada como relação de consumo- Ser o consumidor o titular do direito ou possuir procuração;- Levar cópia e original do RG, CPF, Comprovante de residência, documentos probatórios do direito; <p>Em caso de procurador, é preciso levar, também, RG, CPF e Comprovante de residência do procurador.</p>	<p>Variável, conforme o tipo de demanda e atendimento realizado</p>

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
1- Unidade Central do Cidadão Zona Norte, 07 às 18h (Endereço: Av. Dr. João Medeiros Filho, 896, Potengi, Natal/RN, CEP 59122610) ;				
2 – Unidade Central do Cidadão da Zona Sul, 07 às 18h (Endereço: Av. Gov. José Varela, 2900, Capim Macio, Natal/RN, CEP 59078300);				
3- Unidade Central do Cidadão do Alecrim, 8h às 12h (Endereço: Av. Cel. José Bernardo, 1001, Alecrim, Natal/RN, CEP 59037000);				
4 – Unidade Central do Cidadão de São José de Mipibu, 07 às 13h (Endereço: Av. Moizaniel de Carvalho, 366, Manoel Alves de Souza São José de Mipibu/RN, CEP 59162000);				

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
5	Unidade Central do Cidadão de São Paulo do Potengi	07 às 13h	(Endereço: R. Bernardo Pimentel, São Paulo do Potengi/RN, CEP 59460000);	
6	Unidade Central do Cidadão de Nova Cruz	07 às 13h	(Endereço: R. Dep. Djalma Marinho, 115, Nova Cruz/RN, CEP 59215000);	
7	Unidade Central do Cidadão de Santa Cruz	07 às 13h	(Endereço: Rua São Félix, 189, Conjunto Cônego Monte, Santa Cruz/RN, CEP 59200000);	
9	Unidade Central do Cidadão de Caicó	07 às 13h	(Endereço: R. José Newton, S/N, Caicó/RN, CEP 59300000);	
10	Unidade Central do Cidadão de Assú	07 às 13h	(Endereço: Av. Senador João Câmara, S/N, Conj. Janduís II, CEP 59650000);	

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
11	Unidade Central do Cidadão de Mossoró	07 às 13h	(Endereço: Av. Wilson Rosado, KM 38, Centro Administrativo, Diran Amaral, Nova Bethania, Mossoró/RN. CEP 59612125);	
12	Unidade Central do Cidadão de Apodi	07 às 13h	(Endereço: Av. Dep. Dalton Cunha, Rodoviária, Apodi/RN, CEP 59700000);	
13	Unidade Central do Cidadão de Pau dos Ferros	07 às 13h	(Endereço: R. Carloto Fernandes Távora, 877, São Benedito, Pau dos Ferros/RN, CEP 59900000);	
14	Unidade Central do Cidadão de Alexandria	07 às 13h	(Endereço: R. José Tomaz, 347, Centro, Alexandria/RN, CEP 59965000);	

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-RN

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
15	Unidade Central do Cidadão de Patú	07 às 13h	(Endereço: Av. Antônio Suassuna, S/N, Nova Brasília, Patu/RN, CEP 59770000)	
16	Unidade Procon Câmara de Parnamirim	07 às 13h	(Endereço: Av. Castor Vieira Régis, S/N, Cohabinal, Parnamiri/RN, CEP 59140670);	
17	Unidade Procon Câmara de Campo Redondo	07 às 13h	(Endereço: Av. Sem. João Câmara, 132, Campo Redondo/RN, CEP 59230000);	

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

COORDENADORIA DE INTEGRAÇÃO E APOIO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - CORDE

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Atendimento presencial, às pessoas com deficiências do Estado do RN.</p> <p>Email: cordern.semjidh@gmail.com</p> <p>Contato: 84981858243</p>	<p>SETOR SOCIAL: Recebimento das demandas; Encaminhamentos; Identifica a PCD e encaminha para a entrevista social; Esclarece as dúvidas; Realiza o cadastro; Encaminha para o mercado de trabalho, para qualificação profissional e/ou outras necessidades da PCD.</p> <p>SETOR DE ENGENHARIA E ARQUITETURA: Orienta empresas e órgãos públicos, a respeito da acessibilidade ao meio físico, de acordo com a legislação.</p> <p>INCLUSÃO NO MERCADO DE TRABALHO: Visita às empresas com mais de 100 colaboradores para esclarecer sobre a lei de Inclusão que obriga absorver em seu quadro PCDs como funcionários,, entre 2 a 5%.</p> <p>EXPEDIÇÃO DA CARTEIRA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: Válida em todo território estadual, contendo o Tipo de Deficiência, Tipo Sanguíneo e medicamentos que usuário utiliza.</p>	<p>De segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00 horas.</p> <p>Central do Cidadão do Alecrim</p>	<p>De acordo com a demanda trazida pela PCD.</p>	<p>Ser Pessoa com deficiência de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão - LBI.</p>	<p>Identificação da Deficiência Cadastro no sistema de informações do SINE Encaminhamentos de acordo com a necessidade da PCD.</p>