



GOVERNO
DO RIO GRANDE DO NORTE
Vice-governadoria do Estado

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Vice Governadoria do Estado do Rio Grande do Norte

APRESENTAÇÃO

A Vice Governadoria é o órgão com funções e atividades previstas na Lei Complementar n.º 136 de 05 de fevereiro de 1999, que dispõe sobre a organização do Poder Executivo do Rio Grande do Norte.

No capítulo II, Do Gabinete do Vice-governador, o Artigo 24, determina que ao gabinete compete:

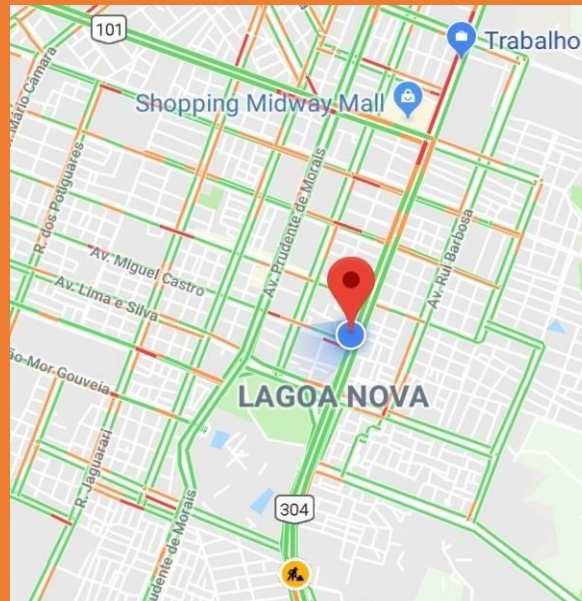
- I. dar assistência direta e imediata ao Vice-governador;
- II. receber e analisar, estudar e triar o expediente encaminhado ao Vice-governador;
- III. prover a Vice Governadoria dos meios necessários ao seu funcionamento; e IV. executar outras atividades determinadas pelo Vice-governador.

A Vice Governadoria vem por meio da sua Carta de Serviços ao Cidadão, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados pela instituição e a forma de acessá-los com comprometimento e transparência.

São objetivos desta carta de serviço:

- Permitir o conhecimento das competências da Vice Governadoria do Estado;
- 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;

INFORMAÇÕES GERAIS



Como Chegar: BR 101 km – Av. Sen. Salgado Filho, 1808 A – Lagoa Nova, Natal – RN – CEP: 59056-000

Horário de Atendimento: das 8h às 14h

e-mail: vicegovernadoria@gvg.rn.gov.br Site da Vice Governadoria: <http://www.gvg.rn.gov.br/>

Links úteis:

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

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:

Gabinete da Vice Governadoria

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS , e também, instruir expedientes a serem submetidos ao Vice-governador, entre outras atividades que lhe forem distribuídas por determinação pelo Vice Governador.	PRESENCIAL Atendimento ao público e interessados pessoalmente ou por telefone para: Informações sobre a Vice governadoria. Esclarecimento de dúvidas. Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor competente. • GVG Vice Governadoria Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 1808 A - Lagoa Nova, Natal – RN. CEP: 59056-000	Disponível 24h no Sistema e-SIC RN PRESENCIAL: GVG – Vice Governadoria das 8h às 14h	Imediato para informações gerais. Interessados em falar com o Vice Governador deverão agendar previamente. COMPROMISSO: •Atender o cidadão com Urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. •Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.	• Qualquer pessoa (física ou jurídica)	• Atendimento (presencial ou por telefone) feito pela recepção do Gabinete.

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 Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</p> <p>Serviço de Informação e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, que encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Executivo Estadual, receba a resposta da solicitação por e-mail.</p>	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL: GVG Vice Governadoria</p> <p>Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 1808 A - Lagoa Nova, Natal - RN. CEP: 59056-000</p>	<p>Disponível 24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>PRESENCIAL: GVG - Vice Governadoria das 8h às 14h</p>	<p>Imediato ou em até 15 minutos (para atendimento presencial)</p> <p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</p> <p>em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p>COMPROMISSO: Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso à 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 <p>Outras informações complementares.</p> <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; 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. <p>OBS.: Possibilidade de Recurso e Reclamação em até 10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão / entidade ou decorridos 30 dias do pedido).</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.

Sistema de Ouvidoria – e-OUV –

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>OUIDORIA - Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões. Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e o Gabinete, conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2018.</p>	<p>Através do Sistema e-OUV pelo link: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</p> <p>PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • GVG Vice Governadoria Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 1808 A - Lagoa Nova, Natal –RN. CEP: 59056-000 e-MAIL: ouvidoria@gvg.rn.gov.br <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Obs.: manifestações feitas por email ou carta serão cadastradas no Sistema e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento. 	<p>Disponível 24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>PRESENCIAL: GVG – Vice Governadoria das 8h às 14h</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 n.º 13.460, de 26.06.18) ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema. 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 setores competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviço prestados; • Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o Gabinete.

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.