



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO

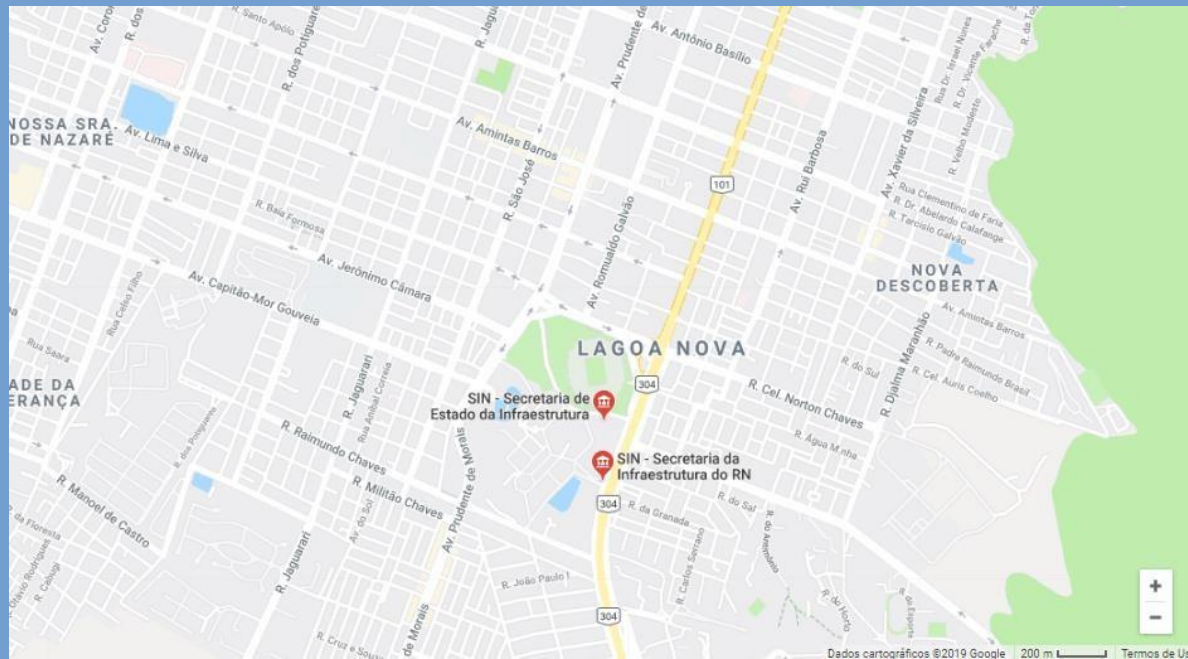
A Secretaria de Estado da Infraestrutura - SIN, criada através da Lei Complementar nº 163, de 05 de fevereiro de 1999, substituiu a Secretaria de Transportes e Obras Pública - STOP, órgão criado pela Lei Complementar nº 129 de 02 de Fevereiro de 1995. Órgão de natureza substantiva, integrante da Administração 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.

Informações Gerais



Como Chegar: BR 101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado)

Telefone (Recepção Gabinete): (84) 3232-1610, 3232-1611, 3232-1612.

e-mail: infraestruturarn@gmail.com

Site da SIN: <http://sin.rn.gov.br/>

Horário de Atendimento: 8h às 18h

Secretário de Estado da Infraestrutura: Gustavo Fernandes Rosado Coêlho

Links Úteis: Portal da transparência <http://www.transparencia.rn.gov.br/>

Portal de Serviços: <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:

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) Telefone: (84) 3232-1610. e-mail: infraestruturarn@gmail.com</p> <p>POSSIBILIDADE DE RECURSO E RECLAMAÇÃO.</p> <p>RECURSO: Recurso de 1ª 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 Telefone: (84)3232-1610</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); Telefone: (84) 3232-1629.	Disponível - 24h no Sistema e-Ouv Dúvidas ligar: Telefone: (84)3232-1629 Segunda à Sexta das 8h às 17h	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); Telefone: (84) 3232-1610.	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"> 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>Informações por telefone através dos números (84) 3232-1610</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.