

# Carta de serviços aos usuários

Empresa de Pesquisa Agropecuária do RN  
Av. Eliza Branco Pereira dos Santos, s/nº  
Parque das Nações Parnamirim / RN



## **Empresa de Pesquisa Agropecuária do Rio Grande do Norte S/A**

Conforme artigo 7 da Lei 13.460 de 27 de junho de 2017, “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”, a Empresa de Pesquisa Agropecuária do Rio Grande do Norte- EMPARN vem publicar a Carta de Serviços dos Usuários apresentando suas atividades e seus serviços ofertados para a sociedade.

São objetivos desta carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pela EMPARN;
- 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;

### **Endereço da sede:**

Av. Eliza Branco Pereira dos Santos, s/n, Caixa Postal 188. Bairro: Parque das Nações. CEP: 59.158-160. Cidade: Parnamirim/RN

### **Diretoria:**

#### **Diretor Presidente**

Rodrigo Oliveira Maranhão  
rodrigoomaranhao@gmail.com

#### **Diretor de Administração e Finanças**

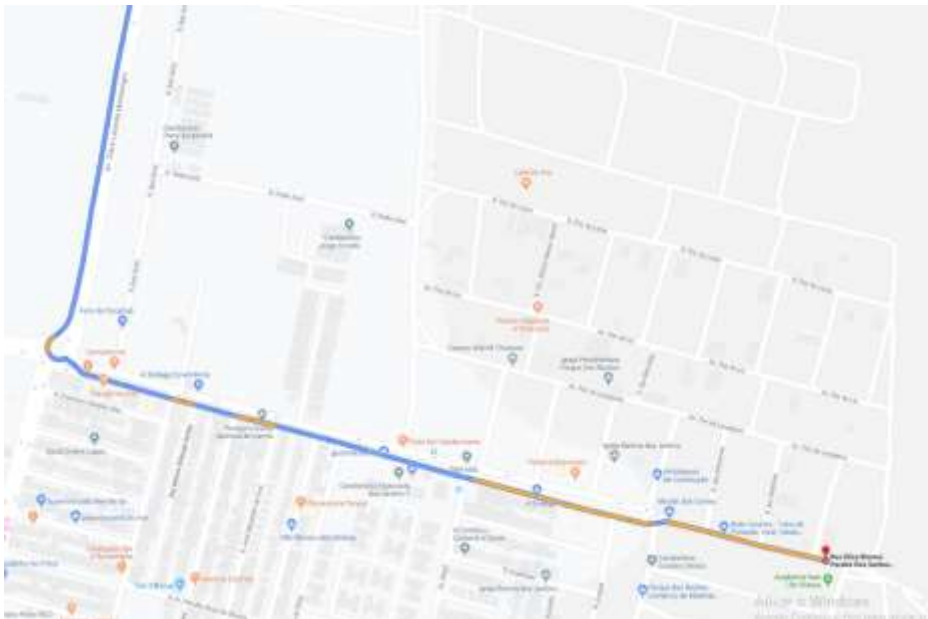
Ezequias Viana de Moura  
ezequias.moura@gmail.com

#### **Diretor Pesquisa e Desenvolvimento**

Marcone César Mendonça das Chagas  
marcone@rn.gov.br

## Como chegar:

Vindo pela Avenida Olavo Montenegro, sentido Centro de Parnamirim/RN, o cidadão converte à esquerda e segue na avenida Eliza Branco até o seu final.



**Telefone de contato** (84) 3232-5864 Fax: (84) 3232-5868

**E-mail:** [emparn@rn.gov.br](mailto:emparn@rn.gov.br)

**Site:** [emparn.rn.gov.br](http://emparn.rn.gov.br)

**Horário de funcionamento:** 7h30 às 17h

**Atendimento prioritário:** gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (+ de 60 anos) e portador de deficiência, nos Termos da Lei 10.408, de 08/11/2000 e Lei Nº 10.741, de 1º/10/2003 e Lei Nº 13.146, de 2015.

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:**

PESQUISA	TRANSFERÊNCIAS DE TECNOLOGIAS	PUBLICAÇÕES
<p>Produção Animal; Aquicultura; Biotecnologia; Fruticultura; Meteorologia e Produção Vegetal publicadas com livre acesso no site: <a href="http://www.emparn.rn.gov.br">www.emparn.rn.gov.br</a>.</p>	<p>Transferência de Tecnologias, principalmente, aos pequenos produtores rurais em eventos previamente ajustados e nas exposições agropecuárias do Circuito Estadual de Exposições do Governo do Rio Grande do Norte;</p> <p>Maiores informações: (84) 3232-5864 ou <a href="mailto:emparn.imprensa@gmail.com">emparn.imprensa@gmail.com</a> ou presencialmente na sede da Empresa.</p>	<p>Publicação de Boletim de Pesquisa; Documentos de pesquisa; Folderes e Sistema de Produção com livre acesso ao conteúdo no site: <a href="http://emparn.rn.gov.br/Catálogo-de-Publicações">http://emparn.rn.gov.br/Catálogo-de-Publicações</a> – Menu Publicações. Conforme disponibilidade, alguns exemplares físicos podem ser obtidos na sede da Empresa, localizada em Parnamirim/RN ou durante a participação em eventos correlatos.</p>

**SERVIÇOS VOLTADOS PARA A SOCIEDADE E PODER PÚBLICO:**

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO
<p><b>Análises Laboratoriais</b> de Água, Solo, Plantas, Calcário e Rações.</p>	<p>Entrega do material diretamente no laboratório, localizado na sede.</p> <p>Tempo de entrega depende do volume de análises solicitada pelo cliente. Se for apenas um volume, entrega em até 15 dias.</p> <p>Orientações técnicas sobre a coleta podem ser obtidas por intermédio do telefone (84) 3232-5864 ou presencialmente.</p>	<p>7h30 às 13h30.</p>	<p>Forma de pagamento à vista, por depósito bancário.</p> <p>Preços e serviços <a href="#">clique aqui</a>.</p>

<b>Monitoramento climático e Previsão de tempo e clima do RN</b>	Dados podem ser acessados por intermédio do site <a href="http://emparn.rn.gov.br">emparn.rn.gov.br</a> - Menu Meteorologia. Maiores esclarecimentos podem ser fornecidos por intermédio do (84) 3232-5864 ou presencialmente.	8h às 12h e 14h às 17h.	-
<b>Venda de Sementes Certificadas e Mudas Frutíferas.</b>	Aquisição diretamente na sede, onde está instalado o setor de vendas, conforme disponibilidade.  Encomendas podem ser feitas por meio do telefone (84) 3232-5864 ou presencialmente.	8h às 12h e 14h às 17h.	Forma de pagamento à vista.

<b>SERVIÇO</b>	<b>FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>	<b>HORÁRIO DE ATENDIMENTO</b>	<b>REQUISITOS PARA ATENDIMENTO</b>
<b>Venda de Pintos, Sasso, das linhagens Pescoço Pelado e Carijó:</b> podem ser adquiridos, por meio de encomenda, diretamente no setor de vendas, localizado na sede da EMPARN, Av. Eliza Branco Pereira dos Santos, s/n, Parque das Nações CEP: 59.158-160, Parnamirim/ RN ou na Estação Experimental Mundo Novo, localizado na rodovia RN 118 - que liga Caicó a Jucurutu.	Presencialmente em um dos dois endereços ou por meio dos telefones (84) 3232 5864(Parnamirim/RN) ou (84) 99805-5557 (Estação Experimental Mundo Novo, em Caicó/RN).  Tempo de espera: média de 30 dias, a depender da demanda.	8h às 12h e 14h às 17h	Forma de pagamento à vista.  <b>OBS:</b> Eventualmente os pintos podem ser adquiridos nas exposições agropecuárias do Circuito Estadual de Exposições do Governo do Rio Grande do Norte ou outros eventos que a Empresa participe. Para saber sobre a participação da EMPARN nos eventos, o cidadão pode acessar o site, <a href="http://emparn.rn.gov.br/Eventos">http://emparn.rn.gov.br/Eventos</a> Menu Imprensa.

<b>Venda de Tourinhos e matrizes de alto valor genético</b> das raças Gir, Guzerá, Sindi e Pardo-Suíço.	Leilões em exposições agropecuárias presenciais ou virtuais.	Horário do evento.	-
---	--	--------------------	---

# Canais de Comunicação: 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><b>ACESSO À INFORMAÇÃO</b> Serviço de Informação e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br">http://www.sic.rn.gov.br</a> /</p> <p>▪ PRESENCIAL:</p> <p>Empresa de Pesquisa Agropecuária do Rio Grande do Norte - Av.Eliza Branco Pereira dos Santos, s/nº - Parque das Nações – Parnamirim/RN – CEP:59.158-160</p> <p>▪ Telefone: 84 3232-5864</p> <p>▪ E-mail: <a href="mailto:ouvidoriaemparn@gmail.com">ouvidoriaemparn@gmail.com</a></p>	<p>Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN</p> <p>PRESENCIAL:</p> <p>▪ Empresa de Pesquisa Agropecuária do Rio Grande do Norte. Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 13:00h Telefone: (84)3232-5864</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> <p>▪ Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).</p>	<p>▪ Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação.</p> <p>O pedido deverá conter:</p> <p>▪ Nome / Número de Documento válido (CPF)</p> <p>▪ Pessoa Jurídica: CNPJ</p> <p>▪ Descrição do pedido</p> <p>▪ Órgão / e-mail</p> <p>▪ Outras informações complementares.</p> <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <p>▪ Genérico</p> <p>▪ Desproporcional ou desarrazoado</p> <p>▪ Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou;</p> <p>▪ Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.</p>	<p>▪ Efetuar o cadastro no e- SIC.</p> <p>▪ Formalizar o pedido de informação.</p> <p>▪ Processar a informação.</p> <p>▪ A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias.</p> <p>▪ Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.</p>

# e -SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – Recurso e Reclamação

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<b>RECURSO</b> <b>1ª INSTÂNCIA</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a>  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.	Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN  Telefone: (84)3232-5864 Segunda à Sexta das 08:00h às 13:00h	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. COMPROMISSO: ▪ Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.  Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar dentro do prazo para recorrer.</li> <li>• O órgão não concedeu a informação solicitada na inicial.</li> <li>• O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema.</li> <li>• Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/ complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei.</li> </ul>
<b>RECURSO</b> <b>2ª INSTÂNCIA</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011.)	Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a>	Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN  Telefone:(84)3232-5864 Segunda à Sexta das 08:00h às 13:00h	10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade). COMPROMISSO: ▪Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. •Obs.: eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O recurso é encaminhado a Controladoria Geral do Estado</li> <li>• Reavaliação da resposta enviada ao Solicitante pela Controladoria para:</li> <li>• Autorização de concessão, complemento ou Negativa da resposta fundamentada na Lei.</li> </ul>
<b>RECLAMAÇÃO</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a>  Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.	Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN  Telefone:(84)3232-5864 Segunda à Sexta das 08:00h às 13:00h	10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta. COMPROMISSO: ▪ Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. E, eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para pedidos que já ultrapassaram 30(trinta) dias sem resposta.</li> <li>• Insatisfação com a resposta obtida.</li> </ul> Obs.: Não contempla pedidos novos. Deverá se ater ao pedido inicial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>



## Portal da Transparência – Consulta a Dados Públicos

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO/COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p><b>PORTAL DA TRANSPARÊNCIA</b> É uma ferramenta que permite ao cidadão, conhecer, questionar e também fiscalizar a aplicação de Recursos Públicos.</p>	<p><b>Portal da Transparência do RN</b> <a href="http://www.transparencia.rn.gov.br/">http://www.transparencia.rn.gov.br/</a></p>	<p>Disponível - 24h no Sistema</p> <p>Dúvidas ligar: (84)3232-5864 Segunda à Sexta das 08:00h às 13:00h</p>	<p>Visualização imediata</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento com urbanidade e respeito, sem discriminação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualquer pessoa física ou jurídica com acesso a Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Após acessar a página <a href="http://www.transparencia.rn.gov.br/">http://www.transparencia.rn.gov.br/</a> o cidadão poderá pesquisar a Situação Financeira, Receitas e Despesas, Balanços, Demonstrativos Fiscais, Obras do Governo entre outros serviços disponíveis.</li> </ul>



# Ouvidoria

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p><b>OUVIDORIA</b> - 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.</p>	<p>Através do Sistema e-OUV <a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</a></p> <p>Presencial –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Pesquisa Agropecuária do Rio Grande do Norte. Av. Eliza Branco Pereira dos Santos, s/nº - Parque das Nações – Parnamirim/RN - CEP: 59.158-160 Telefone: 84 3232-5864</li> </ul>	<p>Disponível - 24h No Sistema e-Ouv</p> <p>Dúvidas ligar: Telefone: (84)3232-5864 Segunda à Sexta das 08:00h às 13:00h</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 n.º 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"> <li>▪ Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Receber e analisar manifestações dos usuários.</li> <li>▪ Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviço prestados;</li> <li>▪ Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.</li> </ul>

## • OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

- Solicitação de informações em geral podem ser feitas por intermédio da internet, no site: <http://emparn.rn.gov.br/Fale-Conosco>, Menu Fale Conosco.
- Redes Sociais:

 Instagram.com/emparn\_    facebook.com/emparn.oficial

 Youtube.com/emparnrn    Twitter.com/emparn

Se você tem sugestões de como tornar mais claro o acesso e o entendimento de qualquer um dos nossos serviços, por favor, envie uma mensagem para [emparn.imprensa@gmail.com](mailto:emparn.imprensa@gmail.com) ou 3232-5864, Ramal 214.