



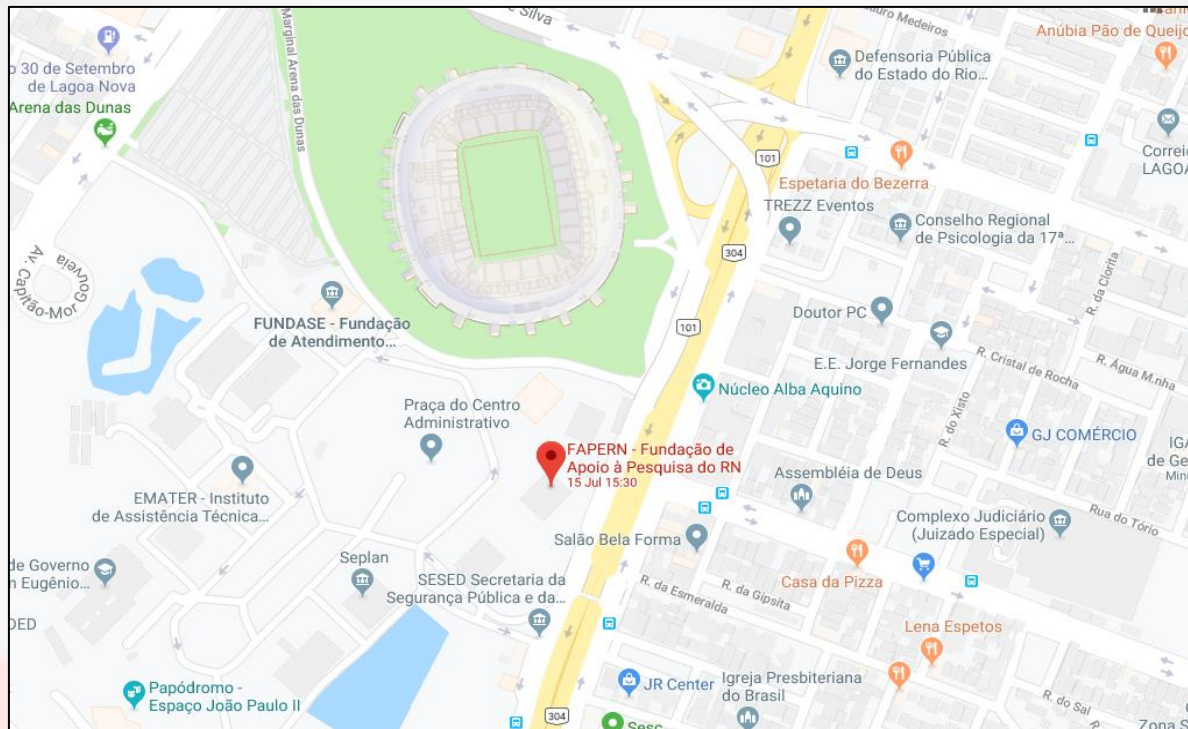
# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**Natal/RN**  
**Setembro / 2022**



Fundação de Amparo e Promoção  
da Ciência, Tecnologia e Inovação  
do Rio Grande do Norte

# LOCALIZAÇÃO



Fonte: Google Maps

**Como chegar:** Rodovia BR-101, km 94 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado)

**E-mail:** [gabinetepresidenciafapern@gmail.com](mailto:gabinetepresidenciafapern@gmail.com)

**Site:** <http://www.fapern.rn.gov.br/>

**Funcionamento:** 08h às 14h



## EXPEDIENTE

Maria de Fátima Bezerra  
Governadora do Estado do RN

Antenor Roberto Soares de Medeiros  
Vice-Governador

Sílvio Torquato Fernandes  
Secretário de Desenvolvimento Econômico, da  
Ciência, da Tecnologia e da Inovação do RN

Dário Câmara de Medeiros  
Secretário Adjunto de Desenvolvimento Econômico,  
da Ciência, da Tecnologia e da Inovação do RN

Maria Lúcia Pessoa Sampaio  
Diretora-Presidente da FAPERN

Jucirema Ferreira da Silva  
Diretora Científica

Marta Maria Souza Matos  
Diretora de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação

Arthur César Barbosa Nunes  
Diretor Administrativo-Financeiro



## O QUE É A FAPERN?

A FAPERN é uma pessoa jurídica de direito público, da Administração Indireta do Estado do RN, criada pela Lei Complementar Estadual nº 257, de 14 de novembro de 2003, alterada pela Lei 716/2022, vinculada à Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico, da Ciência, da Tecnologia e da Inovação (SEDEC), sendo regida pelas normas de direito público relativas às fundações e seu estatuto.



## MISSÃO

A FAPERN tem por finalidade fomentar pesquisas científicas, tecnológicas e de inovação, de acordo com as políticas de desenvolvimento socioeconômico do Rio Grande do Norte.



## COMPETE À FAPERN

- Apoiar e fomentar programas ou projetos de pesquisa;
- Fiscalizar e supervisionar a aplicação dos auxílios e convênios;
- Captar recursos junto a entidades nacionais e internacionais;
- Assessorar o Governo do Estado e o Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia (CONECIT);
- Manter articulação permanente e estabelecer com órgãos e instituições públicas e privadas;
- Executar políticas científicas, tecnológicas e de inovação no/do Estado;
- Apoiar cursos de doutorado e de mestrado de interesse estratégico para o Estado;
- Gerenciar os recursos do Fundo Estadual de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNDET);
- Desenvolver outras atividades compatíveis com o seu objetivo, previstas em seu Estatuto e na Lei de criação.



# COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA DA FAPERN

I - Diretor-Presidente;

II - Diretor Científico;

III - Diretor de Desenvolvimento Tecnológico e de Inovação;

IV - Diretor Administrativo-Financeiro.



## Compete à Diretoria da FAPERN

- I - deliberar sobre os pedidos de concessão de apoio e fomento às atividades de que trata o inciso I, do parágrafo único, do art. 2º, da Lei Complementar Estadual n.º 257, de 2003, ad referendum do Conselho Técnico;
- II - preparar planos e propostas orçamentárias anuais e plurianuais da Fundação;
- III - elaborar relatórios anuais das atividades da Fundação e providenciar suas divulgações após a apreciação dos mesmos pela diretoria;
- IV - submeter à sucessiva consideração do Secretário de Desenvolvimento Econômico e do Governador do Estado anteprojetos de lei de interesse da FAPERN.





# SISTEMA DE OUVIDORIA

- **SERVIÇO:** Responsável por receber e dar o devido tratamento às demandas recebidas (LC n. 638, de 28/06/2018)
- **FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Sistema e-OUV  
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao> - Presencial, carta ou e-mail: [ouvidoria.fapern@gmail.com](mailto:ouvidoria.fapern@gmail.com)
- **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Disponível 24h no e-OUV, ou presencial, de segunda à sexta, das 08h às 14h.
- **PRAZO DE ATENDIMENTO/RESPOSTA:** Até trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, conforme Art.16, Lei n.º 13.460, de 26.06.18 e, quando atendimento presencial, a manifestação será cadastrada no Sistema. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo acima, a Ouvidoria informará ao cidadão, mensalmente, sobre encaminhamentos para o encerramento da manifestação.
- **COMPROMISSO:** Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.
- **REQUISITOS PARA ATENDIMENTO:** Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá demandar a Ouvidoria.
- **PRIORIDADES PARA ATENDIMENTO:** Todos que se enquadrem nas garantias estabelecidos pelo Estatuto do Idoso (2003), pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015), bem como na Lei 10.048, de 08/11/2000.
- **ETAPAS:** **(1)** Receber e analisar manifestações dos usuários; **(2)** Encaminhar aos setores competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados; e **(3)** Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.



# e-SIC (Sistema Integrado de Informações ao Cidadão)

**SERVIÇO:** É uma ferramenta que permite ao cidadão solicitar informações públicas, criada com base na Lei Federal 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Estadual 9963/2015.

**FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:**

*Online e presencial.*

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

*Online, 24h - <http://www.sic.rn.gov.br/>, ou presencial, das 08h às 14h*

**PRAZO E COMPROMISSO:**

*Prazo de 20 dias para as respostas no e-SIC (<http://www.sic.rn.gov.br/>), prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Atendimento prestado com urbanidade e respeito, sem discriminação. Caberá recurso para o diretor-presidente em até 10 dias após a resposta. Em caso de ausência desta, depois de transcorridos 30 dias.*

**REQUISITOS E PRIORIDADES:**

*REQUISITOS PARA ATENDIMENTO: Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá demandar informações, desde que efetue o cadastro no e-SIC.*

*PRIORIDADES PARA ATENDIMENTO: Todos que se enquadrem nas garantias estabelecidos pelo Estatuto do Idoso (2003), pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015), bem como na Lei 10.048, de 08/11/2000.*

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>ACESSO À INFORMAÇÃO</p> <p>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: FAPERN – Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Norte Rodovia BR-101, km 94 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado) Telefone (Recepção do Gabinete): (84) 3232-1731</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema E-SIC RN</p> <p>PRESENCIAL: FAPERN – Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Norte Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-1731</p>	<p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</p> <p>1) Imediato, se o órgão já dispõe da informação; 2) Em caso de necessidade de pesquisa da informação, 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>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação.</p> <p>O pedido deverá conter:</p> <p>a) Nome / Número de Documento válido (CPF) b) Pessoa Jurídica: CNPJ c) Descrição do pedido d) Órgão / e-mail e) Outras informações complementares.</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>

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p><b>RECURSO</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p>	<p>Sistema <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">e-SIC RN</a> <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p> <p>O recurso é encaminhado ao diretor-presidente FAPERN.</p> <p>Obs.: Para apresentar Recurso, informe o Número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">e-SIC RN</a></p> <p>Segunda à Sexta-feira das <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">08:00</a> às 14:00h Telefone: (84) 3232-1731</p>	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta ao primeiro pedido), ou, em caso de ausência de resposta, depois de transcorridos 30 dias.</p> <p>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>COMPROMISSO: Encaminhamento pelo <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">e-SIC</a> da decisão ao recurso interposto.</p> <p>OBS: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</p>	<p>- Estar dentro do prazo para recorrer.</p> <p>- O órgão não concedeu a informação solicitada na inicial.</p> <p>- O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal.</p>	<p>- Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema.</p> <p>- Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/ complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei.</p>

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<b>RECLAMAÇÃO</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Sistema <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">e-SIC RN</a> <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 <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">e-SIC RN</a>  Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Telefone: (84) 3232-1731	10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.  COMPROMISSO: Encaminhamento pelo <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">e-SIC</a> 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>· 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>