



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA - SIN

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

# APRESENTAÇÃO

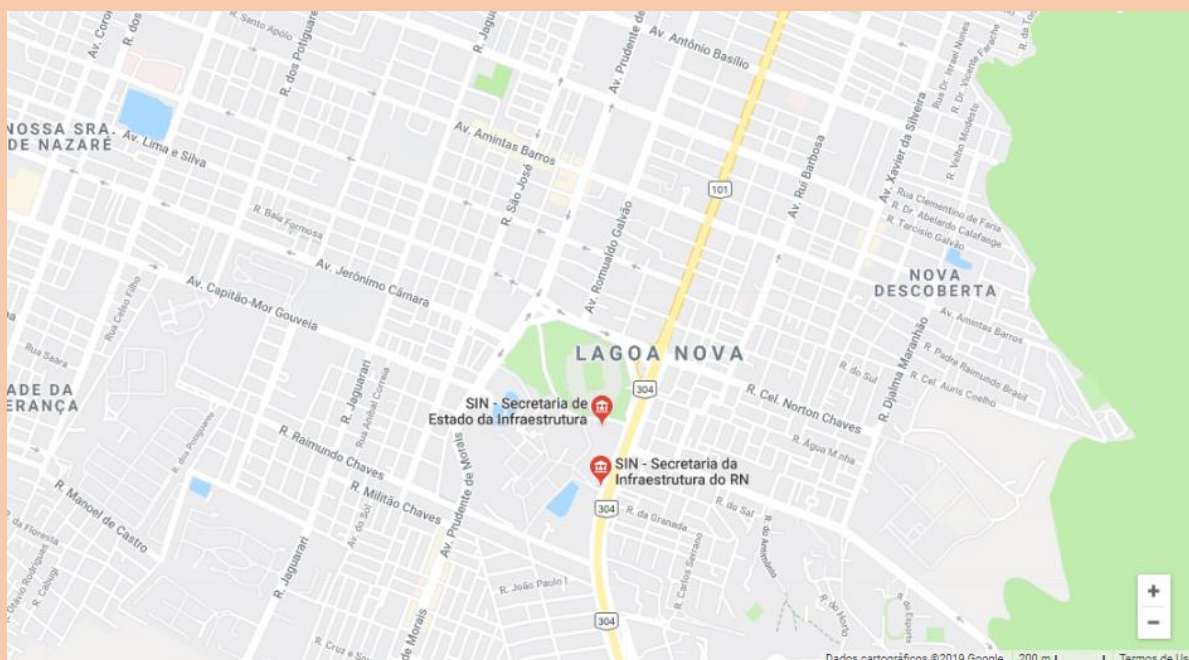
A Secretaria de Estado da Infraestrutura - SIN, criada através da Lei Complementar nº 163, de 05 de fevereiro de 1999, substituiu a Secretaria de Transportes e Obras Pública - STOP, órgão criado pela Lei Complementar nº 129 de 02 de Fevereiro de 1995. Órgão de natureza substantiva, integrante da Administração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

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

**Horário de Atendimento:** 08: 00 às 18: 00h

**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><b>SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES -</b> 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) Informar o Usuário quanto as obras sob gestão da SIN.</p>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p> <p><b>PRESENCIAL:</b> 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: <a href="mailto:infraestruturarn@gmail.com">infraestruturarn@gmail.com</a></p> <p><b>POSSIBILIDADE DE RECURSO E RECLAMAÇÃO.</b></p> <p><b>RECURSO:</b> <b>Recurso de 1ª instância:</b> O recurso é encaminhado a Autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido. <b>Obs.:</b> Para apresentar Recurso, informe o Número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar. <b>RECLAMAÇÃO:</b> Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	<p><b>Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN</b></p> <p><b>PRESENCIAL:</b> Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 17:00h Telefone: (84)3232-1610</p>	<p><b>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</b> em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p><b>PRAZO DO RECURSO:</b> 10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade). <b>Obs.:</b> 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><b>PRAZO DA RECLAMAÇÃO:</b> 10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação.</li> <li>• <b>O pedido deverá conter:</b></li> <li>• Nome / Número de Documento válido (CPF)</li> <li>• Pessoa Jurídica: CNPJ</li> <li>• Descrição do pedido</li> <li>• Órgão / e-mail</li> <li>• Outras informações complementares.</li> </ul> <p><b>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genérico</li> <li>• Desproporcional ou desarrazoado</li> <li>• Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou;</li> <li>• Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuar o cadastro no e- SIC.</li> <li>• Formalizar o pedido de informação.</li> <li>• Processar a informação.</li> <li>• A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias.</li> <li>• Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.</li> </ul>

**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
<b>OUVIDORIA GERAL DO ESTADO-</b> Responsável por receber e dar o devido tratamento a <b>denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.</b> 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. <b>(LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).</b>	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> <b>PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA:</b> 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.	<b>Disponível - 24h no Sistema e-Ouv</b>  <b>Dúvidas ligar:</b> Telefone: (84)3232-1610 Segunda à Sexta das 08:00h às 18:00h	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) <b>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</b> <b>COMPROMISSO:</b> <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>

## Atendimento à interessados e/ou contratados.

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<b>PROTOCOLO SIN</b> Responsável por receber e dar o devido tratamento aos requerimentos administrativos dos parceiros e contratados da SIN.	Através de e-mail: <a href="mailto:protocolosin@gmail.com">protocolosin@gmail.com</a> <b>PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA:</b> 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 08:00h às 18:00h	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"> <li>• Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação e/ou requerimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber e analisar requerimento dos usuários.</li> <li>• Encaminhar aos setores competentes para processamento;</li> </ul>

Atualizada em: 24.07.2019

**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.