

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



# APRESENTAÇÃO

Criada pela Lei Complementar 163, de 05 de fevereiro de 1999, alterada por um conjunto de leis nos anos seguintes, a Assessoria de Comunicação Social (Assecom) tem, entre outras, as seguintes atribuições: editar, imprimir, distribuir e comercializar o Diário Oficial do Estado; editar livros, revistas e outras publicações de fins educativos, culturais, econômico-financeiros, técnico-científicos ou de caráter informativo; celebrar convênios e contratos com pessoas de direito público ou privado, para a prestação de serviços ou fornecimento de produtos, ou para a aquisição de bens e serviços de terceiros, observada a legislação aplicável.

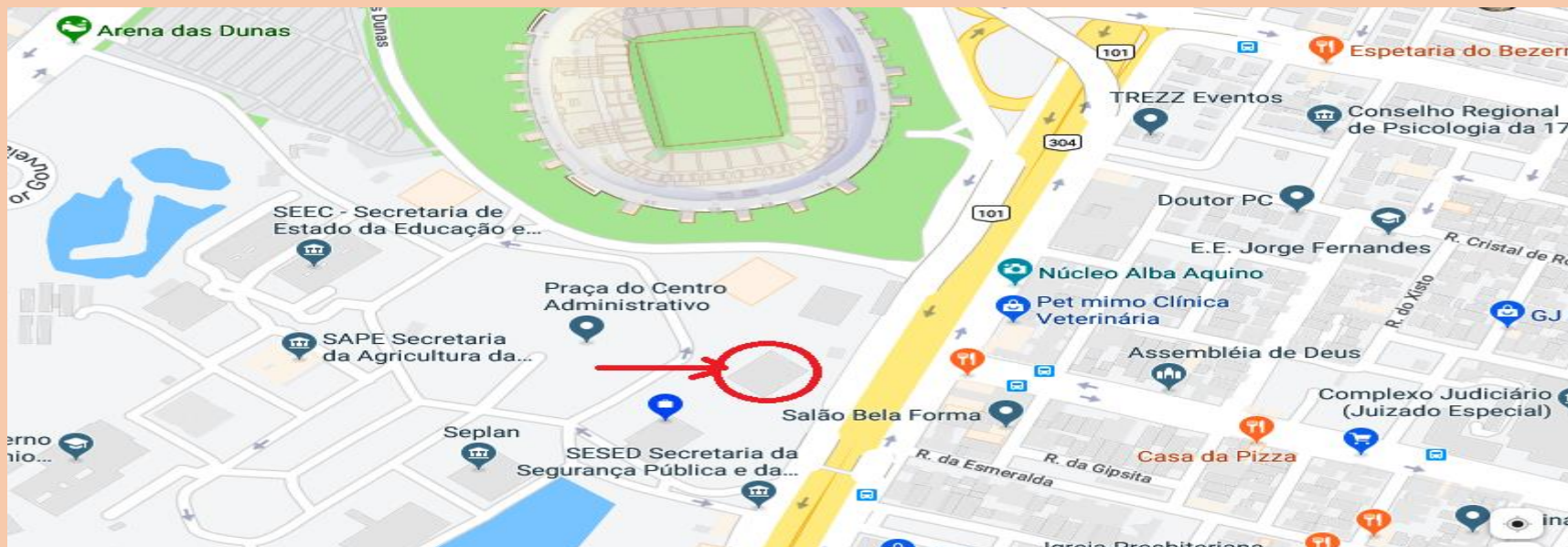
No cumprimento de suas finalidades constitucionais, a Assecom vem, através desta Carta de Serviços ao Cidadão, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo os principais serviços prestados e a maneira de o cidadão acessá-los.

## **São objetivos desta Carta de Serviços**

- Permitir o conhecimento público dos serviços oferecidos pela Assecom;
- Facilitar o acesso aos serviços públicos prestados por esta Assessoria;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência às ações e procedimentos desenvolvidos;
- 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



**Endereço:** BR-101 – Avenida Senador Salgado Filho s/n – Lagoa Nova  
Centro Administrativo - CEP: 59.064-901

**Telefone:** (84) 3232-5141 – e-mail:

**Horário de Atendimento:** 8h00 às 18h00

**Assessora de Comunicação Social:** Maria da Guia Cunha Dantas Freire

**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 RESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<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)	<b>Sistema e-SIC RN</b> <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a>  <b>PRESENCIAL</b> UAC – Unidade de Atendimento ao Cidadão  <b>Assessoria de Comunicação Social – Assecom</b> Centro Administrativo, Avenida Senador Salgado Filho, Lagoa Nova	<b>Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN</b>  <b>PRESENCIAL</b> Segunda à sexta-feira das 08h00 às 17h00 Telefone: (84)3232-5141	<b>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</b> Até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.  <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.  <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.  <b>COMPROMISSO:</b> <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></ul> <p><b>O pedido deverá conter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><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 o cidadão e a Assecom

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 <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 Controladoria. <b>(LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).</b></p>	<p><b>Através do Sistema e-OUV</b> <a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</a></p> <p><b>PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA</b> <a href="mailto:governodorn@gmail.com">governodorn@gmail.com</a> Telefone: 3232-5141</p> <p><a href="mailto:ouvidoriarn@rn.gov.br">ouvidoriarn@rn.gov.br</a> Obs.: manifestações feitas por e-mail ou carta serão cadastradas no Sistema e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento.</p>	<p><b>Disponível - 24h no Sistema e-Ouv</b></p> <p><b>Dúvidas ligar</b> Telefone: (84) 3232-5141 Segunda à sexta das 08h00 às 17h00</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><b>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</b></p> <p><b>COMPROMISSO:</b></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>

**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.

# Gabinete ASSECOM

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p><b>RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS</b></p> <p>Responsável pela política de comunicação do governo do RN.</p>	<p><b>PRESENCIAL</b>            Informações sobre a Assecom            Esclarecimento de dúvida            Telefone: (84) 3232-5141</p>	<p>Segunda a sexta, das 8h00 às 17h00</p>	<p><b>PRAZO</b>            Imediato para informações gerais.            Interessados em falar com o Assessor de Comunicação devem agendar previamente.</p> <p><b>COMPROMISSO</b>            Atender ao cidadão com Urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência. Buscar as melhores alternativas para atender com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação.</li> </ul> <p>O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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.:</b> Não serão atendidos pedidos:</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;</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.