



**RIO GRANDE  
DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO



**IGARN**

INSTITUTO DE GESTÃO DAS ÁGUAS DO RN

# CARTA DE SERVIÇO



ACESSE AQUI  
NOSSA PESQUISA  
DE SATISFAÇÃO

2024

ATUALIZADA EM SETEMBRO

# INTRODUÇÃO :::::

A Carta de Serviços do Instituto de Gestão das Águas do Estado do Rio Grande do Norte - IGARN é um documento criado com o intuito de informar aos cidadãos e demais usuários (a) os serviços prestados, bem como as formas de acesso a esses serviços, além de ser um instrumento de controle social que facilita a participação de toda a sociedade nas ações e programas do referido órgão.

Com a Carta de Serviços, a sociedade passa a conhecer melhor o conjunto dos serviços ofertados pelo IGARN, bem como apresentação de sugestões com vistas à melhoria dos mesmos.

Desta forma, visando atender à Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (a) dos serviços públicos da administração pública, e aos princípios constitucionais de Publicidade, Transparência e Eficiência, criou-se esta Carta de Serviços ao Usuário (a), buscando trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre o portfólio de serviços ofertados pelo Instituto, bem, como o compromisso explícito assumindo com os padrões de qualidade de atendimento ao público.



## **SOBRE O IGARN :::::**

O Instituto de Gestão das Águas do Estado do Rio Grande do Norte (IGARN) foi criado pela Lei nº 8.086, de 15 de abril de 2002, com a missão de gerir, de forma técnica e operacional, os recursos hídricos em todo o território norte-rio-grandense. Em janeiro de 2013, a Lei Complementar nº 483 revogou a legislação anterior, transformando o IGARN em uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos (SEMARH), conferindo-lhe personalidade jurídica de direito público interno e autonomia administrativa e financeira, com patrimônio próprio.

Atualmente, o IGARN é responsável pela regularização do uso da água no estado, por meio da emissão de outorgas e licenças, além de desenvolver estudos voltados à preservação ambiental e à educação sobre o uso sustentável dos recursos hídricos. Suas atribuições incluem o monitoramento quantitativo e qualitativo das águas, a realização de vistorias, a catalogação dos mananciais, a fiscalização do uso adequado dos recursos hídricos e ações de segurança de barragens.

O Instituto também atua como Secretaria Executiva dos comitês das bacias hidrográficas do Apodi-Mossoró, Pitimbu e Ceará-Mirim, promovendo a integração entre os diversos atores, a capacitação técnica e a participação ativa nas reuniões de alocação de água. Todas essas atividades são fundamentais para garantir a segurança hídrica do Rio Grande do Norte.





## OBJETIVOS DO INSTITUTO :::::



### MISSÃO

Garantir a gestão sustentável dos recursos hídricos de forma a promover segurança hídrica às presentes e futuras gerações do estado do Rio Grande do Norte.



### VISÃO

Tornar-se referência em âmbito nacional no gerenciamento de recursos hídricos, adotando práticas inovadoras e sustentáveis.



### VALORES

- Ética;
- Transparência;
- Responsabilidade Compartilhada;
- Sustentabilidade Socioambiental;
- Excelência.

# LOCALIZAÇÃO ::::: E CONTATOS

**ENDEREÇO:** Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária - Natal/RN CEP: 59.065-150

## NOSSO MAPA:



**SITE DO IGARN:** <http://www.igarn.rn.gov.br/>

**E-MAIL:** [protocolo@igarn.rn.gov.br](mailto:protocolo@igarn.rn.gov.br)  
[ouvidoria@igarn.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@igarn.rn.gov.br)

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Das 8h às 14h



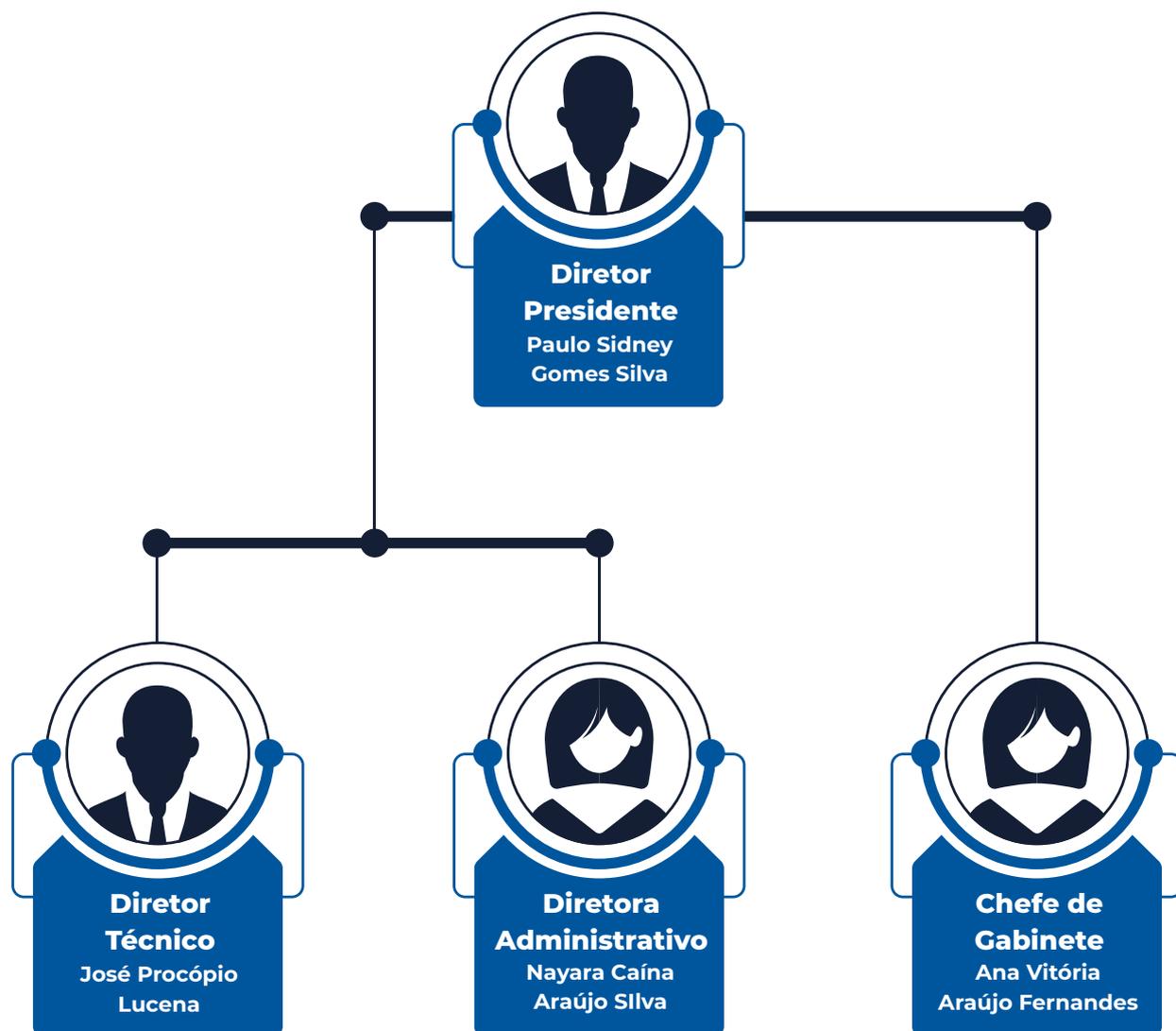
**ACESSE AQUI  
NOSSA  
LOCALIZAÇÃO**



**ACESSE AQUI  
NOSSO SITE**



# ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL :::::



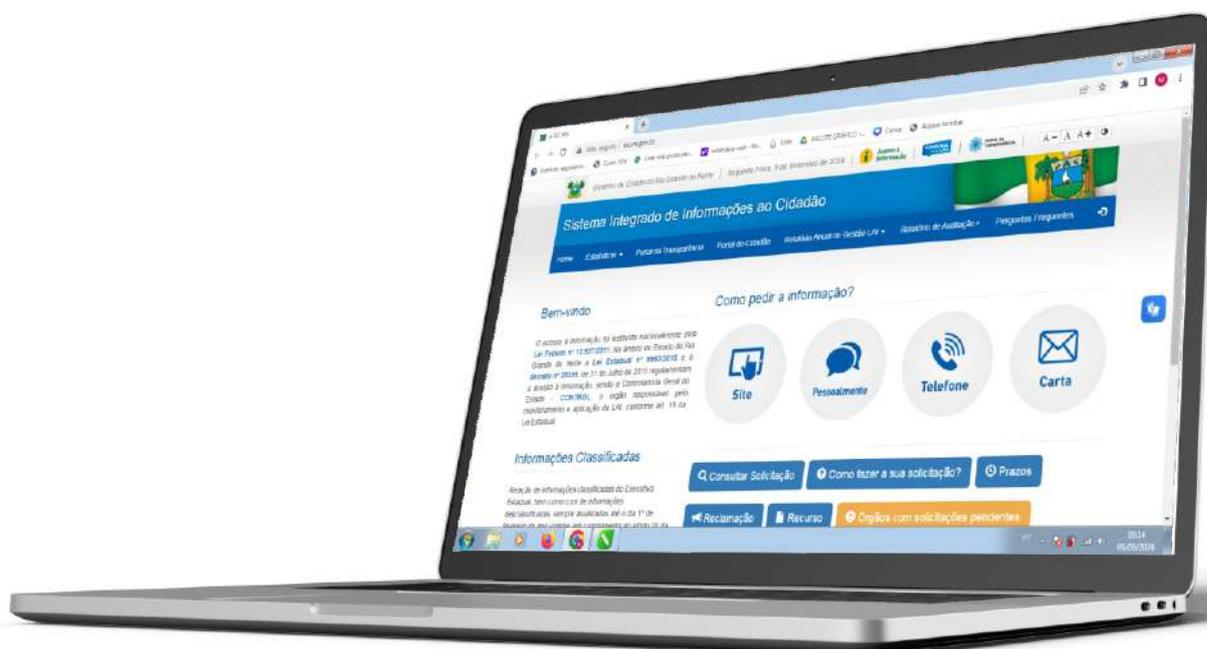
DECRETO Nº 25.483, DE 03 DE SETEMBRO DE 2015.



# E-SIC: SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é um canal criado para atender e orientar o público quanto ao acesso à informação pública, não excluindo a obrigatoriedade dos órgãos públicos realizarem a publicidade oficial dos atos de sua competência, de forma rotineira e independentemente de qualquer requerimento, para que surtam seus efeitos jurídicos e legais, em atendimento à legislação específica.

Qualquer interessado pode fazer um pedido de informação por meio do SIC. Não é necessário justificar, entretanto, para que a solicitação seja atendida com rapidez e eficiência é importante apresentar de forma clara e específica, a informação desejada.



# E-SIC: SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

## SERVIÇOS

**ACESSO À INFORMAÇÃO:** Solicitação de acesso à informação pública aos órgãos e entidades do Executivo Estadual.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**BASE LEGAL:** Lei Federal n.º 12.527/2011; Lei Estadual n.º 9.963/2015; e Decreto Estadual n.º 25.399/015.

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**Sistema Eletrônico de Informação – e-SIC (24h)**  
<http://www.sic.rn.gov.br>

Imediato ou em até 15 minutos (para atendimento presencial).

**PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:** Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

**COMPROMISSO:** Obtenção de orientação e explicação sobre o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso à Informação. O pedido deverá conter: Nome / Número de Documento válido (CPF) Pessoa Jurídica: CNPJ Descrição do pedido Órgão / e-mail / Outras informações complementares.

**OBS.:** Não serão atendidos pedidos: Genérico, desproporcional ou desarrazoado ou que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações e pedidos que não sejam da competência do órgão ou entidade.

## ETAPAS

Efetuar o cadastro no e-SIC.

- 1)** informe seus dados corretamente (nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, etc.);
- 2)** ao escrever seu pedido, dê o máximo de detalhes possíveis sobre a informação desejada, depois, escolher o órgão para onde vai direcionar o pedido;
- 3)** processar a informação. A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias;
- 4)** podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.

## ATENDIMENTO

Sistema Eletrônico de Informação - e-SIC Disponível 24h Segunda à sexta-feira das 8h às 14h.

# CHEFIA DE GABINETE :::::

## SERVIÇOS

Receber a comunicação e expedientes interno e externo e dar encaminhamentos aos expedientes e despachos a serem submetidos e emitidos pelo Diretor-Presidente.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**PRESENCIAL:** Atendimento ao Público e interessados pessoalmente, por telefone ou por e-mail para:

- Informações sobre o IGARN;
- Agendamento de reuniões;
- Recebimento de documentos;
- Organização da agenda do Diretor-Presidente;
- Elaboração de despachos, Esclarecimento de dúvidas;
- Comunicação e articulação interna com os setores;
- Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor pertinente.

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**PRAZO:** Imediato para informações gerais.

Interessados em falar com o Diretor Presidente, devem agendar com antecedência.

**COMPROMISSO:** Atender o cidadão com gentileza, transparência e respeito. Buscar as melhores vias para atender com qualidade, rapidez, prestatividade e imparcialidade.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica).

## ETAPAS

Atendimento (presencial, e-mail ou telefone).

## ATENDIMENTO

Sistema Eletrônico de Informação - e-SIC Disponível 24h

**ATENDIMENTO PRESENCIAL:** Segunda-feira à sexta-feira das 8h às 14h.

**E-MAIL:** [gabinete@igarn.rn.gov.br](mailto:gabinete@igarn.rn.gov.br)

**IGARN:** Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária - Natal/RN

# OUVIDORIA INSTITUTO DE ::::: GESTÃO DAS ÁGUAS DO RIO GRANDE DO NORTE PLATAFORMA FALA.BR

A ouvidoria é um canal para o cidadão apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre a sociedade e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

A manifestação é uma forma da sociedade expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Os status que uma manifestação pode assumir, são:

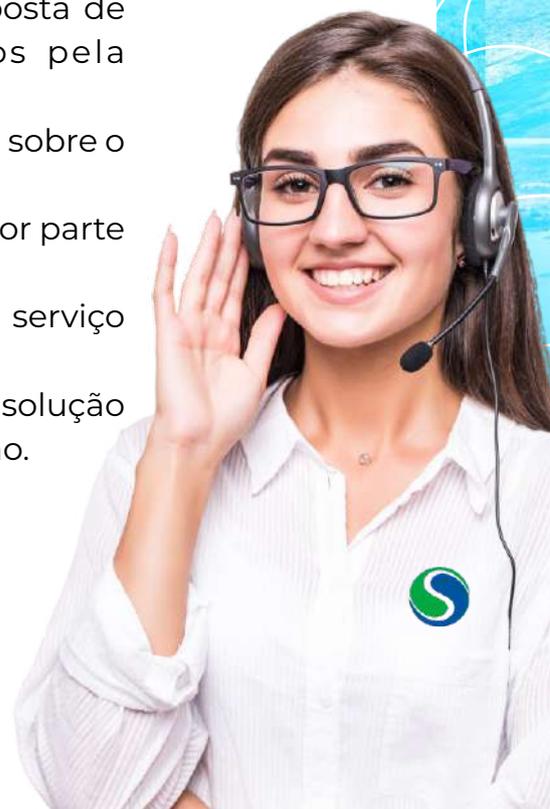
Arquivada; · Cadastrada; · Complementação Solicitada; · Complementada; · Concluída; · Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada; · Encaminhada para outra Ouvidoria; e · Prorrogada. a solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

As manifestações podem ser dos seguintes tipos:

- SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



**ACESSE AQUI  
PLATAFORMA  
FALA.BR**



# OUVIDORIA INSTITUTO DE ::::: GESTÃO DAS ÁGUAS DO RIO GRANDE DO NORTE PLATAFORMA FALA.BR

## SERVIÇOS

Receber e tratar denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e o Instituto de Gestão de Águas do Rio Grande do Norte.

**BASE LEGAL:** (Lei Complementar Estadual n.º 638, de 28 de junho de 2018). Decreto Estadual n.º 28.685 de 31 de dezembro de 2018.

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**Plataforma Fala.BR - (24h)** Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria (cgu.gov.br).

**PRAZO:** 30 dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, art. 16, Lei Federal n.º 13.460, de 26.06.2017.

**COMPROMISSO:** Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.

## ETAPAS

Feito o cadastro no Sistema, a manifestação é recebida pelo órgão/entidade.

Será feita análise preliminar do assunto e, em seguida, encaminhamento ao setor/Órgãos/Entidades competente para a resposta.

## ATENDIMENTO

Plataforma Fala.BR (24h).

**E-mail:** ouvidoria@igarn.rn.gov.br

**Atendimento:** Segunda-feira à sexta-feira das 8h às 14h

**ATENDIMENTO PRESENCIAL:** Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.

# OUTORGA E LICENCIAMENTO :::::

## SERVIÇOS

Emitir outorgas de direito ao uso dos recursos hídricos.

Emitir licenciamento de obras hidráulicas.

Emitir pareceres técnicos correspondente aos pedidos de outorgas e licenciamento de obras hidráulicas.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Acessar o Sistema Integrado de Gestão de Águas (SIGA) através do link abaixo inserindo todas as informações necessárias: <https://siga.igarn.rn.gov.br/>

**PRESENCIAL:** SERVIÇO EXTERNO Ida de técnicos ao campo para cadastro de usuários dos recursos hídricos, dentro do programa IGARN ITINERANTE.

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**PRAZO:** Até 15 dias, salvo se houver pedido de solicitação de providência.

**COMPROMISSO:** Atendimento com agilidade e eficiência, respeitando o tempo necessário para a análise de cada processo. A outorga é publicada no Diário Oficial do estado.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica que faça uso de água ou obras hídricas.

Solicitação do usuário via portal eletrônico com a devida documentação requerida.

Análise técnica do setor e despacho para o gabinete da presidência. Em caso de necessidade de complementação de informações ou documentação, será requerido pedido de providência ao usuário solicitante.

Após análise técnica, será emitido a Dispensa, Licença ou Outorga ao usuário.

## ETAPAS

Disponível - 24h  
<http://www.igarn.rn.gov.br/>  
<https://siga.igarn.rn.gov.br/>

## ATENDIMENTO

Segunda-feira à sexta-feira das 8h às 14h

**IGARN ITINERANTE:** Das 8h às 17h.

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

# FISCALIZAÇÃO :::::

## SERVIÇOS

Realização de fiscalizações periódicas, feitas por discricionariedade do órgão, ou através de denúncias em busca de manter preservada a regularização das atividades referentes aos recursos hídricos, como também a preservação natural de tais recursos.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**PRESENCIAL:** Fiscalização in loco podendo ser complementada por informações técnicas secundárias.

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**PRAZO:** Até 30 dias para emissão de relatório.

**COMPROMISSO:** Garantir o cumprimento da Lei nº 6.908/96.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Visita rotineira de fiscal para averiguar a regularização do uso dos recursos hídricos e obras hídricas ou sob denúncia, quando houver.

Quando da visita do fiscal, é solicitado a outorga de direito de uso do recurso hídrico, ou licença de obra.

Caso não seja apresentada a devida documentação, o usuário é autuado e tem até 15 dias corridos, para regularizar sua situação junto ao IGARN. Se não comparecer nesse prazo, poderá receber advertência; multa simples ou diária, interdição temporária ou definitiva.

## ETAPAS

Disponível - 24h  
<http://www.igarn.rn.gov.br/>

## ATENDIMENTO

Segunda-feira à sexta-feira das 8h às 14h  
**E-mail:** [fiscalizacao@igarn.rn.gov.br](mailto:fiscalizacao@igarn.rn.gov.br)

# MONITORAMENTO DE ::::: CORPOS HÍDRICOS

## SERVIÇOS

- Realizar trabalho de campo para instalação e manutenção de monitoramento volumétrico contínuo (PCDs);
- Realizar trabalho em conjunto com os observadores (Projeto de Monitoramento do Semiárido);
- Realizar medição de Vazão;
- Realizar levantamento topográfico de instalação e medição de réguas milimétricas;
- Realizar medição de nível em poços tubulares;
- Realizar campanhas trimestrais em 63 pontos de coletas para análise da qualidade da água;
- Realizar cálculos periódicos dos Índices de Qualidade da Água;
- Realizar coletas emergenciais.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**PRESENCIAL:** Visita técnica para coleta e monitoramento (Trabalho de Campo).

**IGARN:** Rua Raposo Câmara, 3588, Candelária, Natal/RN – CEP: 59095-150

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**PRAZOS:** Atividades contínuas.

**COMPROMISSOS:** Garantir o Monitoramento qualitativo e quantitativo das águas superficiais e subterrâneas do Estado.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

## ETAPAS

- Calibração, aferição e manutenção dos equipamentos para o monitoramento quantitativo;
- Cadastro de observadores e acompanhamento de informações enviadas por mensagens de celular;
- Medição de vazão em rios e canais;
- Leitura milimétricas em mananciais superficiais;
- Avaliação anual dos níveis dos aquíferos no estado do Rio Grande do Norte;
- Coleta de amostra de águas e medição de 24 parâmetros de qualidade in loco classificados entre físico-químicos e amostras biológicas e microbiológicas;
- Confecção de relatórios anuais com a avaliação dos dados coletados sobre a qualidade dos mananciais estaduais;
- Confecção de notas técnicas.

## ATENDIMENTO

Segunda-feira à sexta-feira das 8h às 14h

**TRABALHO DE CAMPO:** Das 08h às 17h.

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

# OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO ::::: HIDRÁULICAS: SEGURANÇA DE BARRAGENS

## SERVIÇOS

Realizar vistorias e monitoramento das barragens e reservatórios hídricos do Estado, em busca de uma maior segurança para toda população.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Visita técnica a campo, para procedimentos de inspeção e monitoramento.

LINK NO SITE:

<http://www.igarn.rn.gov.br/Conteudo.asp?%20TRAN=CA TALG&TARG=180&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Seguran %E7a+de+%20Barragens>

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**PRAZO:** Até 30 dias para emissão de relatório.

**COMPROMISSO:** Garantir o cumprimento da Lei nº 12.334/2010 e fiscalizar as barragens e reservatórios hídricos do estado.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

## ETAPAS

- Vistoria técnica;
- Relatório técnico e fotográfico;
- Classificação de risco e dano potencial associado à barragem;
- Oficializar o proprietário sobre a classificação de seu barramento.

## ATENDIMENTO

Segunda-feira à sexta-feira das 8h às 14h

**TRABALHO DE CAMPO:** Das 8h às 17h.

**E-mail:** segbarragens@igarn.rn.gov.br

# BACIAS HIDROGRÁFICAS :::::

## SERVIÇOS

- Realização do acompanhamento contínuo das bacias hidrográficas do estado;
- Secretaria Executiva dos Comitês de Bacia Hidrográfica;
- Realização de cursos de capacitação;
- Participação em reuniões e encontros dos Comitês de Bacia Hidrográfica, com foco na gestão e planejamento participativo dos recursos hídricos;
- Monitoramento e fiscalização do uso da água nas bacias hidrográficas, em conformidade com a legislação vigente;
- Elaboração de relatórios técnicos e pareceres sobre a situação das bacias, auxiliando na tomada de decisão para a preservação e uso sustentável dos recursos hídricos.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Visita as bacias hidrográficas

Participar das reuniões de alocações dos comitês.

Participar das atividades e planos de ações das bacias hidrográficas e dos comitês.

## PRAZOS E COMPROMISSOS

**PRAZOS:** Deliberados em reuniões dos comitês.

**COMPROMISSO:** Buscar sempre atender com imparcialidade e transparências todas as demandas.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

## ETAPAS

Reuniões e conclusões dos conflitos.

## ATENDIMENTO

Segunda-feira à sexta-feira das 8h às 14h

**ATENDIMENTO EXTERNO:** De segunda-feira a sexta-feira das 8h às 18h.

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

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO :::::

Solicitação de informações em geral (elogios, reclamações e denúncias) podem ser feitas por intermédio da internet, no site: <http://www.igarn.rn.gov.br>. Menu Fale Conosco.



**ACESSE AQUI  
NOSSO SITE**



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: GESTANTES, LACTANTES, PESSOAS COM CRIANÇAS DE COLO E PESSOA IDOSA (A PARTIR DE 60 ANOS) E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, NOS TERMOS DA LEI N° 10.408, DE 8.11.2000, LEI N° 10.741, DE 01.10.2003 E LEI N° 13.146, DE 2015.

## REDES SOCIAIS :::::



**INSTAGRAM:**  
@IGARNRN



**FACEBOOK:**  
IGARNRN



**YOUTUBE:**  
IGARN RN  
@IGARNRN5618



## LINKS ÚTEIS :::::

### **PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:**

<http://www.transparencia.rn.gov.br/>

### **PORTAL DO CIDADÃO:**

<http://www.cidadao.rn.gov.br/>

### **OUVIDORIA-GERAL:**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RregistrarManifestacao/>



**ACESSE AQUI  
PORTAL DA  
TRANSPARÊNCIA**



**ACESSE AQUI  
PORTAL DO  
CIDADÃO**



**ACESSE AQUI  
OUVIDORIA-GERAL**

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: GESTANTES, LACTANTES, PESSOAS COM CRIANÇAS DE COLO E PESSOA IDOSA (A PARTIR DE 60 ANOS) E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, NOS TERMOS DA LEI N° 10.408, DE 8.11.2000, LEI N° 10.741, DE 01.10.2003 E LEI N° 13.146, DE 2015.



# IGARN

INSTITUTO DE GESTÃO DAS ÁGUAS DO RN



**RIO GRANDE  
DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO