



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

O Instituto de Gestão das Águas do Estado do Rio Grande do Norte é o órgão estadual responsável pela gestão técnica e operacional dos recursos hídricos em todo o território norte-rio-grandense.

O IGARN é uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos (Semarh), dotada de personalidade jurídica de direito público interno, com autonomia administrativa e financeira e patrimônio próprio, sendo regido pela Lei Complementar 483, de 03 de janeiro de 2013.

Através desta carta de serviço ao cidadão, o IGARN apresenta as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados.

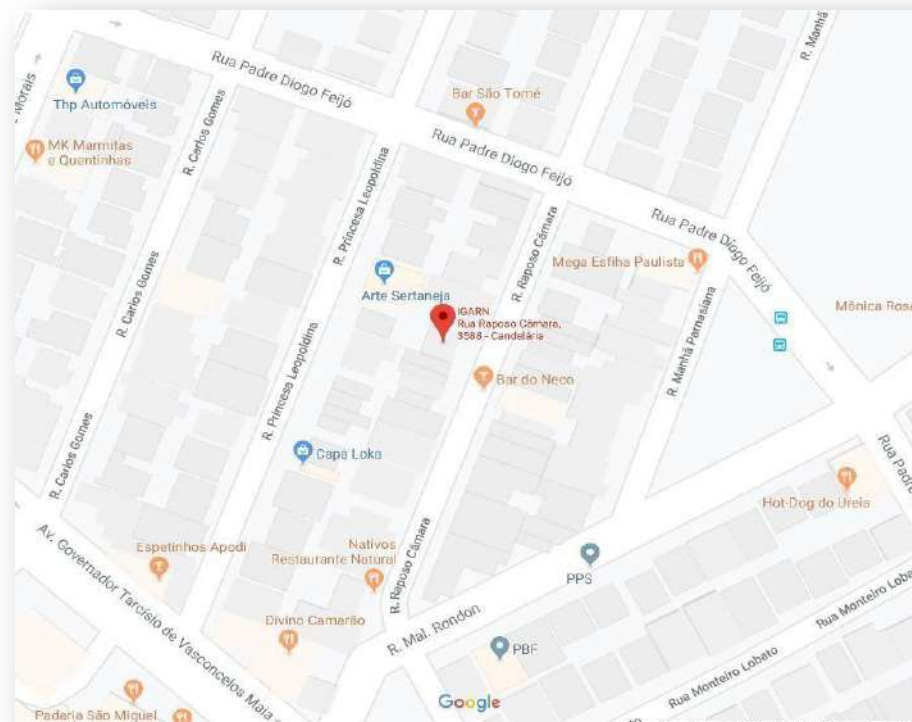
Informações Gerais

DIRETOR-PRESIDENTE

Francisco Auricélio de Oliveira
Costa

SECRETÁRIA DA PRESIDÊNCIA

Ana Vitória Araújo Fernandes



Endereço: Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária,
Natal/RN - CEP: 59065-150.

E-mail: igarn@rn.gov.br

Site do IGARN: www.igarn.rn.gov.br

Telefone: 84 98137-2094

Horário de Atendimento: 08h às 14h

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 IGARN

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Ouvidoria	<p>E-mail ou presencial</p> <p>ouvidoria.igarn@rn.gov.br</p> <p>Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária, Natal/RN - CEP: 59065- 150</p> <p>Através do Sistema e-Ouv</p> <p>https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</p>	<p>Segunda-feira a sexta-feira</p> <p>8h às 14h</p> <p>24h no sistema e-Ouv</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>COMPROMISSO:</p> <p>Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação.</p> <p>OBS: Não serão atendidos pedidos:</p> <p>genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, que exijam trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados ou informações, de produção ou tratamento, além de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.</p>	<p>Receber e analisar as manifestações dos usuários.</p> <p>Encaminhar aos setores</p> <p>Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.</p>

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.

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO S - Serviço de Informação - SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p> <p>Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Executivo Estadual, receba a resposta da solicitação por e-mail, além de possibilitar a apresentação de reclamações e Recursos.</p>	<p>Sistema e - SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL: Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária, Natal/RN - CEP: 59065-150</p>	<p>Disponível 24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>PRESENCIAL: IGARN Segunda a Sexta- feira das 08:00 às 14:00h</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: 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. O pedido deverá conter: Nome; número de Documento válido (CPF se for Pessoa física ou CNPJ, se pessoa jurídica); Descrição do pedido; Órgão; e-mail; informações complementares.</p> <p>OBS: Não serão atendidos pedidos: genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, que exijam trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados ou informações, de produção ou tratamento, além de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.</p>	<p>Efetuar o cadastro no e - SIC. Formalizar o pedido de informação. Processar a informação. A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, mediante justificativa</p>

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.

e – SIC Sistema Integrado de Informação ao Cidadão Recurso e Reclamação

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
RECURSO 1ª INSTÂNCIA (LEI 12.527, e 18 de novembro de 2011).	<p style="text-align: center;">Sistema e-SIC RN</p> <p style="text-align: center;">http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>Recurso de 1º instância: O recurso é encaminhado a Autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o eu pedido.</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 e- SIC RN</p>	<p>10 dias para recorrer (a contar da data da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>Obs.: Se o prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, este será prorrogado para o próximo dia útil.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <p>Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.</p> <p>Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possui acesso à internet.</p>	<p>Estar dentro do prazo para recorrer. Conceder a informação solicitada na inicial. Negativa de pedido sem motivação e fundamentação legal.</p>	<p>Formalizar o pedido de Recurso pelo o Sistema.</p> <p>Resposta enviada pelo órgão para concessão na Lei.</p>

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.

<p>RECURSO 2ª INSTÂNCIA (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011.)</p>	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>	<p>Disponível 24h no sistema e-SIC RN.</p>	<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>COMPROMISSO: Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. Eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet. 10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade), ou após transcorrer 30 dias do pedido em resposta.</p> <p>COMPROMISSO: Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto e, eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</p>	<p>Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância.</p> <p>Informação que já ultrapassou 30 (trinta) dias sem ter recebido resposta.</p> <p>Pedidos novos deverão se ater ao pedido inicial.</p>	<p>Encaminhado a Controladoria Geral do Estado</p> <p>Resposta enviada ao solicitante pela Controladoria para:</p> <p>Concessão, complemento ou negativa da resposta fundamentada. Na Lei.</p> <p>Autoridade máxima do órgão ou entidade a quem foi dirigido o seu pedido, para conceder complementação ou manter a informação disponibilizada com fundamento na Lei.</p>
---	---	--	--	--	---

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.



Coordenadoria Técnica e de Planejamento

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Compete realizar o planejamento das atividades do órgão no acompanhamento técnico das ações, como também para efeito da programação financeira do IGARN.</p>	<p>Atendimento interno sob demanda</p>	<p>Segunda-feira a Sexta – feira 08:00 às 14:00h</p>	<p>Prazo: Sob demanda.</p> <p>COMPROMISSO: Atender com respeito, urbanidade, imparcialidade e transparência.</p>	<p>Conhecimento técnico e em gestão pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Receber Processo (Virtual ou Físico) - Envio de processos recebidos para análise de pessoal, auditoria e convênio. - Dar Saída a processos. - Planejamento e acompanhamento das ações.

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.

Coordenadoria de Gestão Operacional

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Outorgas e Licenças de Obras Hídricas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação de dispensa de outorga do direito de uso dos recursos hídricos e de licença de obras; - solicitação de outorga, renovação de outorga do direito de uso; - solicitação de licença ou renovação de licença de obra hidráulica; - solicitação de regularização de obra hidráulica; - comunicação de desistência de outorga do direito de uso dos rhs e de licença; - solicitação de alteração de outorga do direito de uso dos rhs e de licença. - solicitação de consultas públicas. 	<p>Imprimir os documentos de requisito de outorga, via internet no endereço: http://www.igarn.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL:</p> <p>Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária, Natal/RN - CEP: 59065-150</p> <p>PRESENCIAL:</p> <p>SERVIÇO EXTERNO</p> <p>Ida de técnicos à campo para cadastro de usuários dos recursos Hídricos, dentro do programa IGARN ITINERANTE.</p>	<p>Disponível -24h http://www.igarn.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL: IGARN Segunda-feira a Sexta- feira das 08:00 às 14:00h</p> <p>IGARN ITINERANTE 08:00 às 17:00</p>	<p>Prazo Até três meses. Caso ocorra a necessidade de pedido de outros documentos junto ao usuário.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <p>Atendimento com agilidade e eficiência, respeitando o tempo necessário para a análise de cada processo.</p> <p>A outorga é publicada no diário Oficial do estado.</p>	<p>Qualquer pessoa física ou jurídica que faça uso de água ou obras hídricas.</p>	<p>O usuário deve imprimir os documentos de requisito de outorga, via internet no endereço: http://www.igarn.rn.gov.br/</p> <p>O usuário deve escanear os documentos exigidos e enviá-los por e-mail, ou entregá-los no protocolo, na sede do IGARN. igarn@rn.gov.br</p> <p>Pode ser pedido ao usuário informações complementares, durante o processo de análise técnica do pedido de regularização do direito de uso dos recursos hídricos e de licença de obras hídricas.</p> <p>Acompanhe o seu processo de outorgas e licenças: http://igarn.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=149820&ACT=&P AGE=0&PARM=&LBL=ACERVO+DE+M AT%C9RIAS</p>

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.

<p>Fiscalização</p> <p>Gerenciar de forma integrada, descentralizada e participativa, o uso múltiplo, controle, conservação, proteção e preservação dos recursos hídricos.</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Ida do fiscal a campo, para procedimento de fiscalização.</p>	<p>PRESENCIAL: IGARN</p> <p>Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00 às 14:00h</p> <p>Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária, Natal/RN - CEP: 59065-150</p> <p>Campo 08:00 às 17:00h</p>	<p>Prazo Sob demanda e fiscalização rotineira.</p> <p>COMPROMISSO: Garantir o cumprimento da Lei nº 6.908/96.</p>	<p>Qualquer pessoa física ou jurídica.</p>	<p>Visita rotineira de fiscal para averiguar a regularização do uso dos recursos hídricos e obras hídricas ou sob denuncia, 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.</p>
<p>Segurança de Barragens</p> <p>Fiscalização da segurança de barragens do estado.</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Visita do técnico a campo, para procedimentos de inspeção e fiscalização de barragens.</p>	<p>Via e-mail Igarn.segbarragens@gmail.com</p> <p>PRESENCIAL: IGARN</p> <p>Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00 às 14:00h</p> <p>Campo 08:00 às 17:00h</p>	<p>Prazo Sob demanda</p> <p>COMPROMISSO: Garantir o cumprimento da Lei nº 12.334/2010 e fiscalizar as barragens do estado.</p>	<p>Qualquer pessoa física ou jurídica, proprietário de barragens.</p>	<p>Vistoria técnica</p> <p>Relatório técnico e fotográfico</p> <p>Classificação de risco e dano potencial associado à barragem</p> <p>Oficializar o proprietário sobre a classificação de seu barramento.</p>

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.

<p>Monitoramento das Águas</p> <p>Monitoramento Quantitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho de campo, para instalação e manutenção de Equipamento de monitoramento contínuo, (PCDs). - Controle dos observadores, (Projeto de monitoramento do semiárido). - Medição de vazão de rios. - Medição de Nível de poços. - Levantamentos topográficos de instalação e medição de réguas liminimétricas. <p>Monitoramento Quantitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coleta de amostras de água e medição de parâmetros de qualidade in loco e análises laboratoriais. 	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Visita técnica para coleta (trabalho de campo).</p> <p>IGARN</p> <p>Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária, Natal/RN - CEP: 59065-150</p>	<p>PRESENCIAL: IGARN</p> <p>Segunda-feira a Sexta- feira das 08:00 às 14:00h</p> <p>Trabalho de Campo</p> <p>08:00 às 17:00h</p>	<p>Prazo</p> <p>Atividades contínuas.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <p>Garantir o monitoramento quali-quantitativo das águas superficiais e subterrâneas do estado.</p>	<p>Técnico treinado na atividade.</p>	<p>Calibração e aferição de equipamentos, para ambos os monitoramentos.</p> <p>Manutenção de equipamentos.</p> <p>Medição de vazão em rios perenes e trechos perenizados (rios , canais, etc.)</p> <p>Cadastro de observadores e acompanhamento de informações enviadas por mensagem de celular.</p> <p>Leituras liminimétricas em mananciais superficiais</p> <p>Coleta de amostras de água e medição de parâmetro de qualidade in loco.</p> <p>Acondicionamento, preservação e transporte das amostras para o laboratório da Emparn (Empresa de Pesquisa Agropecuária do RN).</p> <p>Nos reservatórios as coletas são realizadas como o uso de barco à motor.</p>
---	---	--	---	---------------------------------------	---

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.

Unidade Instrumental – UI

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>Compete realizar o planejamento das necessidades financeiras do órgão, para efeito de elaboração da proposta orçamentaria do IGARN, além da gestão de pessoal do órgão.</p>	<p>Atendimento interno sob demanda</p>	<p>Segunda-feira a Sexta – feira 08:00 às 14:00h</p>	<p>Prazo: Sob demanda. COMPROMISSO: Atender com respeito, urbanidade, imparcialidade e transparência.</p>	<p>Conhecimento em gestão pública.</p>	<p>- Receber Processo (Virtual ou Físico) -Envio de processos recebidos para análise de pessoal, auditoria e convênio. -Dar Saída a processos.</p>

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.

Assessoria Jurídica – ASSEJUR

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Prestar assessoria e orientação jurídica aos diretores e coordenadores, propondo instrumentos legais para a regulamentação da gestão dos recursos hídricos, além de opinar sobre aspectos jurídicos de contratos, convênios e aditivos.	Atendimento interno sob demanda.	Segunda-feira a Sexta-feira 08:00 às 14:00h	Prazo: Sob demanda. COMPROMISSO: Atender com respeito, urbanidade, imparcialidade e transparência.	Formação jurídica e conhecimento em gestão pública.	<ul style="list-style-type: none"> - Receber Processo (Virtual ou Físico) - Analisar e emitir pareceres. - Dar Saída a processos.

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 da Presidência

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS Encaminhamento de expedientes a serem submetidos ao Diretor-Presidente.	PRESENCIAL Atendimento ao Público presencialmente, por telefone ou por e-mail para: Informações sobre o IGARN; Agendamento de reuniões; Recebimento de documentos; Esclarecimento de dúvidas; Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor pertinente. IGARN – R. Raposo Câmara, nº 3588 – Candelária - Natal/RN E-mail :: igarn@rn.gov.br	PRESENCIAL: IGARN Segunda-feira a sexta-feira 08:00 às 14:00h	Imediato para informações gerais. Reuniões com o Diretor-Presidente ocorrem em horário previamente agendado. COMPROMISSO: Atender o cidadão com gentileza, transparência e respeito. Buscar as melhores vias para atender com qualidade, rapidez, prestatividade e imparcialidade.	Qualquer pessoa (Física ou Jurídica)	Atendimento (presencial, e-mail ou telefone) feito pela recepção na sala da secretária.

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.

Protocolo

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Protocolo Recebimento, Cadastro e Protocolo de Expedientes.	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Instituto de Gestão das Águas do Estado do Rio Grande do Norte – IGARN – Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária, Natal/RN - CEP: 59065-150</p> <p>Consulte seu processo:</p> <p>http://www.igarn.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=149820&ACT=&PAGE=0&PARM=&LB=L=ACERVO+DE+MAT%C9RIAS</p>	<p>IGARN</p> <p>Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00 às 14:00h</p>	<p>Imediato para informações gerais</p> <p>Reuniões com o Diretor-Presidente ocorrem em horário previamente agendado.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <p>Atender o cidadão com gentileza, transparência e respeito.</p> <p>Buscar as melhores vias para atender com qualidade, rapidez, prestatividade e imparcialidade.</p>	<p>Qualquer pessoa (Física ou Jurídica)</p>	<p>Atendimento (presencial, e-mail ou telefone) feito pela recepção do IGARN.</p>

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.

Programa Água Nossa

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>O Programa Água Nossa, consiste na Educação Ambiental em Recursos Hídricos.</p> <p>Seus objetivos, além de conscientizar o cidadão sobre o uso racional da água, é levar informações à escolas pública e privada; empresas, membros de comitês de bacias hidrográficas e aos usuários em geral.</p>	<p>Presencial</p> <p>Apresentação de palestras e vídeos institucionais ou educativos, distribuição de cartilhas e cartazes e outros materiais didáticos.</p> <p>O programa atende todo o estado.</p>	<p>IGARN</p> <p>Segunda-feira a Sexta-feira, das 08h às 14h</p> <p>OBS: Pode atender escolas no turno noturno (excepcionalmente)</p>	<p>PRAZO:</p> <p>SOB DEMANDA</p> <p>COMPROMISSO:</p> <p>Promover a educação ambiental nas escolas e outros públicos, conscientizando o cidadão para o uso racional da água.</p> <p>Buscar formar multiplicadores .</p>	<p>Solicitação por e-mail ou telefone.</p> <p>Público alvo:</p> <p>- escolas, a partir do ensino fundamental, com alunos acima de seis anos de idade até universidades.</p> <p>-Demais públicos.</p> <p>Infraestrutura física que comporte o público presente.</p> <p>Serviços de Som e projeção de vídeos.</p>	<p>Formalização do pedido.</p> <p>Atendimento por ordem de demandas.</p>

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.

Programa Água Azul

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>O Programa Água Azul é uma parceria entre o IGARN, IDEMA, IFRN, UERN, UFRN e EMPARN, realiza o monitoramento sistemático da qualidade das águas dos principais corpos d'água interiores norte-riograndenses, bem como das águas subterrâneas, verifica as condições de balneabilidade de diversas praias do Estado, e promove uma investigação passivo ambiental.</p>	<p>PRESENCIAL:</p> <p>Visita técnica para coleta (trabalho de campo).</p> <p>IGARN</p> <p>Rua Raposo Câmara, 3588 - Candelária, Natal/RN - CEP: 59065-150</p>	<p>Segunda à Sexta- feira das 08:00 às 14:00h</p> <p>Trabalho de Campo</p> <p>08:00 às 17:00h</p>	<p>PRAZO: SOB</p> <p>DEMANDA</p> <p>COMPROMISSO:</p> <p>Garantir o monitoramento qualitativo das águas superficiais e subterrâneas do estado.</p>	<p>Técnico treinado na atividade.</p>	<p>Coleta de amostras de água e medição de parâmetros de qualidade in loco e análises laboratoriais.</p>

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.

IGARN Itinerante

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Regularização de usuários de águas por meio de pedidos de outorgas e dispensas de outorgas.	Presencial (ida de técnicos ao município)	08h às 17h.	<p>Prazo Até três meses (caso ocorra a necessidade de pedido de outros documentos junto ao usuário).</p> <p>COMPROMISSO: Atendimento com agilidade e eficiência, respeitando o tempo necessário para a análise de cada processo.</p>	No ato do cadastramento o usuário deve ter em mãos cópias dos seus documentos pessoais (RG e CPF), conta de luz, Cadastro Ambiental Rural (se tiver), documentos da terra (escritura, cadastro no Incra, ITR) e documentação do poço, caso exista.	<p>Formalização do pedido.</p> <p>Atendimento por ordem de demandas.</p>

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.

Canais de Comunicação

Solicitações de informações em geral (elogios, reclamações e denúncias) podem ser feitas por intermédio do site <http://www.igarn.rn.gov.br>, no menu “Fale Conosco”; por meio da ouvidoria, através do e-mail ouvidoria.igarn@rn.gov.br; pela plataforma Fala.BR ou através do número 8498137-2094.

Nos acompanhe nas redes sociais:



@igarnrn



igarnrn



@IGARN_RN

Links Úteis:

Portal da Transparência: <http://transparencia.rn.gov.br/>

Portal do Cidadão: <http://www.cidadao.rn.gov.br/>

Ouvidoria-Geral: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao/>