

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**RIO GRANDE
DO NORTE**

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES,
DA JUVENTUDE, DA IGUALDADE RACIAL
E DOS DIREITOS HUMANOS – SEMJIDH

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

São objetivos desta Carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pelo SEMJIDH;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência às ações e procedimentos;
- Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário.

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto N° 6.932, de 11 de agosto de 2009. A partir da Instrução Normativa N° 1, de 6 de janeiro de 2010 dispõe-se acerca da elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisas de satisfação do usuário.

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos - SEMJIDH, criada pelo Governo do Estado através da **Lei Complementar nº 649, de 10 de maio de 2019**, atua, desde o dia 1º de junho, na formulação e implementação de políticas públicas destinadas aos segmentos vulnerabilizados da população, assim como para mulheres, pessoas com orientações sexuais e identidades de gênero diversas, negros, indígenas, crianças e adolescentes, juventude e pessoas com deficiência. Complementa o leque de direitos garantidores de cidadania, a coordenação da política estadual de direitos humanos, de proteção e defesa do consumidor, além da política sobre drogas.

ONDE NOS ENCONTRAR



Av. Miguel Castro, 3130, Lagoa Nova - Natal/RN
CEP: 59075-740

INFORMAÇÕES GERAIS

SITE

www.semjidh.rn.gov.br

E-MAIL

contato.semjidh@gmail.com

TELEFONES

(84) 9 8106-7492 (84) 9 8147-3498

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

8h às 14h

SECRETÁRIA

Eveline Guerra

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>

e-SIC (ACESSO A INFORMAÇÃO)

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

COMPETÊNCIAS

À Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos (SEMJIDH) compete:

I – formular políticas e diretrizes voltadas à promoção dos direitos humanos, da cidadania, da criança, do adolescente e das minorias e à defesa dos direitos das pessoas com deficiência e à promoção da sua integração à vida comunitária;

II – coordenar a Política Estadual de Direitos Humanos, em conformidade com as diretrizes do Programa Estadual de Direitos Humanos;

III – articular iniciativas de apoio a projetos voltados à proteção e à promoção dos direitos humanos em âmbito nacional;

IV – exercer a função de Ouvidoria-Geral dos Direitos Humanos;

V – atuar em favor da ressocialização e da proteção dos dependentes químicos, sem prejuízo das atribuições dos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Políticas Públicas sobre Drogas (SISED);

VI – formular, coordenar, definir diretrizes de articulação de políticas para as Mulheres, incluindo:

a) elaboração e implementação de campanhas educativas e antidiscriminatórias de caráter estadual;

b) planejamento de gênero que contribua na ação do Governo do Estado e das demais esferas de governo para a promoção da igualdade entre mulheres e homens;

c) promoção, articulação e execução de programas de cooperação com organismos nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação das políticas públicas; e

d) acompanhamento da implementação de legislação de ação afirmativa e definição de ações públicas que visem ao cumprimento de acordos, convenções e planos de ação firmados pelo Estado, nos aspectos relativos à igualdade entre mulheres e homens e de combate à discriminação;

VII – formular, coordenar e definir diretrizes de articulação de políticas para a promoção da igualdade racial;

COMPETÊNCIAS

VIII – formular, coordenar e avaliar políticas públicas afirmativas de promoção da igualdade e da proteção dos direitos de indivíduos e grupos raciais e étnicos, com ênfase na população negra, afetados por discriminação racial e demais formas de intolerância;

IX – articular, promover e acompanhar a execução dos programas de cooperação com organismos estaduais, nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação da promoção da igualdade racial;

X – formular, coordenar e acompanhar as políticas transversais de governo para a promoção da igualdade racial;

XII – acompanhar a implementação de legislação de ação afirmativa e definir ações públicas que visem ao cumprimento de acordos, convenções e outros instrumentos congêneres firmados pelo Estado, nos aspectos relativos à promoção da igualdade e de combate à discriminação racial ou étnica;

XIII – relacionar-se e articular-se com as entidades da sociedade civil na criação e implementação de instrumentos de consulta e de participação popular de interesse do Poder Executivo;

XIV – formular, supervisionar, coordenar, integrar e articular políticas públicas para a juventude;

XV – articular, promover e executar programas de cooperação com organismos estaduais, nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação de políticas de juventude; e

XVI – planejar, coordenar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo.” (NR)

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

e-SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
ACESSO À INFORMAÇÃO Serviço de Informação e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/	Disponível 24h no Sistema e-SIC RN	Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa Compromisso: Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação	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: Não serão atendidos pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados; que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações; serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.	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 ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

e-OUV - Sistema de Ouvidoria: Espaço de diálogo entre o cidadão e a SEMJIDH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO	ETAPAS
OUVIDORIA Responsável por receber e dar o devido tratamento às denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões. Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.	Sistema e-OUV RN: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao Presencial - Telefone: Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos - SEMJIDH - Av. Miguel Castro, 3130, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59075-740 (84) 98147-3498. Obs.: manifestações feitas por qualquer outro meio serão cadastradas no Sistema e-OUV.	Disponível 24h no Sistema e-OUV RN	Em até 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)	Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.	· Receber e analisar manifestações dos usuários; -