CARTA DE **SERVIÇOS**

SECRETARIA DO ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECUSOS HIDRICOS – SEMARH

AVALIE NOSSA CARTA:

https://forms.gle/f9UZG6xDiU1KQxwc7

RIO GRANDE DO NORTE
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE ESTADO
DO MEIO AMBIENTE E DOS
RECURSOS HÍDRICOS – SEMARH

Equipe responsável pela atualização:

CARLOS NOBRE DE OLIVEIRA
Coordenador da Assessoria Técnica da SEMARH

ANDRÉ LUIZ BEZERRA DA SILVA
Subcoordenador de Saneamento Básico da SEMARH

Última atualização: 04/11/2024

GOVERNADORA DO ESTADO

Maria de Fátima Bezerra

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

Walter Alves Pereira

SECRETÁRIO DO ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HIDRICOS

Paulo Lopes Varella Neto

SECRETÁRIO ADJUNTO

Francisco Auricélio de Oliveira Costa

RN SEMARH

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado dos Recursos Hídricos (SERHID) foi criada pela Lei Complementar n° 163, de 25 de Fevereiro de 1996, e em 31 de janeiro de 2007 foi transformada em Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos (SEMARH), com a atribuição de planejar, coordenar e executar as ações públicas estaduais que contemplem a oferta e a gestão dos recursos hídricos e do Meio Ambiente no Estado do Rio Grande do Norte. A Semarh conduz a Política Estadual de Recursos Hídricos, compõe o Sistema Integrado de Gestão dos Recursos Hídricos e exerce a gestão do Fundo Estadual de Recursos Hídricos.

RN SEMARH

MISSÃO:
“Formular, promover e supervisionar a implementacão de políticas de Meio Ambiente e de Recursos Hídricos, de forma integrada, descentralizada e participativa, visando o desenvolvimento sustentável e a melhoria da qualidade de vida da população do Rio Grande do Norte.”

OBJETIVO DA CARTA DE SERVIÇO

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. A partir da Instrução Normativa Nº 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.

A carta de serviços é o documento utilizado pela Secretaria do Estado do Meio Ambiente e Recusos Hidricos (SEMARH) para disponibilizar informações quanto aos serviços prestados pelo Órgão, bem como, seu quadro de servidores e os meios de comunicação disponíveis. Também tem o objetivo de conferir transparência às ações e procedimentos, além de estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente na prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado.

RN SEMARH

LINKS ÚTEIS:

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

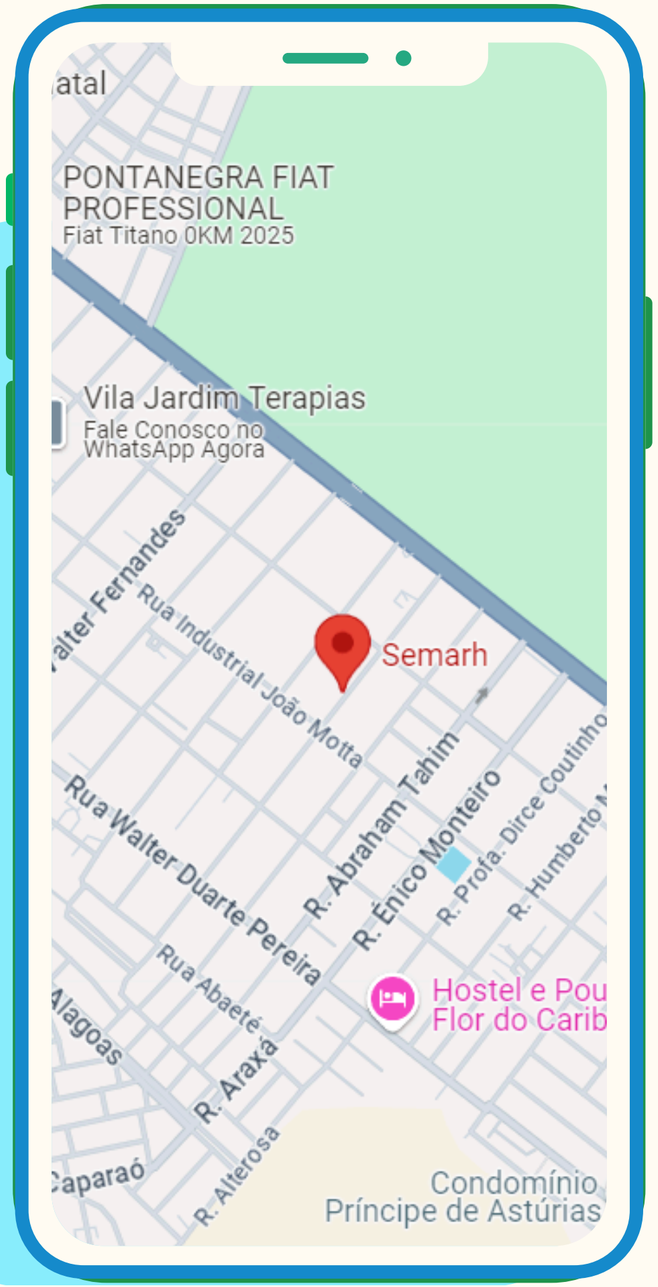
Portal da Transparência: http://www.transparencia.rn.gov.br

Acesso à Informação: www.sic.rn.gov.br

Ouvidoria: https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx

LGPD: https://www.lgpd.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.° 10.408, de 8.11.2000, Lei n.° 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.° 13.146, de 2015



Rua Dona Maria Câmara, 1884 – Capim Macio, Natal/RN – CEP: 59082-430

Segunda à Sexta, das 8h às 14h

http://www.semarh.rn.gov.br

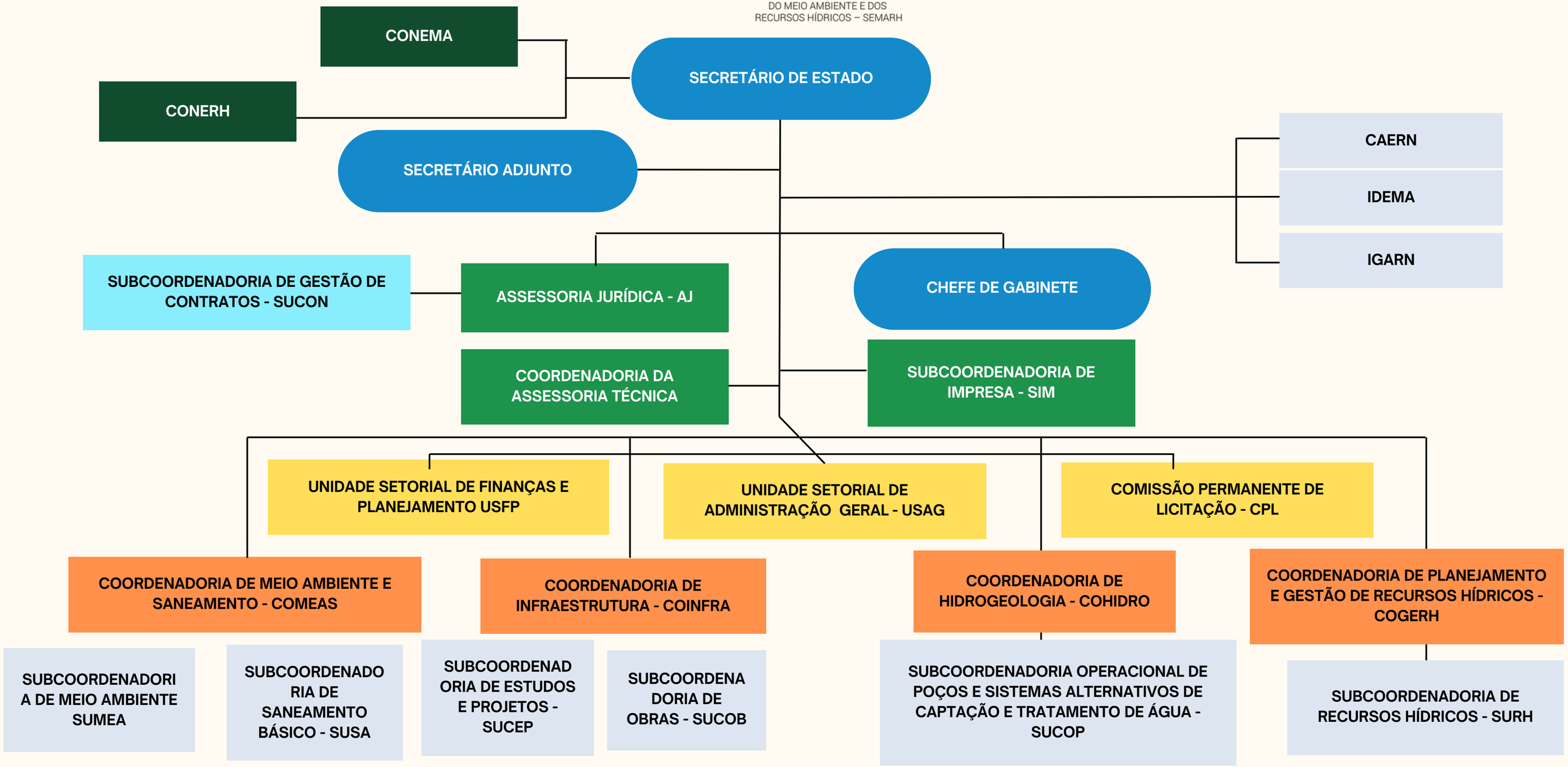
gabinete@semarh.rn.gov.br
semarh.rn.gabinete@gmail.com

Gabinete: (84) 3232-2410
Recepção: (84) 3232-2400

@semarhrn

RIO GRANDE DO NORTE
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS HÍDRICOS – SEMARH

RIO GRANDE DO NORTE
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS HÍDRICOS – SEMARH



e – SIC

Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

Serviços

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES
Serviço de Informação, e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)

Forma de Prestação de Serviço

SISTEMA e-SIC RN: http://www.sic.rn.gov.br/

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

Prazos e compromissos

PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO

Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

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 e telefone.**

Informações complementares: 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.

Etapas:

- 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.

Horário de Atendimento

Disponível 24h no Sistema e-SIC RN.

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

RN SEMARH

Serviços

Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.

Forma de Prestação de Serviço

SISTEMA Fala.Br:
https://sistema.ouvidoria.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao.

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

Prazos e compromissos

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Requisitos para Atendimento

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá apresentar manifestações através do Fala.BR

Etapas:

Acessar a plataforma Fala.BR, registrar a manifestação e aguardar resposta

Horário de Atendimento

Disponível 24h.

PROTOCOLO

RN SEMARH

Serviços

Recebimento, cadastro e protocolo de expedientes.

Forma de Prestação de Serviço

Consulta pelo Sistema SEI:

https://sei.rn.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

Requisitos para Atendimento:

Qualquer pessoa (física ou jurídica).

Etapas:

- Receber processo (virtual ou físico).
- Envio de processos recebidos para análise de pessoal, auditória e convênio.
- Dar Saída a processos.

Prazos e Compromissos:

- Imediato (para informações gerais)
- Atender ao cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.

Horário de Atendimento:

Segunda à sexta-feira das 8h às 14h

GABINETE DA SEMARH

RN SEMARH

Serviços

Encaminhamento de expedientes a serem submetidos ao secretário, secretário adjunto ou chefe de gabinete, entre outras atividades que lhe forem distribuídas pelo regimento interno da SEMARH (Decreto nº 25.366, de 22 de julho de 2015).

Forma de Prestação de Serviço

Presencial:

- Atendimento ao Público e interessados pessoalmente, por telefone ou por e-mail para:
- Informações sobre a SEMARH;
- Agendamento de reuniões;
- Recebimento de documentos;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor pertinente

Telefone: (84) 3232-2410

E-mail: semarh@rn.gov.br e semarh.rn.gabinete@gmail.com

Requisitos para Atendimento:

Qualquer pessoa (física ou jurídica).

Etapas:

- Atendimento (presencial, e-mail ou telefone) realizado pela recepção do gabinete.

Prazos e Compromissos:

- Imediato para informações gerais.
- Interessados em falar com o Secretário, devem agendar com antecedência.
- Atender o cidadão com gentileza, transparência e respeito.
- Buscar as melhores vias para atender com qualidade, rapidez e imparcialidade.

Horário de Atendimento:

Segunda à sexta-feira das 8h às 14h.

COINFRA

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA

RN SEMARH

Serviços

INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS DE INFRAESTRURA HÍDRICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
(por exemplo: barragens, canais, sistemas adutores)

Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação sobre a infraestrutura hídrica do Rio Grande do Norte.

Forma de Prestação de Serviço

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

E-mail: coinfra23@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira das 8h às 14h.

.

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, Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações ou; Serviços de produção ou tratamento e dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.

Etapas:

- Formalizar o pedido de informação via Protocolo de Requerimento ou Presencial.
- Receber e analisar manifestações dos interessados.
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados.
- Promover, quando necessário, a mediação e a conciliação entre o interessado e o órgão.

Prazos e Compromissos:

- Imediato ou em até 05 dias úteis.
- Obtenção de orientação e explicação sobre assuntos referentes às indenizações.

COGERH

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

RN SEMARH

Serviços

INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS HÍDRICA DO ESTADO.
(por exemplo: plano estadual de recursos hídricos, CONERH, monitoramento, CBHs, projetos, operação dos reservatórios, PISF)
Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação sobre a gestão do sistema de recursos hídricos do Rio Grande do Norte.

Forma de Prestação de Serviço

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

E-mail: cogerh.rn@gmail.com / cogerh@semarh.rn.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira das 8h às 14h.

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, Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações ou; Serviços de produção ou tratamento e dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.

Etapas:

- Formalizar o pedido de informação via Protocolo de Requerimento ou Presencial.
- Receber e analisar manifestações dos interessados.
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados.
- Promover, quando necessário, a mediação e a conciliação entre o interessado e o órgão.

Prazos e Compromissos:

- Imediato ou em até 05 dias úteis.
- Obtenção de orientação e explicação sobre assuntos referentes às indenizações.

COHIDRO

COORDENADORIA DE HIDROGEOLOGIA

RN SEMARH

Serviços

INFORMAÇÕES SOBRE AS AÇÕES E GESTÃO DAS ÁGUAS SUBTERRÂNEAS DO ESTADO.
(por exemplo: perfuração e instalação de poços, implantação, manutenção e instalação de dessalinizadores, teste de vazão e limpeza de poços, fichas de poços.)

Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação sobre as ações e gestão das águas subterrâneas no Rio Grande do Norte.

Forma de Prestação de Serviço

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

E-mail: cohidro.semarh@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira das 8h às 14h.

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, Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações ou; Serviços de produção ou tratamento e dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.

Etapas:

- Formalizar o pedido de informação via Protocolo de Requerimento ou Presencial.
- Receber e analisar manifestações dos interessados.
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados.
- Promover, quando necessário, a mediação e a conciliação entre o interessado e o órgão.

Prazos e Compromissos:

- Imediato ou em até 05 dias úteis.
- Obtenção de orientação e explicação sobre assuntos referentes às indenizações.

COMEAS

COORDENADORIA DE MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO

RN SEMARH

Serviços

INFORMAÇÕES SOBRE A POLÍTICA E GESTÃO DO MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO DO ESTADO. (por exemplo: poluição ambiental, resíduos sólidos, monitoramento ambiental, SAAs rurais, CONEMA.)

Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação sobre a gestão do meio ambiente e saneamento rural do Rio Grande do Norte.

Forma de Prestação de Serviço

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

E-mail: comeas.semarh@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira das 8h às 14h.

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, Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações ou; Serviços de produção ou tratamento e dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.

Etapas:

- Formalizar o pedido de informação via Protocolo de Requerimento ou Presencial.
- Receber e analisar manifestações dos interessados.
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados.
- Promover, quando necessário, a mediação e a conciliação entre o interessado e o órgão.

Prazos e Compromissos:

- Imediato ou em até 05 dias úteis.
- Obtenção de orientação e explicação sobre assuntos referentes às indenizações.

PAD

PROGRAMA ÁGUA DOCE

RN SEMARH

Serviços

INFORMAÇÕES SOBRE A IMPLANTAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE SISTEMAS DE DESSALINIZAÇÃO - O Programa Água Doce (PAD) é uma ação do Governo Federal coordenada pelo Ministério do Desenvolvimento Regional.

Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação sobre o programa.

Forma de Prestação de Serviço

Presencial: Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos –SEMARH – Rua Dona Maria Câmara, 1884 - Capim Macio, Natal/RN - CEP: 59082-430- Natal/RN.

Telefone: (84) 3232-2410

E-mail: comeas.semarh@gmail.com

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira das 8h às 14h.

.

Requisitos para Atendimento:

- Comunidade rural/assentamento ter no mínimo 20 famílias (em um raio de 1 km)
- Não haver outra oferta de água potável. (adutora, poço com água de boa qualidade);
- Existir poço com vazão igual ou superior a 1000l/h;
- Disponibilidade de terreno para implantação do sistema (o terreno deverá ser público ou o proprietário deverá realizar a doação)
- A comunidade ser no mínimo distante 2 km do município;
- Haver interesse da comunidade para fazer a gestão do sistema;
- A salinidade da água ser superior a 1000mg/l.

Etapas:

- Formalizar o pedido de informação via Protocolo de Requerimento ou Presencial.
- Receber e analisar manifestações dos interessados.
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados.
- Promover, quando necessário, a mediação e a conciliação entre o interessado e o órgão.

Prazos e Compromissos:

- Imediato ou em até 05 dias úteis.
- Obtenção de orientação e explicação sobre assuntos referentes às indenizações.

RIO GRANDE DO NORTE

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HIDRICOS - SEMARH