



RIO GRANDE DO NORTE

GOVERNO DO ESTADO

Avalie a nossa Carta de Serviço:

<https://forms.gle/VF7RwCKKtu9cK2f7A>



**RIO GRANDE
DO NORTE**
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO





**RIO GRANDE
DO NORTE**
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado do Turismo – SETUR, é um Órgão de natureza substantiva, integrante da Administração Pública Estadual Direta, nos termos da Lei Complementar nº 163, de 05 de fevereiro de 1999 e tem como competências:

- Formular a política de turismo do Estado;
- Realizar estudos e pesquisas para avaliar as potencialidades de desenvolvimento da atividade turística;
- Articular-se com os Municípios e demais Órgãos da Administração Estadual, com o objetivo de desenvolver a infraestrutura de saneamento básico, transportes e energia elétrica, nas áreas de atividade turísticas,
- Articular-se com entidades de formação e treinamento de mão de obra para promover o desenvolvimento de pessoal para o turismo;
- Promover ações voltadas para a ocupação da infraestrutura de turismo do Estado nos períodos de baixa estação.

São objetivos desta carta de serviço:

A Secretaria de Estado do Turismo vem através da sua Carta de Serviços ao Cidadão, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados pela instituição e a forma de acessá-los com comprometimento e transparência.



**RIO GRANDE
DO NORTE**
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR

Como Chegar



Informações Gerais

Endereço: Av. Senador Dinarte Mariz s/nº, Ponta Negra (Centro de Convenções de Natal).

Telefone (Recepção Gabinete): (84) 98113-2313

E-mail: seturrn@yahoo.com.br

Site da Setur: <http://www.setur.rn.gov.br>

Horário de atendimento: 08:00 às 14:00h

Secretária de Estado RN: Solange Araújo Portela

BUGGY TURISMO – Subcoordenadoria de transportes turísticos especiais

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>BUGGY TURISMO</p> <p>Setor de atendimento ao Bogueiro.</p> <p>- Disciplina as permissões administrativas para realização do serviço de buggy-turismo no Estado do Rio Grande do Norte e da outras providências. (Lei nº 8.817 de 29 de março de 2006).</p>	<p>PRESENCIAL, e-mail ou telefone</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ELETRÔNICO (SISBUGGY) – processos gerados por sistema eletrônico para o atendimento dos bogueiros específico para o setor. ▪http://www.buggyturismo.gov.br ▪E-mail buggyturismo@rn.gov.br ▪Atendimento ao público em geral para informações sobre o serviço de buggy turismo. ▪84-98112-7631 	<ul style="list-style-type: none"> ▪Segunda à Sexta das 08:00 às 14:00horas atendimento até as 13:00 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪Imediato para renovação de credencial, renovação do certificado do veículo. ▪Em etapas para descredenciamento de veículo, credenciamento de veículo, transferência de veículo entre permissionários, expedição de credencial, transferência de permissão. ▪Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bogueiro credenciado; ▪ Publico em geral para informações a respeito do Serviço de Buggy Turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento presencial feito através do sistema SISBUGGY.

CADASTUR - Subcoordenadoria de Cadastro, Classificação e Fiscalização.

O QUE É O CADASTUR?	O CADASTRO OBRIGATÓRIO?	TENHO QUE PAGAR PARA ME CADASTRAR?	QUAIS AS VANTAGENS DE SER CADASTRADO?	SÃO CADASTRADAS OUTRAS ATIVIDADES ALÉM DAS OBRIGATÓRIAS?	COMO FAÇO PARA ME CADASTRAR?
<p><i>Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. O cadastro garante diversas vantagens e oportunidades aos seus cadastrados e é também uma importante fonte de consulta para o turista.</i></p> <p><i>O programa é executado pelo Ministério do Turismo, em parceria com os órgãos oficiais de turismo, nos 26 estados e no Distrito Federal.</i></p> <p><i>Aqui no RN, o Cadastur é executado pela Secretaria de Turismo do Estado do RN /Subcoordenadoria de Cadastro, Classificação e Fiscalização.</i></p> <p><i>O CADASTUR visa promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor.</i></p> <p>Segunda à Sexta das 08:00 às 14:00horas Telefone: 84 881 12-8939</p>	<p><i>Sim, conforme a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, o cadastro é obrigatório para:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acampamentos Turísticos; ▪ Agências de Turismo; ▪ Meios de Hospedagem; ▪ Organizadoras de Evento; ▪ Parques Temáticos; ▪ Transportadoras Turísticas; <p>O cadastro também é obrigatório para exercer a profissão de Guia de Turismo, conforme Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993.</p>	<p><i>Não. Tanto o cadastro como a renovação são totalmente gratuitos.</i></p>	<p><i>Acesso a financiamento por meio de bancos oficiais;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoio em eventos, feiras e ações do Ministério do Turismo; ▪ Incentivo à participação em programas e projetos do governo federal; ▪ Participação em programas de qualificação promovidos e apoiados pelo Ministério do Turismo; ▪ Visibilidade nos sites do Cadastur e do Programa Viaje Legal. 	<p><i>Sim, conforme a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, o cadastro é obrigatório para:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acampamentos Turísticos; ▪ Agências de Turismo; ▪ Meios de Hospedagem; ▪ Organizadoras de Evento; ▪ Parques Temáticos; ▪ Transportadoras Turísticas; <p>O cadastro também é obrigatório para exercer a profissão de Guia de Turismo, conforme Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993.</p>	<p><i>O cadastro é gratuito feito totalmente pela internet.</i> http://www.cadastur.turismo.gov.br</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cadastre-se como usuário do sistema para obter uma senha. Você deve clicar em “Novo Usuário”, no topo da tela; 2) Preencha o formulário eletrônico de cadastro; 3) Assine o Termo de Responsabilidade Eletrônico; 4) Envie! Após a análise da solicitação, seu cadastro será homologado e seu CERTIFICADO disponibilizado em até 5 dias úteis, se estiver de acordo com a legislação.

COORDENADORIA DE ARTICULAÇÃO E ORDENAMENTO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Acompanhamento juntos aos municípios que fazem parte do Mapa do Turismo Brasileiro, nos cinco Polo do Estado, como também os demais municípios do Estado.	PRESENCIAL/NÃO PRESENCIAL <ul style="list-style-type: none">▪ SETUR – Secretaria de Estado do Turismo - Av. Senador Dinarte Mariz, s/n, Via Costeira – Ponta Negra - Natal/RN. CEP: 59.090.002▪ Telefone: 84 98113 -1273▪ e-mail: poloturísticosrn@gmail.com▪ ELETRÔNICO – correspondência eletrônica, telefone.▪ MUNICÍPIOS – Em reuniões e visitadas técnicas.	•Segunda à sexta - 08:00 às 14:00.	Imediato ou com um certo prazo, dependendo da demanda solicitada pelo município.	<ul style="list-style-type: none">▪ Público em geral que solicite informações a respeito das ações desenvolvidas no Turismo.	<ul style="list-style-type: none">▪ Atendimento à solicitação▪ Providências a cerca do assunto solicitado.▪ Resposta á demanda solicitada.

Sistema de Ouvidoria – e-OUV - Espaço de diálogo entre cidadão e a SETUR.

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>OUVIDORIA - Responsável por receber e dar o devido tratamento a denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões. Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos.</p>	<p>Através do Sistema e-OUV https://sistema.ouvidoria.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</p> <p>PRESENCIAL – e-MAIL- CARTA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SETUR – Secretaria de Estado do Turismo - Av. Senador Dinarte Mariz, s/n, Via Costeira – Ponta Negra - Natal/RN. CEP: 59.090.002 ▪ Telefone: 84 ▪ e-mail: : ouvidoriasetur@m.gov.br ▪ 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>Disponível - 24h no Sistema e-Ouv</p> <p>Dúvidas ligar: Telefone: (84) 3232-2486</p> <p>Segunda à Sexta das 08:00h às 14:00h</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>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência. ▪ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Receber e analisar manifestações dos usuários. ▪ Encaminhar aos Setores e Promover quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.

Serviços disponíveis: e -SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES - Serviço de Informação e-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 e também possa apresentar reclamações e Recursos.</p>	<p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p>	<p>Disponível - 24h no Sistema e -SIC RN</p>	<p>Imediato ou 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente). 	<ul style="list-style-type: none"> Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. O pedido deverá conter: Nome / Número de Documento válido (CPF) Pessoa Jurídica: CNPJ Descrição do pedido Órgão / e-mail Outras informações complementares. <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Genérico Desproporcional ou desarrazoado Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou; Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

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
	<p>Sistema e-SIC RN 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 seu pedido.</p> <p>Obs.: Para apresentar Recurso, informe o Número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p> <hr/> <p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br</p> <hr/> <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). Obs.: Se o prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, ele será prorrogado para o próximo dia útil.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. <p>Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possui acesso à internet.</p> <hr/> <p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade). COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. Obs.: eventualmente por carta ou telefone para quem não possui acesso à internet. <hr/> <p>10 dias para reclamar (contados da resposta do órgão ou entidade). Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. E, eventualmente por carta ou telefone para quem não possui acesso à internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Estar dentro do prazo para recorrer. O órgão não concedeu a informação solicitada na inicial. O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal. <hr/> <p>Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Pedido de informação que já ultrapassou 30 (trinta) dias sem ter recebido resposta. Insatisfação com a resposta obtida. Não contempla pedidos novos. Deverá se ater ao pedido inicial. 	<ul style="list-style-type: none"> Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema. Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/ complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> O recurso é encaminhado a Controladoria Geral do Estado Reavaliação da resposta enviada ao Solicitante pela Controladoria para: Autorização de concessão, complemento ou Negativa da resposta fundamentada na Lei. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Avaliação pela autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido, para conceder complementação ou manter a informação disponibilizada com fundamento na Lei.