



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO



**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.

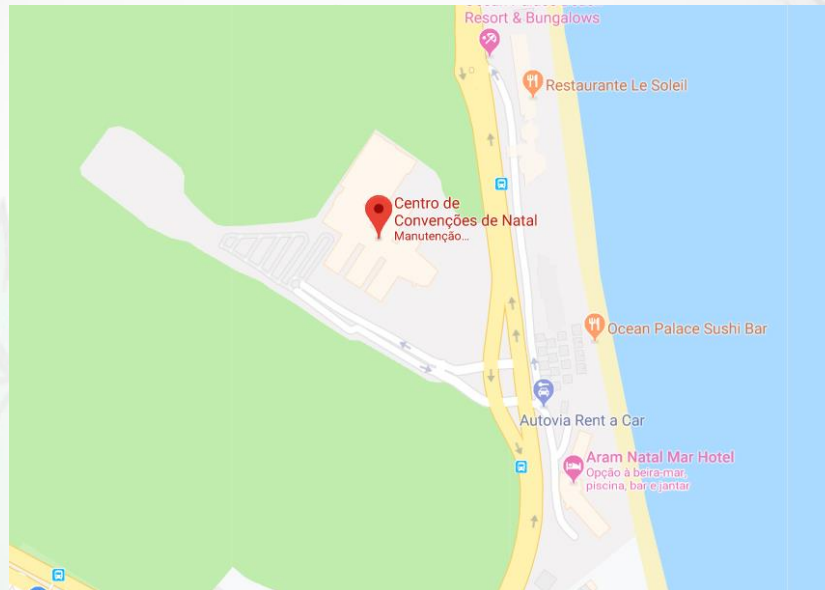
São objetivos desta carta de serviço:

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) 3232-2486

**E-mail:** seturn@yahoo.com.br

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

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

**Secretária de Estado RN:** Ana Maria da Costa

# BUGGY TURISMO – Subcoordenadoria de transportes turísticos especiais

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO E COMPROMISSO	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p><b>BUGGY TURISMO</b></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><b>PRESENCIAL, e-mail ou telefone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ELETRÔNICO (SISBUGGY) – processos gerados por sistema eletrônico para o atendimento dos bogueiros específico para o setor.</li> <li>▪ <a href="http://www.buggyturismo.gov.br">http://www.buggyturismo.gov.br</a></li> <li>▪ E-mail <a href="mailto:buggyturismo@rn.gov.br">buggyturismo@rn.gov.br</a></li> <li>▪ Atendimento ao público em geral para informações sobre o serviço de buggy turismo.</li> <li>▪ 84-3232-2503</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Segunda à Sexta das 08:00 às 14:00horas atendimento até as 13:00 horas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imediato para renovação de credencial, renovação do certificado do veículo.</li> <li>▪ Em etapas para descredenciamento de veículo, credenciamento de veículo, transferência de veículo entre permissionários, expedição de credencial, transferência de permissão.</li> <li>▪ Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bogueiro credenciado;</li> <li>▪ Público em geral para informações a respeito do Serviço de Buggy Turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento presencial feito através do sistema SISBUGGY.</li> </ul>



# 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>Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo.</p> <p>O cadastro garante diversas vantagens e oportunidades aos seus cadastrados e é também uma importante fonte de consulta para o turista.</p> <p>O programa é executado pelo Ministério do Turismo, em parceria com os órgãos oficiais de turismo, nos 26 estados e no Distrito Federal.</p> <p>Aqui no RN, o Cadastur é executado pela Secretaria de Turismo do Estado do RN /Subcoordenadoria de Cadastro, Classificação e Fiscalização.</p> <p>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.</p>	<p>Sim, conforme a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, o cadastro é obrigatório para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acampamentos Turísticos;</li> <li>▪ Agências de Turismo;</li> <li>▪ Meios de Hospedagem;</li> <li>▪ Organizadoras de Evento;</li> <li>▪ Parques Temáticos;</li> <li>▪ Transportadoras Turísticas;</li> </ul> <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>Não. Tanto o cadastro como a renovação são totalmente gratuitos.</p>	<p>Acesso a financiamento por meio de bancos oficiais;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoio em eventos, feiras e ações do Ministério do Turismo;</li> <li>▪ Incentivo à participação em programas e projetos do governo federal;</li> <li>▪ Participação em programas de qualificação promovidos e apoiados pelo Ministério do Turismo;</li> <li>▪ Visibilidade nos sites do Cadastur e do Programa Viaje Legal.</li> </ul>	<p>Sim, conforme a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, o cadastro é obrigatório para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acampamentos Turísticos;</li> <li>▪ Agências de Turismo;</li> <li>▪ Meios de Hospedagem;</li> <li>▪ Organizadoras de Evento;</li> <li>▪ Parques Temáticos;</li> <li>▪ Transportadoras Turísticas;</li> </ul> <p><b>O cadastro também é obrigatório para exercer a profissão de Guia de Turismo, conforme Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993.</b></p>	<p>O cadastro é gratuito feito totalmente pela internet. <a href="http://www.cadastur.turismo.gov.br">http://www.cadastur.turismo.gov.br</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cadastre-se como usuário do sistema para obter uma senha. Você deve clicar em "Novo Usuário", no topo da tela;</li> <li>2) Preencha o formulário eletrônico de cadastro;</li> <li>3) Assine o Termo de Responsabilidade Eletrônico;</li> <li>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.</li> </ol>

# 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  <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></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"> <li>Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação.</li> <li>O pedido deverá conter:</li> <li>Nome / Número de Documento válido (CPF)</li> <li>Pessoa Jurídica: CNPJ</li> <li>Descrição do pedido</li> <li>Órgão / e-mail</li> <li>Outras informações complementares.</li> </ul> <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Genérico</li> <li>Desproporcional ou desarrazoado</li> <li>Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou</li> <li>*consolidação de dados ou informações ou;</li> <li>Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efetuar o cadastro no e-SIC.</li> <li>Formalizar o pedido de informação.</li> <li>Processar a informação.</li> <li>A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias.</li> <li>Podendo ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.</li> </ul>

# 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><b>RECURSO 1ª INSTÂNCIA</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.m.gov.br">http://www.sic.m.gov.br</a></p> <p>Recurso de 1ª 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>	<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"> <li>Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.</li> </ul> <p>Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estar dentro do prazo para recorrer.</li> <li>O órgão não concedeu a informação solicitada na inicial.</li> <li>O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema.</li> <li>Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/ complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei.</li> </ul>
<p><b>RECURSO 2ª INSTÂNCIA</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011.)</p>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.m.gov.br">http://www.sic.m.gov.br</a></p>		<p>10 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.</li> <li>Obs.: eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</li> </ul>	<p>Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O recurso é encaminhado a Controladoria Geral do Estado</li> <li>Reavaliação da resposta enviada ao Solicitante pela Controladoria para:</li> <li>Autorização de concessão, complemento ou Negativa da resposta fundamentada na Lei.</li> </ul>
<p><b>RECLAMAÇÃO</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p>	<p>Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.m.gov.br">http://www.sic.m.gov.br</a></p> <p>Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p>		<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"> <li>Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. E, eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pedido de informação que já ultrapassou 30(trinta) dias sem ter recebido resposta.</li> <li>Insatisfação com a resposta obtida.</li> <li>Não contempla pedidos novos. Deverá se ater ao pedido inicial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>



# 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.	<b>PRESENCIAL/NÃO PRESENCIAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>SETUR</b> – Secretaria de Estado do Turismo - Av. Senador Dinarte Mariz, s/n, Via Costeira – Ponta Negra - Natal/RN. CEP: 59.090.002</li><li>▪ Telefone: 84 3232-2769</li><li>▪ e-mail: poloturísticosrn@gmail.com</li><li>▪ <b>ELETRÔNICO</b> – correspondência eletrônica, telefone.</li><li>▪ <b>MUNICÍPIOS</b> – Em reuniões e visitadas técnicas.</li></ul>	•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"><li>▪ Público em geral que solicite informações a respeito das ações desenvolvidas no Turismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento à solicitação</li><li>▪ Providências a cerca do assunto solicitado.</li><li>▪ Resposta á demanda solicitada.</li></ul>

# 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><b>OUVIDORIA -</b> Responsável por receber e dar o devido tratamento a <b>denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.</b> Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual. E exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Regimento Interno da Controladoria. <b>(LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).</b></p>	<p><b>Através do Sistema e-OUV</b>  <a href="https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidoria.s.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</a>  <b>PRESENCIAL – e-MAIL-CARTA</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Controladoria Geral do Estado-CONTROL</b> - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, - Telefone: (84)3232-2147.</li> <li>▪ e-MAIL: <a href="mailto:ouvidoriarn@rn.gov.br">ouvidoriarn@rn.gov.br</a></li> <li>▪ <b>Obs.:</b> manifestações feitas por e-mail ou carta serão cadastradas no Sistema e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento.</li> </ul> </p>	<p><b>Disponível - 24h no Sistema e-Ouv</b></p> <p><b>Dúvidas ligar:</b>            Telefone: (84) 3232-2010            Segunda à Sexta das 08:00h às 17:00h</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><b>ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</b></p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Receber e analisar manifestações dos usuários.</li> <li>▪ Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviço prestados;</li> <li>▪ Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.</li> </ul>