

Carta de Serviços

Semig

Secretaria de Estado
de Energia, Mineração e Gás
@semig.am



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

GOVERNADOR DO ESTADO

Wilson Miranda Lima

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

Tadeu de Souza Silva

SECRETÁRIO DE ESTADO DE ENERGIA, MINERAÇÃO E GÁS - SEMIG

Ronney César Campos Peixoto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE MINERAÇÃO - SEMI

Oziel Oliveira Mineiro

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE ENERGIA E GÁS - SEEG

Marco Antonio de Oliveira Villela

SECRETÁRIO EXECUTIVO ADJUNTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - SEAF

Paulo Ricardo Rodrigues de Souza

CHEFE DE GABINETE

Diataí Anute de Lima Carioca

ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO

Camila de Sousa Alves

ASSESSORA JURÍDICA

Jéssica Naiany Tavares Barros

CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Francisco Sérgio Costa de Souza

Sumário

- Apresentação | **05**
- Atuação da Secretaria de Estado de Energia Mineração e Gás – SEMIG | **06**
- Missão, Visão e Valores | **07**
- Atribuições da Secretaria Executiva de Mineração – SEMI | **08**
- Atribuições da Secretaria Executiva de Energia e Gás – SEEG | **09**
- Canais de Atendimento ao Usuário de Serviços públicos | **10**
- Serviços de Ouvidoria | **11**
- Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) | **12**
- Fale Conosco | **13**
- Como acompanhar as minhas demandas | **14**
- Compromissos de atendimento | **15**

Apresentação

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a **Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás - SEMIG** apresenta sua Carta de Serviços.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-las e os compromissos de atendimento. A **Carta de Serviços** é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da **SEMIG** no cumprimento de sua missão institucional.

Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

Atuação da SEMIG

Instituída em 27 de abril de 2023 por meio da [lei estadual N.º 6.225](#), pelo governador **Wilson Lima**, a **Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás- SEMIG**, foi criada com o propósito de elaborar, coordenar e implementar políticas públicas para os setores de energia - energias renováveis e geodiversidade.

Seu objetivo é incentivar e atrair investimentos nas áreas de mineração, indústria de óleo e gás e indústria de transformação mineral, em consonância com as políticas estaduais de infraestrutura, desenvolvimento sustentável e planejamento estratégico, assegurando a sustentabilidade da economia industrial do Amazonas.

Missão

Formular, coordenar e implementar políticas públicas destinadas aos setores de energia, mineração e gás, fomentando a atração de investimentos com foco na sustentabilidade, valorização das pessoas e diversificação a economia do Amazonas.

Visão

Ser reconhecido como órgão de autoridade nos segmentos de Energia, mineração e gás, através do incentivo à capacitação da população, criação de ambiente favorável para as empresas e empreendedores, com respeito e foco na sustentabilidade.

Valores

Priorização das pessoas
Sustentabilidade
Inovação
Excelência
Transparência

Atribuições da Secretaria Executiva de Mineração

1. Elaboração de ações e projetos voltados ao setor mineral para o Estado do Amazonas;
2. Participação, articulação, planejamento, coordenação e implementação de políticas públicas voltadas ao setor mineral do Estado do Amazonas;
3. Atendimento às cooperativas que atuam com a atividade mineral;
4. Elaboração de material e campanhas educativas de conscientização ambiental sobre a atividade minerária;
5. Elaboração das leis de política minerária do Estado do Amazonas;
6. Participação na definição dos valores do cadastro e de controle do Estado do Amazonas;
7. Acompanhamento de repasses da Compensação Financeira pela Exploração de Recursos Minerais – CFEM, oriundos da exploração mineral nos municípios do Estado do Amazonas;
8. Elaboração do Plano Estadual de Mineração (PEM-AM);
9. Produção de mapas temáticos e cartográficos que envolvem atividades minerárias;
10. Levantamento e coleta de dados em campo que englobam o setor mineral;
11. Planejamento e realização de eventos do setor mineral;
12. Acompanhamento de PCA e EIA/RIMA que envolvam a atividade mineral;
13. Levantamento de dados da economia mineral, propondo diretrizes e requisitos para o desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre o potencial mineral do Amazonas.

Atribuições da Secretaria Executiva de Energia e Gás

Energia

- 1 Acompanhamento e monitoramento das empresas geradoras e distribuidoras de energia elétrica no Estado do Amazonas em conjunto com a Agência nacional de Energia Elétrica – ANEEL, visando a verificação da qualidade do serviço prestado a sociedade do Amazonas;
- 2 Coordenação do projeto de transição energética do Estado do Amazonas com uso de energias alternativas
 - a) Serviço de implantação de sistema fotovoltaico off-grid em comunidades isoladas no Estado do Amazonas;

Gás

- 1 Serviço de monitoramento de preço dos combustíveis no Estado do Amazonas com disponibilização no website da SEMIG;
- 2 Serviço de coordenação da política de incentivo ao uso do gás natural pelos diversos seguimentos da sociedade, contribuindo com o processo de descarbonização do Amazonas.

Canais de Atendimento ao Usuário

Atendimento Presencial

Na Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás – SEMIG

Av. Joaquim Nabuco, 1193 – Centro

Horário de atendimento: 08:00 às 14:00 horas.

Mediante agendamento pelo telefone (92) 99226-1353

Atendimento Virtual

Por meio do site: semig.am.gov.br

Que disponibiliza dois canais com finalidades diferentes:

- **Fala.BR**
(acesso à informação e manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);
- **Fale Conosco**
(dúvidas).

Serviços de Ouvidoria

A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (**Fala.BR**).

O **Fala.BR** foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

Formas de Atendimento:



PRESENCIAL

Av. Joaquim Nabuco, 1193-Centro

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 14:00h (exceto feriado). Mediante agendamento pelo telefone (92) 99226-1353



ELETRÔNICO

<https://falabr.semig.gov.br/web/AM>

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



WhatsApp

(92) 99226-1353

PRAZO DA RESPOSTA:

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

Serviços de Informações as Cidadão (SIC)

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (Plataforma Fala.BR).

Formas de Atendimento:



PRESENCIAL

Av. Joaquim Nabuco, 1193 – Centro
Mediante agendamento pelo
telefone (92) 99226-1353



ELETRÔNICO

<https://falabr.semig.gov.br/web/AM>

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às
14:00h (Obs.: O Serviço eletrônico
funciona 24hs).

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

Nome, e-mail e descrição da demanda
de forma clara e objetiva.

PRAZO DA RESPOSTA:

De forma imediata ou, caso a informação
não esteja disponível, o prazo será
de 20 (vinte) dias corridos, podendo
ser prorrogado por mais 10 (dez) dias
corridos, mediante justificativa.

Fale Conosco

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades da Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás – SEMIG.

Formas de Atendimento:



PRESENCIAL

Av. Joaquim Nabuco, 1193-Centro

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta-feira, das 08:00
às 14:00h (exceto feriado).

Mediante agendamento pelo telefone
(92) 99226-1353



ELETRÔNICO

<https://falabr.semig.gov.br/web/AM>

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

Nome, e-mail e descrição da demanda
de forma clara e objetiva.



TELEFONE / WhastApp

(92) 99226-1353

PRAZO DA RESPOSTA:

Imediata ou, caso a informação
não esteja disponível, o prazo será
de 30 (trinta) dias corridos.

Como Acompanhar as Minhas Demandas?

Fala.BR

SE VOCÊ FOR CADASTRADO

Acesse o Sistema e informe seu e-mail e senha.



10:03
WhatsApp

Para continuar, escolha uma identificação
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

E-mail ou CPF

Obrigatório.

Senha

Digite sua senha

Obrigatório.

Esqueci minha senha

Não possui usuário? Criar conta

Voltar Entrar

falabr.cgu.gov.br

O Sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Fala.BR

SE VOCÊ NÃO FOR CADASTRADO

Acesse o Sistema e clique em:
“**Consultar Manifestação**”

Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019, que é o que nos atende, tendo em vista a data de criação da SEMIG:

Informe o número de protocolo e o código de acesso.

Fale Conosco

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. **A resposta será enviada para o e-mail informado.**

Nossos Compromissos de Atendimento

Com vista à melhoria da gestão pública e ao atendimento ao usuário dos serviços públicos, a Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás – SEMIG se compromete a:

- **Atender** ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- **Atender** com prioridade as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- **Capacitar** o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- **Receber, examinar e encaminhar** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- **Orientar e capacitar** os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- **Manter** atualizado na internet o Portal de Transparência da Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás – SEMIG, com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- **Fazer** uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.

Semig
Secretaria de Estado
de Energia, Mineração e Gás
@semig.am



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA