

Carta de Serviços

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



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE

GOVERNADOR DO ESTADO

Roberto Maia Cidade Filho

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

Serafim Fernandes Corrêa

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

Vanessa Taveira Pegado

ASSESSORA JURÍDICA

Mayara da Cunha Bonafé

CONTROLE INTERNO

Francisco Sérgio Costa de Souza

OUVIDORIA

Giselle Fernandes Blank Bueno

Sumário

- Apresentação | **04**
- Atuação da Secretaria de Estado de Energia Mineração e Gás – Semig | **05**
- Missão, Visão e Valores | **06**
- Política da Qualidade | **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

Política da Qualidade

- Garantir o foco no cidadão e na sociedade, oferecendo serviços públicos claros, acessíveis, padronizados e prestados dentro dos prazos estabelecidos, com vistas à satisfação da população e ao aprimoramento contínuo da prestação dos serviços;
- Cumprir os requisitos legais, normativos e institucionais aplicáveis à Administração Pública Estadual, assegurando segurança jurídica, institucional e confiabilidade dos processos;
- Promover a melhoria contínua e o desempenho organizacional, por meio do planejamento, monitoramento e aperfeiçoamento de processos e resultados, com decisões baseadas em evidências e indicadores;
- Fortalecer a integridade, a ética e a transparência, mediante a prevenção de desvios, a transparência ativa e passiva, a comunicação institucional responsável e a responsabilização;
- Valorizar as pessoas, fomentando ambiente de trabalho colaborativo, desenvolvimento de competências, capacitação contínua, clareza de responsabilidades e atuação ética;
- Incorporar a sustentabilidade, a inovação e a visão de futuro às políticas, projetos e ações institucionais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a diversificação econômica do Estado do Amazonas.

Atribuições da Secretaria Executiva de Mineração - SEMI

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. Acompanhamento de repasses da Compensação Financeira pela Exploração de Recursos Minerais - CFEM, oriundos da exploração mineral nos municípios do Estado do Amazonas;
7. Elaboração do Plano Estadual de Mineração (PEM-AM);
8. Levantamento e coleta de dados em campo que englobam o setor mineral;
9. Planejamento e realização de eventos do setor mineral;
10. Acompanhamento de PCA e EIA/RIMA que envolvam a atividade mineral.

Atribuições da Secretaria Executiva de Energia e Gás - SEEG

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 à 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 coordenação da política de incentivo ao uso do gás natural pelos diversos seguimentos da sociedade, contribuindo com o processo de descarbonização do Amazonas;
2. Acompanhamento dos leilões da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP dos blocos exploratórios de petróleo e gás natural e a implementação da exploração e produção de petróleo e gás natural, pelas companhias vencedoras;
3. Serviço de monitoramento da utilização do gás natural no Amazonas em suas diversas aplicações.

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) 99994-0772

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.

Serviço de Informação ao 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) 99994-0772



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.



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 05/05/2023, 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.**

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



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE