



DATANORTE GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria da Administração e
dos Recursos Humanos – SEARH

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

QUADRO GERAL DE SERVIÇOS DO RN

<http://www.cidadao.rn.gov.br>

Praça Augusto Severo, 264, Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380
(84) 3232.9745/3232-0000 – datanorte@rn.gov.br – www.datanorte.rn.gov.br

Página | 1



DATANORTE GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria da Administração e
dos Recursos Humanos – SEARH

APRESENTAÇÃO

A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente ao cidadão, tendo por princípio a transparência da informação e da conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

A DATANORTE, no cumprimento das suas finalidades institucionais, e, em cumprimento ao disposto no Art. 7º - CAPÍTULO II da citada lei, apresenta por esse instrumento, sua Carta de Serviços ao Cidadão, especificando as atividades desenvolvidas pela instituição em seus diferentes setores e as formas de acesso com comprometimento e transparência, garantindo assim o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas dessa instituição.

São objetivos desta Carta de Serviços:

- a) Permitir o conhecimento dos serviços prestados pela DATANORTE;
- b) Facilitar o amplo acesso aos Serviços Públicos prestados pelo órgão;
- c) Estimular a inclusão social e a cidadania;
- d) Conferir transparência as ações e procedimentos do órgão;
- e) Aperfeiçoar os instrumentos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário no âmbito da instituição.



DATANORTE GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria da Administração e
dos Recursos Humanos – SEARH

INFORMES GERAIS



Endereço Comercial: Praça Augusto Severo, 264 – Bairro da Ribeira – Natal/RN – CEP: 59.012-380

Telefone: (84)3232-9824

Página Oficial da DATANORTE: www.datanorte.rn.gov.br

E-mail FALE CONOSCO: datanorte@rn.gov.br

Ouvidoria: datanorteouvidoria@gmail.com

Horários de Atendimento: 08 às 14:00h

Diretora Presidente: ROSÂNGELA MARIA FONSECA DE OLIVEIRA

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.

Praça Augusto Severo, 264, Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380
(84) 3232.9745/3232-0000 – datanorte@rn.gov.br – www.datanorte.rn.gov.br



DATANORTE GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria da Administração e
dos Recursos Humanos – SEARH

Serviços: : Sistema de Ouvidoria, espaço entre o cidadão e a DATANORTE - Fala.br

SERVIÇOS	FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Solicitação de informações públicas por meio eletrônico e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a <u>Lei de Acesso à Informação</u> e o <u>Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos</u> .	SISTEMA Fala.br https://falabr.cgu.gov.br/ https://sistema.ouvidoria.gov.br/publico/RN/manifestacao/registraManifestacao	Disponibilidade 24h no Sistema Fala.br PRESENCIAL: Sala de ouvidoria Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Fone: (84) 3232-2010	PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO: Em até 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa. Lei 13.460/2017	<ul style="list-style-type: none">Qualquer pessoa (física ou jurídica)	<ul style="list-style-type: none">Receber e analisar as informações do usuário e encaminhar ao setor competente.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



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

SERVIÇOS	FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES MEIO ELETRÔNICO/PRESENCIAL</p> <p>Serviço de Informações do e-SIC (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p>	<p>SISTEMA e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br/</p> <p>PRESENCIAL: Sala de ouvidoria _ Datanorte</p>	<p>Disponibilidade 24h no Sistema e-Sic</p> <p>PRESENCIAL: Sala de ouvidoria Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Fone: (84) 3232-2010</p>	<ul style="list-style-type: none">• Imediato ou em até 15 minutos (atendimento presencial); <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">• Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência;• 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) <p>O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome/Nº de Documento válido (CPF);• Pessoa Jurídica (CNPJ);• Descrição do pedido;• Órgão/e-mail;• Outras Informações complementares. <p>Obs.: Não serão atendidos pedidos Genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, 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.</p>	<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 ser prorrogada em mais 10 dias.



Unidades de Atendimento Presencial ao Cidadão - DATANORTE RN

SERVIÇOS	FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES MEIO ELETRÔNICO/PRESENCIAL</p> <p>Serviços de Atendimento Presencial (Unidades de Atendimento ao Cidadão – UAP’s)</p>	<p>PÁGINA OFICIAL DA DATANORTE www.datanorte.rn.gov.br</p> <p>UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: UAP’s – Unidades de Atendimento Presencial ao Cidadão em todo o RN:</p> <ul style="list-style-type: none">• UAP-1 - DATANORTE-SEDE Pça Augusto Severo, 264 – B. Ribeira – Natal-RN;• UAP-2 - REGIONAL-MOSSORÓ Avenida Dix-Sept Rosado, 273 – Centro Mossoró-RN;• UAP-3 - REGIONAL-C NOVOS Central do Cidadão – Pça. Cristo Rei, 18 – Centro – Currais Novos-RN;• UAP-4 – REGIONAL-P DOS FERROS Rua Dr. Israel Nunes, 08 – Bairro São Benedito – Pau dos Ferros-RN;• UAP-5 – REGIONAL-CAICÓ Rua José Nilton S/N – Bairro Penedo – Caicó-RN;• UAP-6 – C CIDADÃO ZONA NORTE Av. Dr. João Medeiros Filho, 2300 – S Estação Potengi – Natal-RN ;	<p>Disponibilidade 24h</p> <p>PRESENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none">• UAP-1: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Fone: 3232-9709• UAP-2: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Fone: 3315-5575• UAP-3: Segunda à Sexta-feira das 07:00 às 13:00h Fone: 3405-3045• UAP-4: Segunda à Sexta-feira das 07:00 às 13:00h Fone: 3351-9371• UAP-5: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h Fone: 3421-4830• UAP-6: Segunda à Sexta-feira das 10:00 às 16:00h Fone: 3232-9775	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer pessoa (física ou jurídica) <p>O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Documento que comprove a relação comercial de adquirente/beneficiário de imóveis no caso de Mutuários adquirentes do SFH ou Permissionários;• Prioridade de Atendimento: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir dos 60 anos) e portadores de deficiência nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do cidadão demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.



Gabinete da Diretoria Executiva - GAB

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS, e, Instruir expedientes a serem submetidos aos Diretores do órgão, entre outras atividades que lhes forem atribuídas nos assuntos de sua competência e interesse. (LC nº 638, de 28 de junho de 2018)	PRESENCIAL DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-9701 Atendimento ao público e interessados pessoalmente ou por telefone para: <ul style="list-style-type: none">• Informações sobre a DATANORTE;• Esclarecimentos e dúvidas;• Verificação da necessidade de encaminhamentos aos setores demandados conforme solicitação.	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h – 1º. Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais;• Interessados em falar com os Diretores deverão agendar o atendimento previamente. COMPROMISSO: <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer pessoa (física ou jurídica)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento (presencial ou por telefone) feito pela recepção do Gabinete.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.

Praça Augusto Severo, 264, Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380
(84) 3232.9745/3232-0000 – datanorte@rn.gov.br – www.datanorte.rn.gov.br



DATANORTE GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria da Administração e
dos Recursos Humanos – SEARH

Protocolo da DATANORTE

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
PROTOCOLO Recebimento, Cadastro e Protocolo de expedientes.	PRESENCIAL DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-9732	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h – Pavimento Térreo	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; COMPROMISSO: <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer pessoa (física ou jurídica)	<ul style="list-style-type: none">• Receber processos (meios físico ou virtual);• Envio dos processos recebidos para análise dos setores em conformidade a demanda.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Coordenadoria Jurídica - COJUR

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COORDENADORIA JURÍDICA À COJUR compete assessorar juridicamente a diretoria da DATANORTE e as Unidades da Companhia nas questões tributárias, fiscais, cíveis, trabalhistas e outras de interesse da organização.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-7429	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 1º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento da LEGISLAÇÃO Fiscal, Tributária, Cível, Trabalhista, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Unidade de Controle Interno - UCI

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p>COMPETE A UNIDADE - UCI: Planejar, coordenar, supervisionar e realizar auditorias e fiscalizações atuando em conjunto com as outras unidades do órgão na defesa de seu patrimônio e equilíbrio de seu orçamento;</p> <p>Realizar atividades de auditoria interna nos processos e sistemas contábil, financeiro, orçamentário, de pessoal e patrimonial;</p> <p>Emitir pareceres sobre assuntos da sua competência e exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Regimento Interno da Controladoria, entre outras atribuições previstas na LC nº 638, de 28 de junho de 2018.</p>	<p>PRESENCIAL E VIRTUAL</p> <p>O serviço é realizado de forma presencial no próprio órgão em processos físicos e por meio virtual através do Sistema Eletrônico de Informação – SEI.</p> <p>O serviço busca atender aos órgãos de controle Interno - CONTROL e Externo - TCE mediante prestação de contas das atividades do órgão.</p> <p>DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-2959</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento</p>	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência;• Subsidiar os gestores com informações transparente que contribuam para melhoria da qualidade do gasto público;• Combater a corrupção e auxiliar o Tribunal de Contas do Estado em sua missão institucional.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento aos públicos internos do órgão para tramitação legal dos processos de despesas e obrigações;• Atendimento aos gestores ordenadores de despesas no exercício transparente de suas obrigações delegadas;• Atendimento aos órgãos de controle Interno – CONTROL e Externo – TCE nas atribuições que lhes são pertinentes.	<ul style="list-style-type: none">• Processos Físicos: serão recebidos pelo Sistema de Protocolo do órgão e analisados conforme a matéria (pessoal, auditoria, análise, despesas, contratos, etc);• Processos Virtuais: recebidos pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, serão analisados conforme sua natureza com parecer e recomendações ao gestor;• Auditoria provisória e final: Relatório provisório com recomendações ao gestor e relatório final ao TCE.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Assessoria de Planejamento e Gestão - APG

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DA APG: Assessorar a presidência do órgão e demais setores internos da instituição, na definição e formulação de estratégias e políticas que contribuam para a obtenção de resultados e melhoria continuada da gestão;	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-9722	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento da Instituição e dos instrumentos de Planejamento e Gestão, Legislação, Normas e Procedimentos Internos;	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Comissão Permanente de Licitações e Contratos - CPL

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DA CPL: Elaborar contratos, convênios, termos aditivos, ordem de execução de serviços e demais atos pertinentes às licitações de interesse da Empresa observando as normas legais e os procedimentos de controle interno do órgão.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-9821	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento da Legislação Normas e procedimentos de Controle Interno do órgão.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência de Recursos Humanos - GDRH

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DO SETOR: À GDRH compete a gestão e administração dos Recursos Humanos da DATANORTE compartilhando suas atividades com a Secretaria de Administração e dos Recursos Humanos – SEARH na elaboração da Folha de Pagamento e Encargos Sociais.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-9744 SEARH – Centro Administrativo do Estado – Av. Senador Salgado Filho, s/n, Bairro de Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59064-901	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento do Sistema Integrado ERGON – Gestão de Pessoal do RN;• Conhecimento do Sistema de Controle de Pessoal da DATANORTE.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência de Suprimentos e Serviços Gerais - GDSG

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DO SETOR: À GDSG compete Planejar, coordenar, acompanhar e avaliar as atividades referentes à administração de materiais, compras, suprimentos, patrimônio, vigilância, limpeza e manutenção da companhia, recepção, transporte, reprografia, protocolo e serviços de telefonia dentre outros, administrando e controlando os contratos referentes a serviços de terceiros.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84) 3232-9825	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento do Sistema Interno de Controle dos Materiais e Serviços da DATANORTE;	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência de Informática - GDEI

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DO SETOR: Planejar, coordenar, acompanhar e avaliar as atividades pertinentes ao desenvolvimento e modernização tecnológica da Companhia na área de informática.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-9736	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento dos Sistemas e aplicações, servidores de rede de serviços, suporte, desenvolvimento e manutenção de software e hardware.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência de Finanças e Planejamento - GDFI

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p>COMPETE AO SETOR:</p> <p>Realizar o planejamento compartilhado das necessidades financeiras do órgão, para elaboração da sua proposta orçamentária;</p> <p>Elaborar planos de atividades do órgão de acordo com as diretrizes do Governo, entre outras atribuições dispostas na LC nº 638, de 28 de junho de 2018;</p> <p>Preparar, executar e controlar, rigorosamente, toda a movimentação orçamentária e financeira da Companhia, aplicação de saldos disponíveis, controle de extratos e guarda de valores, provisionamentos, empenhos e pagamento de obrigações.</p>	<p>Atendimento Interno sob demanda;</p> <p>DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84)3232-7454</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 1º Pavimento</p>	<ul style="list-style-type: none">• PRAZO: Sob Demanda De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Subsidiar os gestores com informações transparentes que contribuam para a governabilidade e melhoria da qualidade do gasto público;• Combater a corrupção e auxiliar o Tribunal de Contas do Estado em sua missão institucional;• Atendimento aos órgãos de controle Interno – CONTROL e Externo – TCE nas atribuições que lhes são pertinentes;	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento do Sistema Integrado de Planejamento e Gestão Fiscal do Estado – SIGEF;• Conhecimento do Sistema de Gestão Orçamentária e Financeira da DATANORTE – SICOF.	<ul style="list-style-type: none">• LDO: Elaboração da Lei de Diretrizes Orçamentárias e da Previsão das Receitas e Despesas do órgão;• PPA: Elaboração do Plano Plurianual dos projetos prioritários do órgão;• LOA: Elaboração da Lei Orçamentária Anual e fixação das receitas e despesas a serem executadas pelo órgão.



DATANORTE GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria da Administração e
dos Recursos Humanos – SEARH

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.

Gerência de Contabilidade - GDCON

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DO SETOR: Planejar, executar e acompanhar as atividades referentes à área contábil da Companhia, mantendo atualizados os registros contábeis do exercício financeiro de competência, de acordo com a técnica contábil e exigências legais e regulamentares previstas.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84) 3232-9703	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 1º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento da legislação e práticas contábeis aplicadas ao setor público e privado;• Conhecimento do Sistema Integrado de Planejamento e Gestão Fiscal do Estado – SIGEF;• Conhecimento do Sistema de Gestão Orçamentária e Financeira da DATANORTE – SICOF.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência de Arrecadação e Cobrança - GDAC

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p>ATENDIMENTO Serviços de Atendimento ao público Cidadão /Mutuário e obrigações decorrentes</p> <p>COMPETÊNCIAS DO SETOR: Planejar, executar e acompanhar as atividades pertinentes ao atendimento ao público quanto à cobrança, arrecadação e administração dos Créditos imobiliários e patrimoniais da Companhia.</p>	<p>PRESENCIAL DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84) 3232-9839</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h Pavimento Térreo</p>	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/mutuário com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer pessoa (física ou jurídica);• Documento que comprove a relação comercial de adquirente/beneficiário de imóveis no caso de Mutuários adquirentes do SFH.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do cidadão demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência do FCVS* - GDFCVS

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DO SETOR: Promover, de acordo com as quitações, habilitações de contratos dos imóveis comercializados no âmbito do SFH – Sistema Financeiro de Habitação da incorporada COHAB-RN, com vistas ao ressarcimento do FCVS.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento da Legislação do SFH, Normas e Procedimentos do FCVS no âmbito da Caixa Econômica Federal.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

*FCVS = Fundo de Compensações e Variações Salariais

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência de Processos Imobiliários - GDPI

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p>ATENDIMENTO Serviços de Atendimento ao público Cidadão /Mutuário e obrigações decorrentes</p> <p>COMPETÊNCIAS DO SETOR: Planejar, executar e acompanhar as atividades pertinentes ao atendimento ao público quanto à comercialização, quitação, transferência de imóveis e demais atividades imobiliárias.</p>	<p>PRESENCIAL DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84) 3232-7410</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h Pavimento Térreo</p>	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/mutuário com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer pessoa (física ou jurídica);• Documento que comprove a relação comercial de adquirente/beneficiário de imóveis no caso de Mutuários adquirentes do SFH.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do cidadão demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gerência de Patrimônio - GDPA

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p>ATENDIMENTO Serviços de Atendimento ao público Cidadão /Mutuário e obrigações decorrentes relacionados aos bens móveis e imóveis que compõem o Patrimônio Público da DATANORTE;</p> <p>COMPETÊNCIAS DO SETOR: Planejar, executar e acompanhar as atividades pertinentes ao gerenciamento dos bens móveis e imóveis pertencentes ao patrimônio da Companhia.</p>	<p>PRESENCIAL DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84) 3232-9734</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento</p>	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/mutuário/permissionário com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Qualquer pessoa (física ou jurídica);• Documento que comprove a relação comercial de adquirente/beneficiário de imóveis no caso de Mutuários adquirentes do SFH ou permissionários.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do cidadão demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



Gestão e Fiscalização de Contratos - GFCO

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
COMPETÊNCIAS DO SETOR: Acompanhar, controlar e fiscalizar a Execução de Contratos e o desempenho das empresas contratadas, desde a homologação da licitação até o recebimento definitivo do objeto ou execução dos serviços contratados.	Atendimento presencial e Interno sob Demanda. DATANORTE – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380 Fone: (84) 3232-9759	Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h 2º Pavimento	<ul style="list-style-type: none">• Imediato para informações gerais; <p>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</p> <ul style="list-style-type: none">• De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo; <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento da Legislação Normas e procedimentos de Controle Interno do órgão;• Conhecimentos do Sistema de Controle Orçamentário e Financeiro do órgão – SICOF.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;• Formalização do pedido de informações /providências;• Encaminhamento e processamento da solicitação;• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e/ou pessoa idosa (a partir de 60 anos), portadores de deficiência, nos termos da Lei nº 10.408, de 08.11.2000, Lei nº 10.741, de 01.10.2003 e Lei nº 13.146, de 2015.



DATANORTE GOVERNO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria da Administração e
dos Recursos Humanos – SEARH