

# CARTA DE SERVIÇOS ao cidadão

- GABINETE CIVIL -

Pesquisa de Satisfação:

<https://forms.gle/KdJZSoJHuCwL9gc99>



Atualizada em 06.12.2024





FÁTIMA BEZERRA

Governadora

E-MAIL:

[governadora@gac.rn.gov.br](mailto:governadora@gac.rn.gov.br)

O Gabinete Civil do Governo do Estado do Rio Grande do Norte (GAC) é a secretaria responsável pela assistência direta e indireta a governadora no desempenho de suas atribuições. Atua na coordenação e articulação com os Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta para a elaboração e execução das políticas públicas. Atua também na apresentação e coordenação da aprovação de projetos de lei na Assembleia Legislativa e no relacionamento do governo com as prefeituras, o governo federal e o Congresso Nacional.



# carta de serviços

São objetivos desta carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pelo Gabinete Civil;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência as ações e procedimentos;
- Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário.

CARTA DE SERVIÇOS  
ao cidadão

# Informações

## Como chegar:

BR 101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n,  
Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901  
(Centro Administrativo do Estado)

Telefone: (84) 3232-5179 - 3232-5180

E-mail: [contrag@gac.rn.gov.br](mailto:contrag@gac.rn.gov.br)

Site: [www.gabinetecivil.rn.gov.br](http://www.gabinetecivil.rn.gov.br)

Horário de Atendimento: 08h as 18h

Secretário: Raimundo Alves Júnior



CARTA DE SERVIÇOS  
ao cidadão

# serviços

GABINETE CIVIL - GAC



# chefia de gabinete

Horário de Atendimento:  
**9h - 18h**

## SERVIÇO

Distribuição dos processos que aportam o Gabinete Civil

Órgão proponente de concessão de diárias e passagens aéreas

Gerência da agenda do secretário-chefe do Gabinete Civil

Gerência da recepção do Gabinete Civil

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Análise dos processos recebidos pelo Gabinete Civil por meio do Sistema SEI e direcionamento aos órgãos e/ou setores competentes

Formalização dos processos de concessão de diárias e passagens aéreas para os servidores em viagem funcional

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Atendimento a demandas direcionadas ao secretário-chefe do Gabinete Civil

## PRAZO E COMPROMISSO

Atender as demandas solicitadas em prazo de tempo o mais curto possível. O setor tem como compromisso realizar um trabalho ético e eficiente

## ETAPAS

Não se aplica

Chefe de Gabinete : Emanuelle Cordeiro

# asjur

## assessoria jurídica

Horário de Atendimento:  
**8h - 20h**

### SERVIÇO

Compete a Asjur prestar assessoramento jurídico auxiliar ao Gabinete Civil da Governadora do Estado, com as seguintes atribuições:

1. Análise da instrução prévia em processos administrativos, para a posterior emissão de opinativo jurídico;
2. Elaboração de pareceres e peças jurídicas a fim de atender a consultas e amparar decisões do titular do GAC;
3. Pronunciamento sobre a juridicidade de:
  - a) minutas de contratos, convênios, acordos, ajustes e de outros instrumentos congêneres; e
  - b) atos, por meio dos quais, pretenda-se reconhecer a inexigibilidade ou decidir pela dispensa de licitação;
4. Encaminhamento de documentos e informações a PGE e a CGE, quando requisitado, referentes a atos e a processos administrativos submetidos a sua análise.

### FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A atuação da Asjur está focada, predominantemente, em demandas internas do GAC. Portanto, se dá por meio de consultas verbais ou escritas, prevalecendo a manifestação formal nos autos.

Por envolver, ainda, requerimentos de interesse dos servidores lotados no GAC, a Asjur presta esclarecimentos por eles solicitados tanto pela via presencial, quanto por telefone.

### PRAZO E COMPROMISSO

De acordo com o Decreto nº 16.757, de 11 de março de 2003, a Asjur dispõe do prazo de dez dias para lavratura de parecer ou despacho em processos administrativos, excepcionalmente prorrogável uma única vez por igual período.

O compromisso da Asjur está relacionado ao controle de legalidade dos atos da gestão pública, resguardando a tomada de decisão pelo gestor, atuando dentro de prazos compatíveis com a necessidade da gestão.

### REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

De acordo com a demanda do GAC.

### ETAPAS

Ao serem recebidos pela Asjur, os processos são distribuídos, inicialmente, para análise da instrução processual e posterior elaboração de peça jurídica pertinente ao caso concreto.

Considera-se como regra para respectiva apreciação a ordem cronológica, excepcionada quando justificado pelo interesse público.

# astec

Horário de Atendimento:  
**8h - 19h**

## SERVIÇO

- Apoio Técnico ao Secretário-Chefe da Casa Civil e a Excelentíssima Senhora Governadora do Estado;
- Análise e encaminhamento dos processos administrativos provenientes dos setores do Gabinete Civil, bem como de toda a Administração Pública Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional;
- Elaborar Pareceres Técnicos sobre as matérias jurídicas e Administrativas de interesse do Gabinete Civil;
- Elaborar Justificativas para os contratos complexos do Gabinete Civil;
- Receber, analisar e adotar as diligências necessárias ao andamento de mandados judiciais em que figura como parte a Excelentíssima Governadora do Estado e o Secretário-Chefe do Gabinete Civil;
- Elaboração de minutas de Convênios e instrumentos correlatos; decretos, com exposição de motivos, ou seja, realizar toda a instrução processual para elaboração de atos legislativos de iniciativa Governamental e interesse do Estado;

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Esta Assessoria Técnica é subordinada a Assessoria Especial de Governo. Assim, para o atendimento as demandas, 06 servidores trabalham diuturnamente e a disposição do Secretário-Chefe do Gabinete Civil e da Governadora do Estado;

O atendimento é realizado de forma eletrônica, presencial e ainda pelo telefone, sem a necessidade de agendamento prévio.

O público ao qual se destina são os servidores do próprio Gabinete Civil, notadamente para tratar de assuntos referentes aos processos administrativos e jurídicos de interesse do Estado, ou seja, de todos os usuários dos serviços públicos.

Além dos servidores do GAC, atendemos Oficiais de Justiça, Chefes dos demais poderes do Estado e dos Municípios, bem como cidadãos interessados nos processos que tramitam na ASTEC.

Informações por telefone podem ser obtidas por intermédio do nº (84) 3232.5250.

## PRAZO E COMPROMISSO

Por se tratar de processos judiciais e administrativos, que funcionam com prazos a serem cumpridos, os mesmos variam de acordo com o objeto de cada demanda, sendo esses, na maioria dos casos, determinados previamente.

Desse modo, prazos relativos aos processos judiciais são observados de acordo com as determinações legais, e podem variar entre 05, 10, 15 e 60 dias para cumprimento, por exemplo;

Já os prazos concernentes aos processos administrativos são estabelecidos internamente, de acordo com a urgência de cada caso, ou ainda, com o período da vigência dos contratos administrativos.

- Elaboração de ofícios aos ministérios, órgãos estaduais e demais poderes com solicitações diversas;

- Elaboração de despachos, memorandos e ofícios de diversos assuntos administrativos e jurídicos no âmbito dos processos eletrônicos diligenciados pelo Sistema SEII.

- Elaboração de Ofícios para reuniões de interesse do Gabinete Civil e demais órgãos;

- Interlocução junto a Procuradoria-Geral do Estado em apoio a elaboração das minutas de informações dos processos relativos aos Mandados de Segurança em que figura como parte a Governadora do Estado e/ou o Secretário-Chefe, bem como dos demais processos judiciais de grande relevância político-administrativa do Estado.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Para a prestação de um serviço público a contento, sempre pautado pela eficiência que deve nortear a atuação administrativa, esta Assessoria Técnica/ASTEC prescinde da atenção, do zelo e das diligências necessárias ao fiel cumprimento das finalidades almejadas em cada processo recebido. Dessa forma, procuramos sempre tratar com atenção e prudência devidas tanto assuntos inerentes aos processos que aqui aportam, quando de sua análise, quanto seus interessados, sejam eles servidor ou cidadão comum.

## ETAPAS

Recebimento

Análise

Adoção de diligências por meio da elaboração de despachos e/ou medidas afins

Saída processual

# Assessoria de imprensa

Horário de Atendimento:  
**8h - 18h**

## SERVIÇO

Esta assessoria está diretamente subordinada ao Gabinete do Secretário.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Agendamento de entrevista, atualização de site e de redes sociais, acompanhamento em eventos e reuniões, coletiva de imprensa, elaboração de release, atendimento as demandas da imprensa.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Direcionado ao público interno e a imprensa.

## PRAZO E COMPROMISSO

Atender as demandas solicitadas em prazo de tempo o mais curto possível. O setor tem como compromisso realizar um trabalho ético e eficiente.

## ETAPAS

Não se aplica.

Coordenador: Michelle Ferret Badiali

# contraq

## coordenadoria de controle de atos governamentais

Horário de Atendimento:  
**8h - 12h e 14h - 18h**

### SERVIÇO

Receber, acompanhar, elaborar, expedir e arquivar os expedientes da Governadora do Estado e do Secretário-Chefe do Gabinete Civil, com exceção dos assuntos relativo as demandas judiciais;

Dar andamento e acompanhar os processos relacionados a cessão de pessoal;

Receber e encaminhar para análise da Assessoria Governamental de Atos Normativos da Procuradoria Geral do Estado (AGOV/PGE), Anteprojeto de Lei e Minutas de Decretos enviados a Governadora do Estado;

Encaminhar e acompanhar a tramitação de Projetos de Lei encaminhados a Assembleia Legislativa;

Receber e controlar os prazos para manifestação do Poder Executivo acerca das matérias aprovadas pelo Poder Legislativo, até a sua Sanção ou Veto, bem como encaminhar para publicação em Diário Oficial do Estado;

Elaborar e controlar a publicação dos atos do Poder Executivo na Imprensa Oficial relativos a:

### FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Através da tramitação rápida dos documentos no sistemas SEI e Protocolo Net, publicações no Diário Oficial (Sistema Publicador), atendimento ao público presencial e telefônico, prestações de informações através do E-SIC e Ouvidoria.

### PRAZO E COMPROMISSO

Os prazos variam de acordo com os documentos solicitados e recebidos. O que não depende de prazo são respondidos de forma imediata.

### REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Não se aplica

### ETAPAS

Receber;  
Analisar;  
Preparar;  
Acompanhar;  
Publicar;  
Expedir.

- Cessão de pessoal;
- Nomeações e Exonerações;
- Designações;
- Afastamentos;
- Promoções;
- Agregações e Reversões;
- Concessões de Medalhas;
- Receber e analisar os Requerimentos recebidos da Assembleia Legislativa, Prefeituras Municipais, Câmaras Municipais e solicitações de Entidades Comunitárias, bem como providenciar os devidos encaminhamentos para os Órgãos competentes.
- Manter atualizado os links da página web [www.gabinetecivil.rn.gov.br](http://www.gabinetecivil.rn.gov.br) relativos aos Quadros de Lotação das Administrações Direta e Indireta, tramitação de Projetos de Lei na Assembleia Legislativa, Tramitação de Projetos de Lei Pendentes de Sanção Governamental, bem como a atualização da Legislação Estadual.

# COPDEC

## coordenadoria de proteção e defesa civil

Horário de Atendimento:  
**8h as 18h**

### SERVIÇO

Compete a Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa Civil:

I - Executar a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC) em seu âmbito territorial;

II - Coordenar as ações do Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil (SINPDEC) em articulação com a União e os Municípios;

III.- Instituir o Plano Estadual de Proteção e Defesa Civil;

IV.- Identificar e mapear as áreas de risco e realizar estudos de identificação de ameaças, suscetibilidades e vulnerabilidades;

V - Realizar o monitoramento meteorológico, hidrológico e geológico das áreas de risco, em articulação com a União e os Municípios;

VI - Apoiar a União, quando solicitado, no reconhecimento de situação de emergência e estado de calamidade pública;

VII - Declarar, quando for o caso, estado de calamidade pública ou situação de emergência;

VIII - Apoiar, sempre que necessário, os Municípios no levantamento das áreas de risco, na elaboração dos Planos de Contingência de Proteção e Defesa Civil e na divulgação de protocolos de prevenção e alerta e de ações emergenciais.

### FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- Presencial
- Telefone:  
(84) 3232-5155
- Email:  
[defesacivil@rn.gov.br](mailto:defesacivil@rn.gov.br)
- Plataforma S2ID  
<https://s2id.mi.gov.br/>

### PRAZO E COMPROMISSO

Atendimento imediato a população atingida por desastres naturais e tecnológicos.

### REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

O atendimento é feito através de apoio institucional no atendimento a Lei Federal nº12.608/2012 nas ações de Proteção e Defesa Civil, dentro do Ciclo de Ações de Prevenção, Preparação, Mitigação, Resposta e Reconstrução.

### ETAPAS

Distribuição de Água Potável nos Municípios em Colapso Hídrico.

Programa de Capacitação Continuada para Servidores Municipais e Servidores Estaduais.  
Coordenação de Ações de Prevenção e Mitigação na Região Central do Estado referente a Rompimento de Barragens

Coordenador: Ten. Cel. Marcos de Carvalho

# COSEG

## coordenadoria de segurança

Horário de Atendimento:  
**7h - 19h**

### SERVIÇO

A Coordenadoria de Segurança é responsável pela segurança interna de todo o Centro Administrativo, bem como da segurança da Governadora do Estado.

### FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial, telefone, e-mail e sistema SEI.

### REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

O atendimento é de acordo com o planejamento de segurança da Coseg, assim como das atividades ostensivas de segurança do Centro Administrativo.

### PRAZO E COMPROMISSO

Prazo: Resposta imediata a solicitação.  
Compromisso: Colaborando nas ações de segurança da governadora do Estado e de todo o Centro Administrativo.

### ETAPAS

De acordo com as demandas de planejamento/execução de segurança determinadas pela Coseg.

Coordenador: Cel. Margarida Brandão

# informática

Horário de Atendimento:  
**8h - 18h**

## SERVIÇO

- Suporte de hardwares
- Suporte do usuário
- Suporte a rede
- Análise de negócios
- Tratamento de incidentes de segurança da informação
- Normatização de políticas de segurança da informação

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial  
Remota

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Não se aplica

## PRAZO E COMPROMISSO

Atender as demandas de forma eficiente e no menor prazo de tempo possível.

## ETAPAS

Atende  
Registra  
Prioriza  
Resolve

Coordenador: Ademilson Ferreira da Silva Filho

# UCI unidade de controle interno

Horário de Atendimento:  
8h - 12h e 14h - 18h

## SERVIÇO

Cabe a UCI:

- Exercer os controles no que tange as atividades institucionais ou administrativas objetivando a observância da legislação;
- Salvaguarda do patrimônio buscando a eficiência operacional;
- Na guarda de bens públicos sobre a execução dos contratos, convênios e instrumentos congêneres, subsidiando os gestores na tomada de decisões sobre irregularidade ou ilegalidade pelo zelo do bem público junto a Controladoria Geral do Estado.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Análise de conformidade processual, elaboração de informação, pareceres, relatórios, coordenando atividades de rotina e prestando assessoramento tempestivamente.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Cumprimento da legislação em vigor.

## PRAZO E COMPROMISSO

Buscando atender as instruções normativas no máximo de 3 (três) dias úteis, para análise processual, e tempestivamente dependendo na urgência da demanda.

## ETAPAS

- Análise processual;
- Informações;
- Parecer;
- Conhecimento do gestor e/ou Controladoria Geral do Estado.

# Unad unidade administrativa

Horário de Atendimento:  
**7h - 18h**

## SERVIÇO

A Unidade Administrativa é responsável pelo recebimento das demandas necessárias para o desenvolvimento das atividades do Gabinete Civil, tais como:

- Emissão de passagens aéreas e concessão de diárias;
- Instrução dos processos de aquisições e contratações de serviços, incluindo as compras por dispensa de licitação ou suprimento de fundo, adesões a atas de registro de preço e abertura de procedimento licitatório. Tudo isso, a partir das demandas encaminhadas por todos os setores que compõe este Gabinete;
- Acompanhamento dos Contratos celebrados provenientes das demandas acima mencionadas, compreendendo desde a celebração, execuções, fiscalização, faturamento e demais procedimentos necessários para celebração de Termo Aditivo e de apostilamento, com vista a prorrogação de prazos, acréscimos, supressões, reajuste de preços, equilíbrio econômico e financeiro e rescisões contratuais;
- Recebimento demandas externas, encaminhadas por entidades, associações, dentre outros.

Por fim, também é responsável pela coordenação dos seguintes setores: almoxarifado, arquivo, compras, licitação, manutenção patrimônio, protocolo, qualidade de vida, setor de pessoal.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Ao Público: Presencial, telefone e sistema SEI.  
Aos setores: Despachos administrativos e reuniões periódicas.

## PRAZO E COMPROMISSO

De acordo com a urgência de cada de demanda.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Não existem critérios para o atendimento.

## ETAPAS

Recebimento da demanda, despacho com o secretário, se autorizado, damos prosseguimento ao pleito, se não, encerramos o processo com o devido comunicado ao solicitante.

Coordenador: Maria Antônia Sales de Oliveira

# unfi unidade financeira

Horário de Atendimento:  
**8h - 12h e 14h - 18h**

## SERVIÇO

- Compete a Unidade Financeira do Gabinete Civil:
- Acompanhar, controlar, executar o orçamento e as finanças;
  - Gerenciamento das contas de suprimento de fundos e da Defesa Civil;
  - Atualização e publicação no Portal do Gestor dos contratos ao TCE;
  - Informações para os órgãos;
  - Recolhimento dos Impostos;
  - Prestação de contas externa, convênios, etc;
  - Folha de Pagamento: liquidação, empenho e ordem bancária;
  - Planejar e elaborar o Plano Plurianual para um período de quatro anos;
  - Elaborar a proposta orçamentária e financeira conforme tetos estabelecidos pela Secretaria de Planejamento.

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- Atendimento interno sob demanda de forma presencial.
- Email: [unfi.gac.rn@gmail.com](mailto:unfi.gac.rn@gmail.com), e Sistema SEI.
- Prazo: sob demanda, atendendo a ordem cronológica para pagamento.

## PRAZO E COMPROMISSO

Compromisso: atender com respeito, imparcialidade, impessoalidade e transparência.

## REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Não existem critérios para o atendimento.

## ETAPAS

De acordo com cada demanda.

Coordenador: Levy Ruanderson Ferreira da Silva

# codaci

## Coordenadoria de atendimento ao servidor e ao cidadão

Horário de Atendimento:  
**8h - 18h**

### SERVIÇO

- coordenar o planejamento organizacional do Programa Central do Cidadão;
- prestar informações solicitadas por outros órgãos quanto a assuntos referentes ao atendimento ao servidor e ao cidadão;
- Fornecer dados ou informações de natureza orçamentária e administrativo-financeira para tomada de decisões, bem como sobre as atividades desenvolvidas pelo Programa Central do Cidadão;
- acompanhar, por meio de pesquisas, o grau de satisfação do cliente interno e externo com o Programa Central do Cidadão;
- manter contatos periódicos com os órgãos parceiros a fim de avaliar o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos;
- desenvolver estudos com vistas à identificação de novos serviços públicos a serem oferecidos à sociedade no Programa Central do Cidadão;
- prover os meios necessários à viabilização dos projetos de construção e reforma das Unidades das Centrais do Cidadão;
- administrar e manter em funcionamento as Unidades das Centrais do Cidadão;

### FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial, telefone, e-mail e sistema SEI.

### PRAZO E COMPROMISSO

Atender as demandas de forma eficiente e no menor prazo de tempo possível.

### REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

Não se aplica

### ETAPAS

Não se aplica



- promover todas as ações necessárias para a realização da manutenção, conservação, administração, limpeza, segurança e suprimento, com a devida instrumentalização de processos e procedimentos relativos ao Programa Central do Cidadão e suas instalações físicas, bem como as demais ações correlatas, de forma articulada com a Unidade Instrumental de Administração-Geral (UIAG);

- articular-se com organismos públicos ou privados, municipais, estaduais e federais, nacionais ou internacionais, visando ao cumprimento de sua finalidade;

- promover a implantação de novas Unidades das Centrais do Cidadão;

- desenvolver e avaliar programas que visem criar condições favoráveis ao bem-estar funcional do servidor público estadual, promovendo melhor qualidade de vida no trabalho;

- desenvolver programas de aperfeiçoamento e valorização do servidor público na preparação para o exercício da sua cidadania;

CARTA DE SERVIÇOS  
ao cidadão

# Ouvidoria

Disponível - 24h no Sistema e-Ouv

## SERVIÇO

### OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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 ou entidades do Poder Executivo Estadual. E exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Regimento Interno da Secretaria.

(LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

[Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#)