



**RIO GRANDE
DO NORTE**

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DO
TRABALHO, DA HABITAÇÃO E DA
ASSISTÊNCIA SOCIAL – SETHAS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS-RN) é o órgão responsável por assessorar, monitorar e avaliar as políticas de assistência social e organizar e coordenar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Rio Grande do Norte, observando as deliberações e pactuações das suas referidas instâncias nos 167 municípios do RN. Também é responsável por desenvolver programas sociais de combate à pobreza e segurança alimentar no âmbito do Estado através da Coordenadoria de Desenvolvimento Social (CODES) como o Restaurante Popular, o Café Cidadão, a Sopa Cidadã, o Programa Leite Potiguar.

Cabe à SETHAS-RN desenvolver políticas públicas de fomento à empregabilidade e apoio à inserção de trabalhadore(a)s no mercado de trabalho por meio da Subsecretaria do Trabalho responsável pelo Sistema Nacional de Emprego (Sine-RN).

A Coordenadoria de Projetos Especiais (COPES) da SETHAS é o setor responsável pela criação, implementação, gerenciamento e fomentação de programas e projetos da esfera pública estadual que inclui o Programa Estadual do Artesanato do RN (Proarte) e a execução da política de Economia Solidária no âmbito do Governo Estadual. Os Projetos do Governo Cidadão com esta Secretaria são gerenciados pela Unidade de Execução Setorial (UES) da SETHAS

Por meio de órgãos vinculados, esta Secretaria é responsável pela implementação da política habitacional estadual para redução do déficit de moradia popular de responsabilidade da Companhia Estadual de Habitação e Desenvolvimento Urbano (Cehab) e executar medidas socioeducativas aplicadas aos adolescentes infratores de todo o Estado por intermédio da Fundação de Atendimento Socioeducativo (Fundase).

A SETHAS-RN, com esta Carta de Serviços ao Cidadão, apresenta as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados pela instituição e a forma de acessá-los com comprometimento e transparência. São objetivos desta Carta de Serviços permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pela SETHAS; facilitar o acesso aos serviços públicos prestados por este órgão; estimular o controle social e a cidadania; conferir transparência às ações e procedimentos desta Secretaria; aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

INFORMAÇÕES GERAIS



Endereço: BR 101 km 0 - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN- CEP: 59064-901 (Centro Administrativo do Estado)
Telefone (Recepção Gabinete): (84) 3190-0730
Horário de atendimento: 8h às 17h / Segunda a sexta-feira
e-mail: expediente.sethas@gmail.com Site: <http://www.sethas.rn.gov.br> Instagram @sethasrn Facebook Twitter
Secretária de Estado: Iris Maria de Oliveira

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

GABINETE SETHAS

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|---|--|--|---|---|--|
| <p>RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES GERAIS e também instruir expedientes a serem submetidos à secretária, entre outras atividades que lhe forem distribuídas pelo Regimento Interno da Sethas. (LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).</p> | <p>PRESENCIAL Atendimento ao público e interessados pessoalmente ou por telefone para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre a Sethas; • Esclarecimento de dúvidas; • Verificação de necessidade e encaminhamento ao setor apropriado. <p>Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (Sethas-RN) - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP:59064-901 Telefone: (84) 3190-0726</p> | <p>Segunda à Sexta</p> <p>08h às 18h</p> | <p>Imediato para informações gerais. Interessados em falar com a Secretária titular da pasta deverão agendar previamente.</p> <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender o cidadão com civilidade e respeito, imparcialidade e transparência. • Buscar as melhores alternativas ao atendimento com qualidade, agilidade, imparcialidade e transparência. | <p>Qualquer pessoa (física ou jurídica)</p> | <p>Atendimento</p> <p>Presencial ou por telefone por meio da recepção do Gabinete.</p> |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

PROTOCOLO/EXPEDIENTE

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|--|---|---------------------------------------|--|---|---|
| <p>PROTOCOLO</p> <p>Recebimento, cadastro e protocolo de expedientes.</p> | <p>PRESENCIAL</p> <p>Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (Sethas-RN) - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP:59064-901 Telefone: (84) 3190-0729</p> | <p>Segunda à Sexta 08h às 17h</p> | <p>Imediato para informações gerais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender o cidadão com civilidade, respeito, imparcialidade e transparência. | <p>Qualquer pessoa (física ou jurídica)</p> | <p>Receber processos (virtual e físico)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envio dos processos recebidos para análise de pessoal, auditoria e convênio. • Dar saída de processos. |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

GESTÃO ESTADUAL DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SUAS

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|---|--|---|---|--|--|
| <p>Compete à Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS):</p> <p>Organizar e coordenar o SUAS no Estado do Rio Grande do Norte, observando as deliberações e pactuações das suas referidas instâncias;</p> <p>- Apoiar técnica e financeiramente os municípios na implantação e na organização dos serviços, programas, projetos, benefícios socioassistenciais, gestão do SUAS, Programa Auxílio Brasil, Cadastro Único e ações de enfrentamento à pobreza;</p> <p>- Garantir o comando único das ações pelo órgão gestor da política de assistência social;</p> <p>- Instituir, na forma do que dispõe o art. 30 da Lei Federal nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e promover o funcionamento do:</p> <p>a) Conselho Estadual de Assistência Social do Rio Grande do Norte (CEAS/RN), de</p> | <p>PRESENCIAL/ TELEFONE</p> <p>A prestação de serviço ocorre de forma presencial e remota.</p> <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> No atendimento feito na Secretaria, recebendo gestores e trabalhadores da Assistência Social dos 167 municípios, bem como, nas visitas de apoio técnico realizadas pela Equipe Estadual aos municípios. <p>Remota</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por e-mail, telefone e grupos no whats app. E, ainda, os | <p>Segunda à Sexta</p> <p>09h às 17h</p> <p>Telefone: (84) 3190- 0730</p> <p>E-mail: atsethasrn@gmail.com</p> | <p>PRAZO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em conformidade com o Plano Estadual de Apoio Técnico e planejamento da Gestão Estadual do SUAS. <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contribuir com o fortalecimento da Política de Assistência Social, prestando apoio técnico, financeiro e formativo aos gestores e técnicos municipais da política. | <p>Os atendimentos ocorrem de forma espontânea, considerando a necessidade que o município apresenta. Pode ocorrer, ainda, por solicitação formalizada via ofício.</p> <p>Para mais, os requisitos de participação são observados também através dos indicadores analisados conforme a execução do conjunto de serviços, programas e benefícios.</p> | <p>Nos atendimentos espontâneos, os gestores e técnicos municipais apresentam a demanda e a equipe técnica estadual prestará as devidas orientações. Quando necessário realiza o agendamento para o apoio técnico presencial.</p> <p>Para os atendimentos presenciais, são realizados os planejamentos mediante os diagnósticos socioterritoriais dos municípios e organizados seguindo o cronograma da gestão estadual do SUAS.</p> |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

composição paritária entre governo e sociedade civil;

b) Fundo Estadual de Assistência Social do Rio Grande do Norte (FEAS/RN), constituído como unidade orçamentária e gestora, subordinado à Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS), que também deverá ser o responsável pela sua ordenação de despesas, e com alocação de recursos financeiros próprios;

c) Plano Estadual de Assistência Social, a partir das responsabilidades estaduais no aprimoramento da gestão do SUAS e na qualificação dos serviços, conforme patamares e diretrizes pactuadas na Comissão Intergestores Bipartite do Rio Grande do Norte (CIB/RN) e deliberadas pelo CEAS/RN;

- Cofinanciar, por meio de transferência regular e automática na modalidade fundo a fundo, serviços de proteção social básica e especial, programas, projetos e benefícios socioassistenciais e incentivo ao aprimoramento da gestão;

- Coordenar, executar, articular e cofinanciar serviços socioassistenciais de média e alta complexidade, quando justificar uma rede regional de serviços, desconcentrada, no âmbito estadual;

- Prover a infraestrutura

apoios técnicos e formações remotas proporcionadas pela Equipe estadual.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

necessária ao funcionamento do CEAS/RN, garantindo recursos materiais, humanos e financeiros, conforme disposto nesta Lei Complementar;

- Destinar recursos financeiros aos municípios, a título de participação no custeio do pagamento dos benefícios eventuais de que trata o art. 22 da Lei Federal nº 8.742, de 1993, mediante critérios estabelecidos pelo CEAS/RN;

- Estimular a criação e apoiar, técnica e financeiramente, a formação de consórcios municipais para a prestação de serviços socioassistenciais, de acordo com diagnóstico socioterritorial, respeitando as instâncias de controle e deliberação de assistência social dos municípios envolvidos;

- Aferir os padrões de qualidade de atendimento, a partir dos indicadores de acompanhamento definidos pela CIB/RN e aprovados pelo CEAS/RN, para a qualificação dos serviços e benefícios;

- Coordenar, cofinanciar e executar, em conjunto com a esfera federal, a Política Nacional de Educação Permanente no SUAS, com base nos princípios da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS);

- Encaminhar para apreciação do CEAS/RN os relatórios trimestrais

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

e anuais de atividades e de execução administrativo-financeira;

- Promover articulação e integração intersetorial do SUAS com as demais políticas públicas e sistemas de garantia de direitos;

- Manter o funcionamento da vigilância socioassistencial no âmbito estadual, visando ao planejamento e à oferta qualificada dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;

- Coordenar, divulgar e manter atualizado os sistemas de cadastro de entidades e organizações de assistência social, em articulação com os municípios;

- Monitorar a rede estadual privada vinculada ao SUAS, nos âmbitos estadual e regional;

- Expedir os atos normativos necessários à gestão do FEAS/RN, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo CEAS/RN;

- Prover a infraestrutura necessária ao funcionamento da CIB/RN, garantindo recursos materiais, humanos e financeiros para o seu pleno funcionamento;

- Planejar, regular, coordenar e orientar a execução dos serviços, programas e projetos destinados à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação ou fragilização de vínculos

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

afetivos, discriminações etárias, étnicas, de gênero, de sexualidade ou por deficiências, entre outras;

- Planejar, coordenar, regular e orientar a execução dos serviços, programas e projetos destinados a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, violência, abuso e exploração sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, em situação de rua, de refúgio, apátrida ou migração, de trabalho infantil, de tráfico de pessoas e contrabando de migrantes, entre outras situações de violação dos direitos.

Executar o **Programa Estadual de Proteção às Crianças e aos Adolescentes Órfãos de Vítimas da COVID-19 (RN ACOLHE)**.

Instituído pela Lei Nº 11.048, de 04 de janeiro de 2022.

O RN ACOLHER, de acordo com a Lei, objetiva proteger crianças e adolescentes órfãos da Covid-19 no Rio Grande do Norte

A proteção social de que trata

2ª a 6ª das 8h
às 17h

Pelo e-mail:
rnacolhe@gmail.com

Pelos telefones:
(84) 3190-0730
(84) 3190-0732

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

a Lei vai conceder o benefício pecuniário no valor **de R\$ 500,00 (quinhentos reais)**, a ser pago mensalmente, até o alcance da maioridade civil do beneficiário;

O RN Acolhe é executado pela SETHAS;

É instrumento de amparo a crianças e adolescentes em situação de orfandade pela COVID-19 e objetiva contribuir para a garantia do direito à vida e à saúde, bem como para o acesso à alimentação, educação e lazer.

O valor do **benefício será corrigido monetariamente anualmente**, Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) ou outro índice de concepção e composição equivalente que venha a substituí-lo;

A **correção monetária sobre o valor original do benefício pecuniário** será praticada a partir do exercício fiscal de 2023;

Para assegurar a proteção integral ao público-alvo, **o benefício deverá estar integrado ao serviço de acompanhamento**

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

socioassistencial das famílias beneficiadas;

DIRETRIZES do RN Acolhe:

proteção social continuada;

aprimoramento da capacidade de comunicação e acuidade dos cadastros públicos com vistas ao registro do assento de óbito nos casos em que o falecido deixa filhos menores, evitando-se a não identificação dos sujeitos e a perda de direitos;

articulação e diálogo institucional com os órgãos e entidades que compõe o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), Sistema de Garantia de Direitos e os demais órgãos auxiliares para identificação e inserção da criança e do adolescente em situação de orfandade nos serviços e benefícios socioassistenciais;

redução dos impactos do trauma da morte e dos demais efeitos sociais e econômicos decorrentes;

atuação multidisciplinar e intersetorial articuladas das ações governamentais voltadas à proteção da criança

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

e do adolescente, sobretudo, às de saúde, educação e trabalho;

no **campo da saúde mental**, por meio do SUS, há necessidade de acompanhamento psicossocial prioritário às crianças e aos adolescentes órfãos e às famílias substitutas e pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e/ou Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) para o fortalecimento dos vínculos familiares e sociais.

O Programa também tem objetivo **de inserir o adolescente no ambiente de trabalho** de acordo com as leis de aprendizagem profissional;

Também haverá a **garantia do acesso à escola da criança e do adolescente como prioridade, sendo a inserção de adolescentes** a partir dos 15 (quinze) anos na escola, de imediato, com estímulo àqueles que não foram alfabetizados, por meio da Educação de Jovens e Adultos (EJA).

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Quem serão os beneficiários:

Crianças e adolescentes com domicílio fixado no território do Estado do Rio Grande do Norte há pelo menos 1 (um) ano antes da orfandade bilateral ou em família monoparental cuja renda familiar não ultrapassasse 3 (três) salários mínimos.

O que é orfandade bilateral?

É condição social em que se encontra a criança ou o adolescente em que ambos os pais, biológicos ou por adoção, faleceram, sendo, pelo menos um deles, em razão da COVID-19;

O que é orfandade em família monoparental?

É a condição social que se encontra a criança ou o adolescente em que a família é formada por somente um dos pais, biológico ou por adoção, e este faleceu em razão da COVID-19;

Serão beneficiários da renda assistencial, tanto as crianças e adolescentes que estejam sob cuidado de família substituta

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

quanto as que estejam em acolhimento institucional, desde que satisfaçam as condições exigidas por esta Lei e por sua regulamentação;

No caso de crianças e adolescentes em acolhimento institucional, o benefício deve ser recolhido e mantido em conta bancária em instituição financeira oficial, em contas remuneradas, cujas garantias e condições de saque da poupança acumulada, da gestão da conta, do acesso ao benefício, pela criança e/ou adolescente beneficiários, com o atingimento da maioridade ou outra situação pertinente serão disciplinados em regulamento.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

COORDENADORIA DE PROJETOS ESPECIAIS – COPES

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|--|---|---|---|---|
| <p>A Coordenadoria de Projetos Especiais (COPES) é o setor responsável, na Sethas RN, pela criação, implementação, gerenciamento e fomentação de programas e projetos da esfera pública estadual, sobretudo, aqueles firmados pela Sethas RN e que estabeleçam e fortaleçam a relação com outros setores, bem como outros órgãos da administração pública direta e indireta do Estado RN, e demais entes federados como municípios e o governo federal.</p> <p>A COPES atende ao público-alvo de suas atividades, representa e acompanha, sempre que possível, interna e externamente, as ações, projetos, programas e políticas ligadas ao setor nas modalidades abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONVÊNIOS; • PROGRAMAS; • PROJETOS/TERMOS DE FOMENTO; • COLABORAÇÃO E | <p>Presencial, telefone ou e-mail</p> <p>O atendimento é feito com pre-agendamento ou procura espontânea por parte da pessoa interessada.</p> <p>O público ao qual a COPES atende é composto por assessores parlamentares, entidades sem fins lucrativos e demais membros da sociedade civil que se interessam por projetos gerenciados pela Coordenação.</p> <p>Telefones: (84) 3190-0714/ (84) 3190-0715</p> <p>E-mail: copessethas@gmail.com</p> | <p>Segunda à Sexta</p> <p>8h às 12h 13h às 17h</p> | <p>Os prazos são disciplinados por instrumentos contratuais por se tratarem de convênios e emendas parlamentares. Ambos funcionam com prazo de vigência que variam de acordo com o objeto e disponibilidade orçamentária,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Cisternas no RN <p>Prazo de execução encerrado em 31 de dezembro de 2021;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projeto Economia Solidária RN: <p>Prazo de execução vai até 30 de junho de 2022;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agricultura Urbana: <p>Com vigência até 30 de setembro de 2023</p> | <p>Programa Cisternas: Em fase de organização da prestação de contas.</p> <p>Projeto Economia Solidária RN: Em processo de execução, sendo executada a meta final do convênio e suas respectivas etapas (aquisição e entrega de equipamentos, realização de feira, criação de espaço de múltiplo uso destinado à juventude e material gráfico) conforme plano de trabalho aprovado pelo Ministério da Cidadania;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integração das ações da Subcoordenadoria de Economia Solidária: <ul style="list-style-type: none"> • Ampliação e instalação de hortas em áreas urbanas e periurbanas em espaços produtivos, bem como a realização de capacitações para manejo agrícola e a comercialização do excedente da produção. • Qualificação de beneficiários do Programa Auxílio Brasil do Rio |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

| | | | | |
|---------------------------|--|--|---|--|
| <p>COOPERAÇÃO.</p> | | | <p>Inclusão Produtiva:</p> <p>30 de setembro de 2022.</p> <p>Emenda parlamentar:</p> <p>O compromisso da Coordenação com os projetos está ligado ao cumprimento dos objetos, respeitando os prazos de vigências, assim como os planos de trabalho firmados.</p> | <p>Grande do Norte com vistas à inclusão no mundo de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em prazo de recebimento das indicações dos parlamentares, manifestação de interesse das instituições, envio da documentação, celebração de parcerias e fiscalização dos termos de parcerias executado pelas Organizações da Sociedade Civil. |
|---------------------------|--|--|---|--|

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

POLÍTICA ESTADUAL DE ECONOMIA SOLIDÁRIA

Execução da Política Estadual de Fomento à Economia Popular Solidária, regida em Lei 8798/2006.

- Instalação, regularização e acompanhamento ao funcionamento do Conselho Estadual de Economia Popular Solidária;
- Elaboração de ações, projetos e estratégias orçamentárias para a eficiência da política;
- Construção e integrações com setores e políticas afins;
- Planejamento;
- Orientação a Empreendimentos de Economia Solidária.

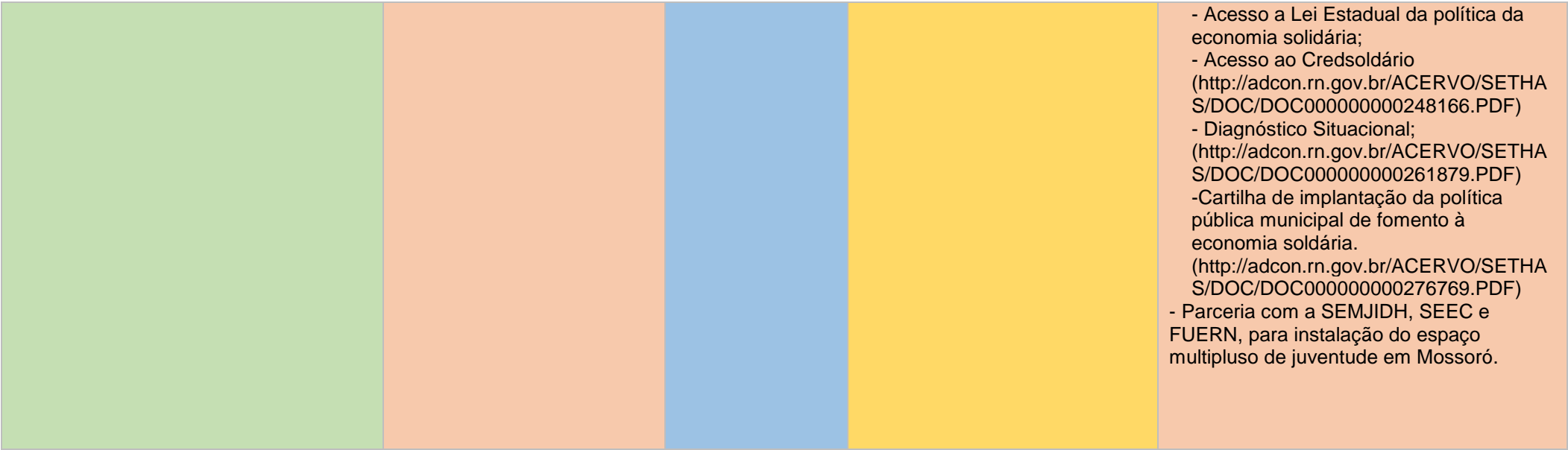
à Sexta
8h às 12h
13h às 17h

Telefone: (84)
3190-0720

O compromisso com execução da política é permanente, e o planejamento de gestão cumpre o prazo PPA 2020-2023.

- Gestão do Conselho Estadual de Economia Solidária atualizada e com dinâmica ativa;
- Execução e publicação do Plano Estadual 2020-2023 (<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/SETHA/S/DOC/DOC000000000239790.PDF>);
- Elaboração e execução de projetos correlacionados à política em questão, a fim de alcançar a eficiência:
 - Entrega dos equipamentos para os 10 grupos de juventude, do projeto Ecosol.
- Mobilização e articulação de Redes de empreendimentos do ramo da confecção;
- Cooperação com AGN para uma política de microcrédito – CREDSSOLIDÁRIO, entrega de setes cartas de créditos para os empreendimentos.
 - Realização de oficinas de associativismo e cooperativismo;
 - Criação de Sistema Estadual de Cadastro de Empreendimentos de Economia Solidária, lançamento previsto para fevereiro de 2022.
- Disponibilização de cartilha de orientação:

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

- 
- Acesso a Lei Estadual da política da economia solidária;
 - Acesso ao Credsoldário (<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/SETHAS/DOC/DOC000000000248166.PDF>)
 - Diagnóstico Situacional; (<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/SETHAS/DOC/DOC000000000261879.PDF>)
 - Cartilha de implantação da política pública municipal de fomento à economia solidária. (<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/SETHAS/DOC/DOC000000000276769.PDF>)
 - Parceria com a SEMJIDH, SEEC e FUERN, para instalação do espaço multipluso de juventude em Mossoró.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>PROJETOS DO GOVERNO CIDADÃO COM A SETHAS.</p> <p>Projetos Gerenciados pela Unidade de Execução Setorial da SETHAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edital.: nº 01/2014 • Edital.: nº 02/2014 • Edital.: nº 03/2015 • Edital.: nº 107/2016 | <p>Presencial, visitas em campo, Sistema Eletrônico de Informações - SEI e Sistema de Monitoramento de Informações - SMI</p> <p>Total de 156 subprojetos de Sistema de Abastecimento e Tratamento de água. Sendo 35 subprojetos de obras hidroambientais</p> <p>Total de 39 subprojetos de Empreendimentos Econômicos Solidários da Agricultura Familiar</p> <p>39 subprojetos de Bandas Filarmônicas para a juventude.</p> <p>09 subprojetos socioambientais de recuperação de áreas degradadas.</p> | <p>Segunda à Sexta 8h às 12h 13h às 17h</p> <p>Telefones: 3190-0723</p> <p>E-mail: sethasues2@gmail.com</p> | <p>O compromisso com os projetos está ligado ao cumprimento dos objetos, respeitando os prazos de vigências, e os planos de trabalho firmados e os contratos Estabelecidos. Portanto, todos atendidos, conforme as demandas e necessidades.</p> <p>Prazo final previsto para o dezembro de 2022 do Projeto (todos os convênios já foram encerrados ainda no 1º trimestre de 2021)</p> <p>Prazo final previsto para o dezembro de 2022 do Projeto (todos os convênios já foram encerrados ainda no 1º trimestre de 2021).</p> <p>Prazo final previsto para o dezembro de 2022 do Projeto (todos os convênios já foram encerrados ainda no 1º trimestre de 2021).</p> <p>Prazo final previsto para o dezembro de 2022 do Projeto. (todos os 09 subprojetos foram finalizados até o final de 2019).</p> | <p>133 Concluídos. 10 parcialmente concluídos; 13 não concluídos</p> <p>37 Concluídos 1 concluídos parcial e 2 não concluído</p> <p>Todos concluídos com aquisição dos instrumentos musicais desde 2015 na modalidade de contratação Direta.</p> <p>Concluídos (Finalizados)</p> |
|---|--|--|--|--|

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL – CODES

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO |
|--|---|---|--|--|
| <p>COMPETE À CODES:</p> <p>Fornecer e distribuir refeições prontas a um preço simbólico à população em situação de vulnerabilidade por meio do Programa Estadual de Segurança Alimentar em 45 Unidades de Café Cidadão (Café da manhã), 56 Unidades de Restaurante Popular (almoço) e 12 Unidades de Sopa Cidadã (jantar), totalizando 113 unidades distribuídas em 51 municípios do Rio Grande do Norte. O Programa Leite Potiguar (PLP), com recursos do Fundo Estadual de Combate à Pobreza (FECOP), chega aos 167 municípios do RN.</p> <p>Cabe ao setor: Planejar, coordenar, supervisionar e fiscalizar sua execução; atividades internas, fiscalização no sistema financeiro, notas e declarações; emitir pareceres sobre assuntos da sua competência; e exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo regimento interno dos programas de segurança alimentar entre outras atribuições dispostas pela resolução nº 005/2016.</p> | <p>PRESENCIAL</p> <p>O serviço é realizado de forma presencial nos pontos físicos, nos seus respectivos endereços e diversas cidades do RN.</p> <p>Telefones:</p> <p>(84) 3190-0616 – CODES</p> <p>(84) 3190-0717 – Programa Restaurante Popular.</p> <p>(84) 3190-0718 e 9 8156-2008 (whatsapp) do Programa Leite Potiguar.</p> | <p>Segunda à Sexta</p> <p>Café Cidadão: 06h às 08h</p> <p>Restaurante Popular: 11h às 14h</p> <p>Sopa Cidadã: 17h às 19h</p> <p>Programa Leite Potiguar: Entrega de cinco litros de leite uma vez por semana às famílias que atendem aos critérios do Programa.</p> | <p>O compromisso dos programas de segurança alimentar e nutricional é garantir à população mais vulnerável o acesso regular e permanente a uma alimentação de alto valor nutritivo, contribuindo para a redução da desnutrição e para a promoção e recuperação da saúde. E atender a todos com respeito, imparcialidade e transparência.</p> | <p>Restaurante Popular, Café Cidadão e Sopa Cidadã:</p> <p>O acesso às unidades do programa é universal, exigindo apenas do pagamento no valor de R\$ 0,50 para o café e a sopa e de R\$ 1,00 para o restaurante. Para pessoas em situação de rua, apátridas, refugiados e migrantes há a possibilidade de isenção da taxa da refeição mediante solicitação à CODES, através de Centros de Assistência Social municipais.</p> <p>Programa Leite Potiguar:</p> <p>Para ter acesso ao Programa Leite Potiguar, é preciso estar cadastrado no Cadastro Único e se enquadrar dentro das exigências do PLP, em acordo com as normativas que regulamentam o programa, de modo especial o Decreto 25.447, de 19 de Agosto de 2015, e a Resolução CPLP N° 002/2020, de 04 de agosto de 2020.</p> <p>Esta Resolução do Comitê Gestor do Programa Leite Potiguar (CPLP) estabelece critérios para habilitação, priorização, seleção, inclusão e exclusão de famílias como Participantes Consumidoras no PLP, executado pela Secretaria de Estado do Trabalho, da</p> |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

Habitação e da Assistência Social (SETHAS).

A seleção das famílias beneficiárias é feita pelo sistema informatizado CERES/SETHAS, e os critérios para ser beneficiário, são os seguintes:

I – Famílias obrigatoriamente inscritas no Sistema do Cadastro Único;

II – Famílias em situação de extrema pobreza, conforme parâmetros e critérios nacionais e renda dentro dos limites da linha monetária da renda per capita oficial;

III – Famílias com composição a partir de 2 (dois) membros;

IV – Famílias com crianças na faixa etária de 1 (um) a 7 (sete) anos, 11 meses e 29 dias;

V – Famílias com idosos a partir de 60 (sessenta) anos.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

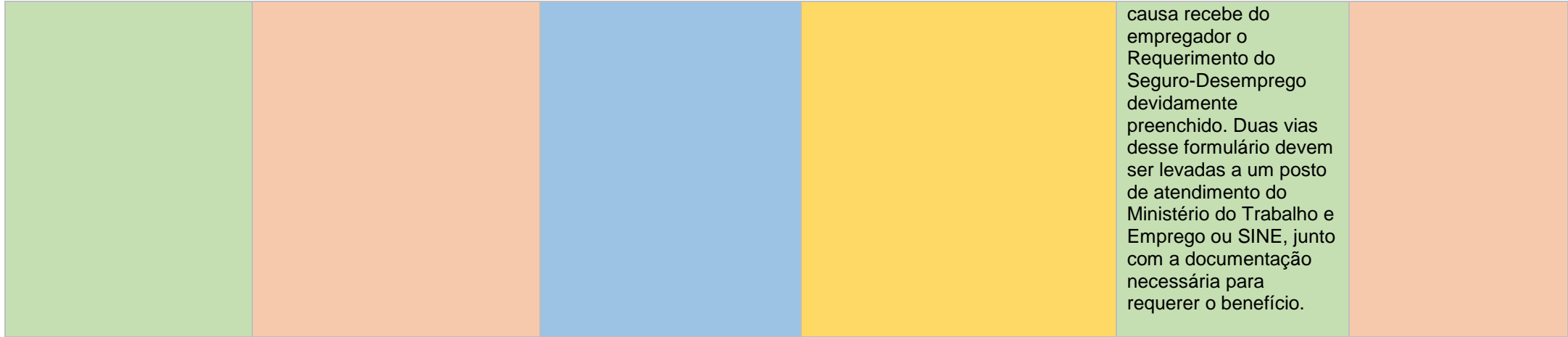
SUBSECRETARIA DO TRABALHO/SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO – SINE/RN

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|---|---|---|---|--|---|
| <p>SINE RN</p> <p>Compete ao SINE:</p> <p>A Subsecretaria do Trabalho da SETHAS e sua Coordenadoria do Trabalho e Renda tem como missão primordial implementar as políticas públicas de emprego e de combate ao desemprego, por meio do SINE RN que oferece atendimento e orientação ao trabalhador e empregador, em especial à pessoa desempregada, com vistas a facilitar o acesso ou a reintegração ao mercado de trabalho, e ao beneficiário do Seguro-Desemprego.</p> <p>O SINE no RN funciona em 15 Agências localizadas em 11 municípios do Estado e em 04 bairros da Capital: Alecrim, Lagoa</p> | <p>PRESENCIAL OU VIRTUAL</p> <p>Para as ações de Intermediação de Mão-de-Obra, o(a) trabalhador(a) pode se cadastrar de forma presencial ou virtual:</p> <p>Presencial, nas 15(quinze) Agências do SINE em Natal e Interior do Estado, instaladas nas Centrais do Cidadão;</p> <p>Virtual pela Internet, no Portal Emprega Brasil no site empregabrasil.mte.gov.br. A concorrência às vagas do SINE pode ser de forma presencial ou virtual por meio do Portal Emprega Brasil e aplicativo no celular, SINE Fácil.</p> <p>A Habilitação ao Seguro-Desemprego pode ser feita em qualquer Agência do SINE, devforma presencial.</p> <p>O atendimento ao Empregador pode ser no Web/Seguro Desemprego, e em qualquer</p> | <p>SINE Matriz Rua Nossa Senhora de Candelária – Candelária - Natal/RN / Coordenação do SINE. Segunda à sexta-feira de 8h às 13h</p> <p>Centrais do Cidadão: SINE Via Direta – Natal/RN Segunda a Sexta 9h às 18h</p> <p>SINE Zona Norte – Natal/RN Segunda à Sexta 9h às 18h</p> <p>SINE Alecrim – Natal/RN Segunda a Sexta 7h às 18h</p> <p>SINE Caicó Segunda a Sexta 7h às 13h</p> <p>SINE Parnamirim Segunda àSexta 8h às 18h</p> <p>Unidades SINE em Assu/ Apodi/ Currais Novos/ Mossoró/ Nova Cruz/ Pau dos Ferros/ Santa</p> | <p>O atendimento de Intermediação de Mão de Obra/SINE do trabalhador de forma presencial nas agências do SINE é feito no mesmo dia para a conclusão do cadastro no Sistema MTE Mais Emprego, com verificação e encaminhamento oportunidades de empregos, geração do QRcode de acesso ao aplicativo SINE Fácil.</p> <p>O atendimento para habilitação ao benefício do Seguro-Desemprego somente é feito perante a presença do próprio trabalhador, no mesmo dia, dependendo da conexão da internet e disponibilidade do sistema, levará aproximadamente de 20 a 30 minutos para a conclusão dos cadastros e alimentação do Sistema Mais Emprego, levará 30 (trinta) dias para recebimento da primeira parcela.</p> | <p>Para o atendimento de Intermediação de Mão-de-Obra/SINE, de forma presencial, o próprio trabalhador deverá comparecer a Agência do SINE e apresentar ao atendente os seguintes documentos e informações: Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Número do PIS ou PASEP, RG (Identidade), CPF, Comprovante de Residência, Comprovante de Escolaridade, Número de telefone (importante se tiver um), E-mail (importante se tiver um). Para o atendimento do Requerimento do Benefício do Seguro-Desemprego/Habilitação o trabalhador que foi dispensado sem justa causa recebe do empregador o</p> | <p>O atendimento do SINE-Matriz em Candelária é por ordem de chegada.</p> <p>Centrais do Cidadão: O(a) trabalhador(a) quando chegar ao local receberá, na recepção, uma ficha de atendimento numerada do SINE para Intermediação de mão-de-obra ou Seguro-desemprego.</p> |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|-----------------------------|---|--|----------------------|--|--------|
| Nova, Potengi e Candelária. | <p>Agência do SINE, de forma presencial.</p> <p>Encaminhamentos de Trabalhadores Informais do CTA (Centro do Trabalhador Autônomo) somente em Natal no SINE Matriz, de forma presencial.</p> <p>Site/Informações: empregabrasil.mte.gov.br e/ou sine.rn.gov.br</p> <p>Telefones Natal: (84)3190-0781/ 3190-0790</p> <p>Mossoró: (84) 98106 – 6360</p> <p>Currais Novo, João Câmara, Pau Ferros, Santa Cruz: (84) 3190-0777</p> | <p>Cruz/ João Câmara/São José de Mipibu Segunda à Sexta 7h às 13h</p> | | <p>Requerimento do Seguro-Desemprego devidamente preenchido. Duas vias desse formulário devem ser levadas a um posto de atendimento do Ministério do Trabalho e Emprego ou SINE, juntamente com a documentação necessária para requerer o benefício.</p> | |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

PROGRAMA DE ARTESANATO DO RN – PROARTE

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|---|---|--|---|---|--|
| <p>COMPETE AO PROARTE:</p> <p>O Proarte atua como importante ferramenta de valorização, divulgação e comercialização dos trabalhos realizados por artesãos independentes, associações, cooperativas e grupos de produções dos 167 municípios do Rio Grande do Norte.</p> <p>O artesanato potiguar é um segmento da economia potiguar que gera fonte de renda para famílias que buscam melhorias nas condições socioeconômicas.</p> | <p>PRESENCIAL E POR TELEFONE</p> <p>O serviço é realizado de forma Presencial no próprio órgão ou por telefone.</p> <p>EMISSÃO da Carteira do Artesão: quem deseja obter deve procurar a sede do Proarte, na SethasRN.</p> <p>Em caso de dúvidas ligar o Setor: (84) 3190-0711 / 9 8103-2379.</p> <p>Endereço: Rua Nossa Senhora da Candelária, bairro Candelária, s/n.</p> | <p>Segunda à Sexta</p> <p>08h às 17h</p> | <p>O PROARTE é um programa permanente da Sethas.</p> <p>O Programa tem o compromisso de garantir o acesso regular e permanente às políticas públicas voltadas para o artesanato contribuindo para o aumento da renda, promoção e recuperação da capacidade financeira do artesão.</p> <p>Com o Proarte a Sethas garante, o ano inteiro, a participação dos artesãos potiguares em feiras, exposições e eventos em todo o país.</p> <p>COMPROMISSO: Atender o cidadão com civilidade, respeito, imparcialidade e transparência. Subsidiar os artesãos com informações que possam melhorar a qualidade de vida, serviço e atendimento.</p> | <p>Aquisição da Carteira Artesão.</p> <p>Na ocasião, o artesão deverá levar ao Proarte seu material de trabalho e desenvolver uma peça na presença dos técnicos do Programa que atestarão sua habilidade.</p> | <p>Emissão da Carteira do Artesão.</p> <p>Apresentar a seguinte documentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • carteira de identidade; • CPF; • Foto 3x4 • Cópia do comprovante de residência. |

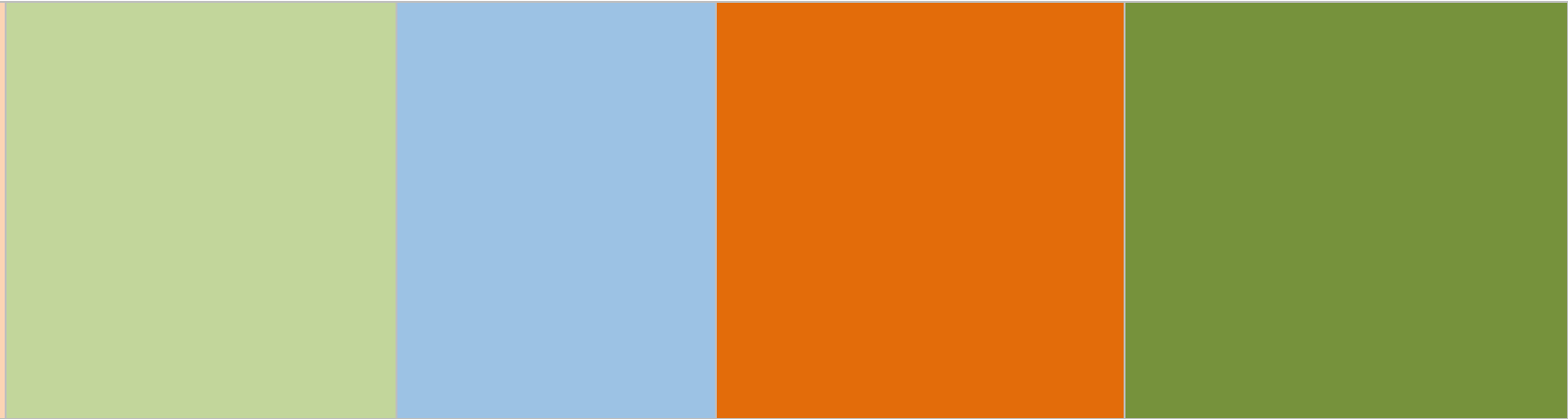
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

UNIDADE INSTRUMENTAL DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – UIAG

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZOS E COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO |
|--|---|---------------------------------------|---|---|
| <p>UNIDADE INSTRUMENTAL DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - UIAG</p> <p>À UIAG compete alocar recursos materiais e humanos necessários ao funcionamento regular dos diferentes setores e atividades da Sethas. O Setor trabalha com a área de pessoal, material, patrimônio e serviços. (LC n.º 638, de 28 de junho de 2018). A Unidade é composta por três Grupos Auxiliares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Auxiliar de Administração de Pessoal (GAP); • Grupo Auxiliar de Administração de Material, Patrimônio e Manutenção; • Grupo Auxiliar de Administração de Serviços Gerais (GAS). <p>Os grupos auxiliares estão subordinados ao chefe da UIAG e são cargos em provimento em comissão.</p> <p>As atividades desenvolvidas pela UIAG/GAM são: Pesquisas mercadológicas/Mapas de Pesquisa através de Banco de Preços/Telefones fixos e celulares, como também através da internet; ordens de</p> | <p>Atendimento Presencial e Interno sob demanda.</p> <p>Sethas RN - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 Telefone: (84) 3190-0712</p> | <p>Segunda à Sexta 08h às 17h</p> | <p>PRAZO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme as demandas, fora os prazos legais previstos para cada ato administrativo. <p>COMPROMISSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender com civilidade, respeito, imparcialidade e transparência. | <p>Conhecimento em gestão pública e gestão de pessoas</p> |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

compras/serviços/atestados de
capacidade técnica, termos de
responsabilidade, controle de
tombamentos, adesão e carona de atas
de registro de preços (estadual,
municipal e federal), memorandos,
ofícios, entre outros.



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

UNIDADE INSTRUMENTAL DE FINANÇAS E PLANEJAMENTO – UIFP

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO |
|---|--|--|--|---------------------------------------|
| <p>UNIDADE INSTRUMENTAL DE FINANÇAS E PLANEJAMENTO - UIFP</p> <p>Compete realizar o planejamento das necessidades financeiras para efeito de elaboração da proposta orçamentária da Sethas. Elaborar Planos de atividades de acordo com as diretrizes do Governo entre outras atribuições dispostas pela LC n.º 638, de 28 de junho de 2018.</p> | <p>Atendimento Interno sob demanda</p> <p>Telefone: (84) 3190-0713</p> | <p>Segunda à Sexta</p> <p>08h às 17h</p> | <p>PRAZO: Sob demanda.</p> <p>COMPROMISSO: Atender com respeito, civilidade, imparcialidade e transparência.</p> | <p>Conhecimento em Gestão Pública</p> |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

OUVIDORIA

| SERVIÇO | FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | COMPROMISSO | REQUISITOS PARA ATENDIMENTO | ETAPAS |
|---|---|--|---|--|---|
| <p>Uma Ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.</p> <p>A Ouvidoria SETHAS, ligada à Controladoria-Geral do Estado (Contol), é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos.</p> <p>A Ouvidoria Sethas faz parte do Fala.BR para recebimento e análise de</p> | <p>A OUVIDORIA Tem como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; • acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; • propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços; • auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os | <p>Disponível 24 horas pelo sistema e-OUV, Fala.BR da Controladoria Geral da União</p> <p>https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao</p> <p>Presencialmente, no prédio da Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (Sethas-RN) - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 Telefone: (84) 3190-0722</p> <p>Sala da Assessoria de Comunicação. Das 8h às 17h.</p> | <p>Recebimento, análise e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.</p> | <p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso à Informação. O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nome/Número de Documento válido: <ul style="list-style-type: none"> • (CPF) • Pessoa Jurídica: CNPJ • Descrição do pedido • Órgão / e-mail • Outras informações complementares. <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genérico • Desproporcional ou desarrazoado • Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou *consolidação de dados ou informações ou; • Serviços de produção ou | <ul style="list-style-type: none"> • Receber e analisar manifestações dos usuários; • Encaminhar as aos setores competentes manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados; • Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão. |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

manifestações da sociedade. Esta é ferramenta funciona de forma integrada que escolhe para qual órgão direcionar uma manifestação.

Funciona de acordo com as LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; E a LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011, **que** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112. Ambas tratam da transparência no serviço público.

princípios estabelecidos nesta Lei;

- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.

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>ACESSO À INFORMAÇÃO</p> <p>Serviço de Informação e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p> | <p>Sistema e-SIC RN http://www.sic.rn.gov.br</p> <p>PRESENCIAL: ASCOM – Assessoria de Comunicação Social</p> <p>Atendimento ao Cidadão:</p> <p>Sethas RN - Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901 Telefone: (84)3232-1850</p> | <p>Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN</p> <p>PRESENCIAL: ASCOM – Sethas</p> <p>Segunda à Sexta-feira 8h às 17</p> <p>Telefone: (84) 3190- 0722</p> | <p>Imediato ou em 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: Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).</p> | <p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso à Informação.</p> <p>O pedido deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Nome/Número de Documento válido: <ul style="list-style-type: none"> • (CPF) • Pessoa Jurídica: CNPJ • Descrição do pedido • Órgão / e-mail • Outras informações complementares. <p>OBS.: Não serão atendidos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genérico • Desproporcional ou desarrazoado • 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>Efetuar o cadastro no e-SIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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 ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias. |

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.