

# carta de serviços ao cidadão

Secretaria de Estado da  
Administração - SEAD



**RIO GRANDE  
DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DA  
ADMINISTRAÇÃO - SEAD

# Apresentação

A Secretaria de Estado da Administração (SEAD), conforme a Lei Complementar nº. 163, de 05 de fevereiro de 1999, é órgão integrante da Administração direta do Poder Executivo, ratificada pelo Decreto nº. 19.896, de 6 de julho de 2007, e tem como finalidade formular e implementar políticas de administração dos recursos humanos, materiais, patrimoniais e tecnológicos para dotar o Governo do Rio Grande do Norte dos meios para fazer uma prestação de serviços públicos de modo efetivo, ético e de alta qualidade para seus cidadãos.

Secretaria de Estado da  
Administração - SEAD



# São objetivos desta carta de serviço:

- Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pela Secretaria de Estado da Administração;
- Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;
- Estimular o controle social e a cidadania;
- Conferir transparência às ações e procedimentos;
- Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário.

Secretaria de Estado da  
Administração - SEAD

# Informações

**Endereço** | Av. Senador Salgado Filho, s/n,  
Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901  
Centro Administrativo do Estado

**Site** | [www.sead.rn.gov.br](http://www.sead.rn.gov.br) **Telefone** | (84) 3190-0600

**E-mail** | [sead@rn.gov.br](mailto:sead@rn.gov.br)

**Horário de Atendimento** | 7h00 às 17h00

**Secretária da Administração** | Maria Virgínia Ferreira Lopes



## Links Úteis

**Portal do Cidadão** | <http://www.cidadao.rn.gov.br>

**Portal da Transparência** | <http://www.transparencia.rn.gov.br>

**e-Sic RN** | [www.sic.rn.gov.br](http://www.sic.rn.gov.br)

**e-Ouv RN** | <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao>

carta de serviços  
ao cidadão

# Serviços

Secretaria de Estado da  
Administração - SEAD

# e-SIC | Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

## Horário de Atendimento

Disponível **24h** no Sistema e-SIC RN.

### Serviço

#### SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES

Serviço de Informação, e-SIC (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011).

### Forma de Prestação de Serviço

#### SISTEMA e-SIC RN:

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

### Prazos e Compromissos

#### PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO

Em até **20** dias, podendo ser prorrogado por mais **10** dias, mediante justificativa.

### Requisitos para Atendimento

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso à Informação. O pedido deverá conter: **Nome / Número de Documento válido (CPF); Pessoa Jurídica: CNPJ; Descrição do pedido; Órgão / e-mail e telefone.**

**Informações complementares:** Não serão atendidos pedidos genéricos; desproporcionais ou desarrazoados; que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações; serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.

### Etapas

- 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 ainda ser enviado pedido de prorrogação de prazo por mais 10 dias.

# e-OUV | Sistema de Ouvidoria: espaço de diálogo entre cidadão e a SEAD

Horário de Atendimento

Disponível **24h** no Sistema e-OUV RN.

## Serviço

### OUIDORIA

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 Controladoria. (LC n.º 638, de 28 de junho de 2018).

## Forma de Prestação de Serviço

### SISTEMA e-OUV RN:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao>

## Requisitos para Atendimento

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.

## Prazos e Compromissos

### PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO

Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. (Art.16, Lei n.º 13.460, de 26.06.18)

## Etapas

Receber e analisar manifestações dos usuários.

# Chefia de Gabinete

## Horário de Atendimento

Expediente externo - 08h às 14h  
(Decreto Estadual nº 29.442/2020).

### Serviço

Responsável pela gestão institucional do expediente do gabinete e pela articulação com os gestores internos em apoio direto à secretária do Estado da Administração.

### Requisitos para Atendimento

É necessário agendamento na recepção do Gabinete ou pelo telefone 3234-7104 ou 3232-2204.

### Forma de Prestação de Serviço

- Planejamento, coordenação, orientação e supervisão da execução das atividades do Gabinete e de suas unidades subordinadas;
- Assistência à secretária de Estado em sua representação política e social;
- Orientação, coordenação e fiscalização dos trabalhos do Gabinete;
- Promoção de atividades de coordenação político-administrativas da Secretaria;
- Atendimento às pessoas que procuram a secretária, encaminhando-as para solucionar os respectivos assuntos.

### Prazos e Compromissos

Atender as demandas solicitadas de maneira eficiente, eficaz e efetiva.

### Etapas

Não se aplica.



# Protocolo

## Horário de Atendimento

08h às 14h

### Serviço

- Atendimento ao público externo;
- Recebimento de correspondências, ofícios, processos eletrônicos e físicos;
- Distribuição de correspondências e processos;
- Postagem de correspondências internas setoriais;
- Análise de petições e distribuição de petições eletrônicas.

### Requisitos para Atendimento

- Servidor público
- Comunicação.

### Forma de Prestação de Serviço

- Serviços online
- Presenciais
- Correios eletrônicos

### Etapas

- Receber protocolo;
- Envio ao setor competente;
- Acompanhamento;
- Seleção e postagem para correspondências.

### Prazos e Compromissos

Dentro do Horário de atendimento.

# ASJUR | Assessoria Jurídica

Horário de Atendimento

08h às 18h

## Serviço

Assessoria e consultoria jurídica ao Titular da Secretaria de Estado da Administração, além de emissão de pareceres jurídicos nos processos administrativos, referentes a direito de pessoal ou contratação, de poder decisório da Secretaria em apreço.

## Requisitos para Atendimento

Sem requisitos para atendimento.

## Forma de Prestação de Serviço

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.

## Etapas

Não se aplica.

## Prazos e Compromissos

Em regra, o parecer deverá ser emitido no prazo máximo de 20 (vinte) dias, salvo norma especial ou comprovada necessidade de maior prazo.

# PNAGE | Programa Nacional de Apoio à Modernização da Gestão Pública (Assessoria Técnica e de Comunicação)

## Horário de Atendimento

08h às 14h (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

### Serviço

Esta assessoria está diretamente subordinada ao Gabinete do Titular da SEAD.

### 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 às demandas da imprensa.

### Prazos e Compromissos

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

### Requisitos para Atendimento

Direcionado ao público interno e à imprensa.

### Etapas

Não se aplica.

# UIAG | Unidade Instrumental de Administração Geral

Horário de Atendimento

08h às 14h (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

## Serviço

Responsável pelos serviços de coordenar, controlar e fazer cumprir os procedimentos normativos relativos às áreas de pessoal como: organizar e manter atualizado o cadastro funcional dos servidores lotados na secretaria; proceder as fichas funcionais, apontamentos relativos a funcionários; controlar o ponto dos funcionários, elaborar escala de férias, levantamento de horas extras e publicação de boletins administrativos. Além disso, supervisionar as atividades referentes à área de pessoal terceirizado; planejar prioridades de aquisição de compras que requeira processo licitatório; acompanhar e controlar atividades do setor de transporte; coordenar as atividades de serviços gerais, no que se refere a limpeza e vigilância; acompanhar as atividades de recepção e protocolo; aquisição de material para reabastecer o almoxarifado em cada exercício; e gerir atividades de proteção, segurança, conservação e limpeza dos bens móveis, e equipamentos do prédio da SEAD.

## Forma de Prestação de Serviço

Atendimento aos servidores da SEAD no que se refere ao almoxarifado, bem como os requerimentos formulados por servidores. Além de atender o público em geral por telefone e/ou pessoalmente.

## Prazos e Compromissos

Prazo de 10 dias para os processos permanecerem nesta unidade, de acordo com a Lei Complementar Estadual nº 303, Art. 42º, de 09 de setembro de 2005.

## Requisitos para Atendimento

Público em Geral.

## Etapas

Não se aplica.

# UIFI | Unidade Instrumental de Finanças

## Horário de Atendimento

08h às 14h (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

### Serviço

Acompanhar, controlar, executar o orçamento e as finanças da SEAD e do Fundespe;  
Acompanhar e controlar a movimentação de contas bancárias;  
Recolhimento dos Impostos;  
Empenhar, certificar, liquidar e emissão de ordens bancárias dos pagamentos dos credores;  
Pagamento de Folha dos servidores da SEAD;  
Planejar e elaborar o Plano Plurianual para o período de quatro anos, em parceria com os demais setores;  
Elaborar a proposta orçamentária e financeira, conforme tetos estabelecidos pela SEPLAN.

### Forma de Prestação de Serviço

Atendimento interno sob demanda de forma presencial, telefone e online, por meio de e-mail, Whatsapp, Sistema SEI e pelo Sistema SIGEF.  
Telefone: (84) 3190-0600 - ramal 1012  
Email: uifsearh@gmail.com.  
Whatsapp: (84) 98122-2724.

### Prazos e Compromissos

Atender de forma eficiente, com respeito, imparcialidade, impessoalidade e transparência as demandas passadas ao setor.

### Requisitos para Atendimento

Não há critérios para o atendimento.

### Etapas

De acordo com cada demanda.

# SAD | Subsecretaria de Administração

## Horário de Atendimento

Expediente externo - 08h às 14h  
(Decreto Estadual nº 29.442/2020).

### Serviço

Além de substituta eventual e imediata da secretária de Estado da Administração, a SAD é responsável pela gestão institucional das áreas de tecnologia da informação e da comunicação, compras governamentais e de patrimônio.

### Requisitos para Atendimento

É necessário agendamento na recepção do Gabinete ou pelo telefone 3234-7104 ou 3232-2204.

### Forma de Prestação de Serviço

- Auxílio à secretária de Estado da Administração no desempenho de suas atribuições, através da supervisão geral das atividades da Secretaria e da coordenação e controle das ações e atividades-fim e meio;
- Elaboração de estudos e preparo de informações por solicitação da secretária de Estado;
- Exame no âmbito da Secretaria dos textos de projetos básicos e documentos correlatos a procedimentos licitatórios, tecnologia da informação, patrimônio imobiliário, frota, combustíveis e arquivo público.

### Prazos e Compromissos

Atender as demandas solicitadas de maneira eficiente, eficaz e efetiva.

### Etapas

Não se aplica.

# COTIC | Coordenadoria de Operações de Tecnologia da Informação e Comunicação

Horário de Atendimento  
08h às 17h

## Serviço

Manutenção, suporte e atualizações de todos os softwares utilizados pelo Governo do Estado.

## Forma de Prestação de Serviço

Presencial e através do suporte on-line.

## Prazos e Compromissos

A depender da demanda.

## Requisitos para Atendimento

Qualquer cidadão, pessoa física ou jurídica.

## Etapas

Não se aplica.

# COMPR | Coordenadoria de Compras Governamentais

## Horário de Atendimento

08h às 14h;  
Cadastro de fornecedores: 08h às 17h.

### Serviço

Licitações para atendimento das necessidades da SEAD e de toda a Administração Pública do Estado do Rio Grande do Norte, no tocante aos produtos e serviços a serem adquiridos via Sistema de Registro de Preços, fornecendo, ainda, equipe de pregoeiros, quando solicitada por órgãos da Administração Direta ou Indireta do RN que não disponham dos referidos agentes públicos para realização de Pregão Eletrônico.

### Forma de Prestação de Serviço

Atuamos com manifestação nos processos licitatórios e, atendendo ao público interno e externo, nos termos da Lei de Acesso a Informação, especialmente no tocante à colaboração na instrução processual dos certames licitatórios realizados pelos órgãos do Poder Executivo, e atendimento dos licitantes que tencionem credenciar-se em nosso cadastro de fornecedores.

### Requisitos para Atendimento

Ser cidadão.

### Etapas

Cadastro de Fornecedores: Primeiro atendimento para orientações e retorno do fornecedor com documentação requerida pela COPERC para realização do cadastramento; Coordenadoria de Compras Governamentais, Subcoordenadoria de Acompanhamento de Licitações e Contratos, Comissão Permanente de Licitação, e, Comissão de Registro de Preços: Etapas nos termos da legislação vigente para licitações, contratos e registro de preços.

### Prazos e Compromissos

Indeterminado.



# COPAT | Coordenadoria de Patrimônio

Horário de Atendimento  
07h às 17h

## Serviço

- Gestão do patrimônio imobiliário do Estado;
- Gestão da frota veicular e de mobiliários do Estado;
- Gestão do abastecimento da frota veicular e de máquinas estacionárias do Estado;
- Elaboração de processos;
- Parecer.

## Forma de Prestação de Serviço

- Atendimento às secretarias; Visitas;
- Despachos em processos;
- Cadastramento de viaturas e máquinas estacionárias para abastecimento;
- Controle do abastecimento;
- Credenciamento de postos para abastecimento;
- Alienação de bens mobiliários inservíveis.

## Prazos e Compromissos

Indeterminado.

## Requisitos para Atendimento

Ser servidor público.

## Etapas

Não se aplica.

# CODACI | Coordenação de Atendimento ao Servidor e ao Cidadão

## Serviço

As Centrais do Cidadão do RN, capitaneadas pela SEAD, são responsáveis pela prestação de serviços aos cidadãos, num modelo compartilhado por diversos órgãos e entidades públicas das esferas estadual, municipal e federal, empresas e entidades privadas, baseado num espaço único e padrões integrados de atendimento.

Por meio das Centrais do Cidadão do RN os serviços públicos são oferecidos aos cidadãos de forma integrada e num único espaço, físico ou virtual, onde o atendimento acontece de forma rápida, padronizada e descomplicada.

## Forma de Prestação de Serviço

Os serviços são disponibilizados através de espaços presenciais de atendimento compartilhado com todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos, de forma descentralizada e acessível com pessoal capacitado para orientação e solução das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Os órgãos e entidades públicas e privadas parceiras e participantes das Centrais do Cidadão formam o núcleo de atendimento e prestação dos serviços públicos aos cidadãos, utilizando as plataformas virtuais e físicas disponibilizadas pelo programa, atuando de forma integrada com a unidade coordenadora e as unidades de atendimento descentralizadas das Centrais do Cidadão em todo o RN, de forma a oferecer atendimento e serviços rápidos e descomplicados aos cidadãos.

## Prazos e Compromissos

De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo. As Centrais do Cidadão em todo o RN tem o compromisso de atender bem o cidadão com urbanidade, respeito e imparcialidade, tendo por princípio éticos de transparência da informação e da conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização dos serviços oferecidos.

## Etapas

- 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.

## Requisitos para Atendimento

Qualquer cidadão, pessoa física ou jurídica.

**PRIORIDADE:** Gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 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.

## Horário de Atendimento

**Centrais da Zona Norte de Natal – 09h às 20h;**  
**Central da Zona Sul de Natal – 09h às 20h;**  
**Central do Cidadão do Alecrim, Natal – 07h às 18h;**  
**Central do Cidadão de Parnamirim – 08h às 18h;**  
**Central do Cidadão de Caicó – 07h às 18h;**  
**Demais Centrais do Cidadão do RN – 07h às 13h.**

## MISSÃO DAS CENTRAIS

**É missão da Central do Cidadão atender bem o usuário, respeitando-o nos seus direitos de pessoa humana e de cidadão, prestando-lhe serviços de qualidade com a convicção de cumprir um dever ético da organização, contribuindo, assim, para a melhoria efetiva do serviço público e realização da cidadania plena.**

# SRH | Subsecretaria de Recursos Humanos

Horário de Atendimento

07h às 15h

## Serviço

- Análise de processos administrativos e judiciais sejam eles físicos ou eletrônicos conforme quadro em anexo;
- Construção de planilhas;
- Produção de memorandos, minutas de portarias para publicação;
- Atendimento das demandas envolvendo o E-sic;
- Atendimento de demandas relacionadas aos concursos públicos;
- Atendimento ao público através de meio eletrônico (email), telefone ou diretamente no próprio setor.

## Forma de Prestação de Serviço

Atendimento pessoal e eletrônico.

## Requisitos para Atendimento

Não há requisitos para atendimento.

## Prazos e Compromissos

Para os processos administrativos em média três dias úteis, podendo ser prorrogado por prazo maior dependendo da motivação; Para os processos judiciais cumprem-se os prazos de acordo com os mandados judiciais.

## Etapas

Não há.

# COGEP | Coordenadoria de Gestão de Pessoas

Horário de Atendimento  
08h às 14h

## Serviço

- Projetos, ações e atividades voltadas ao desenvolvimento em Gestão de pessoas da administração pública;
- Envio de publicações para o Diário Oficial;
- Processos Administrativos;
- Processos Judiciais.

## Requisitos para Atendimento

Corpo de servidores ativos, inativos e pensionistas do Estado e Público Externo (população).

## Forma de Prestação de Serviço

- Formulação, implantação, desenvolvimento e avaliação de projetos e ações em prol do corpo de servidores;
- Elaboraões de atos, memorando, despachos e demais documentos a fins.

## Prazos e Compromissos

Indeterminado.

## Etapas

Não se aplica.

# EGRN | Escola de Governo

Horário de Atendimento

08h às 17h30

## Serviço

Responsável por desenvolver as competências dos servidores públicos estaduais para otimizar a capacidade da administração estadual na gestão das políticas públicas. Atua nas áreas de formação continuada, graduação e pós-graduação, cursos online e programas de estágio.

## Forma de Prestação de Serviço

A Escola presta serviços de capacitação dos servidores, mediante contratos e convênios, atendendo a demanda de gestores e órgãos do Governo do Rio Grande do Norte. Programa de Estágio: A inscrição do aluno apto para estágio é realizada através do site [escoladegoverno.rn.gov.br](http://escoladegoverno.rn.gov.br).

## Prazos e Compromissos

As atividades são realizadas cotidianamente e sob demanda interna.

## Requisitos para Atendimento

Ser servidor público;  
Candidatos a estágio: estar inscrito no banco de dados do site da EGRN, além de ter no mínimo cursado 50% (cinquenta por cento) de seu curso de graduação ou técnico-superior.

## Etapas

- Levantamento de necessidades dos órgãos;
- Divulgação de cursos;
- Análise e validação de matrículas;
- Execução dos cursos, oficinas, entre outros.

### Estágio:

O candidato apto passará por três etapas. São elas:

1. Inscrição no Banco de dados;
2. Participação nos processos seletivos;
3. Apresentação da documentação e assinatura de contrato.

# Biblioteca de Administração Pública

## Horário de Atendimento

De segunda a sexta das 8h00 às 17h30.

### Serviço

- Empréstimo de livros;
- Auxílio do bibliotecário para pesquisa informacional;
- Orientação às normas da ABNT para servidores públicos;
- Auxílio à pesquisa;
- Formulação de ficha catalográfica.

### Forma de Prestação de Serviço

Atendimento interno para servidores públicos e comunidade externa.

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

Telefone: (84) 3232-2022

### Prazos e Compromissos

Prazos sob demanda.  
Compromisso: Atender com respeito, imparcialidade e transparência.

### Requisitos para Atendimento

São considerados usuários da Biblioteca aptos a fazerem empréstimos domiciliares os servidores do estado do Rio Grande do Norte e os servidores estaduais matriculados nos cursos de capacitação sediados na Escola de Governo.

Usuários externos tem acesso livre a Biblioteca para efetuar atividades de pesquisa, não sendo facultado o direito de retirar livros e periódicos.

### Proibições

- Não é permitida a entrada de pessoas portando bolsas, sacolas, mochilas, arquivos fechados, pastas, capas de computadores portáteis e similares;
- Não é permitida a entrada na Biblioteca portando alimentos e bebidas (exceto água em garrafa com tampa);
- Não é permitido fumar no interior da Biblioteca;
- O celular no interior da Biblioteca deve permanecer no modo silencioso;
- Não é permitida a entrada de pessoas trajando bermudas, shorts ou roupas impróprias ao ambiente.



SECRETARIA DE ESTADO DA  
ADMINISTRAÇÃO

# RIO GRANDE DO NORTE

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DA  
ADMINISTRAÇÃO – SEAD