

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## LEI 13.460/2017



**QUADRO GERAL DE SERVIÇOS DO RN**

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

**LINK PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS (PESQUISA DE SATISFAÇÃO)**

<https://forms.gle/CgK1iUHYxJmcCrcP7>

Carta Atualizada em  
18/09/2024

# APRESENTAÇÃO

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

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

São objetivos desta Carta de Serviços:

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

# A DATANORTE

## Companhia de Processamento de Dados do RN

A Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Norte – DATANORTE, órgão da administração indireta, foi criada pela Lei nº 4.528, de 17 de dezembro de 1975, vinculada, na época, à Secretaria de Planejamento, como uma empresa de economia mista, começou a funcionar em 1977. Na atual conjuntura, a DATANORTE está vinculada à Secretaria de Estado da Administração – SEAD, conforme Lei Complementar Nº 163/1999.

Muito embora criada com a finalidade de “executar serviços de processamento de dados e tratamento de informações”, ao longo dos anos, a Companhia foi deixando de executar este trabalho. A perda de sua finalidade ocorreu em face aos modernos conceitos da informatização, dos novos tratamentos dados à informação pública e da migração do ambiente centralizado para plataformas baixas, provocando com isso mudanças na política de informática do Governo do Estado.

No final de 1995, através de uma reforma administrativa, o Governo do Estado extinguiu algumas empresas e as incorporou à DATANORTE, que assumiu a responsabilidade sobre as extintas CDM, CDI, EMPROTURN, CIDA, CERN e COHAB-RN. A partir daí a empresa teve os seus objetivos redirecionados, passando a atuar principalmente na administração dos Créditos Imobiliários da extinta COHAB-RN.

### Missão

Consolidar o processo de liquidação das empresas incorporadas, observando prioritariamente, os passivos trabalhista e tributário; o ativo e o passivo da Carteira Imobiliária; a regularização fundiária dos conjuntos habitacionais e do patrimônio; e resolução de questões judiciais de interesses da organização.

### Visão

Ser reconhecida como instituição pública de atuação efetiva em todo o Estado; tutora dos ativos e passivos das empresas incorporadas da administração indireta; e detentora de uma política de gestão estratégica ordenada e transparente dos bens e direitos creditórios com foco na regularização fundiária e patrimonial de interesse

### Valores

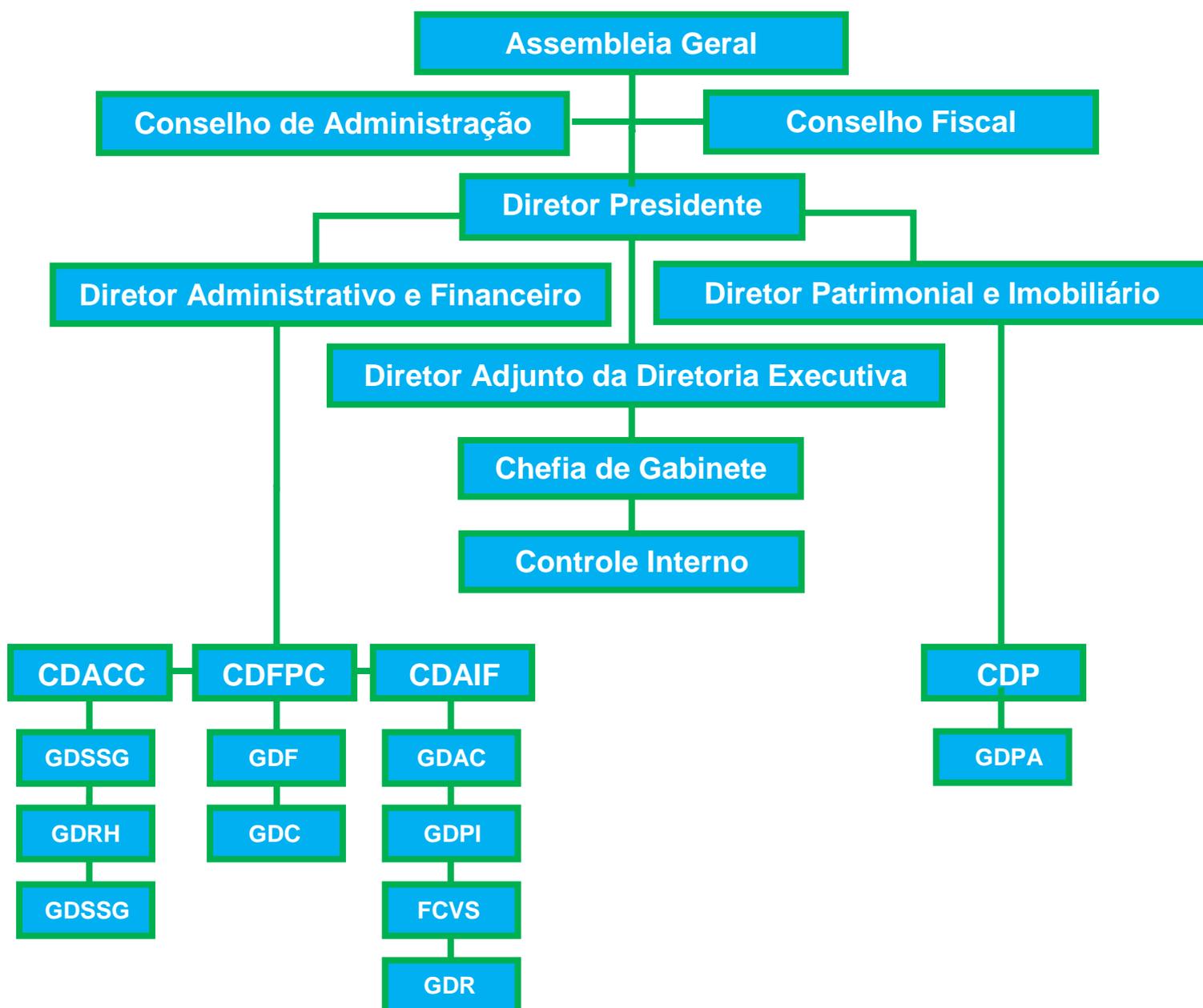
- ↪ Respeito Pelo Ser Humano;
- ↪ Respeito Pelo Meio Ambiente;
- ↪ Satisfação do Público (Mutuário);
- ↪ Qualidade na Prestação de Serviço;
- ↪ Comprometimento;
- ↪ Ética;
- ↪ Transparência.



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO  
COMPANHIA DE PROCESSAMENTO  
DE DADOS - DATANORTE

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

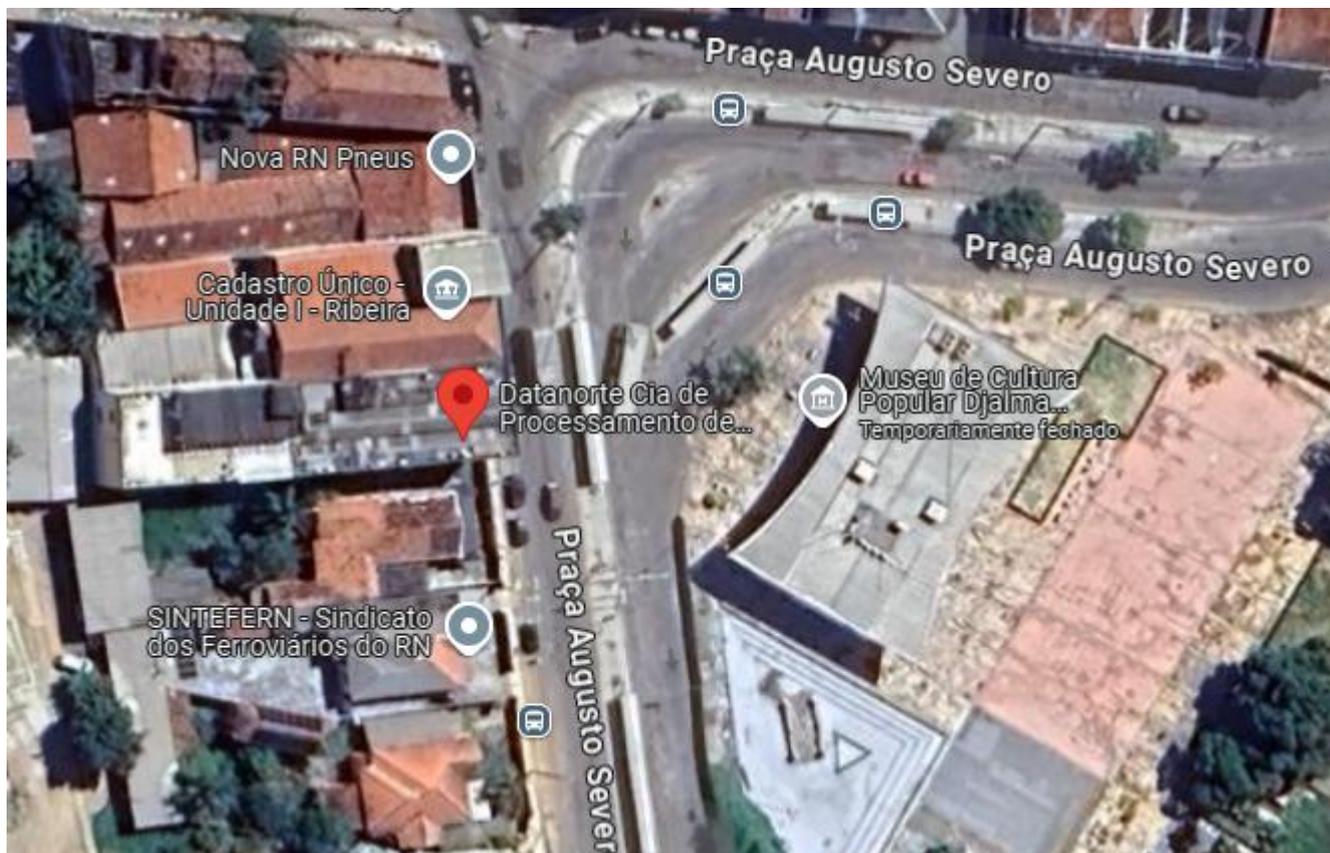
## VISÃO MACRO DO ORGANOGRAMA





**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO  
COMPANHIA DE PROCESSAMENTO  
DE DADOS - DATANORTE

## INFORMES GERAIS



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

**Página Oficial da DATANORTE:** <http://www.datanorte.rn.gov.br/>

**E- mail FALE CONOSCO:** [datanorte@datanorte.rn.gov.br](mailto:datanorte@datanorte.rn.gov.br)

**Ouvidoria:** [datanorte.denuncias@rn.gov.br](mailto:datanorte.denuncias@rn.gov.br)

**Horários de Atendimento:** 08 às 14:00h

**Diretor Presidente Interino:** JOÃO ALVES DE MEDEIROS

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

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

SERVIÇOS	FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
Solicitação de informações públicas por meio eletrônico e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a <u>Lei de Acesso à Informação</u> e o <u>Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos</u> .	<p><b>SISTEMA Fala.br</b></p> <p><a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a></p> <p><a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1&amp;ouvidoriaInterna=false">https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1&amp;ouvidoriaInterna=false</a></p>	<p>Disponibilidade 24h no Sistema Fala.br</p> <p><b>PRESENCIAL:</b> <b>Sala de ouvidoria da Datanorte</b> Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00h</p>	<p><b>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</b> Em até 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa.</p> <p>Lei 13.460/2017</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica)</p>	<p>Receber e analisar as informações do usuário e encaminhar ao setor competente.</p>

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

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

SERVIÇOS	FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	ETAPAS
<p><b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES MEIO ELETRÔNICO/PRESENCIAL</b></p> <p><b>Serviço de Informações do e-SIC</b> (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p>	<p><b>SISTEMA e-SIC RN</b> <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p> <p><b>PRESENCIAL:</b> Sala de ouvidoria da Datanorte</p>	<p>Disponibilidade 24h no Sistema e-Sic</p> <p><b>PRESENCIAL:</b> Sala de ouvidoria Segunda à Sexta-feiras das 08:00 às 14:00h</p>	<p>Imediato ou em até 15 minutos (<b>atendimento presencial</b>);</p> <p><b>PRAZO PARA ENTREGADA INFORMAÇÃO:</b> Em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b> Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência;</p> <p>Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica)</p> <p><b>O PEDIDO DEVERÁ CONTER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome/Nº de Documento válido (CPF);</li> <li>• Pessoa Jurídica (CNPJ);</li> <li>• Descrição do pedido;</li> <li>• Órgão/e-mail;</li> <li>• Outras informações complementares.</li> </ul> <p>Obs.: Não serão atendidos pedidos Genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, que exijam trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações, ou; Serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetivar o cadastro no e-SIC</li> <li>• Formalizar o pedido de informação;</li> <li>• Processar a informação;</li> <li>• A resposta poderá ser: Imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias, podendo ser prorrogada em mais 10 dias.</li> </ul>

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

## Unidades de Atendimento Presencial ao Cidadão - DATANORTE RN

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

## Gabinete da Diretoria Executiva - GAB

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

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

## Protocolo da DATANORTE

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

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

## Diretoria Adjunta da Diretoria Executiva - DADE

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

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

## Unidade de Controle Interno - UCI

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

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

## Coordenadoria do Departamento Financeiro, Planejamento e Contabilidade - CDFPC

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p><b>COMPETÊNCIAS DO SETOR:</b></p> <p>Assessorar a presidência do órgão e demais setores internos da instituição, na definição e formulação de estratégias e políticas que contribuam para a obtenção de resultados e melhoria continuada da gestão.</p> <p>Garantir a eficácia e eficiência do gerenciamento das ações ligadas às finanças, planejamento, orçamento e contábil.</p>	<p><b>ATENDIMENTO PRESENCIAL E INTERNO SOB DEMANDA:</b></p> <p><b>DATANORTE</b> – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h - <b>2º Pavimento</b></p>	<p>Imediato para informações gerais</p> <p><b>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</b></p> <p>De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo;</p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <p>Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento da Legislação Normas e procedimentos de Controle Interno do órgão;</li> <li>• Conhecimento do Sistema Integrado de Planejamento e Gestão Fiscal do Estado – SIGEF;</li> <li>• Conhecimento do Sistema de Gestão Orçamentária e Financeira da DATANORTE – SICOF;</li> <li>• Conhecimento da legislação e práticas contábeis aplicadas ao setor público e privado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;</li> <li>• Formalização do pedido de informações/providências;</li> <li>• Encaminhamento e processamento da solicitação;</li> <li>• Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.</li> </ul>

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

## Coordenadoria do Departamento de Administração, Contratos e Convênios - CDACC

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

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

## Coordenadoria do Departamento de Arrecadação, Imobiliário e FCVS - CDAIF

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p><b>COMPETÊNCIAS DO SETOR:</b></p> <p>Acompanhar, controlar e fiscalizar a execução das atividades pertinentes ao atendimento ao público quanto à cobrança, arrecadação e administração dos Créditos imobiliários e patrimoniais da Companhia.</p> <p>Acompanhar a execução de acordos com as quitações, habilitações de contratos dos imóveis comercializados no âmbito do SFH – Sistema Financeiro de Habitação da incorporada COHAB-RN, com vistas ao ressarcimento do FCVS.</p>	<p><b>ATENDIMENTO PRESENCIAL E INTERNO SOB DEMANDA:</b></p> <p><b>DATANORTE</b> – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h</p> <p><b>Pavimento Térreo</b></p>	<p>Imediato para informações gerais</p> <p><b>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo;</li> </ul> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência</li> </ul>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica)</p> <p>Conhecimento da Legislação Normas e procedimentos de Controle Interno do órgão e Conhecimento das Leis que tratam do FCVS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;</li> <li>Formalização do pedido de informações/providências;</li> <li>Encaminhamento e processamento da solicitação;</li> <li>Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.</li> </ul>

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

## Coordenadoria do Departamento Patrimonial - CDP

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p><b>COMPETÊNCIAS DO SETOR:</b></p> <p>Planejar, executar e acompanhar as atividades pertinentes ao gerenciamento dos bens móveis e imóveis pertencentes ao patrimônio da Companhia.</p> <p>Acompanhar os serviços de Atendimento ao público Cidadão /Mutuário e obrigações decorrentes relacionados aos bens móveis e imóveis que compõem o Patrimônio Público da DATANORTE;</p>	<p><b>ATENDIMENTO PRESENCIAL E INTERNO SOB DEMANDA:</b></p> <p><b>DATANORTE</b> – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h <b>2º Pavimento</b></p>	<p>Imediato para informações gerais</p> <p><b>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo;</li> </ul> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência</li> </ul>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica)</p> <p>Conhecimento da Legislação Normas e procedimentos de Controle Interno do órgão e Patrimoniais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;</li> <li>Formalização do pedido de informações/providências;</li> <li>Encaminhamento e processamento da solicitação;</li> <li>Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.</li> </ul>

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

## Comissão Permanente de Licitações e Contratos - CPL

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

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

## Gerência do Departamento de Recursos Humanos - GDRH

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

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

## Gerência do Departamento de Suprimentos e Serviços Gerais - GDSSG

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

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

## Gerência do Departamento de Informática - GDEI

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

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

## Gerência do Departamento Financeiro - GDF

SERVIÇO	FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	PRAZOS E COMPROMISSOS	REQUISITOS	ETAPAS
<p><b>COMPETÊNCIAS DO SETOR:</b></p> <p>Realizar o planejamento compartilhado das necessidades financeiras do órgão, para elaboração da sua proposta orçamentária;</p> <p>Elaborar planos de atividades do órgão de acordo com as diretrizes do Governo, entre outras atribuições dispostas na LC nº 638, de 28 de junho de 2018;</p> <p>Preparar, executar e controlar, rigorosamente, toda a movimentação orçamentária e financeira da Companhia, aplicação de saldos disponíveis, controle de extratos e guarda de valores, provisionamentos, empenhos e pagamento de obrigações.</p>	<p><b>ATENDIMENTO INTERNO SOB DEMANDA:</b></p> <p><b>DATANORTE</b> – Praça Augusto Severo, 264/66, Bairro Ribeira – Natal/RN – CEP: 59012-380</p>	<p>Segunda a Sexta-Feira das 08:00 às 14:00h <b>1º Pavimento</b></p>	<p>Imediato para informações gerais;</p> <p><b>PRAZO PARA ENTREGA DE INFORMAÇÕES:</b></p> <p>De acordo com a demanda e grau de complexidade da solicitação, observado os prazos e requisitos legais previstos para cada ato administrativo.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b></p> <p>Atender o cidadão/servidor/setor com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecimento da Legislação Normas e procedimentos de Controle Interno do órgão;</li> <li>Conhecimento do Sistema Integrado de Planejamento e Gestão Fiscal do Estado – SIGEF;</li> <li>Conhecimento do Sistema de Gestão Orçamentária e Financeira da DATANORTE – SICOF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento Presencial do servidor/cidadão/setor demandante;</li> <li>Formalização do pedido de informações/providências;</li> <li>Encaminhamento e processamento da solicitação;</li> </ul> <p>Atendimento da demanda poderá ser imediata caso disponível, ou respondida nos prazos legais previstos para cada ato administrativo.</p>

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

## Gerência do Departamento de Contabilidade - GDC

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

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

## Gerência do Departamento de Arrecadação e Cobrança - GDAC

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

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

## Gerência do FCVS\* - FCVS

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

\*FCVS = Fundo de Compensações e Variações Salariais

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

## Gerência do Departamento de Processos Imobiliários - GDPI

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

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

## Gerência do Departamento de Patrimônio - GDPA

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

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