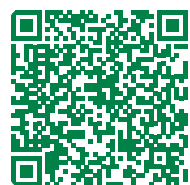


SECRETARIA DE ESTADO DO TRABALHO, DA HABITAÇÃO E DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - SETHAS
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO - FUNDASE
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO - CEHAB



Avalie nossa
Carta de Serviços!

Carta de serviço

**Secretaria de Estado do Trabalho,
da Habitação e da Assistência Social**

Última atualização em 21/ 10/ 2025

Iris Maria de Oliveira
Secretária de Estado

Adriano Gomes de Oliveira
Secretário-adjunto de Estado

Silvio Andrade da Silva
Pedro Henrique Marques Alves
Equipe técnica da Carta de Serviços

SETHAS – RN



Aponte a câmera do celular ou
clique no QR CODE para acessar
o site da Secretaria

Sumário

Interativo

Mensagem às Pessoas Usuárias.....	4
Apresentação.....	5
Informações gerais	6
Gabinete.....	7
Protocolo/Expediente.....	8
Cordenadoria Estadual da Política de Assistência Social.....	9
Coordenadoria da Política Migratória e dos Direitos da Pessoa Idosa.....	11
Coordenadoria de Projetos Especiais.....	12
Coordenadoria De Segurança Alimentar e Nutricional.....	13
Subsecretaria do Trabalho, Emprego, Renda e da Economia Solidária.....	15
Sine RN.....	16
Programa do Artesanato do Rio Grande do Norte.....	17
Economia Solidária.....	19
Ouvidoria.....	21
Sistema Integrado de Informações ao Cidadão.....	22

Mensagem às Pessoas Usuárias



Prezada(o) cidadã(o), esta Carta de Serviços da Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social do Rio Grande do Norte (SETHAS) está disponível para você. É um instrumento de gestão pública composto por informações sobre os serviços prestados de forma direta e indireta por esta pasta e as formas adequadas de solicitá-los para melhorar a qualidade da comunicação e serviço prestado a cidadãs e cidadãos.

Nesta Carta estão apresentadas as atividades desenvolvidas pela SETHAS com as devidas descrições dos serviços prestados e a forma correta de acessá-los de forma comprometida com a cidadania e a transparência de acordo com o artigo 7º da Lei nº13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos das pessoas usuárias dos serviços da administração pública. Boa Leitura!

Apresentação

A Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social – SETHAS RN tem por finalidade o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das seguintes políticas públicas: assistência social e sua regionalização, trabalho, emprego e renda, economia solidária, habitação de interesse social, segurança alimentar e nutricional, proteção e defesa da pessoa idosa e de atenção aos refugiados, apátridas e migrantes, conforme decreto nº 33.621, de 22 de Maio de 2024.

Objetivo desta Carta:

Disponibilizar ao público destinatário uma comunicação baseada em padrões de qualidade

Facilitar o acesso aos serviços prestados por este órgão

Incentivar por meio o exercício da cidadania o controle social



Informações Gerais

Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social – SETHAS RN

**Endereço:**

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho,
Centro Administrativo do Estado,
Natal-RN. CEP: 59.064-901

**Telefone:**

Recepção do Gabinete (84) 3190-0730

**Horário de atendimento:**

8h às 17h, de segunda a sexta-feira

**E-mail:**

protocolo@sethas.rn.gov.br
expediente.sethas@gmail.com

**Site:**

www.sethas.rn.gov.br

Gabinete da SETHAS

chefia de Gabinete

serviços

orientação, coordenação e supervisão da execução das atividades fins das políticas públicas executadas pela SETHAS RN.

Aponte a câmera ou Clique no **QR CODE** e saiba mais!!!



Formas de prestação de serviço:
presencial ou remota.



Prazos e compromisso:

Imediato para informações gerais. Pessoas interessadas em falar com a titular da pasta ou a Secretária-Adjunta devem fazer agendamento prévio. O atendimento é feito com civilidade, respeito, imparcialidade e transparência dentro das melhores alternativas com qualidade e agilidade.



Requisitos para atendimento:
qualquer pessoa (física ou jurídica).



Etapas:

Recebimento de processos físicos e/ou virtuais; envio de processos para análises no setor correspondente ao tema.



Atendimento ao público das 8h às 17h
de segunda a sexta-feira ou pelo telefone
(84) 3190-0730



Endereço:

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho, Centro Administrativo do Estado, Natal-RN. CEP: 59.064-901

EXPEDIENTE E PROTOCOLO

serviços

Serviço: atendimento para encaminhamento de documentos oficiais que dão entrada na Secretaria de forma física ou por e-mail.



Forma de prestação de serviço:

Presencial no prédio sede da SETHAS RN, por telefone ou e-mail.



Prazos e compromissos:

Atendimento imediato para informações gerais. Compromisso em atender a cidadã e o cidadão com civilidade, respeito, imparcialidade e transparência.



Requisitos para atendimento:

qualquer pessoa (física ou jurídica).



Etapas:

Recebimento de processos físicos e/ou virtuais; envio de processos para análises no setor correspondente ao tema.



Atendimento ao público das 8h às 17h

de segunda a sexta-feira ou pelo telefone (84) 3190-0730



Telefone:

(84) 3190-0730



E-mail:

protocolo@sethas.rn.gov.br
expediente.sethas@gmail.com

COORDENADORIA ESTADUAL DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL COPAS

Serviço:

Organizar e coordenar o Sistema Único de Assistência Social (**SUAS**) no Estado do Rio Grande do Norte, observando as deliberações e pactuações das suas referidas instâncias, com apoio técnico e financeiro aos 167 municípios do RN.

Aponte a câmera ou clique no **QR CODE** e saiba mais!!!



Formas de prestação de serviço:
presencial ou remota.



Prazos e compromissos:

As demandas são atendidas de acordo com o Plano Estadual de Assistência Social do RN sob o compromisso de contribuir com o fortalecimento da política estadual do SUAS.



Requisitos para Atendimento:

As demandas são atendidas de acordo com as necessidades apresentadas pelos municípios. Elas podem ser feitas de forma presencial, por ofício físico, ou via digital (whatsapp, teleconferência, e-mail).



Etapas:

No atendimento direto, seja presencial ou virtual, gestores ou técnicos apresentam a demanda à equipe estadual do SUAS que presta as devidas orientações e encaminhamentos. Os apoios técnicos presenciais podem ser feitos diretamente nos municípios ou na SETHA. Todas as etapas requerem agendamento para posterior atendimento.



Atendimento ao público das 8h às 17h
de segunda a sexta-feira ou pelo telefone
(84) 3190-0730



Endereço:

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho, Centro Administrativo do Estado, Natal-RN. CEP: 59.064-901

COPAS



Informações complementares podem ser obtidas no www.sethas.rn.gov.br, menu Legislação, aba Decretos (DECRETO Nº 33.621, DE 22 DE 05 DE 2024 Estrutura Regimental da SETHAS ou pelo QRcode)



Proteção Social Básica

e-mails: psb@sethas.rn.gov.br | psbsethasrn@gmail.com
Tel.: (84) 98188-4125



Proteção Social Especial

e-mails: pse@sethas.rn.gov.br
proteção.especialrn@gmail.com
Tel.: (84) 98190-5922



Vigilância Socioassistencial

Tel.: (84) 98200-3686
vigilanciasuas@sethas.rn.gov.br
vigilanciasocioass@gmail.com



Coordenadoria da Política de Assistência Social

e-mails: copas@sethas.rn.gov.br
copas.sethas@gmail.com
Tel.: (84) 98607-0672



Programa Bolsa Família

Tel.: (84) (84) 98188-4125
e-mails: sethaspbfrn@gmail.com



Unidade Central de Gestão de Acolhimento

e-mail: acolhimento-suas@sethas.rn.gov.br



Cadastro Único

Tel.: (84) 98200-3686
e-mail: sethascadunicorn@gmail.com



Programa Criança Feliz

e-mail: pcf.sethasrn@gmail.com
Tel.: (84) 98188-4125

COORDENADORIA ESTADUAL DA POLÍTICA MIGRATÓ- RIA E DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA COMIPI

Serviço:

executar a política pública voltada para refugiados, apátridas e migrantes e, também, para os direitos da pessoa idosa.



Formas de prestação de serviço:

Presencial, pelo celular (84) 9 8152-2899 e remota



Prazos e compromissos:

As demandas são atendidas de acordo com o Plano Estadual de Atenção aos Refugiados, Apátridas e Migrantes do RN (Pearam) e o Plano Estadual dos



Requisitos para Atendimento:

As demandas são atendidas de acordo com as necessidades apresentadas pelos municípios.



Etapas:

No atendimento direto, seja presencial ou virtual, gestores ou técnicos apresentam a demanda à equipe da COMIPI que presta orientações e encaminhamentos para os casos apresentados. Todas as etapas requerem agendamento para posterior atendimento.



Atendimento ao público das 8h às 17h

de segunda a sexta-feira ou pelo telefone
(84) 3190-0730



Endereço:

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho, Centro Administrativo do Estado, Natal-RN. CEP: 59.064-901

COORDENADORIA DE PROJETOS ESPECIAIS COPEs

Serviço:

É a unidade da SETHAS encarregada do planejamento, elaboração, coordenação, monitoramento e controle de projetos especiais, por meio das parcerias com as



Endereço:

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho, Centro Administrativo do Estado, Natal-RN. CEP: 59.064-901



Formas de prestação de serviço:

Presencial e remota pelo e-mail:
copes@sethas.rn.gov.br pelo e-mail



Prazos e compromissos:

Os prazos são disciplinados por instrumentos de formalização e celebração de convênios e parcerias, por meio das emendas parlamentares com entidades sem fins lucrativos, além dos membros da sociedade civil que se interessam por projetos gerenciados pela Coordenação que elabora editais, termos de referência, acompanha as etapas de formalização dos Termos de parcerias e convênios, em conformidade com a legislação aplicável aos princípios das boas práticas na gestão pública, ética e compromisso com a transparência.



Requisitos para Atendimento:

As demandas são atendidas de acordo com as necessidades apresentadas pelos municípios.



Etapas:

A Copes recebe as manifestações de interesse para formalização de parcerias, acolhe e analisa a documentação, abre processos administrativos, gerencia, monitora, avalia e fiscaliza as parcerias formalizadas. Também analisa as prestações de contas, orienta e formaliza parcerias com base no decreto 31.067/2021 que regulamentou a lei 13.019 de 2014. atendimento.



Atendimento ao público das 8h às 17h

de segunda a sexta-feira ou pelo telefone (84) 3190-0730
Tel.: (84) 9 8127-8211

COORDENADORIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL COSAN

Serviço:

Planeja, coordena, avalia e monitora os programas e as ações voltadas para a promoção da segurança alimentar e nutricional no âmbito da SETHAS RN, mais especificamente,



Formas de prestação de serviço:

Presencial e remota
e-mail.: suprog.cosan@sethas.rn.gov.br

A SETHAS presta serviço direto às famílias beneficiárias, na COSAN, de segunda a sexta-feira.



Presencial:

No Programa Leite Potiguar é presencial, nos pontos de distribuição do leite; No Programa Restaurante Popular, por meio das empresas contratadas por edital público para a prestação do serviço, que servem refeição preparada: almoço (unidades do Restaurante Popular), Café Cidadão e Sopa Cidadã.



Por e-mail e telefone, no caso de denúncias pelas ouvidorias setoriais do PLP e PRP
Ouvidoria do PRP: (84) 9 8156-2008
Ouvidoria PLP: (84) 9 8149-0027



Horário de atendimento:

8h às 17h, de segunda a sexta-feira.



Endereço:

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho,
Centro Administrativo do Estado, Natal-RN.
CEP: 59.064-901

COSAN



Prazos e compromissos:

O compromisso dos programas de segurança alimentar e nutricional da SETHAS é garantir à população mais vulnerável, acesso regular e permanente a uma alimentação saudável de alto valor nutritivo contribuindo com a redução da desnutrição, promoção da saúde atendendo a todas as pessoas com respeito, imparcialidade e transparência. De segunda a sexta-feira, exceto finais de semana e feriados.



Requisitos de atendimento:

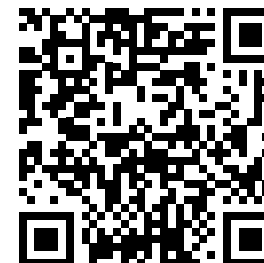
Pessoas em situação de vulnerabilidade para os dois Programas. No caso do PLP, também devem estar inscritas do Cadastro Único e dentro dos critérios de participação, priorização e habilitação da Resolução nº 022/2024, do Comitê Gestor do Programa Leite Potiguar.



funcionamento:

Os cafés funcionam das 6h às 8h, os restaurantes populares (almoço) das 11h às 14h e as sopas, das 17h às 19h
Obs.: algumas unidades têm horários distinto de abertura para o almoço devido à peculiaridades regionais.

SUBSECRETARIA DE ESTADO DO TRABALHO, EMPREGO, RENDA E DA ECONOMIA SOLIDÁRIA **SETRAB**



Aponte a câmera ou clique
no **QR CODE** e saiba mais!!!



Serviços:

Implementa políticas públicas de emprego no RN, oferece por meio do **SINE** no Estado atendimento e orientação ao trabalhador. Também desenvolve programas e projetos voltados para o acesso e integração ao mercado de trabalho por meio da intermediação de mão de obra e de programas e projetos de qualificação e requalificação profissional e de geração de renda.

Mantém o Programa Estadual do Artesanato do RN (Proarte) e a política estadual de economia solidária e cooperativismo.



Atendimento ao público das 8h às 17h
de segunda a sexta-feira

SINE RN



Serviço:

Intermediação de Mão de Obra (IMO)
seguro-desemprego, ofertas de vagas de empregos

Formas de prestação de serviço:

Presencial e Remota
Presencial nas unidades do SINE RN (matriz na Rua Nossa Senhora da Candelária, bairro Candelária, s/n, e nas Centrais do Cidadão em todo o estado.

Remota pelos Telefones: (84) 9 8183-1887 / (84) 9 8140-8390
ou e-mail: sineimo@sine.rn.gov.br



Endereço:

Unidade Matriz, Rua Nossa Senhora da Candelária,
bairro Candelária, s/nº, CEP: 59065-490, Natal/RN.

Prazos e compromissos:

Intermediação de Mão de Obra: o atendimento é feito por ordem de chegada, no mesmo dia, para conclusão do cadastro no Sistema do Ministério do Trabalho em Emprego com verificação de encaminhamento para as oportunidades de emprego disponível no sistema,

Habilitação do seguro-desemprego: o atendimento é feito presencialmente, no mesmo dia, dependendo da conexão de internet e disponibilidade do sistema federal para cadastro e alimentação do Sistema Mais Emprego, que poderá levar até 30 dias para recebimento da primeira parcela.

Requisitos para Atendimento:



A Intermediação de Mão de Obra é feita de forma presencial, para qualquer cidadão ou cidadã em geral, desempregado/a ou em busca de novas oportunidades de emprego, pessoas com deficiência, pessoas idosas, pessoas que procuram o primeiro emprego, em qualquer unidade do SINE RN com apresentação de documentação (carteira de trabalho, carteira de identidade, comprovante de residência).

Etapas:



O atendimento na unidade matriz em Candelária é feita por ordem de chegada, e nas Centrais do Cidadão, o trabalhador/trabalhadora receberá uma ficha para atendimento, para a Intermediação de Mão de Obra e para o seguro-desemprego. Formaliza parcerias com base no decreto 31.067/2021 que regulamentou a lei 13.019 de 2014.

Programa Estadual do Artesanato do Rio Grande do Norte **PROARTE**

Serviço:

Fomentar, fortalecer e promover a atividade e cadeia produtiva do artesanato associada à cultura e ao turismo. Dar orientação e apoio técnico aos artesãos e artesãs e municípios no desenvolvimento das políticas públicas do artesanato no apoio à comercialização dos produtos, promoção do acesso às linhas de crédito, assegurar o acesso à Carteira Nacional do Artesão do Programa Brasileiro do Artesanato.



Formas de prestação de serviço:
Presencial ou por telefone

Prazos e compromissos:



Garantir o acesso regular e permanente às políticas públicas voltadas para o artesanato. Os prazos de participação dependem dos editais. No caso da Carteira a emissão obedece à ordem de entrada da solicitação. Pessoa Idosa do RN 2024-2028. Com o compromisso de fortalecer as duas políticas.

Requisitos para Atendimento:



Ser artesão ou artesã, demonstrar habilidades com técnicas manuais em até três tipologias do artesanato brasileiro para adquirir a Carteira Nacional do Artesão.

Etapas:



O artesão ou a artesã deve comparecer ao Proarte, na unidade matriz do SINE RN, em Candelária (em Natal) ou na Casa do Artesão do Seridó, em Caicó, com seu material de trabalho para iniciar ou finalizar uma peça artesanal na presença de técnicos e técnicas do Programa para atestar suas habilidades.

A Carteira só é emitida com a aprovação das habilidades pela equipe técnica. Para obtenção da Carteira Nacional do Artesão, a pessoa interessada deve apresentar a seguinte documentação:

- Carteira de Identidade
- CPF
- Foto 3x4
- Cópia do comprovante de residência

PROARTE

**Endereços:**

Proarte – Unidade matriz do SINE RN, na Rua Nossa Senhora da Candelária, bairro Candelária, Natal- RN, s/nº, CEP 59065-490

Casa do Artesão do Seridó – Rua Manoel Vale, 87, Centro, Caicó-RN, CEP 59300-000

**Proarte**

Telefone: (84) 9 8103-2379,

E-mail: proartern@gmail.com ou proarte@sethas.rn.gov.br

**Casa do Artesão do Seridó**

Telefone: (84) 9 8193-3706

E-mail: casadoartesaoserido@gmail.com ou casadoartesaodoserido@sethas.rn.gov.br



Horário de atendimento: 8h às 14h

Subcoordenadoria de Economia Solidária e Cooperativismo ECOSOL

Serviço

É responsável pela execução da Política Estadual de Economia Solidária e Popular, apoia o Conselho Estadual de Economia Solidária e Popular. Articula a intersectorialidade da política de Ecosol em diferentes órgãos, equipamentos e secretarias de governo



Formas de prestação de serviço:

- Instala, regulariza e acompanha o funcionamento do Conselho Estadual de Economia Popular e Solidária do RN;
- Elabora ações, projetos e estratégias orçamentárias para a eficiência pública
- Construção de ações e integração com outros setores e políticas afins
- Faz planejamento
- Orientação a empreendimentos de economia solidária



Requisitos para Atendimento:

Empreendimentos de Economia Solidária do RN devidamente cadastrados no CadEcosol.



Contatos:

whatsapp: (84) 9 8132-6669
e-mail: ecosolrn.sethas@gmail.com
e-mail: ecosol@sethas.rn.gov.br



Atendimento ao público das 8h às 17h
de segunda a sexta-feira



Endereço:

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho, Centro Administrativo do Estado, Natal-RN. CEP: 59.064-901

Ecosol

Etapas:



- A Ecosol, por iniciativa própria, ou atendendo às demandas relacionadas à política estadual de economia solidária e cooperativismo, elabora e executa projetos;
- Também contribui para a formalização dos empreendimentos de economia solidária no RN, com apoio técnico e orientação presencialmente e de forma remota por e-mail, videoconferências e através do aplicativo Cadastramento de Empreendimentos da Economia Solidária (Cadsol);
- Incentiva e orienta na obtenção, por parte dos empreendimentos, de crédito disponibilizados por órgãos oficiais do Governo do Estado. Basta acessar o aplicativo;
- Divulga e orienta os empreendimentos na comercialização de seus produtos;
- Desenvolve produtos de tecnologia direcionados aos empreendimentos econômico solidários como o Ecosol Digital, um aplicativo de tecnologia social que fortalece os empreendimentos por meios de funcionalidades como o cadastro e mapeamento dos empreendimentos no CadSol. Na plataforma é possível demonstrar interesse pelo CredSolidário, modalidade de financiamento, calcular preço para os produtos, além de conter espaço de múltiplo uso para jovens.

Prazos e compromissos:



O compromisso da Ecosol para com os empreendimentos de economia solidário é fomentar a política pública, contribuir com a formação social e política, educação básica e capacitação ocupacional de profissional das pessoas que estão nos empreendimentos de economia solidária, além de prestar assessoria e assistência técnica a estes. Os prazos são determinados pelas demandas do setor obedecendo organogramas de planejamento.

Ouvidoria SETHAS RN

A Ouvidoria pública atua no diálogo entre a cidadã e o cidadão com a Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS RN) de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria na prestação dos serviços públicos.

Serviço:

Atendimento orientativo
Recebimento e tratamento de manifestações: denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas, sugestões.

Formas de prestação de serviço:



Presencial: Prédio da SETHAS, Centro Administrativo do Estado – Avenida Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova, Natal/RN. CEP: 59064-901.
Via whatsapp: (84) 9 8133-0578
Horário de atendimento: das 8h às 17h



Requisitos para Atendimento:

Acesso à internet, ter e-mail ou uma conta gov.br
Entrar em contato de forma presencial ou via whatsapp
ONLINE pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
Horário de atendimento (24h).



Prazos e compromissos:

Trinta dias, contados a partir do recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período sob justificativa, de acordo com o artigo 16, da lei federal nº 13.460, de 26/06/2017 Pessoa Idosa do RN 2024-2028. Com o compromisso de fortalecer as duas políticas.



Etapas:

- Receber as manifestações das pessoas usuárias
- Encaminhar aos setores competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados
- Promover, quando possível, a mediação entre a pessoa usuária e o órgão.



Atendimento presencial ao público das 8h às 17h
de segunda a sexta-feira
e atendimento 24 horas pelo fala BR. [\(Clique aqui\)](#)

Sistema Integrado de Informação ao Cidadão E-SIC

Links úteis

Portal do cidadão:

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

Portal da transparência:

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

serviços

Atendimento orientativo no acesso à informação quando a cidadã ou o cidadão solicita informações públicas à SETHAS RN.

Atendimento ao público das 8h às 17h

de segunda a sexta-feira ou pelo telefone (84) 9 8133-0578



Forma de prestação de serviço:

Presencial: na SETHAS RN, Gabinete-Expediente/Protocolo, Centro Administrativo do Estado, Avenida Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova, Natal-RN, CEP: 59064-901

e-mail: protocolo@sethas.rn.gov.br

Por whatsapp: (84) 9 8133-0578

horário: segunda a sexta-feira das 8h às 17h

Sistema Eletrônico de Informação /

e-SIC : www.sic.rn.gov.br

Horário: disponível 24 horas



Prazos e compromissos:

Atendimento presencial :Imediato ou em até 15 minutos

Prazo para presencial e Online: em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Compromisso: Obtenção de orientação e explicação sob direito de acesso à informação



Requisitos para atendimento:

Entrar em contato presencialmente, via e-mail ou por whatsapp



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.



Endereço:

BR 101, Km 0, Avenida Senador Salgado Filho, Centro Administrativo do Estado, Natal-RN. CEP: 59.064-901