

Secretaria do Planejamento
e das Finanças - SEPLAN

Secretaria do Trabalho, da Habitação
e da Assistência Social - SETHAS



GOVERNO
DO RIO GRANDE DO NORTE

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E REALINHAMENTO ORGANIZACIONAL DAS CENTRAIS DO CIDADÃO

PRODUTO 05
INSTRUMENTOS LEGAIS

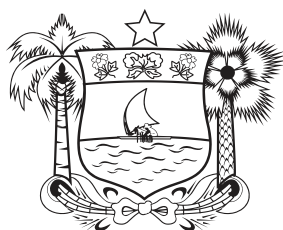


GRUPO BANCO MUNDIAL



GOVERNO
CIDADÃO

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE



GOVERNO

DO RIO GRANDE DO NORTE



GRUPO BANCO MUNDIAL



**GOVERNO
CIDADÃO**

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

Este documento é fruto de uma ação estratégica do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, através do Projeto Governo Cidadão, financiado com recursos do acordo de empréstimo com o Banco Mundial - BIRD 8276-BR.

É permitida a reprodução total ou parcial do texto deste documento, desde que citada a fonte.

Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças

Centrais do Cidadão do Rio Grande do Norte

RN Sustentável

Minutas de Instrumentos Legais

Versão Final

Julho de 2017

--

www.kpmg.com/BR

KPMG Consultoria

Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6° andar – Torre A

04711-904 – São Paulo/SP – Brasil

Caixa Postal 79518

Telefone 55 (11) 3940-1500, Fax 55 (11) 3940-1501

www.kpmg.com.br

São Paulo, 10 de julho de 2017

Sra. Julianne Dantas Bezerra de Faria

Secretaria de Estado do Trabalho, Habitação e Assistência Social

Centro Administrativo do Estado

Secretaria de Estado do Trabalho, Habitação e Assistência Social

BR 101, Km 0, Lagoa Nova, Natal/RN - Brasil

Prezada Senhora:

Com referência à nossa proposta para prestação de serviços profissionais do **Projeto Apoio ao Planejamento Estratégico e Realinhamento Organizacional das Centrais do Cidadão**, acordada com a **Secretaria de Trabalho e Assistência Social**, conforme Solicitação de Propostas SDP N° 79/2016, apresentamos a seguir o relatório com as **Minutas de Instrumentos Legais**.

Nesta oportunidade, gostaríamos de agradecer a cooperação dos serviços envolvidos no desenvolvimento dos trabalhos.

Colocamo-nos ao inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

João Laercio Silvério

Management Consulting

Sócio

ÍNDICE

Minutas de Instrumentos Legais.....	1
ÍNDICE.....	3
Parte I – Marco Legal Existente das Centrais do Cidadão do Rio Grande do Norte.....	5
1. Histórico das Centrais do Cidadão no Brasil	6
2. A Instituição e Posicionamento das Centrais do Cidadão no Brasil	6
3. A Estrutura Orgânica do Poder Executivo do Rio Grande do Norte.....	7
4. As Centrais do Cidadão na SETHAS.....	9
Parte II – Justificativas das Minutas Legais Propostas	12
1. Leis e Decretos Necessários.....	13
2. Lei de Criação dos Cargos Necessários	13
3. Decreto de Criação e Estruturação da Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão	13
ANEXOS	15

APRESENTAÇÃO

O presente relatório constitui o Produto 5 - Minutas de Instrumentos Legais, referente aos trabalhos de consultoria ao Projeto Apoio ao Planejamento Estratégico e Realinhamento Organizacional das Centrais do Cidadão, acordado com a Secretaria de Trabalho e Assistência Social, conforme Solicitação de Propostas SDP N° 79/2016, com as revisões finais processadas com base nos resultados da Oficina de Validação e Ajustes realizada em Natal-RN nos dias 21 e 22 de março de 2017.

Os trabalhos de elaboração do Produto 5 - Minutas de Instrumentos Legais tiveram como base as decisões anteriores adotadas na atividade 3 de Elaboração do Plano Estratégico e Alternativas de Redesenho Organizacional, bem como, e principalmente, na atividade 4 de Detalhamento do Modelo de Gestão e Alternativa Organizacional escolhida para as Centrais do Cidadão. Os consultores analisaram a base legal existente, elaborando propostas de ajustes e modificações nas leis e regulamentos necessários para implantar as mudanças no modelo de organização, funcionamento e financiamento das Centrais do Cidadão, incluindo a constituição do Fundo de Custeio e Manutenção. Mudanças e alterações nos instrumentos de convênios e na estrutura de cargos e remuneração também foram contemplados nessa atividade. De forma geral, este Produto 5 - Minutas de Instrumentos Legais reflete as decisões tomadas nas atividades anteriores.

O presente relatório do Produto 5 - Minutas de Instrumentos Legais está estruturado em duas partes e dois anexos. A parte I apresenta a evolução e as principais características do marco legal existente relativo às Centrais do Cidadão do Rio Grande do Norte. A parte II apresenta as justificativas das minutas legais propostas. Os anexos ao documento constituem a minuta do projeto de lei e a minuta do decreto.

Natal, Julho de 2017.

Parte I – Marco Legal Existente das Centrais do Cidadão do Rio Grande do Norte

1. Histórico das Centrais do Cidadão no Brasil

As Centrais do Cidadão no Brasil começaram a surgir de forma ainda incipiente em 1991 em Santa Catarina (SACI). A primeira experiência relevante surgiu na Bahia em 1995 (SAC).

A partir de 1997, o modelo disseminou-se pelos estados da federação, sendo instituídas as centrais do cidadão no RN, MG, SP e PA. No ano seguinte, mais cinco estados instituíram suas centrais (CE, MA, AM, PE e RS). Até a presente data, quase todos os estados criaram suas centrais.

A forma mais utilizada pelos estados foi a criação de um programa via decreto. No Rio Grande do Norte, o **Decreto nº 13.403, de 07 de julho de 1997**, criou, no âmbito da Secretaria de Interior, Justiça e Cidadania, o Programa Central do Cidadão.

Decreto nº 13.403 de 07 de julho de 1997.

Cria, no âmbito da Secretaria de Interior, Justiça e Cidadania, o Programa Central do Cidadão e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, usando das atribuições que lhe confere o Artigo 64, inciso V, da Constituição Estadual,

DECRETA:

Art. 1º- Fica criado, no âmbito da Secretaria de Interior, Justiça e Cidadania, o Programa CENTRAL DO CIDADÃO, que objetiva congrega, num mesmo espaço físico, um conjunto de serviços públicos com vistas a atender demandas dos cidadãos.

Art.2º- Os órgãos participantes do programa ficam obrigados a firmar convênio de cooperação no qual serão detalhadas suas respectivas ações e responsabilidades.

Art. 3º- Fica o Secretário de Interior, Justiça e Cidadania incumbido de baixar os atos que se fizerem necessários à aplicação do presente Decreto e adotar todas as providências julgadas oportunas ao pleno funcionamento do Programa.

Art. 4º- O presente Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal, 07 de julho de 1997, 109º da República.

GOVERNADOR DO ESTADO

Consonante com o disposto no Art. 3º desse Decreto, o Secretário de Interior, Justiça e Cidadania publicou a **Portaria nº 059 – GS/SEJUC, de 15 de agosto de 2000**, que definiu a estrutura organizacional do Programa, criando a Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (CODACI) e, em cada posto de atendimento, as funções de Gerência, Secretaria Executiva, Supervisão de Atendimento e Recepção.

2. A Instituição e Posicionamento das Centrais do Cidadão no Brasil

A grande maioria dos estados da federação instituiu os seus programas de Centrais do Cidadão através de Decreto Estadual.

Os estados de Pernambuco, Amapá e Mato Grosso editaram leis ordinárias

estaduais para formalizar as suas Centrais do Cidadão. O Estado de São Paulo editou lei complementar estadual:

- **São Paulo:** Lei Complementar No. 847, de 16 de Julho de 1998. Institui o **POUPATEMPO** - Centrais de Atendimento ao Cidadão - Programa do Governo do Estado de São Paulo e dá providências correlatas. São Paulo colocou seu programa sob a coordenação e o gerenciamento da Secretaria do Governo e Gestão Estratégica;
- **Pernambuco:** Lei nº 12.001, de 28 de maio de 2001. Institui o Programa **Expresso Cidadão** - Centrais de Atendimento ao Cidadão, e dá outras providências. Pernambuco posicionou seu programa sob a coordenação e o gerenciamento da Secretaria de Administração;
- **Amapá:** Lei n.º 0639, de 14 de dezembro de 2001. Cria a Central de Atendimento à População (**CAP**) do Estado do Amapá, como órgão autônomo vinculado à Secretaria de Estado da Administração e dá outras providências. O Amapá criou, através de sua lei, uma autarquia vinculada à Secretaria de Administração para coordenar e gerenciar suas centrais;
- **Mato Grosso:** Lei nº 7.684 de 19 de junho de 2002. Dispõe sobre o Programa **Ganha Tempo** e dá outras providências. O Mato Grosso colocou seu programa sob a coordenação e o gerenciamento da Secretaria de Trabalho, Emprego e Cidadania.

Todas essas leis tratam também de criação de cargos e/ou definição de gratificações, todos vinculados às suas centrais.

3. A Estrutura Orgânica do Poder Executivo do Rio Grande do Norte

Em seu art. 48, parágrafo único, inciso I, a Constituição Estadual de 1989 impõe que depende de lei complementar a organização do Poder Executivo:

Art. 48. As leis complementares são aprovadas por maioria absoluta.
Parágrafo único. Além daquelas previstas na Constituição Federal e nesta Constituição, dependem de lei complementar as seguintes matérias:
I - organização do Poder Executivo;

Em seu art. 51, § 1º, a Constituição Estadual de 1989 impõe que não pode ser objeto de delegação matéria reservada a lei complementar:

Art. 51. As leis delegadas são elaboradas pelo Governador do Estado, que deve solicitar a delegação à Assembleia Legislativa.
§ 1º. Não podem ser objeto de delegação os atos de competência exclusiva da Assembleia Legislativa, matéria reservada a lei complementar, nem a legislação sobre:
I - organização do Poder Judiciário e do Ministério Público, a carreira e a garantia de seus membros;
II - planos plurianuais, diretrizes orçamentárias e orçamentos.

Em seu art. 67, a Constituição Estadual de 1989 impõe a reserva legal para criação, estruturação e atribuições das secretarias:

Art. 67. A lei dispõe sobre a criação, estruturação e atribuições das secretarias.

A Lei Complementar Estadual nº 163, de 05 de fevereiro de 1999, dispõe sobre a organização do Poder Executivo do Estado Rio Grande do Norte e dá outras providências.

Essa Lei possui algumas peculiaridades em relação às demais leis orgânicas dos demais estados da federação. A Lei institui e denomina os órgãos autônomos (Secretarias) da estrutura organizacional básica da Administração Direta, definindo suas competências. Porém, a referida Lei não discrimina os demais órgãos superiores e órgão subalternos que seriam subordinados aos órgãos autônomos.

De fato, o artigo 11 dessa Lei institui o seguinte:

Art. 11. O Governador do Estado regulamentará por Decreto a estrutura e o funcionamento de cada uma das unidades da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, indicadas neste Título e constante do Anexo I, parte integrante desta Lei.

Diante desse dispositivo, um estudo do professor Vladimir da Rocha França¹ tece as seguintes considerações (págs. 24 e 25):

Somente a lei complementar é veículo legítimo para criar e conferir atribuições aos órgãos autônomos da Administração direta, nos termos do art. 48, parágrafo único, inciso I, e do art. 67 da Constituição Estadual. As autonomias administrativa, financeira e técnica de que gozam precisam ser predeterminadas pela lei, até por exigência da responsabilidade fiscal.

Todavia, esses órgãos administrativos podem sofrer, sem maiores riscos para a liberdade e a propriedade do administrado, um processo de desconcentração, se a lei complementar assim autorizar. Em outras palavras, a lei complementar — a que se faz referência no art. 48, parágrafo único, inciso I, e no art. 67 da Constituição Estadual — pode remeter para regulamento a estruturação das Secretarias sem haver quebra à juridicidade administrativa. Veja-se ensinamento de Maria Sylvania Zanella Di Pietro², ao se referir aos órgãos que detêm individualidade própria, após comentar os enunciados do art. 61, §1º, inciso II, e do art. 84, inciso VI, ambos da Constituição Federal:

“Embora a competência do Poder Executivo tenha sido reduzida a quase nada, em decorrência dos já citados dispositivos constitucionais, isso não impede que se faça, internamente, subdivisão dos órgãos criados e estruturados por lei, como também não impede a criação de órgãos como comissões, conselhos e grupos de trabalho”.

O regulamento expedido para realizar tal desconcentração tem natureza autorizada. Afinal, permite-se que o Governador do Estado possa dispor sobre a organização e funcionamento da Administração estadual, desde que na forma da lei. E, sem dúvida, essa matéria se insere dentro da supremacia especial da Administração.

E, se a desconcentração sob análise é viável, por simetria, a concentração de atribuições na intimidade dos órgãos autônomos também o será.

¹ **Limites constitucionais do decreto regulamentar na criação e extinção de órgãos e cargos públicos no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte.** Revista de Informação Legislativa, Brasília a. 45 n. 180 out./dez. 2008, Senado Federal. 30 páginas. Disponível em:

<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/176561/000860603.pdf?sequence=2>

² **Direito administrativo.** Maria Sylvania Zanella Di Pietro. 14ª ed. São Paulo: Malheiros, 2002. p. 196.

O regulamento autorizado, contudo, não pode validamente inserir, no ordenamento jurídico, dispositivo que vá de encontro aos preceitos constitucionais e legais. Se a lei define as competências do órgão autônomo, o regulamento, ainda que autorizado, tem que **se limitar a desdobrar tais atribuições e respeitar aquelas que foram conferidas a outros órgãos**. Embora esse regulamento tenha fundamento direto na lei, esta deve naturalmente prevalecer.

Sobre a vedação imposta no art. 51, § 1º, da Constituição Estadual de 1989, o estudo do professor Vladimir da Rocha França (pág. 26) não enxerga conflito com a delegação do art. 11 da Lei Complementar Estadual nº 163/99:

Há um último aspecto a ser enfrentado. O art. 51 da Constituição Estadual, que dispõe sobre as leis delegadas, prescreve em seu § 1º que não pode ser objeto de “delegação” matéria reservada à lei complementar. Como já se viu, a Constituição Estadual — art. 48, parágrafo único, inciso I — coloca sob a reserva da lei complementar a organização do Poder Executivo.

O que se veda é a previsão legal de regulamento que crie, modifique ou extinga **um órgão autônomo**, bem como que estabeleça ou amplie o respectivo rol de atribuições. **A desconcentração realizada na intimidade dessa espécie de órgão, desde que obedecidos os pertinentes limites constitucionais e legais, não atenta contra a liberdade e propriedade do cidadão nem atinge o disposto no art. 51, § 1º, da Constituição Estadual.**

Após outras relevantes considerações complementares, conclui então o professor Vladimir da Rocha França (pág. 30) sobre os limites a serem observados por tal delegação, à luz da Constituição Federal de 1988 e da Constituição do Estado do Rio Grande do Norte de 1989:

- (i) no ordenamento jurídico do Estado do Rio Grande do Norte, são válidos os decretos, autorizados por lei complementar estadual, que regulamentem a estrutura e o funcionamento das unidades da Administração Direta, criando órgãos que vão compor a intimidade das Secretarias e órgãos de regime especial, desde que respeitadas as respectivas atribuições constitucionais e legais;
- (ii) são válidos os decretos, se previstos em lei complementar, que regulamentem a estrutura e o funcionamento das autarquias e fundações públicas, observados os preceitos constitucionais e legais que as regem;
- (iii) é proibida a extinção de autarquia ou de fundação pública por decreto;
- (iv) a criação e a extinção de cargos públicos somente podem ser legitimamente realizadas por lei complementar;
- (v) constitui desvio de poder o uso da competência regulamentar para convalidar órgãos ou cargos ilegalmente criados;
- (vi) Somente a lei complementar estadual representa um instrumento hábil para a convalidação de órgãos e cargos públicos irregularmente criados.

A Lei Complementar Estadual nº 262, de 29 de dezembro de 2003, altera, entre outras, a Lei Complementar Estadual nº 163/99. Basicamente, esta Lei extingue e cria secretarias, bem como altera a denominação e as competências de algumas secretarias, novamente sem detalhar suas estruturas internas.

4. As Centrais do Cidadão na SETHAS

A Lei Complementar Estadual nº 557, de 18 de dezembro de 2015, dispõe sobre

alterações na estrutura organizacional do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Norte.

Alguns de seus dispositivos tratam da transferência da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (CODACI) para a Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS), nos mesmo moldes originais:

Art. 1º A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (CODACI), atualmente integrante da estrutura da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania (SEJUC), passa a integrar a Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS).

Parágrafo único. Ficam transferidos para a Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS) todas as atribuições e vinculações orçamentárias referentes à CODACI.

(...)

Art. 3º Ficam remanejados da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania (SEJUC):

(...)

II – um (01) cargo de Coordenador para a Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS).

Art. 4º O artigo 36 da Lei Complementar Estadual nº 163, de 5 de fevereiro de 1999, com a redação dada pela Lei Complementar Estadual nº 262, de 29 de dezembro de 2003, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“Art. 36.....

XIV – planejar, coordenar e executar projetos, ações e programas relacionados ao atendimento e à proteção social aos cidadãos.”

(...)

Art. 7º Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Poucos meses depois, foi publicado o Decreto Estadual nº 26.003, de 27 de abril de **2016**, que dispõe sobre a reestruturação do Programa Central do Cidadão e dá outras providências.

Esse Decreto revoga aquele Decreto Estadual nº 13.403/97, que instituiu originalmente o Programa:

DECRETO Nº 26.003, DE 27 DE ABRIL DE 2016.

Dispõe sobre a reestruturação do Programa Central do Cidadão e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso da competência que lhe confere o art. 64, V e VII, da Constituição Estadual, e com fundamento no art. 36, XIV, da Lei Complementar Estadual nº 163, de 5 de fevereiro de 1999,

D E C R E T A:

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a reestruturação do Programa Central do Cidadão, criado pelo Decreto Estadual nº 13.403, de 7 de julho de 1997.

Art. 2º O Programa Central do Cidadão fica vinculado à Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS), nos termos do art. 36, XIV, da Lei Complementar Estadual nº 163, de 5 de fevereiro de 1999, com redação dada pela Lei Complementar Estadual nº 557, de 18 de dezembro de 2015.

Parágrafo único. O Programa tem por objetivo oferecer ao cidadão, de forma

integrada, um conjunto de serviços públicos essenciais, centralizados geograficamente em um único espaço, integrando-os, de forma racional, por meio de parcerias com as esferas públicas federal e municipal e com a iniciativa privada.

Art. 3º Na execução do Programa Central do Cidadão, compete à SETHAS, dentre outras atribuições, buscar a participação de entes públicos e privados, mediante ajuste formal, detalhando suas ações e responsabilidades.

Art. 4º O custeio das atividades dos Órgãos ou Entidades envolvidos no Programa Central do Cidadão será realizado mediante rateio, nos termos definidos em convênio ou ato congênere.

Art. 5º A participação da iniciativa privada se dará mediante a formalização de cessão de uso, onerosa ou gratuita, levando-se em consideração o benefício social da atividade.

Art. 6º Fica o Secretário de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social autorizado a baixar os atos normativos necessários à fiel execução deste Decreto e a adotar as providências julgadas oportunas ao pleno funcionamento do Programa.

Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º Fica revogado o Decreto Estadual nº 13.403, de 7 de julho de 1997.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal/RN, 27 de abril de 2016, 195º da Independência e 128º da República.

ROBINSON FARIA

Julianne Dantas Bezerra de Faria

O Decreto nº 26.003/16 vincula o Programa Central do Cidadão à SETHAS e delega a essa Secretaria os ajustes formais com os entes públicos e privados participantes do Programa, nos termos dos artigos 4º e 5º.

Destacamos o artigo 4º que define o critério de custeio do Programa, realizado via rateio definido em convênios com os entes participantes.

O artigo 6º autoriza o Secretário da SETHAS a editar os atos administrativos necessários ao Programa, conforme os termos do Decreto.

Parte II – Justificativas das Minutas Legais Propostas

1. Leis e Decretos Necessários

A Lei Complementar Estadual nº 557, de 18 de dezembro de **2015**, que dispõe sobre alterações na estrutura organizacional do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Norte, já trata todos os aspectos legais necessários à oficialização e execução do Programa Centrais do Cidadão. Resta apenas a necessidade de criação dos cargos necessários à operacionalização da Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão.

Devido ao artigo 11 da Lei Complementar Estadual nº 163, de 05 de fevereiro de 1999, a criação e estruturação da Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão, bem como as demais providências associadas, podem ser efetuadas via Decreto.

2. Lei de Criação dos Cargos Necessários

Como a SETHAS já dispõe de um cargo de coordenador, utilizado pela CODACI, resta a necessidade da criação de um cargo de Subsecretário e mais um cargo de coordenador. Com isso, pode-se operacionalizar a estrutura organizacional prevista no documento Modelo de Gestão e Regimento Interno das Centrais do Cidadão do RN, produzido na atividade 4. **Como há criação de cargos, terá que haver repercussões na LDO e na LOA, conforme a Constituição Federal, Art. 169, § 1º e seus incisos I e II.**

A minuta do Projeto de Lei encontra-se no Anexo I.

3. Decreto de Criação e Estruturação da Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão

A minuta de Decreto cria a Subsecretaria, definindo sua estrutura e suas competências. A CODACI é então extinta. **Como a CODACI foi criada por Portaria do Secretário da SEJUC, então a sua extinção via Decreto não fere o Princípio da Simetria das Formas.**

A elaboração do Regimento Interno do Programa, previsto no documento Modelo de Gestão e Regimento Interno das Centrais do Cidadão do RN, fica atribuída ao Secretário da SETHAS.

A minuta do Decreto encontra-se no Anexo II.

ANEXOS

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR E MINUTA DE DECRETO

ANEXO 1 – PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR

Dispõe sobre a criação de cargos no Quadro de Pessoal da Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS), e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE: FAÇO SABER que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

Art. 1º. Ficam criados no Quadro de Pessoal da Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS) os seguintes cargos públicos de provimento em comissão:

I – um cargo de Subsecretário do Programa Centrais do Cidadão, com as seguintes atribuições:

- a) coordenar executivamente o Programa Centrais do Cidadão;
- b) supervisionar e orientar a atuação das unidades integrantes da estrutura da Subsecretaria para o cumprimento dos planos, projetos e metas do Programa Centrais do Cidadão e a execução de suas atividades regulares;
- c) assessorar e apoiar diretamente o Secretário da SETHAS na gestão superior do Programa Centrais do Cidadão, cumprindo e fazendo cumprir as decisões e metas de governo estabelecidas para o Programa e fornecendo todas as informações requeridas pelo Secretário da SETHAS sobre as atividades desenvolvidas e resultados obtidos;
- d) decidir sobre as matérias submetidas pelas unidades integrantes da estrutura da Subsecretaria e pelas Gerências das Unidades de Atendimento, encaminhando-as quando for o caso às instâncias devidas;
- e) difundir e fazer cumprir as deliberações aprovadas pela SETHAS no âmbito da Subsecretaria;
- f) coordenar no âmbito da Subsecretaria as atividades de planejamento estratégico do Programa Centrais do Cidadão e o desdobramento dos objetivos e metas estabelecidas pelas unidades da Subsecretaria, acompanhando e monitorando a execução do planejado e apresentando os resultados e propostas de ajustes e mudanças para o Secretário da SETHAS;

- g) assinar, em conjunto com o Secretário da SETHAS, os convênios e outros instrumentos legais de integração e participação das entidades públicas e privadas no Programa Centrais do Cidadão, com suas respectivas obrigações e direitos;
- h) promover em apoio ao Secretário da SETHAS contatos, negociações e relacionamentos com órgãos e entidades públicas e privadas visando ampliar a participação dos mesmos ao Programa Centrais do Cidadão e prestação de serviços públicos;
- i) manter relacionamento contínuo com todos os órgãos e entidades integrantes e participantes do Programa Centrais de Cidadão, visando a melhoria contínua da prestação de serviços e o tratamento e resolução de eventuais questões técnicas, operacionais e administrativas;
- j) dirigir as atividades de relacionamento e comunicação do Programa das Centrais do Cidadão com a sociedade e as partes interessadas visando ampliar o conhecimento sobre os serviços prestados e o esclarecimento de todas e quaisquer questões de interesse;
- k) formalizar junto à estrutura própria da SETHAS os pedidos e solicitações de serviços e apoio em matéria jurídica, orçamentária e financeira, de licitações e compras e de administração de pessoal, e quaisquer outras necessárias ao desenvolvimento e funcionamento do Programa Centrais do Cidadão;
- l) referendar os Termos de Referência e outros instrumentos relacionados com as licitações de compras e contratações de bens, materiais e serviços requeridos para a organização e o funcionamento do Programa Centrais do Cidadão e sua estrutura organizacional;
- m) acompanhar, analisar e referendar os relatórios e informações gerenciais sobre o Programa Centrais do Cidadão, encaminhando-os ao Secretário da SETHAS e às instâncias de governança e controle;
- n) participar das atividades de avaliação do pessoal vinculado à estrutura organizacional das Centrais do Cidadão, qualquer que seja sua natureza de vínculo, adotando quando necessário ações e medidas para seu aprimoramento, movimentação, sanções ou afastamento, visando garantir os padrões de comportamento e desempenho estabelecidos;
- o) solicitar aos órgãos e entidades participantes das Centrais do Cidadão ações para o aprimoramento, movimentação ou substituição de pessoal alocados nas atividades de atendimento e prestação de serviços no âmbito das instalações das unidades de atendimento das Centrais do Cidadão, visando garantir os padrões de comportamento e desempenho estabelecidos;
- p) visitar e supervisionar regularmente as instalações e funcionamento das Unidades de Atendimento das Centrais do Cidadão, visando promover seu

contínuo aprimoramento; e

- q) promover todas e quaisquer medidas e ações necessárias para garantir a sustentabilidade e o aperfeiçoamento do Programa Centrais do Cidadão, e de sua estrutura e funcionamento.

II – um cargo de coordenador.

Art. 2º. As despesas decorrentes desta Lei Complementar serão custeadas com recursos oriundos de dotações orçamentárias próprias da Lei Orçamentária Anual.

Parágrafo Único. Fica o Poder Executivo autorizado a adotar todas as medidas de caráter orçamentário, necessárias à fiel execução das alterações contidas nesta Lei Complementar.

Art. 3º. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal, de de 2017, 129º da República.

ANEXO 2 – DECRETO

MINUTA DE DECRETO

Dispõe sobre a criação, as competências e a estruturação da Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão, no âmbito da Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS), e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 64, V e VII, da Constituição Estadual, considerando o disposto no artigo 11 e artigo 66, I e II, da Lei Complementar nº 163, de 05 de fevereiro de 1999, e considerando o disposto na **Lei Complementar nº XXX, de XXX de XXX de 2017,**

DECRETA

Art. 1º. Fica criada a Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão, no âmbito da Secretaria de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social (SETHAS), tendo por atribuição dirigir a estruturação das Coordenações localizadas na sede e das Gerências das Unidades de Atendimento distribuídas no território do Estado do Rio Grande do Norte visando ao cumprimento das finalidades do Programa Centrais do Cidadão.

Art. 2º. Os órgãos constitutivos da Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão são os seguintes:

I – Coordenadoria Técnica do Programa;

II – Coordenadoria de Administração e Apoio;

III – As Unidades de Atendimento do Programa das Centrais do Cidadão.

Art. 3º. São atribuições da Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão:

I – coordenar executivamente o Programa Centrais do Cidadão, dirigindo a estrutura integrada pela Coordenação Técnica do Programa, a Coordenação de Administração e Apoio e as Gerências das Unidades de Atendimento distribuídas pelo território do Estado do Rio Grande do Norte;

II – supervisionar e orientar a atuação das coordenadorias integrantes da estrutura da Subsecretaria para o cumprimento dos planos, projetos e metas do Programa Centrais do Cidadão e a execução de suas atividades

regulares;

- III – assessorar e apoiar diretamente o Secretário da SETHAS na gestão superior do Programa Centrais do Cidadão, cumprindo e fazendo cumprir as decisões e metas de governo estabelecidas para o Programa e fornecendo todas as informações requeridas pelo Secretário da SETHAS sobre as atividades desenvolvidas e resultados obtidos;
- IV – decidir sobre as matérias submetidas pelas coordenadorias da Subsecretaria e pelas Gerências das Unidades de Atendimento, encaminhando-as quando for o caso às instâncias devidas;
- V – difundir e fazer cumprir as deliberações aprovadas pelo Secretário da SETHAS no âmbito da Subsecretaria;
- VI – coordenar no âmbito da Subsecretaria as atividades de planejamento estratégico do Programa Centrais do Cidadão e o desdobramento dos objetivos e metas estabelecidas pelas coordenadorias da Subsecretaria, acompanhando e monitorando a execução do planejado e apresentando os resultados e propostas de ajustes e mudanças para o Secretário da SETHAS;
- VII – assinar, em conjunto com o Secretário da SETHAS, os convênios e outros instrumentos legais de integração e participação das entidades públicas e privadas no Programa Centrais do Cidadão, com suas respectivas obrigações e direitos;
- VIII – promover em apoio ao Secretário da SETHAS contatos, negociações e relacionamentos com órgãos e entidades públicas e privadas visando ampliar a participação dos mesmos ao Programa Centrais do Cidadão e prestação de serviços públicos;
- IX – manter relacionamento contínuo com todos os órgãos e entidades integrantes e participantes do Programa Centrais de Cidadão, visando a melhoria contínua da prestação de serviços e o tratamento e resolução de eventuais questões técnicas, operacionais e administrativas;
- X – dirigir as atividades de relacionamento e comunicação do Programa das Centrais do Cidadão com a sociedade e as partes interessadas visando ampliar o conhecimento sobre os serviços prestados e o esclarecimento de todas e quaisquer questões de interesse;
- XI – formalizar junto à estrutura própria da SETHAS os pedidos e solicitações de serviços e apoio em matéria jurídica, orçamentária e financeira, de licitações e compras e de administração de pessoal, e quaisquer outras necessárias ao desenvolvimento e funcionamento do Programa Centrais do Cidadão;
- XII – referendar os Termos de Referência e outros instrumentos relacionados com as licitações de compras e contratações de bens, materiais e serviços

requeridos para a organização e o funcionamento do Programa Centrais do Cidadão e sua estrutura organizacional;

- XIII – acompanhar, analisar e referendar os relatórios e informações gerenciais sobre o Programa Centrais do Cidadão, encaminhando-os ao Secretário da SETHAS e às instâncias de governança e controle;
- XIV – participar das atividades de avaliação do pessoal vinculado à estrutura organizacional das Centrais do Cidadão, qualquer que seja sua natureza de vínculo, adotando quando necessário ações e medidas para seu aprimoramento, movimentação, sanções ou afastamento, visando garantir os padrões de comportamento e desempenho estabelecidos;
- XV – solicitar aos órgãos e entidades participantes das Centrais do Cidadão ações para o aprimoramento, movimentação ou substituição de pessoal alocados nas atividades de atendimento e prestação de serviços no âmbito das instalações das unidades de atendimento das Centrais do Cidadão, visando garantir os padrões de comportamento e desempenho estabelecidos;
- XVI – visitar e supervisionar regularmente as instalações e funcionamento das Unidades de Atendimento das Centrais do Cidadão, visando promover seu contínuo aprimoramento; e
- XVII – promover todas e quaisquer medidas e ações necessárias para garantir a sustentabilidade e o aperfeiçoamento do Programa Centrais do Cidadão, e de sua estrutura e funcionamento.

Art. 4º. Compete à Coordenadoria Técnica do Programa:

- I – Manter atualizado o Modelo Conceitual e de Gestão das Centrais do Cidadão, articuladamente com os conceitos e diretrizes do programa de inovação e modernização da gestão pública estadual e as diretrizes estabelecidas pela SEPLAG e pela Secretaria de Administração;
- II – Promover o mapeamento, análise e detalhamento dos processos de atendimento das Centrais de Atendimento, documentando-o e elaborando as instruções de trabalho correspondentes;
- III – Atuar junto à área de informática do Governo Estadual para o desenvolvimento e customização dos sistemas informatizados e a automação dos processos de atendimento utilizados pelas Centrais do Cidadão;
- IV – Desenvolver com o apoio da área de informática do Governo Estadual o Portal de Atendimento e Prestação dos Serviços Públicos e dar suporte ao seu funcionamento;
- V – Desenvolver e dar suporte aos canais de atendimento virtual das Centrais do Cidadão, integradamente com os diversos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos participantes e integrantes do Programa Centrais do

Cidadão;

- VI – Atuar em conjunto com as unidades técnicas de melhoria dos processos de atendimento e prestação de serviços públicos dos diversos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos participantes e integrantes do Programa Centrais do Cidadão no levantamento, análise, redesenho e aperfeiçoamento dos processos de trabalho integrados com as Centrais do Cidadão;
- VII – Orientar e dar suporte às Unidades de Atendimento das Centrais do Cidadão na implantação e aperfeiçoamento dos processos de atendimento e no uso dos recursos informatizados para operação dos processos;
- VIII – Projetar as novas Unidades de Atendimento Presencial, definindo o porte da unidade, estrutura física, dimensionamento do pessoal, serviços a serem prestados, localização e público a ser atendido;
- IX – Desenvolver e otimizar a rede de Unidades de Atendimento Presencial das Centras do Cidadão, revisando e redesenhando as unidades existentes, quando for o caso;
- X – Estruturar e executar, em conjunto com a Coordenação de Administração e Apoio, o treinamento do pessoal de atendimento das Unidades de Atendimento Presencial, tanto o pessoal próprio das Centrais do Cidadão, quanto o pessoal alocado pelos órgãos e entidades atuantes;
- XI – Apoiar a estruturação e execução do processo de planejamento estratégico e operacional do Programa Centrais do Cidadão, o desdobramento das metas pelas unidades e o monitoramento e avaliação dos resultados e correção dos desvios;
- XII – Estruturar e manter atualizado o sistema de informações e as estatísticas de atendimento, elaborando os relatórios pertinentes;
- XIII – Desenvolver outras atividades de suporte e desenvolvimento técnico necessário ao funcionamento do Programa Centrais do Cidadão.

Art. 5º. Compete à Coordenadoria de Administração e Apoio:

- I – Promover as requisições de pessoal e manter atualizados registros e acompanhamento do efetivo de pessoal lotado na administração do Programa e nas Unidades de Atendimento das Centrais do Cidadão, tomando as iniciativas para renovações de cessão e devolução do pessoal, quando for o caso, em articulação com a unidade de gestão de pessoas da SETHAS;
- II – Definir o processo de registro de ponto e orientar as unidades das Centrais do Cidadão quanto ao registro, fechamento e envio das informações para consolidação e envio para preparação de folha de pagamento;

- III – Estruturar, em conjunto com a unidade de gestão de pessoas da SETHAS, o processo de avaliação de pessoal e conduzir sua aplicação nas unidades das Centrais do Cidadão, bem como a apuração dos resultados e ações decorrentes;
- IV – Promover os levantamentos e identificação das necessidades de treinamento do pessoal em atuação nas Centrais do Cidadão, elaborando proposta de treinamento para aprovação superior;
- V – Estruturar e promover a execução do programa de treinamento de pessoal, tanto do pessoal próprio das Centrais do Cidadão, quanto das pessoas alocadas pelos órgãos e entidades para atendimento em seus espaços de trabalho nas Unidades de Atendimento Presencial das Centrais do Cidadão;
- VI – Orientar e dar suporte aos Gerentes das Unidades de Atendimento Presencial e demais unidades das Centrais do Cidadão para o gerenciamento e desenvolvimento de pessoal, bem como para o tratamento de questões disciplinares e aplicação de eventuais sanções;
- VII – Definir os tipos e padrões de material de expediente, de limpeza e conservação necessários ao funcionamento das Centrais do Cidadão, estimando quantitativos e preparando as solicitações para aquisição pela unidade de compras e licitações da SETHAS;
- VIII – Estruturar os programas de segurança e promover sua gestão nas áreas físicas e instalações utilizadas pelas Centrais do Cidadão;
- IX – Atender as solicitações de material de expediente, limpeza e conservação das diversas unidades das Centrais do Cidadão, organizando e fazendo os envios correspondentes;
- X – Preparar as solicitações de compras de equipamentos e contratações de serviços requeridos para o funcionamento das Centrais do Cidadão, bem como de suas renovações, para envio às unidades de compras e licitações da SETHAS;
- XI – Gerir os contratos de serviços de limpeza, conservação, transporte, informática, telecomunicações, segurança e assemelhados, acompanhando o atendimento das necessidades e demandas das diversas unidade das Centrais do Cidadão, bem como analisando e aprovando as faturas emitidas pelos prestadores;
- XII – Elaborar as previsões anuais e fazer o acompanhamento orçamentário-financeiros das rubricas das Centrais do Cidadão, em articulação com a unidade própria da SETHAS, de modo a garantir os recursos necessários para o funcionamento das Centrais;
- XIII – Estruturar e acompanhar o sistema de apuração e rateio das despesas de

funcionamento das Centrais do Cidadão, promovendo a emissão de demonstrativos para as diversos órgãos e entidades participantes do programa e o acompanhamento a transferência pelas mesmas dos recursos devidos;

XIV – Acompanhar o registro das obrigações fiscais das Centrais e seu encaminhamento para as áreas próprias da SETHAS, bem como acompanhar sua regularidade;

XV – Verificar sistematicamente as condições físicas das instalações das Centrais do Cidadão, e dos seus equipamentos, visando garantir o funcionamento adequado das instalações, promovendo ações necessárias à correção dos problemas identificados;

XVI – Desenvolver outras atividades necessárias para atender as necessidades do funcionamento adequado das Centrais do Cidadão.

Art. 6º. Fica vinculado à Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão o cargo de Subsecretário do Programa Centrais do Cidadão criado pela Lei Complementar nº XXX, de XXX de XXX de 2017.

Art. 7º. Fica vinculado à Coordenadoria de Administração e Apoio o cargo de coordenador criado pela Lei Complementar nº XXX, de XXX de XXX de 2017.

Art. 8º. Fica extinta a Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (CODACI).

§ 1º. Ficam transferidas para a Subsecretaria do Programa Centrais do Cidadão todas as atribuições e vinculações orçamentárias referentes à CODACI.

§ 2º. Fica transferido o cargo de coordenador da CODACI para a Coordenadoria Técnica do Programa.

Art. 9º. O Secretário de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social deverá elaborar e aprovar o Regimento Interno do Programa das Centrais do Cidadão, expedir os regulamentos e demais atos necessários à fiel execução deste Decreto, respeitada a legislação em vigor.

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal, de de 2017, 129º da República.