

(Transcrição da nota REGULARIDADES de Nº 3622, datada de 18 de fevereiro de 2025.)

## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - PGE

### MINUTA-PADRÃO - ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA - ESPAÇOS DA CIDADANIA

A presente minuta deve ser utilizada para fins do Programa Espaços e Salas da Cidadania, conforme Lei Estadual n. 6.217/2012 e Decreto Estadual n. 14.755/2012.

O Acordo de Cooperação Técnica será firmado entre a Secretaria de Administração - SEAD e órgãos e entidades públicas. Caso se trate de entidade privada, deverá ser utilizada a minuta de Termo de Autorização de Uso.

A utilização das minutas-padrão não dispensa a submissão do processo à Procuradoria-Geral do Estado do Piauí, na forma do 53, § 4º, da lei n. 14.133/2021, com exceção dos casos em que haja Parecer Referencial da PGE acerca do tema.

As notas explicativas deverão ser suprimidas na versão final do documento.

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº \_\_\_/\_\_\_ QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO PIAUÍ, POR MEIO DA SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO - SEAD E \_\_\_\_\_ (SECRETARIA, MUNICÍPIO, ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS), na forma de ato de padronização exarado pelo Exmo. Sr. Procurador-Geral do Estado, com base no art. 6º, XXI, c/c art. 2º, XV, e §5º do art. 7º, todos da Lei Complementar nº 56, de 1º de novembro de 2005.**

**O ESTADO DO PIAUÍ**, por meio da **SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ**, CNPJ nº 06.553.481/003-00, representada por seu titular, \_\_\_\_\_ (nome), \_\_\_\_\_ (nacionalidade), \_\_\_\_\_ (estado civil), RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado \_\_\_\_\_, doravante denominada SEAD, e \_\_\_\_\_ (nome da secretaria, município, órgão ou entidade pública), CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (qualificação), RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado \_\_\_\_\_, doravante denominada **PARTÍCIPE**, celebram o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, conforme as cláusulas e condições abaixo, com amparo nos arts. 23 e 241 da Constituição federal de 1988, 184 da Lei federal nº 14.133/2021, 15 e 262 da Constituição Estadual, 2º, IV, e 17, XVI, da Lei estadual nº 7.884/2022, na Lei nº 6.217, de 04.06.2012, no Decreto estadual nº 14.755, de 27.02.2012, no Decreto estadual nº 12.440/2006, Decreto estadual nº 12.838/2007, Decreto estadual nº 14.349/2010, Decreto estadual nº 22.023/2023 e na Portaria Conjunta SEFAZ/SEPLAN N. 001/2024.

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:** O presente instrumento tem como objeto o estabelecimento de mútua cooperação entre os partícipes, com vistas ao desenvolvimento de ações destinadas à



implantação e operacionalização das Centrais de Atendimento ao Cidadão – **Espaços da Cidadania e Salas da Cidadania.**

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Na Unidade do Município \_\_\_\_\_, os serviços serão prestados na \_\_\_\_\_ (avenida, rua, logradouro), com as seguintes áreas reservadas aos partícipes: a) partícipe 1, xxx m<sup>2</sup>; .... n) partícipe n, xxx m<sup>2</sup>.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DIRETRIZES:** Constituem diretivas precípua da cooperação ora ajustada:

2.1. Concentrar no mesmo espaço físico representações de diversos órgãos e entidades públicas e privadas, de forma articulada, para prestação de serviços públicos à comunidade com qualidade, eficiência e agilidade;

2.2. Promover a otimização dos recursos públicos em benefício da sociedade;

2.3. Implementar meios para conferir maior transparência às informações e facilitar o acesso aos serviços disponibilizados;

2.4. Incorporar o uso de recursos de informática à prestação de serviços públicos, visando ao aumento da agilidade, eficiência e eficácia;

2.5. Oferecer à comunidade atendimento com maior conforto e comodidade, proporcionando economia de tempo e esforço.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS:** Os órgãos e entidades partícipes assumem as seguintes obrigações gerais:

3.1. Colocar à disposição da Central de Atendimento ao Cidadão - Espaço da Cidadania serviços, ações e iniciativas que venham contribuir para a melhoria do atendimento imediato ao cidadão;

3.2. Disponibilizar recursos humanos, sempre que necessário ao adequado exercício das atividades de sua responsabilidade nas Centrais de Atendimento ao Cidadão - Espaço da Cidadania;

3.3. Promover a melhoria contínua das habilidades técnicas de seus recursos humanos em exercício nas Centrais de Atendimento ao Cidadão - Espaço da Cidadania;

3.4. Manter atualizados os suprimentos específicos e os materiais de expediente necessários à adequada prestação de serviços de sua responsabilidade, inclusive equipamentos de informática;

3.5. Cumprir as normas administrativas estabelecidas pela Coordenação das Centrais de Atendimento ao Cidadão - Espaços da Cidadania;

3.6. Fiscalizar o desenvolvimento das ações propostas neste Acordo de Cooperação Técnica.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Cada órgão ou entidade da Administração estadual designará os servidores e empregados para prestar serviços junto aos Espaços ou Salas da Cidadania.



**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Os servidores e empregados designados na forma **do parágrafo** anterior manterão a sua jornada de trabalho, todos os seus direitos e deveres e receberão treinamento específico para atuar junto às Unidades do Programa Espaços da Cidadania e Salas da Cidadania.

**PARÁGRAFO TERCEIRO.** O atendimento será prestado direta e individualmente ao cidadão, não podendo ser atendidos nas unidades do Programa intermediários, representantes e despachantes, que continuarão a ser atendidos nos diversos órgãos e entidades da Administração estadual responsáveis pela prestação do serviço em questão, em conformidade com a legislação pertinente em vigor.

**CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS:** Os partícipes deste instrumento assumem as seguintes obrigações específicas:

4.1. À \_\_\_\_\_ (nome do órgão ou entidade) compete:

- a) disponibilizar informações e serviços, obedecendo aos horários e critérios de atendimento estabelecidos pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão - Espaço da Cidadania;
- b) proceder à padronização dos procedimentos para execução dos serviços nas Centrais de Atendimento ao Cidadão - Espaço da Cidadania, com vistas à perfeita operacionalização dos mesmos;
- c) comunicar à Coordenação da Central de Atendimento ao Cidadão - Espaço da Cidadania as necessárias alterações de informações, procedimentos e taxas, bem como a inclusão, exclusão ou modificação dos serviços oferecidos, para efeito de prévio conhecimento, controle e divulgação;
- d) disponibilizar linha telefônica, equipamentos e sistemas necessários à prestação dos seus serviços, responsabilizando-se pela manutenção dos mesmos;
- e) disponibilizar servidores ou funcionários, conforme quantitativo e seleção previamente definidos em conjunto com a Coordenação dos Espaços da Cidadania, para exercício de atividades intrínsecas aos seus serviços;
- f) realizar treinamento inicial, bem como reciclagens periódicas, fornecendo informações atualizadas para execução dos serviços nas Centrais do Espaço da Cidadania;
- g) manter o pessoal fardado e devidamente identificado, conforme modelos definidos pela Coordenação do Espaço da Cidadania;
- h) suprir as Unidades, diretamente, de material de consumo e formulários necessários ao desempenho dos serviços;
- i) designar representante para compor um comitê consultivo, responsável pelo acompanhamento das atividades a serem desenvolvidas nas Unidades do Espaço da Cidadania, para a solução de questões relacionadas aos serviços, inclusive a tomada de providências na ocorrência de infrações, sejam cíveis, administrativas ou criminais, direta ou indiretamente relacionadas com suas atividades;



j) na hipótese do item anterior, o representante que tomar conhecimento de questões relacionadas aos serviços ou da prática de qualquer ocorrência, deverá comunicá-la, imediatamente, ao responsável pelas medidas cabíveis, bem como acompanhar as providências adotadas;

l) designar um coordenador de serviços para ser alocado na Unidade de Teresina, para acompanhamento de suas atividades, devendo este manter vínculo funcional com o órgão e possuir o devido conhecimento técnico para a orientação do atendimento e resolução de possíveis questões relacionadas aos documentos solicitados e serviços prestados;

m) o coordenador indicado para a Unidade de Teresina, além das atribuições definidas no item anterior, terá as competências abaixo elencadas:

- i. orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo posto;
  - ii. assistir a Coordenação do Espaço da Cidadania em matéria de competência do órgão a que é vinculado;
  - iii. executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento da Unidade;
  - iv. articular-se com os demais órgãos que integram o Espaço da Cidadania, com vistas à integração da Central;
  - v. acompanhar o desempenho da equipe de atendentes sob a sua coordenação;
  - vi. enviar à Coordenação do Espaço da Cidadania relatórios periódicos e, quando solicitado, das atividades desenvolvidas no posto.
- n) atender com presteza e rapidez às eventuais reclamações ou sugestões referentes ao serviço prestado;
- o) buscar, continuamente, a melhoria, modernização e ampliação do rol dos serviços prestados através do Espaço da Cidadania.
- p) disponibilizar os serviços abaixo:

[...]

q) disponibilizar os recursos suficientes para a satisfação do rateio mensal, correspondente às despesas de manutenção e operacionalização dos serviços, em conformidade com o disposto na CLÁUSULA QUINTA;

r) controlar a frequência de ponto de seus funcionários.

#### 4.2. À SEAD compete:

a) a gestão do Programa de Espaços da Cidadania e Salas da Cidadania, na forma do artigo 16 do Decreto estadual nº 14.755/2012, estando autorizada a celebrar convênios, termos de cooperação,



termos de parceria, contratos de gestão e outros instrumentos com órgãos e entidades da Administração Pública e com particulares, bem como firmar contratos, convênios, termos de autorização e permissão ou contratos de concessão de uso de bem público, assim como rescindi-los unilateral ou amigavelmente;

b) identificar, analisar e propor áreas, regiões e os locais para implantação das unidades de atendimento, podendo, para tanto, adquirir ou locar imóveis, em conformidade com a legislação em vigor;

c) contratar profissionais ou empresas de arquitetura e de engenharia para a elaboração de projetos arquitetônicos, de comunicação visual, de execução ou fiscalização de obras civis (construção e/ou reforma) necessários à implantação de unidades de atendimento do programa;

d) definir os serviços a serem oferecidos pelos órgãos e entidades nas unidades de atendimento, em consonância com as diretrizes do Governo e tendo em vista a demanda da população;

e) conceber e dimensionar as unidades de atendimento;

f) organizar e dotar as unidades de atendimento de infra-estrutura adequada para a boa e eficiente prestação dos serviços públicos;

g) administrar as unidades de atendimento, sendo a gestora financeira dos recursos alocados e a responsável pela promoção do rateio das despesas das unidades de atendimento entre os órgãos e entidades participantes, inclusive particulares, de acordo com os critérios preestabelecidos nos respectivos instrumentos de parceria;

h) coordenar, gerenciar, avaliar e acompanhar a implantação, a operacionalização, a administração e o funcionamento dos Espaços da Cidadania e das Salas da Cidadania;

i) contratar serviços terceirizados de teleatendimento, limpeza, segurança, manutenção, copa, transportes e outros considerados necessários ao adequado funcionamento dos postos de atendimento;

j) contratar entidades e/ou empresas especializadas (públicas e privadas) em processos de recrutamento, seleção e treinamento de pessoal, objetivando a capacitação dos profissionais envolvidos com o Projeto;

k) explorar direta e comercialmente as áreas destinadas a prestação de serviços de apoio de papelaria, foto, café, xerox e outros ou transferi-los a iniciativa privada, na forma da legislação vigente;

l) desenvolver e implementar outras atividades e ações necessárias à adequada implantação, operacionalização e funcionamento das unidades de atendimento;

m) propor a revisão do Programa, novas atividades ou finalidade, novos projetos e novas metodologias, bem como realizar estudos e pesquisas, assim como novas parcerias, com vista à



contínua melhoria na prestação de serviços à população;

n) definir o *layout* e estabelecer a padronização das unidades de atendimento;

o) propor o rateio das despesas entre órgãos e entidades da Administração Pública e fixar o valor das tarifas devidas pelos parceiros privados.

p) elaborar minutas de convênio, termos de parceria, contratos, termos de autorização ou permissão e contratos de uso de bem público, sem prejuízo das competências da Procuradoria-Geral do Estado;

q) apurar infrações e aplicar sanções aos parceiros particulares.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Compete, ainda, à Coordenação da Central de Atendimento ao Cidadão – Espaço da Cidadania:

a) planejar, coordenar, avaliar e promover as atividades necessárias à implantação, funcionamento e manutenção da Unidade;

b) supervisionar as unidades de serviços, de responsabilidade dos parceiros, quanto à operacionalização do atendimento;

c) proceder à avaliação estatística dos serviços prestados, com vistas a redimensionar o atendimento;

d) adotar medidas de prevenção ou correção que assegurem seu pleno funcionamento;

e) acompanhar o desenvolvimento de pessoal das Unidades do Espaço da Cidadania, identificando, se for o caso, as necessidades de capacitação e treinamentos para melhoria na prestação dos serviços;

f) remeter ao conveniente, mensalmente, o relatório discriminado de atendimento realizado pelo seu órgão na Central de Atendimento do Espaço da Cidadania;

h) divulgar informações e os serviços passíveis de serem disponibilizados pelos convenientes, visando à gestão do atendimento;

i) realizar pesquisa de grau de satisfação dos usuários, funcionários e órgãos parceiros, bem como manter serviço de ouvidoria, promovendo a remessa das reclamações, sugestões e elogios ao representante a que alude o item 4.1, “I”, com o devido acompanhamento;

j) realizar avaliação periódica de desempenho funcional, visando à manutenção da qualidade dos serviços prestados;

k) remeter ao conveniente, mensalmente, relatório discriminado de todas as despesas relativas aos postos de atendimento do Espaço da Cidadania.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Os parceiros que são correspondentes bancários deverão arcar com



serviço de segurança privado para garantir a segurança da Unidade.

**CLÁUSULA QUINTA - DO RATEIO DAS DESPESAS:** A instalação e o funcionamento dos Espaços da Cidadania e das Salas da Cidadania devem ser custeados pelo Estado, pelos municípios nos quais forem implantados, pelos órgãos e entidades públicas que neles prestarem serviços e também pelos particulares que neles exercerem atividade econômica, ainda que autorizados ou correspondentes de órgãos e entidades públicas, conforme os arts. 5º da Lei nº 6.217/2012, 4º e 6º do Decreto estadual nº 14.755/2012.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Para o rateio das despesas, ficam estabelecidas as regras seguintes:

- a) competirá à SEAD proceder aos cálculos do rateio das despesas de funcionamento e manutenção das Unidades;
- b) para fins de cobrança, será calculada a média mensal de todas as despesas realizadas nas Unidades, procedendo-se à repartição dos valores referentes a aluguel, energia elétrica, água e serviços gerais, em proporção direta com a área utilizada;
- c) as despesas referentes a pessoal terceirizado serão rateadas conforme o quantitativo de funcionários contratados, as de telefonia, de acordo com o quantitativo de pontos existentes, e as de telemarketing, a partir do total de órgãos e entidades integrantes da Unidade;
- d) a Coordenação do Espaço da Cidadania remeterá aos convenientes o relatório discriminado de todas as despesas efetuadas;
- e) cada órgão e entidade estadual que integrar as unidades de atendimento é responsável pelas despesas decorrentes da prestação de serviços, na forma da respectiva dotação orçamentária, conforme prevê o art. 20 do Decreto nº 14.755/2012;
- f) a Secretaria da Fazenda – SEFAZ será responsável pela transferência dos recursos pertinentes aos integrantes da Administração Direta do Estado;
- g) os convenientes não integrantes do Estado do Piauí deverão depositar os valores respectivos na conta única do Tesouro Estadual, mediante guia de recolhimento (DAR), e remeter o comprovante à Coordenação do Espaço da Cidadania;
- h) os recolhimentos deverão ser realizados até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente;
- i) excepcionalmente, caso necessário, os critérios de rateio poderão ser revistos, com aquiescência dos partícipes, para melhor operacionalização do acordo de cooperação técnica.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** A SEAD ou os municípios onde forem instaladas as unidades de atendimento do programa respondem, na forma estabelecida em convênio ou outros instrumentos semelhantes, pelas despesas contínuas, tais como tarifas de água, energia, telefone e despesas com limpeza e segurança, conforme o art. 8º do Decreto estadual nº 14.755/2012.

**CLÁUSULA SEXTA - DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:**



6.1. Com exceção do Espaço da Cidadania de Teresina, os Espaços da Cidadania e as Salas da Cidadania funcionarão nos dias e horários das repartições públicas estaduais, de 7h 30min à 13h 30min;

6.2. O horário de funcionamento dos Espaços e Salas da Cidadania acompanha eventuais alterações do horário de funcionamento das repartições públicas estaduais;

6.3. Em Teresina, o Espaço da Cidadania funcionará de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h;

6.4. O horário de funcionamento dos Espaços e Salas da Cidadania não altera o horário de trabalho dos empregados terceirizados que continuam submetidos à jornada de trabalho de 08 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira, e de 04 (quatro) horas no sábado.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO:** O presente instrumento poderá ser alterado, por conveniência dos partícipes, mediante celebração de termo aditivo, desde que não seja modificado o seu objeto.

**CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA:** O acordo de cooperação técnica vigorará a partir da data de sua assinatura pelo prazo de 4 (quatro) anos, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, na forma da lei.

**CLÁUSULA NONA - DA DENÚNCIA E RESCISÃO:**

9.1. O acordo de cooperação técnica poderá ser rescindido ou denunciado se houver descumprimento de qualquer das obrigações estipuladas, ou, pela vontade de qualquer um dos partícipes, mediante termo próprio;

9.2. Caso o conveniente queira rescindir este acordo de cooperação técnica deverá noticiar à SEAD, por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, respeitando os prazos de execução das ações em andamento;

9.3. Fica reservado aos partícipes o direito de rescindir unilateralmente este acordo de cooperação técnica, caso seja constatado que a finalidade do objeto esteja sendo desviada.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DA PUBLICAÇÃO:** A SEAD providenciará a publicação do extrato deste acordo no Diário Oficial do Estado do Piauí.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS CASOS OMISSOS:** Os casos omissos serão resolvidos pelo Secretário de Administração.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO:** Fica eleito o foro da cidade de Teresina-PI para dirimir as controvérsias decorrentes do presente acordo de cooperação técnica.

E, por estarem de pleno acordo, assinam os partícipes o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

Teresina (PI), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(órgão ou entidade)

## PARTÍCIPE

## TESTEMUNHAS:

## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - PGE

## MINUTA-PADRÃO - TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO - ESPAÇOS DA CIDADANIA

A presente minuta deve ser utilizada para fins do Programa Espaços e Salas da Cidadania, conforme Lei Estadual n. 6.217/2012 e Decreto Estadual n. 14.755/2012.

O Termo de Autorização de Uso será firmado entre a Secretaria de Administração - SEAD e entidades privadas. Caso se trate de entidade pública, deverá ser utilizada a minuta de Acordo de Cooperação Técnica.

A utilização das minutas-padrão não dispensa a submissão do processo à Procuradoria-Geral do Estado do Piauí, na forma do 53, § 4º, da lei n. 14.133/2021, com exceção dos casos em que haja Parecer Referencial da PGE acerca do tema.

As notas explicativas deverão ser suprimidas na versão final do documento

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, CELEBRADO ENTRE O ESTADO DO PIAUÍ, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, E \_\_\_\_\_ (PARTICULAR, EMPRESA, ENTIDADES PRIVADAS), na forma de ato de padronização exarado pelo Exmo. Sr. Procurador-Geral do Estado, com base no art. 6º, XXI, c/c art. 2º, XV, e §5º do art. 7º, todos da Lei Complementar nº 56, de 1º de novembro de 2005.**

**O ESTADO DO PIAUÍ, por meio da SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO, CNPJ n. 06.553.481/0003-00, representada por seu titular, \_\_\_\_\_ (nome), \_\_\_\_\_ (nacionalidade), \_\_\_\_\_ (estado civil), RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado \_\_\_\_\_, doravante denominada AUTORIZANTE, e \_\_\_\_\_ (nome do beneficiário - particular, empresa, entidades privadas), CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (qualificação), RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado \_\_\_\_\_, doravante denominado AUTORIZATÁRIO, celebram o presente TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO, conforme as**

