



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
Gabinete Civil da Governadoria
Superintendência de Legislação.

DECRETO Nº 5.575, DE 22 DE MARÇO DE 2002.

Introduz alterações no Decreto nº 5.177, de 29 de fevereiro de 2000 e dá outras providências .

O GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS, no uso de suas atribuições constitucionais e legais,

D E C R E T A :

Art. 1º Os arts. 3º, 6º, 11 e 15, do Decreto nº **5.177**, de 29 de fevereiro de 2000, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 3º Para o cumprimento do disposto no artigo anterior, observadas as normas legais pertinentes, fica criada, com o respectivo cargo de nível de direção superior, CDS-I, na Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, a Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão, à qual caberá:

I - propor a celebração de contratos, convênios e compromissos com órgãos e entidades da administração das esferas estadual, municipal e federal e empresas privadas prestadoras de serviço público;

II - definir, juntamente com os órgãos e entidades, os serviços a serem oferecidos, em consonância com as diretrizes traçadas pelo Governo do Estado de Goiás, através da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, e as necessidades da população;

III - estabelecer as normas gerais de procedimento a serem adotadas nas Unidades de Atendimento Vapt Vupt, nas Centrais de Atendimento Integrado e nas Unidades do Padrão de Atendimento Vapt Vupt;

IV - administrar as Unidades de Atendimento do Vapt Vupt e as Centrais de Atendimento Integrado, sendo a gestora financeira dos recursos alocados para sua operacionalização e manutenção;

V - identificar, analisar e propor áreas e regiões para a instalação de Unidades de Atendimento do Vapt Vupt e das Centrais de Atendimento Integrado;

VI - propor a formação de parcerias com as administrações municipais, visando à implantação e ao funcionamento das Unidades de Atendimento fixas e das Unidades móveis do Vapt Vupt e das Centrais de Atendimento Integrado, nas cidades do interior do estado, conforme previsto no art. 6º, parágrafo único;

VII - propor a locação de imóveis públicos e privados, visando à instalação das Unidades de Atendimento do Vapt Vupt e das Centrais de Atendimento;

VIII - propor a reforma e/ou construção de imóveis adequados à implantação das Unidades de Atendimento Vapt Vupt, das Unidades do Padrão de Atendimento e das Centrais de Atendimento;

IX - propor a aquisição de equipamentos de informática (hardware e software), mobiliário e outros considerados necessários à implantação das Unidades de Atendimento Vapt Vupt, das Unidades do Padrão de Atendimento e das Centrais de Atendimento Integrado;

X - propor a aquisição de uniformes e crachás para funcionários das Unidades de Atendimento Vapt Vupt, das Unidades do Padrão de Atendimento e das Centrais de Atendimento

XI - propor a contratação de serviços terceirizados de tele-Atendimento, limpeza, segurança e outros considerados necessários ao adequado funcionamento das Unidades de Atendimento Vapt Vupt, das Unidades do Padrão de Atendimento e das Centrais de Atendimento;

XII - propor recrutamento e reciclagem de pessoal para trabalhar no Vapt Vupt nas Unidades do Padrão de Atendimento e Centrais de Atendimento;

XIII - aferir mensalmente o desempenho das equipes dos Condôminos das Unidades de Atendimento Vapt Vupt, das Unidades do Padrão de Atendimento e das Centrais de Atendimento para a concessão de Gratificação de Representação Especial;

XIV - controlar a freqüência do pessoal dos Condôminos das Unidades de Atendimento Vapt Vupt e das Centrais de Atendimento, encaminhando o relatório devido aos órgãos ou às entidades participantes, ao final de cada mês;

XV - tomar as providências necessárias para a divulgação do Vapt Vupt, das Unidades do Padrão de Atendimento e das Centrais de Atendimento.

Parágrafo único – Ficam criadas, na Gerência de que trata este artigo, a Coordenadoria de Planejamento e Implantação, a Coordenadoria de Acompanhamento e Controle, a Coordenadoria de Articulação e Expansão e a Coordenadoria de Padrão Vapt Vupt, que

terão as seguintes atribuições:

I - Coordenadoria de Planejamento e Implantação:

- a) definir o imóvel e o tipo de instalação a ser adotada e solicitar a licitação para a implantação de Unidade fixa do Vapt Vupt e Central de Atendimento Integrado;
- b) verificar a disponibilidade de espaço adequado para a instalação da Unidade móvel do Vapt Vupt nas cidades onde serão realizadas as jornadas de Atendimento;
- c) definir os Condôminos e os respectivos serviços a serem oferecidos em Unidade fixa ou móvel do Vapt Vupt e em Central de Atendimento Integrado e as equipes de Atendimento, bem como solicitar o treinamento das mesmas;
- d) fixar o “layout” (espaço físico) das Unidades fixas e móveis do Vapt Vupt e das Centrais de Atendimento dos equipamentos de informática, dos equipamentos diversos e das redes elétrica/lógica/telefônica;
- e) verificar a necessidade de realização de obras de construção ou reforma de imóvel, desenvolvendo o respectivo projeto e acompanhando a realização da obra através de processos licitatórios;
- f) definir sinalização visual;
- g) verificar a possibilidade de utilização de redes elétrica e telefônica nos locais escolhidos para instalação da Unidade móvel, bem como a disponibilidade desses serviços junto às concessionárias;
- h) solicitar a instalação de “links”, através da Diretoria de Informática;
- i) elaborar o regimento interno das Unidades.

II - Coordenadoria de Acompanhamento e Controle:

- a) acompanhar o desempenho das equipes de Atendimento dos Condôminos das Unidades Vapt Vupt, das Centrais de Atendimento Integrado e das Unidades do Padrão Vapt Vupt;
- b) tomar as medidas necessárias para a correção de problemas verificados no Atendimento;
- c) acompanhar o desenvolvimento dos serviços prestados pelos Condôminos;
- d) verificar o cumprimento dos atos normativos e regimento interno das Unidades de atendimento e nas Centrais de Atendimento Integrado e a aplicação das sanções previstas, onde couber tal procedimento;
- e) analisar os resultados dos levantamentos estatísticos realizados nas Unidades de atendimentos, nas unidades do Padrão Vapt Vupt e nas Centrais de Atendimento Integrado;
- f) elaborar planilhas mensais de aferição de desempenho e apuração de Gratificação de Representação Especial;
- g) encaminhar a freqüência mensal dos atendentes aos respectivos Condôminos;
- h) efetuar o controle do gozo de benefícios dos componentes das equipes dos Condôminos das Unidades;
- i) elaborar relatórios mensais das atividades das Unidades de Atendimento e das Centrais de Atendimento Integrado;
- j) realizar o acompanhamento e controle da execução dos contratos de comodato e cessão de uso com os Condôminos;
- k) realizar o acompanhamento e controle da utilização e conservação dos móveis e equipamentos de uso comum nas Unidades de Atendimento e nas Centrais de Atendimento Integrado.

III - Coordenadoria de Articulação e Expansão:

- a) realizar o levantamento de municípios onde devem ser instaladas as Centrais de Atendimento Integrado e das Unidades móveis do Vapt Vupt;
- b) proceder ao levantamento das representações dos órgãos estaduais existentes nos municípios onde serão instaladas as Unidades Vapt Vupt e as Centrais de Atendimento Integrado;
- c) azer o levantamento de outros serviços que devem ser oferecidos nos municípios onde serão instaladas as Unidades Vapt Vupt e as Centrais de Atendimento Integrado;
- d) definir junto às administrações municipais o nível de parceria a ser firmada para a implantação das Unidades fixas e móveis do Vapt Vupt e das Centrais de Atendimento Integrado;
- e) viabilizar a realização de contratos de convênio entre o Estado e as administrações municipais para a instalação de Unidades Vapt Vupt e de Centrais de Atendimento Integrado.

IV - Coordenadoria do Padrão de Atendimento Vapt Vupt:

- a) realizar vistoria prévia na Unidade candidata a compor o Padrão de Atendimento Vapt Vupt e emitir relatórios propondo as recomendações a serem atendidas para a respectiva inclusão;
- b) emitir relatório conclusivo sobre as vistorias realizadas nas Unidades candidatas a comporem o Padrão de Atendimento Vapt Vupt, indicando o percentual de Atendimento das recomendações propostas;

- c) sugerir a classe de enquadramento da Unidade no Padrão de Atendimento Vapt Vupt;
- d) elaborar, em conjunto com o órgão ao qual a Unidade está jurisdicionada, os atos normativos de regimento interno da Unidade;
- e) supervisionar o cumprimento dos atos normativos de regimento interno da Unidade;
- f) receber os relatórios mensais de atividades e as planilhas de aferição de desempenho da equipe de Atendimento das Unidades;
- g) apurar os valores da Gratificação de Representação Especial por Desempenho junto ao Padrão de Atendimento Vapt Vupt a ser atribuída aos atendentes das Unidades;
- h) realizar auditorias nas Unidades, a fim de apurar a veracidade dos relatórios e das planilhas de aferição de desempenho;
- i) acompanhar o desenvolvimento das atividades das Unidades e propor alterações ou correções sempre que necessário.”

(NR)

(...)

“Art. 6º – As unidades de Atendimento ao Cidadão, fixas ou móveis, serão implantadas como os seguintes objetivos:

(...)

Parágrafo único – Para efeito deste artigo

(...)

II – considera-se unidade de atendimento móvel aquela instalada em veículo adequado ou tendas habitáveis, previamente adaptados para oferecer os serviços de atendimento ao cidadão nos diversos municípios do Estado de Goiás.”

(NR)

(...)

“Art. 11 Os servidores e empregados designados para o desempenho de atividades nas Unidades de Atendimento móveis do Vapt Vupt exercê-las-ão, diariamente, inclusive aos sábados, domingos e feriados, em jornada de 8 (oito) horas diárias, em 15 (quinze) dias trabalhados, intercalados com 15 (quinze) dias de folga, fazendo jus a diárias, quando a Unidade de Atendimento móvel se deslocar da Capital.” (

NR)

(...)

“Art. 15 Ficam instituídas Gratificações de Representação Especial, a serem atribuídas com vistas ao desempenho junto ao Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão e à Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão, criada no Art. 3º deste Decreto, nos valores máximos fixados nos anexos I a III deste Decreto.

Parágrafo único – As gratificações de que trata este artigo:

(...)

III – Serão concedidas mensalmente ao pessoal dos Condôminos, ou seja, servidores da administração direta, fundacional e autárquica e empregados de empresas sob o controle acionário do Estado, servidores municipais e federais, quando designados para atuar junto ao Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão e à Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão.” (NR)

Art. 2º O Decreto n. [5.177](#), de 29 de fevereiro de 2000, passa a vigorar acrescido do seguinte anexo:

ANEXO III

- Alterado pelo Decreto nº [5.615](#), de 02-07-2002.

GERÊNCIA-GERAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

FUNÇÃO	VALOR R\$
Coordenador.....	900,00
Supervisor.....	600,00
Apoio.....	450,00
Atendente.....	300,00
Auxiliar.....	200,00

Art. 3º Ficam instituídas as Centrais de Atendimento Integrado, que se caracterizam pela inovação na maneira de atender o cidadão, na busca de transformações essenciais à qualidade dos serviços prestados pelos diversos órgãos e entidades públicas e empresas prestadoras de serviços públicos.

Art. 4º As Centrais de Atendimento Integrado serão coordenadas e gerenciadas pela Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, através da Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão que, na qualidade de gestora, fica incumbida da implantação, supervisão e controle junto aos órgãos e entidades participantes.

Art. 5º As Centrais de Atendimento Integrado serão implantadas com os seguintes objetivos:

I - modernizar a máquina administrativa, para ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos;

II - concentrar em um único espaço físico os diversos serviços prestados pela União, pelo Estado, pelos Municípios e por empresas prestadoras de serviços públicos;

III - dar Atendimento proporcionando diminuição de tempo e de custo para o cidadão;

IV - proporcionar ao cidadão alto padrão de Atendimento com qualidade e eficiência, restaurando o caráter público dos serviços de Atendimento;

V - orientar a população e mantê-la informada sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços disponíveis;

VI - otimizar a gestão pública, através da racionalização do emprego dos recursos humanos, materiais e financeiros.

Art. 6º Consideram-se Centrais de Atendimento Integrado as Unidades fixas de Atendimento instaladas em municípios com população de, no mínimo, 15.000 habitantes.

Parágrafo único – As Centrais de Atendimento Integrado serão implantadas, prioritariamente, nas cidades em que o poder público municipal estabeleça parceria com o poder público estadual, através de convênio, com vistas à implantação, manutenção e funcionamento das Unidades de Atendimento.

Art. 7º As Unidades das Centrais de Atendimento Integrado serão estruturadas em regime de condomínio, formado por órgãos da administração direta, fundacional e autárquica federais, estaduais e municipais e empresas prestadoras de serviços públicos que aderirem ao Programa, denominados Condôminos, e terão funcionamento de segunda a sexta-feira, com jornada de 08 horas diárias, com intervalo de 02 horas para almoço.

Art. 8º As Unidades das Centrais de Atendimento Integrado serão classificadas conforme a quantidade total de Atendimentos realizados por mês, sendo:

I - Nível A, as Unidades que contabilizarem mais de 4.000 pessoas atendidas por mês;

II - Nível B, as Unidades que contabilizarem até 4.000 pessoas atendidas por mês, inclusive.

Parágrafo único - Até o quarto mês de funcionamento, a classificação das Unidades de Atendimento dar-se-á no nível B; a partir do quinto mês de funcionamento, dar-se-á, mensalmente, pela média aritmética dos Atendimentos realizados nos três meses anteriores.

Art. 9º As Unidades das Centrais de Atendimento Integrado, a serem instituídas e regulamentadas pelo Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, contarão com a seguinte estrutura básica, fixada conforme o nível de atendimento determinado de acordo com o previsto no artigo 8º deste Decreto, sendo:

I – em Unidades classificadas no nível A:

- a) Coordenador;
- b) Supervisor de Condômino;
- c) Condôminos.

II – em Unidades classificadas no nível B:

- d) Coordenador;
- e) Condôminos.

Art. 10 Ficam instituídas Gratificações de Representação Especial, a serem atribuídas conforme o desempenho do pessoal no exercício da respectiva função junto às Unidades das Centrais de Atendimento Integrado, nos valores máximos fixados nos anexos I e II deste Decreto.

Parágrafo único – As Gratificações de que trata este artigo:

I - serão atribuídas por ato do Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos;

II - terão valores fixados por ato do Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, mencionado no inciso anterior, conforme a função desempenhada e serão variáveis conforme critério de avaliação previsto no artigo 21 deste Decreto;

III - serão concedidas ao pessoal dos Condôminos quando designados para atuar nas Centrais de Atendimento Integrado;

IV - serão pagas;

a) pelos órgãos e entidades estaduais participantes das Centrais de Atendimento Integrado, denominados Condôminos, ao

pessoal designado por estes para atuar junto às Unidades de Atendimento, cuja remuneração esteja sob sua responsabilidade, conforme os valores estabelecidos na planilha de pontuação elaborada com base na aferição de desempenho prevista no artigo 21 deste Decreto, enviada mensalmente pela Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão;

b) pela Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos aos servidores municipais designados para atuar junto às Unidades de Atendimento das Centrais de Atendimento Integrado, conforme os valores estabelecidos na planilha de pontuação elaborada de acordo com o estabelecido na alínea anterior;

V - poderão ser percebidas concomitantemente com outra vantagem de igual natureza ou com Gratificação de Representação decorrente de investidura em cargo de provimento em comissão.

Art. 11 Fica instituído, junto aos órgãos e entidades da administração direta e autárquica do Estado de Goiás que prestem Atendimento direto à população em geral, o Padrão de Atendimento Vapt Vupt.

Art. 12 O Padrão de Atendimento Vapt Vupt será coordenado e gerenciado pela Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, através da Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão que, na qualidade de gestora, fica incumbida da implantação, supervisão e controle junto aos órgãos e entidades aderentes.

Art. 13 Somente participarão do Padrão de Atendimento Vapt Vupt as Unidades dos órgãos e entidades da administração direta e autárquica do Estado de Goiás que, tendo solicitado sua adesão em documento próprio, formalizado pelo respectivo titular da Pasta, atendam às recomendações propostas pela Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão e sejam declaradas aptas a integrar o Padrão de Atendimento Vapt Vupt, através de certificado de habilitação emitido pelo Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos.

Parágrafo único – Para a consecução do disposto neste artigo, as recomendações propostas pela Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão serão baseadas nos critérios de:

I - recepção do usuário dos serviços prestados pela entidade;

II - adoção de sistema de gerenciamento de Atendimento (senhas);

III - distribuição do espaço físico destinado à espera para o Atendimento (layout);

IV - adoção de sistemas de controle de freqüência e de avaliação da equipe de Atendimento;

V – utilização de mobiliário adequado à acomodação do usuário dos serviços e da equipe de atendimento e de equipamentos específicos para a realização dos serviços propostos;

VI - padronização e racionalização dos procedimentos adotados na realização dos serviços.

Art. 14 Ao receber as recomendações propostas pela Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão, mencionadas no artigo anterior, a Unidade candidata a compor o Padrão Vapt Vupt terá um prazo de até 120 (cento e vinte) dias para atendê-las e, em seguida, será submetida à vistoria efetuada pela Gerência gestora do Programa, a qual deverá:

I – se constatado o Atendimento integral das recomendações propostas, encaminhar relatório ao Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos declarando o cumprimento do proposto e sugerindo a emissão do certificado de habilitação mencionado no artigo 13 deste Decreto;

II – se constatado que o Atendimento das recomendações propostas foi parcial, em quantidade igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) do proposto, encaminhar relatório ao Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos declarando que o Atendimento às recomendações foi parcial, notificando o titular da Unidade candidata a compor o Padrão Vapt Vupt da prorrogação do prazo para a conclusão do empreendimento em mais 60 (sessenta) dias, quando então será realizada nova vistoria pela Gerência gestora do Programa;

III – se constatado que o Atendimento das recomendações propostas foi inferior a 50% (cinquenta por cento), encaminhar relatório ao Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos declarando o não-cumprimento às recomendações, o qual emitirá declaração de inabilidade da entidade candidata a compor o Padrão Vapt Vupt.

Parágrafo Único - As Unidades declaradas inabilitadas a participarem do Padrão de Atendimento Vapt Vupt poderão fazer nova solicitação de adesão, após decorrido um prazo mínimo de 60 (sessenta) dias da desclassificação, quando serão submetidas a um novo processo.

Art. 15 O Padrão de Atendimento Vapt Vupt será atribuído por classe às Unidades habilitadas, conforme o parâmetro do Atendimento realizado pela mesma, que será observado conforme:

I - o grau de Especialização dos serviços prestados;

II - a variação da jornada de Atendimento ao cidadão; e

III - a quantidade de Atendimentos realizados mensalmente.

Parágrafo único – Para a consecução do disposto neste artigo, as Unidades componentes do Padrão Vapt Vupt serão divididas nas classes “A”, “B” e “C”, que serão definidas conforme a pontuação estabelecida na tabela constante no anexo III deste Decreto, sendo que serão classificadas como:

I - Unidades classe “A”, aquelas que alcançarem o total superior a 5 (cinco) pontos;

II - Unidades classe “B”, aquelas que alcançarem o total de 5 (cinco) pontos; e

III - Unidades classe “C”, aquelas que alcançarem o total inferior a 5 (cinco) pontos.

Art. 16 Para a classificação das Unidades componentes do Padrão de Atendimento Vapt Vupt, prevista no artigo 15, serão estabelecidos horários específicos de Atendimento ao público, sendo:

I - para as Unidades classe "A" o horário de Atendimento ao público será de 12 (doze) horas ininterruptas, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo, e de 06 horas (seis) horas ininterruptas aos sábados;

II - para as Unidades classe "B" o horário de Atendimento ao público será de 08 (oito) horas diárias, com intervalo de 02 (duas) horas para o almoço, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo;

III - para as Unidades de classe "C" o horário de Atendimento ao público será de 08 (oito) horas diárias, com intervalo de 02 (duas) horas para o almoço, de segunda a sexta-feira.

§ 1.º Para a consecução do disposto no inciso I deste artigo, as Unidades classe "A" deverão atuar em 02 (duas) equipes de Atendimento, com jornada de trabalho diária de 6:30 horas (seis horas e trinta minutos) cada uma, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo, e de 06:30 horas (seis horas e trinta minutos) aos sábados, sem intervalo, sendo que neste dia haverá o rodízio dos componentes da equipe de Atendimento, em quantidade mínima de 25% (vinte e cinco por cento) da equipe da Unidade, a critério da Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão.

§ 2.º A Gerência Geral poderá estabelecer exceções ao horário de Atendimento das Unidades classe "A" em função do grau de Especialização e de particularidades próprias dos serviços prestados.

§ 3.º Para a consecução do disposto no inciso II deste artigo, as equipes das Unidades classe "B" deverão ter jornada de trabalho diária de 08 (oito horas), com intervalo de 02 (duas) horas para almoço, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo, sendo que neste dia haverá o rodízio dos componentes da equipe de Atendimento, em quantidade mínima de 25% (vinte e cinco por cento) da equipe, a critério da Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão.

Art. 17 As Unidades habilitadas a compor o Padrão de Atendimento Vapt Vupt terão a seguinte estrutura:

I – Supervisor de Atendimento;

II - Atendentes.

Parágrafo único - As atribuições inerentes às funções de Coordenador Interno do Padrão de Atendimento Vapt Vupt, Supervisor de Unidade de Atendimento e Atendente serão fixadas por ato próprio do Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos.

Art. 18 Será criada, nos órgãos aos quais estiverem jurisdicionadas as Unidades habilitadas a comporem o Padrão de Atendimento Vapt Vupt, a função de Coordenador Interno do Padrão de Atendimento Vapt Vupt, a ser atribuída por ato do Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, por indicação do titular do respectivo órgão.

Parágrafo único - A jornada de trabalho dos Coordenadores Internos do Padrão de Atendimento Vapt Vupt será de 08 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo, para os órgãos que comportarem Unidades classes "A" e "B".

Art. 19 A jornada de trabalho dos Supervisores será definida da seguinte forma:

I - para os Supervisores das Unidades de classe "A" a jornada de trabalho será de 07 (sete) horas diárias, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo, e de 06 (seis) horas aos sábados, em sistema de revezamento;

II - para os Supervisores das Unidades de classe "B" a jornada de trabalho será de 08 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo;

III - para os Supervisores das Unidades de classe "C" a jornada de trabalho será de 08 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira.

Art. 20 Ficam instituídas Gratificações de Representação Especial, a serem atribuídas exclusivamente ao pessoal efetivamente envolvido no atendimento ao cidadão nas Unidades Padrão de Atendimento Vapt Vupt, nos valores máximos fixados no anexo IV deste Decreto.

Parágrafo Único – As Gratificações de que trata este artigo;

I - serão atribuídas por ato do Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos;

II - terão valores fixados por ato do Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos, conforme a função desempenhada e serão variáveis conforme critérios de avaliação previstos no inciso III deste artigo;

III - serão pagas pelas entidades estaduais participantes do Padrão de Atendimento Vapt Vupt ao pessoal designado para atuar junto ao Programa em referência, conforme os valores estabelecidos na planilha de pontuação elaborada com base na aferição de desempenho de que trata o art. 21 deste Decreto, enviada mensalmente pela Gerência-Geral de Atendimento ao Cidadão;

IV - poderão ser percebidas concomitantemente com outra vantagem de igual natureza ou com Gratificação de Representação decorrente de investidura em cargo de provimento em comissão.

Art. 21 As Gratificações de que tratam este Decreto serão atribuídas mensalmente em até 100% (cem por cento) de seus valores e poderão ter variação mensal conforme os seguintes critérios:

I - aferição de desempenho realizada segundo os critérios de assiduidade e pontualidade;

II - avaliação coletiva por Condômino efetuado pelo usuário;

III - avaliação individual realizada da seguinte forma:

- a) pela Coordenação da Unidade de Atendimento Vapt Vupt;
- b) nas Centrais de Atendimento, realizada pela Coordenação da Unidade de Atendimento;
- c) nos casos do Padrão de Atendimento, realizada pelo Coordenador Interno do Padrão de Atendimento.

Parágrafo único – Os critérios de que trata este artigo serão estabelecidos em ato próprio do Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos.

Art. 22 O Presidente da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos poderá baixar atos e instruções complementares para a efetiva implantação do Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, das Centrais de Atendimento Integrado e do Padrão de Atendimento Vapt Vupt.

Art. 23 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 22 de março de 2002, 114º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR
WALTER JOSÉ RODRIGUES

(DO. de 27-3-2002)

ANEXO I

- Redação dada pelo Decreto nº 5.615, de 02-07-2002.

UNIDADE CENTRAL DE ATENDIMENTO INTEGRADO NÍVEL A	
FUNÇÃO	VALOR – R\$
Coordenador	670,00
Supervisor	470,00
Atendente	270,00

ANEXO I

UNIDADE CENTRAL DE ATENDIMENTO INTEGRADO NÍVEL A	
FUNÇÃO	VALOR R\$
Coordenador	500,00
Supervisor	350,00
Atendente	200,00

ANEXO II

- Redação dada pelo Decreto nº 5.615, de 02-07-2002.

UNIDADE CENTRAL DE ATENDIMENTO INTEGRADO NÍVEL B	
FUNÇÃO	VALOR – R\$
Coordenador	470,00
Atendente	140,00

ANEXO II

UNIDADE CENTRAL DE ATENDIMENTO INTEGRADO NÍVEL B	
FUNÇÃO	VALOR – R\$
COORDENADOR	350,00

ATENDENTE	+100,00
-----------	---------

ANEXO III

APURAÇÃO DA PONTUAÇÃO PARA CLASSIFICAÇÃO DAS ENTIDADES COMPONENTES DO PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT

CRITÉRIO DO GRAU DE ESPECIALIZAÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO		
NÍVEL BÁSICO	NÍVEL MÉDIO	NÍVEL SUPERIOR
1 PONTO	3 PONTOS	5 PONTOS
CRITÉRIO DA QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS MENSAIS		
MENOR QUE 1.000 ATENDIMENTOS	DE 1.000 A 3.000 ATENDIMENTOS	MAIOR QUE 3.000 ATENDIMENTOS
1 PONTO	2 PONTOS	3 PONTOS

ANEXO IV

VALORES DAS GRES DO PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT

- REDAÇÃO DADA PELO DECRETO N° 5.615, DE 02-07-2002.

FUNÇÃO NO ÓRGÃO JURISDICIONANTE DA UNIDADE DE ATENDIMENTO			
COORDENADOR INTERNO DO PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT		R\$ 1.200,00	
CLASSIFICAÇÃO DAS UNIDADES			
A		B	C
SUPERVISOR	R\$ 800,00	R\$ 540,00	R\$ 270,00
ATENDENTE	R\$ 400,00	R\$ 270,00	R\$ 140,00

ANEXO IV

VALORES DAS GRES DO PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT

FUNÇÃO NO ÓRGÃO JURISDICIONANTE DA UNIDADE DE ATENDIMENTO			
COORDENADOR INTERNO DO PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT			900,00
CLASSIFICAÇÃO DAS UNIDADES			
A		B	C
SUPERVISOR	600,00	400,00	200,00
ATENDENTE	300,00	200,00	100,00

ESTE TEXTO NÃO SUBSTITUI O PUBLICADO NO D.O. DE 27.03.2002.

Autor	Governador do Estado de Goiás
Órgãos Relacionados	Governadoria Poder Executivo Secretaria de Estado da Administração - SEAD
Categoria	Ponto Facultativo