



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
Secretaria de Estado da Casa Civil

LEI Nº 17.475, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2011.

Dispõe sobre o novo padrão de serviços e atendimento, disciplina o Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt – e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da [Constituição Estadual](#), decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei disciplina o novo padrão de serviços e atendimento a ser operacionalizado pelos órgãos do Estado, com a finalidade de garantir a qualidade e a celeridade na prestação dos serviços, assegurando ao cidadão o direito ao exercício da cidadania.

Parágrafo único. O novo padrão de serviços e atendimento de que trata esta Lei deve ser operacionalizado pelos seguintes órgãos e entidades:

I - Secretaria de Estado da Educação;

II - Secretaria de Estado da Saúde;

III – Secretaria de Estado da Segurança Pública;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

III—Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça;

IV – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

IV—Secretaria de Estado de Cidadania e Trabalho;

V – Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação;

- Redação dada pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

V—Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

V—Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia;

VI – Secretaria de Estado da Administração;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

VI—Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento;

VII – Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

VII—Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos;

VIII - Junta Comercial do Estado de Goiás;

IX - Departamento Estadual de Trânsito de Goiás;

X - Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás;

XI - Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos;

XII – Secretaria de Estado da Economia;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

XII—Secretaria de Estado da Fazenda;

XIII – Defensoria Pública do Estado de Goiás;

- Acrescido pela Lei nº 17.559, de 20-01-2012, art. 1º.

XIV – Goiás Previdência – GOIASPREV.

- Acrescido pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

XV – Secretaria– Geral de Governo;

- Acrescido pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

XVI – Secretaria de Estado da Retomada;

- Acrescido pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

Art. 2º Para o cumprimento desta Lei, os órgãos e as entidades referenciados no parágrafo único do art. 1º devem:

I - implementar ações e mecanismos em prol da melhoria dos serviços públicos e do atendimento aos cidadãos, caracterizadores do novo padrão de serviços e atendimento;

II - assegurar a expansão da cultura de profissionalização do serviço público;

III - apresentar inovações e mudanças de padrão no atendimento dos serviços públicos, adotando soluções modernas, com vista à otimização de tempo e de recursos;

IV - adotar princípios voltados para a gestão participativa e proativa, a gerência de processos e a satisfação do cliente;

V - empreender ações voltadas ao aprimoramento e à qualidade na prestação dos serviços;

VI - implementar sistemas de avaliação relativos ao nível de satisfação dos clientes;

VII - formalizar acordos de gestão, estabelecendo metas e padrões de qualidade em prol da melhoria da gestão.

Art. 3º Para a consecução dos objetivos desta Lei, cabe à Secretaria de Estado da Administração:

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

Art. 3º Para a consecução dos objetivos desta Lei, cabe à Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento:

I - tratar de todos os assuntos concernentes à efetiva implementação de ações e mecanismos em prol da melhoria dos serviços públicos e do atendimento aos cidadãos, caracterizadores do novo padrão de serviços e atendimento;

II - atuar junto aos órgãos referenciados no parágrafo único do art. 1º, para formalização dos acordos de gestão previstos no inciso VII do art. 2º;

III - elaborar estudos técnicos e específicos, realizar oficinas e eventos de discussão dos temas de importância para a inovação e mudança de padrão dos serviços e atendimento ao cidadão;

IV - propor adoção de medidas de reconhecimento, premiação e remuneração diferenciada aos órgãos e às entidades, bem como a seus colaboradores que se destacarem pela excelência dos serviços oferecidos e atingirem as metas propostas nos acordos de gestão.

Art. 4º No cumprimento desta Lei, o atendimento ao cidadão será prestado com atenção, cortesia e respeito, observando-se rigorosamente a ordem de chegada, salvo no caso dos preferenciais.

§ 1º Todos os servidores devem solicitar aos cidadãos os mesmos procedimentos e requisitos nas situações iguais de atendimento.

§ 2º A ordem de chegada ou de agendamento diz respeito também à sequência das atividades internas despendidas à devida finalização do atendimento efetuado.

§ 3º Nos casos de atendimento a idosos, gestantes, mulheres com crianças de colo e a pessoas portadoras de necessidades especiais temporárias e permanentes, deverá ser obedecida a legislação de atendimento preferencial, observado o seguinte:

I - a identificação dos cidadãos para encaminhamento ao atendimento preferencial deverá ser feita por observação, procurando-se evitar solicitação de documentos de comprovação;

II - adoção da legislação menos restritiva para o cidadão na hipótese de divergência entre aquelas das diferentes esferas.

Art. 5º É direito do cidadão obter todas as informações necessárias à realização do serviço, tais como:

I - descrição dos procedimentos exigidos para solicitar os serviços (documentos, requisitos, condições, formulários, custos, prazos);

II - descrição de todo o processo de atendimento;

III - identificação dos locais de atendimento;

IV - descrição de dias e horários de funcionamento;

V - informação de prazo preciso em caso de retorno do cidadão, quando necessário, para finalização do atendimento ou para retirada de documentos.

§ 1º No caso de ocorrência que impeça o cumprimento do prazo prometido, os órgãos referenciados no parágrafo único do art. 1º deverão buscar mecanismos para avisar, com antecedência, o fato ao cidadão.

§ 2º Para a democratização do acesso a essas informações, os órgãos referenciados no parágrafo único do art. 1º deverão utilizar todos os recursos disponíveis de comunicação, de modo que a população otimize tempo e custo para a solicitação dos serviços.

§ 3º Os folhetos de divulgação dos serviços e dos programas devem estar em locais acessíveis e, quando necessário, servidores devem permanecer à disposição para prestar informações adicionais.

Art. 6º Nas contingências com impacto no atendimento, como paralisações de sistemas, queda de energia, ausência de funcionários, falta de água, ou qualquer ocorrência que impeça o atendimento, ao cidadão será oferecida alternativa solucionadora, de modo a minimizar possíveis prejuízos.

Art. 7º Os setores e ambientes em que serão realizados os atendimentos serão sinalizados adequadamente, para facilitar

a locomoção dos cidadãos, possibilitando-lhes identificar os locais desejados.

Art. 8º Na etapa do pré-atendimento, se houver necessidade de o cidadão permanecer em espera para a realização do serviço, deve-se:

I - providenciar para que as áreas de espera e de atendimento sejam acolhedoras, favorecendo o bem-estar do cidadão;

II - efetuar, em situações normais ou de contingência, quantas vezes for necessário, o repasse de informações e orientações pertinentes;

III - solicitar ao cidadão que proceda à avaliação da etapa do pré-atendimento (recepção, triagem e espera), assim que chamado efetivamente para o atendimento.

Art. 9º Os servidores designados para o atendimento devem ser selecionados de acordo com perfil e capacidade técnica adequados.

Parágrafo único. Os órgãos referenciados no parágrafo único do art. 1º deverão criar mecanismos para acompanhar o desempenho desses servidores, promovendo sua formação e capacitação continuadas.

Art. 10. O tempo médio de atendimento e de espera para realização do serviço deve ter indicadores com parâmetros definidos para os níveis ideal, de alerta e crítico, devendo os cidadãos ser informados sobre esses indicadores antes de iniciar o atendimento, principalmente nos casos de alta demanda.

Art. 11. Para a implementação e operacionalização do novo padrão de serviços e atendimento, os dirigentes dos órgãos referenciados no parágrafo único do art. 1º indicarão 2 (dois) servidores para atuarem como representantes do titular e do substituto, respectivamente, que deverão:

I - representá-los em todos os assuntos referentes a seu órgão;

II - articular-se com todas as áreas de atendimento de seu órgão, para maior efetividade no atendimento;

III - participar de tomada de decisão sobre medidas, ações, programas e projetos com impacto direto no atendimento, em todas as suas modalidades, em desenvolvimento no órgão ou na entidade de que é representante;

Art. 12. Para a implementação e operacionalização do novo padrão de serviços e atendimento, os representantes de que trata o *caput* do art. 11 deverão:

I - participar de todos os programas, projetos e ações que visem à melhoria da qualidade do atendimento à população, no âmbito de seu órgão ou sua entidade e em todo o Poder Executivo;

II - manter estreito, sistemático e profícuo relacionamento com todas as atividades inerentes à prestação de serviços à população, no âmbito de seu órgão ou sua entidade, identificando os ajustes a serem feitos;

III - identificar as boas práticas de atendimento que tenham efetivo resultado para a população, divulgá-las e dar-lhes a configuração de "estudo de caso" para que sejam discutidas e debatidas junto ao Fórum Estadual de Melhoria do Serviço Público e Atendimento ao Cidadão;

IV - criar mecanismos para que os servidores e empregados públicos alocados nas atividades de atendimento possam participar de iniciativas que visem à melhoria dos procedimentos, da desburocratização, da racionalização e da sistemática de atendimento, de acordo com a realidade setorial do órgão ou da entidade respectiva;

V – manter rigoroso acompanhamento sobre a qualidade dos dados e das informações prestadas à Secretaria de Estado da Administração;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~V – manter rigoroso acompanhamento sobre a qualidade dos dados e das informações prestadas ao Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento;~~

VI - participar ativamente em seu órgão ou sua entidade dos programas e projetos da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, referentes à modernização administrativa, melhoria de processos, desburocratização, migração dos serviços para o meio eletrônico, ao uso de novas tecnologias de informação e comunicação que tenham direto impacto na melhoria do relacionamento entre o Estado e a população.

Art. 13. O Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt – passa a ser coordenado e gerenciado pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, por meio do Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento e da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, considera-se Padrão de Atendimento Vapt Vupt o conjunto de regras, normas, valores, modelos de ação, organização e padronização desenvolvidos e autorizados pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento.

Art. 14. O Vapt Vupt, constituído pelas Unidades de Atendimento dos órgãos e das entidades referenciados no parágrafo único do art. 1º, caracteriza-se pela inovação na maneira de atender o cidadão, na busca de transformações essenciais à qualidade dos serviços prestados pelos diversos órgãos e entidades da administração pública, por empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos e prestadoras de serviços de utilidade pública.

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~Art. 14. O Vapt Vupt, constituído pelas Unidades de Atendimento e Núcleos de Atendimento dos órgãos e das entidades referenciados no parágrafo único do art. 1º, caracteriza-se pela inovação na maneira de atender o cidadão, na busca de transformações essenciais à qualidade dos serviços prestados pelos diversos órgãos e entidades da administração pública, por empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos e prestadoras de serviços de utilidade pública.~~

§1º ~~Parágrafo único.~~ Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- Constituído §1º pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.
- Vide Lei nº 18.359, de 30-12-2013.

I - Unidade de Atendimento Fixa: a modalidade que reúne postos de atendimento de diversos órgãos e entidades, em formato de condomínio, em imóvel previamente destinado para aglutinar as ações de atendimento do Estado;

II - Unidade de Atendimento Móvel: a modalidade que reúne postos de atendimento de diversos órgãos e entidades em estruturas físicas cedidas por parceiros, tendas habitáveis ou outro tipo de instalação móvel previamente adaptada para oferecer, eventualmente, os serviços de atendimento ao cidadão nos diversos Municípios do Estado de Goiás;

III - Unidade Padrão Vapt Vupt: a modalidade que oferece os serviços de um único órgão ou entidade, ou o conjunto de serviços interrelacionados, instalada em área administrada por estes, nos termos do art. 5º desta Lei;

IV - Núcleos de Atendimento: áreas de atendimento dos órgãos e das entidades referenciados no parágrafo único do art. 1º desta Lei, onde os serviços serão realizados nos termos do novo padrão de serviços e atendimento estabelecidos no art. 2º.
- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

V – Unidade de Condomínio Vapt Vupt: a modalidade de atendimento que tem por finalidade reunir, em um mesmo local, os órgãos e as entidades sediados no respectivo município, de forma a proporcionar comodidade e excelência na prestação de serviços públicos ao cidadão.

- Acrescido pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

§ 2º As Unidades referenciadas no § 1º deste artigo serão instituídas por ato do Secretário de Estado da Administração.
- Acrescido pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

Art. 15. São objetivos do Vapt Vupt:

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

II - concentrar em um único espaço físico a prestação de diversos serviços públicos e de utilidade pública;

III - prestar atendimento, proporcionando diminuição de tempo e de custo para o cidadão;

IV - propiciar ao cidadão alto padrão de atendimento com qualidade e eficiência;

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

Art. 16. Para o funcionamento das Unidades do Vapt Vupt, referenciadas no parágrafo único do art. 14, observar-se-á o seguinte:

I - os serviços serão realizados de forma contínua e ininterrupta, podendo haver escala de revezamento aplicável aos colaboradores que prestam serviço de atendimento direto ao público;

II - as Unidades Fixas terão horários de atendimento próprios, quando as peculiaridades referentes ao local de instalação assim o exigirem, obedecendo-se ao mínimo de:

a) 12 (doze) horas diárias de segunda a sexta-feira;

b) 5 (cinco) horas diárias aos sábados, feriados e pontos facultativos estaduais e feriados municipais relativos a aniversário e padroeira do Município onde estiver instalada a Unidade Fixa;

III - as Unidades Móveis terão período de atendimento de até 8 (oito) horas diárias, ininterruptamente, nos dias definidos para jornada, inclusive sábados, domingos, feriados nacionais, estaduais e municipais e pontos facultativos;

IV - as Unidades Padrão Vapt Vupt terão o horário de atendimento estabelecido conforme classificação atribuída na certificação, nos termos do § 2º do art. 17 desta Lei.

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

Art. 17. Os órgãos ou as entidades da administração pública estadual, mediante convênio ou instrumento congênere firmado com a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, poderão ter Núcleos de Atendimento certificados com o Padrão de Atendimento Vapt Vupt, conforme previsto no inciso IV do parágrafo único do art. 14 desta Lei.

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

§ 1º Convênio ou instrumento congênere estabelecerá os objetivos e as metas de atendimento a serem alcançados pela Unidade Padrão Vapt Vupt respectiva, sujeitos ao acompanhamento pelo Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento.

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

§ 2º As Unidades Padrão Vapt Vupt serão definidas como sendo de Classe "I", "II" ou "III", de acordo com a Tabela 2 do Anexo I desta Lei, segundo o grau de especialização dos serviços prestados, a variação da jornada de atendimento e a quantidade dos atendimentos realizados mensalmente, conforme pontuação obtida pela apuração dos critérios constantes da Tabela 1 do mencionado Anexo.

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

Art. 18. Os órgãos ou as entidades de quaisquer dos Poderes da União, do Estado e dos Municípios goianos, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, as concessionárias e permissionárias de serviços públicos e as prestadoras de serviços de utilidade pública poderão instalar postos de atendimento em Unidades Fixas e Móveis do Vapt Vupt, mediante convênio ou instrumento congênere com a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, que terá a seu cargo a gestão associada dos serviços.

Parágrafo único. Fica a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento autorizada a receber por transferência, total ou

parcial, serviços, pessoal, encargos e bens diretamente associados às Unidades de Atendimento, desde que essenciais à continuidade da prestação dos serviços.

Art. 19. A título de contribuição para a continuidade e a qualidade dos serviços oferecidos pelo Vapt Vupt, fica a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento autorizada a estabelecer em convênio ou instrumento congênere, justa contrapartida financeira, periódica ou não, a cargo do órgão ou da entidade instalada em Unidade de Atendimento Fixa.

§ 1º Os recursos decorrentes da contrapartida prevista no *caput* deste artigo serão destinados ao Fundo de Capacitação do Servidor e de Modernização do Estado de Goiás –FUNCAM– instituído pela Lei nº 17.265, de 26 de janeiro de 2011.

§ 2º Não se aplica a contrapartida financeira prevista neste artigo aos órgãos da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Estado de Goiás.

Art. 20. Poderão ser assumidos no Vapt Vupt, parcial ou totalmente pelo Estado de Goiás, mediante ajustada remuneração, serviços delegáveis de órgãos e entidades públicos de outras esferas, prestados aos cidadãos, conforme o que for estabelecido em convênio ou instrumento congênere.

Parágrafo único. Os serviços previstos no *caput* poderão ser assumidos pelo Estado de Goiás, por meio de qualquer de seus Poderes, autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, concessionárias ou permissionárias de serviços públicos ou de utilidade pública.

Art. 21. Os serviços oferecidos serão prestados por pessoal lotado nas Unidades do Vapt Vupt de que trata o parágrafo único do art. 14, integrante dos quadros de órgãos e entidades da administração pública da União, do Estado e dos Municípios, das respectivas empresas públicas e sociedades de economia mista, das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos e das prestadoras de serviços de utilidade pública, os quais arcarão com o pagamento de remuneração, encargos, vantagens e quaisquer outros benefícios devidos ao respectivo pessoal.

§ 1º O pessoal mencionado no *caput* deste artigo será selecionado e qualificado pelos órgãos e pelas entidades a que estiver vinculado, ficando a seleção e qualificação das equipes de coordenação, orientação e apoio das Unidades do Vapt Vupt sob a responsabilidade da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento.

§ 2º A Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento promoverá estudos e levantamentos com a finalidade de determinar os serviços prestados em cada Unidade Vapt Vupt, de forma a atender plenamente às necessidades específicas dos cidadãos.

Art. 22. Fica instituída a Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV nos valores mensais máximos estabelecidos nas Tabelas 1 e 3 do Anexo II desta Lei, a ser atribuída aos servidores e aos empregados lotados nas Unidades de Atendimento a que se referem os incisos I, II, III e V do § 1º do art. 14, conforme a função desempenhada, observado o seguinte:

- Redação dada pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

~~Art. 22. Fica instituída a Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV nos valores mensais máximos estabelecidos nas Tabelas 1 e 3 do Anexo II desta Lei, a ser atribuída aos servidores e empregados lotados nas Unidades de Atendimento a que se referem os incisos I, II e V do parágrafo único do art. 14, conforme função desempenhada, observado o seguinte:~~

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~Art. 22. Fica instituída a Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV nos valores mensais máximos estabelecidos nas Tabelas 1, 2, 3 e 4 do Anexo II desta Lei, a ser atribuída aos servidores e empregados lotados no Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento e na Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Públco da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, referenciados no art. 13, e nas Unidades de Atendimento a que se referem os incisos I, II, III e V do parágrafo único do art. 14, conforme função desempenhada, observado o seguinte:~~

- Redação dada pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

~~Art. 22. Fica instituída a Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV nos valores mensais máximos estabelecidos nas Tabelas 1 e 2 do Anexo II desta Lei, a ser atribuída aos servidores e empregados lotados no Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento e na Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Públco da Seeretaria de Estado de Gestão e Planejamento, referenciados no art. 13, e nas Unidades de Atendimento a que se referem os incisos I, II e III do parágrafo único do art. 14, conforme função desempenhada, observado o seguinte:~~

I – para servidor que não seja lotado em Unidade Fixa ou Condomínio, o valor devido da GDVV será correspondente a um oitavo do valor máximo estabelecido na Tabela 1 do Anexo II desta Lei, por dia trabalhado em jornada de atendimento da Unidade Móvel, até o limite máximo de 8 (oito) dias por mês;

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~I – será atribuída por ato do Seeretário de Estado de Gestão e Planejamento;~~

II - terá o valor efetivamente devido, fixado por função desempenhada de acordo com os valores máximos estabelecidos nas Tabelas 1 e 3 do Anexo II desta Lei, conforme avaliação de desempenho, aferida mensalmente com base em regulamento interno baixado pelo Secretário de Estado da Administração, observados os seguintes critérios:

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~II – terá o valor efetivamente devido, fixado por função desempenhada, de acordo com os valores máximos estabelecidos nas Tabelas 1, 2, 3 e 4 do Anexo II desta Lei, conforme avaliação de desempenho, aferida mensalmente com base em regulamento interno baixado pelo Seeretário de Estado de Gestão e Planejamento, observados os seguintes critérios:~~

- Redação dada pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

~~II – terá o valor efetivamente devido, fixado por função desempenhada, de acordo com os valores máximos estabelecidos nas Tabelas 1 e 2 do Anexo II desta Lei, conforme avaliação de desempenho aferida mensalmente com base em regulamento interno baixado pelo Seeretário de Estado de Gestão e Planejamento, observados os seguintes critérios:~~

a) critérios individuais:

1. assiduidade;

2. pontualidade;
 3. índice de quantidade de atendimento;
 4. dias efetivamente trabalhados;
 5. quantidade de ótimo por atendente;
 6. índice de retrabalho;
 7. comprometimento com o sistema de gestão da qualidade;
 8. desempenho pessoal (pontuações aplicadas no período);
- b) critérios gerais:
1. índice de satisfação da unidade;
 2. índice de satisfação do pré-atendimento (recepção, triagem e espera);
 3. tempo médio de atendimento;
 4. índice de desistência;
- III - poderá ser recebida cumulativamente com outra vantagem pecuniária;
- IV - não se incorporará ao vencimento para qualquer efeito;
- V - será excluída automaticamente no caso de desligamento das Unidades do Vapt Vupt referenciadas no parágrafo único do art. 14, independente do motivo;

VI – incidirá no cálculo de décimo terceiro salário, férias, atestados médicos, licença para tratamento da própria saúde, licenças maternidade, paternidade, de gala e de luto;
- Redação dada pela Lei nº 17.830, de 29-10-2012.

~~VI – incidirá somente no cálculo de décimo terceiro salário;~~

~~VII – não excederá a 10 (dez) o quantitativo destinado ao atendimento das atividades internas de cada uma das unidades administrativas básicas referidas neste artigo.~~

- Revogado pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

§ 1º Convênio ou instrumento congênere entre a Secretaria de Estado da Administração e o órgão ou a entidade disporá sobre o cabimento ou não da Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV, atribuível a seus servidores ou empregados, e sobre a responsabilidade pelo respectivo pagamento.
- Redação dada pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

~~§ 1º Convênio ou instrumento congênere entre a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento e o órgão ou a entidade poderá dispor sobre o cabimento ou não da Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV, atribuível a seus servidores ou empregados.~~

§ 2º O servidor ou empregado poderá perceber sua remuneração à conta do órgão ou da entidade de origem, e a Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV – à conta da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, mediante convênio ou instrumento congênere firmado entre o órgão ou a entidade e aquela Pasta.

§ 3º O cálculo da Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV –, para os atendentes dos condôminos da Unidade Móvel, obedecerá ao seguinte:

I – para servidor que não seja lotado em Unidade Fixa ou Condomínio, o valor devido da GDVV será correspondente a um oitavo do valor máximo estabelecido na Tabela 1 do Anexo II desta Lei, por dia trabalhado em jornada de atendimento da Unidade Móvel, até o limite máximo de 8 (oito) dias por mês;
- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~I – para servidor que não seja lotado em Unidade Fixa ou Padrão, o valor devido da GDVV será correspondente a um oitavo do valor máximo estabelecido na Tabela 1 do Anexo II desta Lei, por dia trabalhado em jornada de atendimento da Unidade Móvel, até o limite máximo de 8 (oito) dias por mês;~~

II - para servidor que já seja lotado em Unidade Fixa ou Condomínio, somente será paga a GDVV relativa a essa lotação, não sendo devido o valor proporcional referente ao dia efetivamente trabalhado na Unidade Móvel.
- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~II – para servidor que já seja lotado em Unidade Fixa ou Padrão do Vapt Vupt, somente será paga a GDVV relativa a esta lotação, não sendo devido o valor proporcional referente ao dia efetivamente trabalhado na Unidade Móvel.~~

Art. 23. As condições de trabalho, a hierarquia e a disciplina relacionadas ao pessoal a que se refere o art. 22 serão estabelecidas em regulamento a ser baixado pelo Secretário de Estado da Administração, segundo as regras previstas nesta Lei.
- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~Art. 23. As condições de trabalho, a hierarquia e a disciplina relacionadas ao pessoal a que se refere o art. 22 serão estabelecidas em regulamento a ser baixado pelo Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, segundo as regras previstas nesta Lei.~~

Art. 24. O fardamento do pessoal a que se refere o art. 22 será definido pela Secretaria de Estado da Administração e fornecido aos componentes das equipes pelo condômino respectivo.

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~Art. 24. O fardamento do pessoal a que se refere o art. 22 será definido pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento e fornecido aos componentes das equipes pelo condômino respectivo.~~

~~§ 1º O fardamento do pessoal da administração das Unidades Fixas (coordenadores, supervisores, apoios administrativo e de informática, orientadores de atendimento, atendentes do multifuncional, salão de beleza e teleatendentes), das equipes de condôminos compostas por servidores cedidos pelo Estado, por meio de convênio ou instrumento congênero, e de toda a equipe da Unidade de Atendimento Móvel será fornecido pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento.~~

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

§ 2º O fornecimento do fardamento a que se refere o *caput* deste artigo será tratado por normativo específico.

Art. 25. O Secretário de Estado da Administração poderá baixar atos complementares para a efetiva implementação do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt, bem como definir regras para avaliação do desempenho e certificação dos órgãos e entidades, com o objetivo de garantir o padrão de qualidade de serviços e atendimento estabelecidos no art. 1º desta Lei.

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~Art. 25. O Secretário de Gestão e Planejamento poderá baixar atos complementares para a efetiva implementação do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – Vapt Vupt.~~

Art. 26. As despesas decorrentes da aplicação desta Lei serão custeadas à conta do Orçamento-Geral do Estado.

Art. 27. Os cargos de provimento em comissão de Coordenador de Atendimento, Símbolo DAID-10, e de Supervisor de Atendimento, Símbolo DAID-11, com os respectivos quantitativos, referentes às unidades administrativas descentralizadas da Secretaria de Estado da Administração passam a ser os constantes do Anexo IV.

- Redação dada pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

~~Art. 27. Caberá à Secretaria de Estado da Administração indicar os coordenadores e supervisores de atendimento ao cidadão, que ficarão àquele órgão subordinados.~~

- Redação dada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 81.

~~Art. 27. Os cargos de provimento em comissão de Coordenador de Atendimento do Vapt Vupt, Símbolo CDI-8, e de Supervisor de Atendimento do Vapt Vupt, Símbolo CDA-1, com os respectivos quantitativos, referentes às unidades administrativas descentralizadas da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento passam a ser os constantes do Anexo III.~~

Parágrafo único. Caberá à Secretaria de Estado da Administração indicar os coordenadores e supervisores de atendimento, à qual ficarão subordinados.

- Revigorado com nova redação pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

~~Parágrafo único. Caberá à Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento indicar os coordenadores e supervisores de atendimento do Vapt Vupt, à qual ficarão subordinados.~~

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

- Acrescido pela Lei nº 18.591, de 1º-07-2014.

Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a de 1º de junho de 2011.

Art. 29. Fica revogada a Lei nº 17.086, de 02 de julho de 2010.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 21 de novembro de 2011, 123º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR
Giuseppe Vecci

(D.O. de 02-12-2011)

A n e x o I

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

Tabela 1

- Revogada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

Apuração de pontos para classificação de Unidade Padrão Vapt Vupt

- Redação dada pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013 -

C r i t é r i o s	P o n t e s
Nível de Escolaridade Mínimo de Atendente	
Superior Completo	03
2º Grau Completo	02
Não exigido grau de escolaridade	01
Quantidade de Atendimentos Realizados Mensalmente pela Unidade	
Acima de 3.000	05
De 2.000 a 3.000	03
Até 1.999	01
Jornada de Atendimento	

Mínimo de 12 horas ininterruptas de segunda a sexta-feira e 05 horas aos sábados, feriados e pontos facultativos estaduais e feriados municipais	05
Mínimo de 12 horas ininterruptas de segunda a sexta-feira	04
10 horas de segunda a sexta-feira	03
08 horas de segunda a sexta-feira, com intervalo de 02 horas para almoço, e 04 horas aos sábados, feriados e pontos facultativos estaduais e feriados municipais	03
08 horas de segunda a sexta-feira, com intervalo de 02 horas para almoço	01

A n e x o I

Tabela 1
Apuração de pontos para classificação da Unidade Padrão Vapt Vupt

Critérios	Pontos
Nível de Escolaridade Mínimo do Atendente	
Superior Completo	03
2º Grau Completo	02
Não exigido grau de escolaridade	01
Quantidade de Atendimentos Realizados Mensalmente pela Unidade	
Acima de 3.000	05
De 2.000 a 3.000	03
Até 1.999	01
Jornada de Atendimento	
Minimo de 12 horas ininterruptas de segunda a sexta-feira e 05 horas aos sábados, feriados e pontos facultativos estaduais e feriados municipais - Redação dada pela Lei nº 17.559, de 20-01-2012 -	05
Minimo de 12 horas de segunda a sexta-feira e 05 horas aos sábados, feriados e pontos facultativos estaduais e feriados municipais	05
Minimo de 12 horas ininterruptas de segunda a sexta-feira - Alterado pela Lei nº 17.559, de 20-01-2012 -	04
08 horas de segunda a sexta-feira, com intervalo de 02 horas para almoço, e 04 horas aos sábados, feriados e pontos facultativos estaduais e feriados municipais - Redação dada pela Lei nº 17.559, de 20-01-2012 -	03
08 horas de segunda a sexta-feira, com intervalo de 02 horas para almoço, e 04 horas aos sábados, feriados e pontos facultativos estaduais e feriados municipais	03
08 horas de segunda a sexta-feira, com intervalo de 02 horas para almoço - Redação dada pela Lei nº 17.559, de 20-01-2012 -	01
08 horas de segunda a sexta-feira, com intervalo de 02 horas para almoço	01

Tabela 2
- Revogada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".
Classificação da Unidade Padrão Vapt Vupt

Classificação	Total de Pontos
Classe I	mínimo-09
Classe II	08
Classe III	até-07

ANEXO II

- Redação dada pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

Tabela de Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV

Tabela 1

Unidades Fixas, Móveis e Padrão

FUNÇÃO	Valores Mensais Máximos (R\$)
SERVIÇOS GERAIS (COPA)	639,86
ATENDENTE	1.005,48
ATENDENTE (@ATENDE +)	1.092,00

FUNÇÃO	Valores Mensais Máximos (R\$)
ORIENTADOR DE ATENDIMENTO	1.188,26
APOIO	1.279,74
SUPERVISOR	1.371,13
COORDENADOR	1.554,00

A n e x o - II

Tabela 1

Unidades Fixas e Móveis

- Vide Lei nº 19.574, de 29-12-2016, art. 1º, III, "a" (Redução de 30% dos valores).

Redação dada pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

FUNÇÃO	Valores Mensais Máximos (R\$)
Serviços Gerais (Copa, Limpeza, Vigilância e Motoristas)	761,75
Atendente	1.197,00
Atendente (@Atende +)	1.300,00
Orientador de Atendimento	1.414,60
Apoio	1.523,50
Supervisor	1.632,30
Coordenador	1.850,00

A n e x o - II

Tabelas de Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt—GDVV

Tabela 1

Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento; Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Públíco e Unidades Fixas e Móvel

FUNÇÃO	Valores Mensais Máximos (R\$)
Serviços Gerais (Copa, Limpeza, Vigilância e Motorista)	700,00
Atendente	1.100,00
Orientador de Atendimento	1.200,00
Apoio	1.400,00
Supervisor	1.500,00
Coordenador	1.700,00

Tabela 2

- Revogada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

Unidade Padrão Vapt-Vupt –

—Vide Lei nº 19.574, de 29-12-2016, art. 1º, III, "a" (Redução de 30% dos valores) –

—Redação dada pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

FUNÇÃO	Valores Máximos Mensais (R\$)		
	Glasses		
	I	II	III
Auxiliar de Serviços Gerais (Copa, Limpeza, Vigilância e Motorista)	761,00	661,00	611,00
Atendente	1.197,00	997,00	887,00
Orientador de Atendimento	1.414,60	1.214,60	1.114,60
Apoio	1.523,50	1.423,50	1.223,50
Supervisor	1.632,30	1.532,30	1.432,30
Coordenador	1.850,00	1.750,00	1.650,00

Tabela 2

Unidades Padrão Vapt-Vupt

FUNÇÃO	Valores Máximos Mensais (R\$)		
	Classes		
	I	II	III
Serviços Gerais (Copa, Limpeza, Vigilância e Motorista)	700,00	600,00	550,00
Atendente	1.100,00	900,00	800,00
Orientador de Atendimento	1.200,00	1.000,00	900,00
Apoio	1.400,00	1.300,00	1.100,00
Supervisor	1.500,00	1.400,00	1.300,00
Coordenador	1.700,00	1.600,00	1.500,00

Tabela 3

Acrescida pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

Unidades Condomínio Vapt Vupt

FUNÇÃO	Valores Mensais Máximos (R\$)
Serviços Gerais (Copa, Limpeza, Vigilância e Motorista)	418,96
Atendente	658,35
Orientador de Atendimento	778,03
Apoio Técnico	897,77
Coordenador	1.017,50

Tabela 4

- Revogada pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".
- Vide Lei nº 19.574, de 29-12-2016, art. 1º, III, "a" (Redução de 30% dos valores).

Acrescida pela Lei nº 18.323, de 30-12-2013.

Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento, Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Públíco

FUNÇÃO	Valores Mensais Máximos (R\$)
Apoio Operacional I	780,00
Apoio Operacional II	880,00
Técnico Operacional I	1.100,00
Técnico Operacional II	1.400,00
Técnico Operacional III	1.600,00
Técnico Operacional IV	1.800,00

A nexo III

- Revogado pela Lei nº 20.491, de 25-06-2019, art. 88, "VIII".

Unidades Complementares Descentralizadas da Secretaria de Gestão e Planejamento

Denominação da Unidade	Classificação	Relação de Cargos em Comissão		
		Denominação do cargo	Qte.	Símbolo
Coordenação de Atendimento de Vapt Vupt	Compl.	Coordenador de Atendimento do Vapt Vupt	75	GDI-8
Supervisão de Atendimento de Vapt Vupt	Compl.	Supervisor de Atendimento do Vapt Vupt	160	GDA-1

ANEXO IV

- Acrescido pela Lei nº 21.792, de 16-2-2023.

UNIDADES COMPLEMENTARES DESCENTRALIZADAS DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Denominação da Unidade	Classificação	Relação de Cargos em Comissão		
		Denominação do cargo	Qte.	Símbolo

Denominação da Unidade	Classificação	Relação de Cargos em Comissão		
COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO	Compl.	Coordenador de Atendimento	81	DAID-10
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO	Compl.	Supervisor de Atendimento	172	DAID-11

“

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 02-12-2011.

Órgãos Relacionados	Goiás Previdência - GOIASPREV Poder Executivo Secretaria de Estado da Administração - SEAD Secretaria de Estado da Economia - ECONOMIA Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD
Categoria	Serviços Públicos