



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

PORTARIA Nº. 357 /2017.

DEGPLAN

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta na Lei 17.475, de 21 de novembro de 2011 e no Processo 201700005008349:

RESOLVE:

Art. 1º Alterar a Portaria nº 1138/2016, do Padrão de Atendimento Vapt Vupt em funcionamento na Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia, da Secretaria de Estado da Fazenda, Unidade enquadrada como Classe "I", segundo critérios estabelecidos pela Lei nº 17.475, de 21 de novembro de 2011.

Art. 2º A Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt de que trata esta Portaria terá a seguinte organização, diretamente subordinada à Supervisão de Administração e Atendimento da Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia e as vagas serão supridas de acordo com o crescimento da demanda:

Quantidade	Função	Valor unitário de GDVV	Valor total de GDVV
01	Coordenador	R\$ 1.295,00	R\$ 1.295,00
02	Supervisor	R\$ 1.142,61	R\$ 2.285,22
02	Apoio Administrativo	R\$ 1.066,45	R\$ 2.132,90
02	Apoio de Informática	R\$ 1.066,45	R\$ 2.132,90
04	Apoio Operacional	R\$ 1.066,45	R\$ 4.265,80
28	Atendente	R\$ 837,90	R\$ 23.461,20
08	Orientador de Atendimento	R\$ 990,22	R\$ 7.921,76
TOTAL: 47		TOTAL:	RS 43.494,78

Art. 3º A Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt será regida pelo regulamento em anexo, Manual de Funções e pelas Normas do Padrão de Atendimento



**ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE**

Vapt Vupt específicas para Unidades em funcionamento nos órgãos e entidades estaduais.

Art. 4º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua assinatura.

DÊ-SE CIÊNCIA, CUMPRA-SE E PUBLIQUE-SE.

GABINETE DA SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, em
Goiânia, aos 28 dias do mês de fevereiro de 2017.

JOAQUIM CLÁUDIO FIGUEIREDO MESQUITA
Secretário de Estado de Gestão e Planejamento

Observação: Os documentos referenciados nos artigos 3º da presente Portaria e do Regulamento encontram-se disponibilizados no link de acesso interno das Unidades Padrão do Vapt Vupt, http://www.segplan.go.gov.br/?option=com_content&view=article&id=18581.



**ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE**

ANEXO I

**REGULAMENTO INTERNO DA UNIDADE PADRÃO DE ATENDIMENTO
VAPT VUPT DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO DE GOIÂNIA**

FINALIDADE

Art. 1º A Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt da Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia tem por finalidade:

- I. Responsabilizar-se pela excelência no atendimento ao cidadão;
- II. Prestar serviços de atendimento diferenciado, eficaz, com qualidade, eficiência e produtividade;
- III. Disponibilizar diversos serviços e informações em um único espaço, racionalizando:
 - a) O deslocamento de pessoas;
 - b) A aquisição e o preenchimento de formulários;
 - c) Os custos para o cliente cidadão.
- IV. Diminuir significativamente o tempo de espera para atendimento pela racionalização no fluxo de trabalho dos atendentes.

FUNCIONAMENTO

Art. 2º A Unidade do Padrão de Atendimento Vapt Vupt da Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia, de que trata o presente regulamento terá funcionamento na Rua 5, Quadra C-5, Lote 23 nº 833, esq. Com a Av. Assis Chateaubriand, Edifício Palácio da Prata, Praça Tamandaré, Setor Oeste, Goiânia-Goiás, CEP: 74.115-060.

Art. 3º O horário de atendimento ao público da Unidade do Padrão de Atendimento Vapt Vupt da Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia – Unidade I será definido no arquivo Dados e Informações das Unidades Padrão.

Art. 4º A carga horária definida para cada uma das funções está determinada na tabela abaixo e os turnos das jornadas de trabalho serão definidos conforme demanda e



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

necessidade da Unidade.

Função	Carga horária diária
Coordenador	08 horas de segunda a sexta-feira
Supervisor	
Apoio Administrativo	
Apoio de Informática	
Apoio Operacional	
Atendente	
Orientador de Atendimento	

UNIFORME

Art. 5º O uso do uniforme completo é obrigatório durante o horário de trabalho conforme modelo especificado.

Art. 6º O uniforme masculino é composto de:

I. Calça social de alfaiataria em tecido alfaiataria tropical na cor cinza chumbo;

II. Camisa social manga longa com bolso em tecido Telafio Toyobo na cor cinza com listras branca. Para equipe de Apoio de Informática, camisa com manga curta;

III. Blazer em tecido alfaiataria tropical na cor cinza chumbo, forrado, com dois botões;

Parágrafo único. O uso do blazer é opcional. Entretanto, na eventualidade de haver a necessidade de utilização de agasalho, o mesmo se torna imprescindível, visto não serem permitidos outros tipos de agasalhos;

IV. Gravata com nó fixo na cor cinza grafite;

Parágrafo único. O uso da gravata se faz obrigatório com nó amarrado, botão do colarinho abotoado, com a camisa por dentro da calça;

V. Sapato social na cor preta e meias na cor preta;

VI. Cinto social na cor preta;

VII. Bóton com a logomarca do Padrão Vapt Vupt ou crachá com a



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

logomarca do Padrão Vapt Vupt e da Delegacia Fiscal / SEFAZ e com identificação da função, que deve ser exposto sempre do lado frontal superior esquerdo da camisa ou blazer, e no caso do crachá deve ser exposto com fita apropriada ou afixado.

VIII. Devem estar devidamente barbeados ou com barbas aparadas e aqueles que têm cabelos longos devem usá-los presos.

IX. Para o candidato que estiver em treinamento, o uniforme é composto de calça social na cor preta e camisa social manga comprida na cor branca, blazer preto (opcional), sem gravata. Os demais itens componentes do uniforme obedecem ao padrão estabelecido neste artigo.

Art. 7º O uniforme feminino é composto de:

I. Calça social cós alto e dois bolsos laterais, em tecido alfaiataria tropical, na cor cinza chumbo;

II. Camisete com manga $\frac{3}{4}$ em tecido alfaiataria tropical toyobo na cor cinza com listra branca; Saia reta no comprimento da altura do joelho (modelo secretária), cós alto e dois bolsos laterais, em tecido alfaiataria tropical, na cor cinza chumbo;

III. Vestido reto no comprimento da altura do joelho, em tecido alfaiataria tropical na cor cinza chumbo forrado;

IV. Blazer com gola em tecido alfaiataria tropical na cor cinza chumbo forrado com dois botões na frente e três botões na manga;

Parágrafo único. O uso do blazer é opcional, entretanto, na eventualidade de haver a necessidade de utilização de agasalho, o mesmo se torna imprescindível, visto não serem permitidos outros tipos de agasalhos;

V. Sapato social fechado, modelo Scarpin, Chanel ou Peep Toe, na cor preta, sendo o salto (reto, agulha, Anabela, etc.) também na cor preta. Caso haja detalhes deverão ser da cor preta, de modo discreto.

VI. No caso de uso vestido deverão usar meias finas na cor da pele ou fumê. Caso a colaboradora opte pelo uso de calça e meias, estas devem ser meias finas na cor da pele ou fumê;

VII. Cabelos presos em coque ou liga preta, ou cabelos curtos na altura do ombro, soltos, devendo estar sempre penteados e arrumados;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

Parágrafo único. Excepcionalmente aos feriados estaduais, dias de ponto facultativo estadual e feriados municipais é permitido para as mulheres, cabelos soltos, porém penteados e arrumados com boa apresentação.

VIII. Bóton com a logomarca do Padrão Vapt Vupt ou crachá com a logomarca do Padrão Vapt Vupt e da Delegacia Fiscal / Sefaz e com identificação da função, que deve ser exposto sempre do lado frontal superior esquerdo da camisa ou blazer, eu no caso do crachá deve ser exposto com fita apropriada ou afixado.

IX. Para as gestantes é permitido o uso de calça social em tecido alfaiataria tropical, na cor cinza chumbo, sem zíper, cós alto 16 cm em malha suplex e bata manga curta, em alfaiataria tropical toyobo na cor cinza com listra branca, com faixa para amarrar, com 3 botões. Os demais itens componentes do uniforme obedecem ao padrão estabelecido neste artigo.

X. Para a candidata em treinamento, o uniforme é composto de calça social ou saia reta (modelo secretária) no comprimento na altura do joelho, ambas em tecido de cor preta. Blusa em tecido da cor branca, com manga e com comprimento abaixo do cós da saia ou calça. Não é permitido uso de tecido transparente. Blazer na cor preta (opcional), sem detalhes. Os demais itens componentes do uniforme obedecem ao padrão estabelecido neste artigo.

Art. 8º O uniforme da equipe de Serviços Gerais, caso sejam funcionários de empresa prestadora de serviços terceirizados é o uniforme da empresa.

OBRIGAÇÕES E PENALIDADES

Art. 9º Ao aderir ao Padrão de Atendimento do Programa Vapt Vupt, ficam acordadas entre a SEGPLAN e a SEFAZ, as seguintes obrigações:

§1º São obrigações da SEGPLAN:

- I. Treinar a equipe administrativa que atua na Unidade Padrão;
- II. Autorizar o início de atividade e o desligamento de servidores;
- III. Elaborar projetos arquitetônicos e de identidade visual da Unidade Padrão;
- IV. Dar ciência à JUCEG dos projetos arquitetônico e de identidade visual a serem executados pela Unidade Padrão;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

- V. Analisar o ambiente e propor adequações, quando for o caso;
- VI. Elaborar, disponibilizar e zelar pelo cumprimento dos atos normativos do regimento interno da Unidade;
- VII. Determinar horário de funcionamento, inclusive em feriados e pontos facultativos, e zelar pela sua execução;
- VIII. Receber e analisar os relatórios mensais de atividades e as planilhas de aferição de desempenho da equipe de atendimento;
- IX. Analisar e solicitar retificação e/ou esclarecimentos, quando for o caso, quanto ao pagamento da Gratificação de Desempenho do Vapt Vupt;
- X. Realizar verificação de conformidade ou auditorias periódicas na Unidade Padrão, visando à manutenção do certificado.
- XI. Analisar relatórios e emitir parecer sobre desligamento de servidores.

§2º São obrigações da SEFAZ:

- I. Prover a Unidade de Sistema de Gerenciamento e Monitoramento do Atendimento;
- II. Fornecer e manter em bom estado o mobiliário da Unidade Padrão;
- III. Fornecer e manter em bom estado todos os equipamentos necessários para o funcionamento da Unidade Padrão;
- IV. Fornecer e manter em bom estado de conservação os uniformes dos servidores da Unidade Padrão;
- V. Realizar atualização dos uniformes da Unidade de Atendimento Padrão que por ventura tenham marcas e símbolos do Programa Padrão Vapt Vupt as quais tenham sofrido alteração;
- VI. Fornecer e manter atualizado bóton com a logomarca do Padrão Vapt Vupt, caso o uniforme não tenha identificação do Programa;
- VII. Fornecer material de expediente e outros necessários a atividade da Unidade Padrão;
- VIII. Executar projetos arquitetônicos e de identidade visual elaborados pela SEGPLAN;
- IX. Não alterar nem utilizar os referenciais de identidade visual do Programa



**ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE**

Vapt Vupt e Padrão Vapt Vupt (logomarcas, tipos de fontes e cores) sem prévia autorização da SEGPLAN;

X. Autorizar o acesso de servidores da SEGPLAN responsáveis pelo Padrão Vapt Vupt às Unidades e aos documentos relativos ao Padrão;

XI. Manter o quadro de pessoal da Unidade completo, indicando, quando for o caso, servidores para processo de monitoramento técnico e prático a cargo da SEGPLAN;

XII. Treinar equipe de atendimento;

XIII. Enviar mensalmente os documentos relativos ao funcionamento da Unidade Padrão, bem como outros que forem solicitados pela SEGPLAN.

XIV. Criar condições para cumprimento dos critérios estabelecidos na Lei nº 17.475, de 21 de novembro de 2011 para recebimento de Gratificação pelo Desempenho em Atividade Vapt Vupt.

Art. 10. O não cumprimento das obrigações estabelecidas no presente instrumento poderá acarretar, mediante prévia avaliação da Superintendência de Gestão do Vapt Vupt e parecer do Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, em perda da certificação por parte da Unidade Padrão, deixando esta de receber quaisquer vantagens, sejam financeiras ou não, pertinentes à sua participação no Programa Vapt Vupt.

Art. 11. Este Regulamento entrará em vigor a partir da data da assinatura de sua Portaria.

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

GABINETE DA SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, em
Goiânia, aos dias do mês de de 2017.

JOAQUIM CLÁUDIO FIGUEIREDO MESQUITA

Secretário de Estado de Gestão e Planejamento