



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

PORTARIA Nº. 361 /2017.

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 535/2016, do Padrão de Atendimento Vapt Vupt em funcionamento na no IPASGO, na Central de Atendimento IPASGO – sede – CENATE e no Teleatendimento – CENTELE, Unidade enquadrada como Classe “I”, segundo critérios estabelecidos pela Lei nº 17.475, de 21 de novembro de 2011, e cujas atividades de teleatendimento serão regidas pela Portaria Nº 09, de 30 de março de 2007 do Ministério do Trabalho e Emprego – Secretaria de Inspeção do Trabalho.

Art. 2º A Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt de que trata esta Portaria terá a seguinte organização, diretamente subordinada à Gerência de Regionais e Postos, do Instituto de Assistência dos Servidores do Estado de Goiás 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
07	Apoio Operacional	R\$ 1.066,45	R\$ 7.465,15
16	Atendente	R\$ 837,90	R\$ 13.406,40
02	Atendente Conferente	R\$ 837,90	R\$ 1.675,80
32	Atendente de Teleatendimento	R\$ 837,90	R\$ 26.812,80

1

1



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

04	Orientador de Atendimento	R\$ 990,22	R\$ 3.960,88
02	Auxiliar de Serviços Gerais	R\$ 533,23	R\$ 1.066,46
<b>TOTAL: 70</b>		<b>TOTAL:</b>	<b>R\$ 62.233,51</b>

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 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, CUMRA-SE E PUBLIQUE-SE.**

**GABINETE DA SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO**, em  
Goiânia, aos 28 dias do mês de julho 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](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 DO INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO  
ESTADO DE GOIÁS – IPASGO**

**FINALIDADE**

Art. 1º A Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt do IPASGO 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.

**FUNCIONAMENTO**

Art. 2º A Unidade do Padrão de Atendimento Vapt Vupt do IPASGO, de que trata o presente regulamento terá funcionamento na Avenida 1ª Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico, no térreo do bloco 01, Goiânia - GO, CEP: 74.820-300.

Art. 3º O horário de atendimento ao público da Unidade do Padrão de Atendimento Vapt Vupt do IPASGO 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 necessidade da Unidade.



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

<b>Função</b>	<b>Carga horária diária</b>
Coordenador	08 horas de segunda a sexta-feira
Supervisor	07 horas de segunda a sexta-feira e 05 horas aos sábados, feriados, dias de pontos facultativos estaduais e feriados municipais relativos ao aniversário e padroeiro do município, em regime de revezamento, definido em escala
Apoio Administrativo	
Apoio de Informática	
Apoio Operacional	
Apoio Operacional de Teleatendimento	
Atendente	
Atendente Conferente	
Orientador de Atendimento	
Auxiliar de Serviços Gerais	
Atendente Teleatendimento	

### **UNIFORME**

Art. 5º O uso do uniforme completo é obrigatório durante o horário de trabalho e o modelo obedece ao mesmo padrão estabelecido para as Unidades Fixas, discriminado na portaria das Normas do Padrão Vapt Vupt, acrescidos da logomarca do IPASGO.

### **OBRIGAÇÕES E PENALIDADES**



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

Art. 6º Ao aderir ao Padrão de Atendimento do Programa Vapt Vupt, ficam acordadas entre a SEGPLAN e o IPASGO, 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;
- 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 do IPASGO:

- 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;



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

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 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. 7º 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.



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

Art. 8º 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