



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

PORTARIA Nº. 365 /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 1459/2016 do Padrão de Atendimento Vapt Vupt Teleatendimento em funcionamento na Superintendência Central de Tecnologia da Informação - SCTI da SEGPLAN, 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 que trata esta portaria terá determinado na tabela abaixo o limite do quantitativo de servidores lotados por função e os valores máximos da Gratificação pelo Desempenho em Atividade em Vapt Vupt – GDVV, e será diretamente subordinada à Gerência de Serviços e Atendimento da Superintendência Central de Tecnologia da Informação - SCTI da SEGPLAN:

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
01	Apoio Administrativo	R\$ 1.066,45	R\$ 1.066,45
02	Apoio Operacional	R\$ 1.066,45	R\$ 2.132,90
29	Atendente	R\$ 837,90	R\$ 24.299,10
TOTAL: 35		TOTAL:	RS 31.078,67



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

Art. 3º A Unidade Padrão Vapt Vupt Teleatendimento 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, CUMPRA-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.



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

ANEXO I

**REGULAMENTO INTERNO DA UNIDADE PADRÃO VAPT VUPT
TELEATENDIMENTO**

FINALIDADE

Art. 1º A Unidade Padrão Vapt Vupt de Teleatendimento da SCTI/SEGPLAN tem por finalidade:

I. Responsabilizar-se pela excelência no atendimento via atendimento telefônico dos usuários da SEGPLAN, conveniados, e aos usuários dos serviços do Vapt Vupt;

II. Prestar serviços de atendimento diferenciado, eficaz, com qualidade, eficiência e produtividade;

III. Disponibilizar diversos serviços e informações via telefone e acesso remoto, 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 Padrão Vapt Vupt de Teleatendimento da SCTI/SEGPLAN de que trata o presente regulamento, terá funcionamento na Avenida Vereador José Monteiro, nº 2.233, bloco “G”, piso inferior no Setor Negrão de Lima, Goiânia - GO, CEP: 74653-900.

Art. 3º O horário de atendimento da Unidade Padrão Vapt Vupt da SCTI será [definido no arquivo Dados e Informações das Unidades Padrão.](#)



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

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.

Função	Carga horária diária
Coordenador	08 horas de segunda a sexta-feira
Supervisor	07 horas de segunda a sexta-feira e 06 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 Operacional	
Atendente de Teleatendimento	06 horas de segunda a sexta-feira e 06 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

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 em tecido jeans, que seja liso na cor azul ou preto, sem qualquer tipo de adorno (bordado, desfiado, rasgado, efeito de lavagem).

II. Camiseta em malha piquê, modelo pólo, na cor azul marinho e com bordado da logomarca do Padrão Vapt Vupt e SEGPLAN na parte frontal superior do lado esquerdo.

III. Agasalho tipo jaqueta, na cor azul ou preto, sem efeito de lavagem, desfiados ou bordados.

IV. Sapato ou tênis para os homens, preferencialmente na cor preta, ou outra cor discreta, e apropriada desde que não prejudique a harmonia do uniforme;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

V. Crachá, que deve ser exposto pendurado no pescoço com fita apropriada ou afixado sempre do lado frontal superior esquerdo da camiseta. Caso o servidor esteja usando a jaqueta, o crachá deve ser colocado no lado esquerdo da gola;

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

VII. Para o candidato que estiver em treinamento, o uniforme é composto de calça social na cor preta e camisa social manga longa na cor branca. Os demais itens componentes do uniforme obedecem ao padrão estabelecido neste artigo.

VIII. Para a função de Coordenador o uniforme é composto de calça em tecido jeans liso na cor azul ou preto, sem qualquer tipo de adorno (bordado, desfiado, rasgado, efeito de lavagem), camisa social manga longa em tecido na cor azul e blazer (opcional) em Oxford ou gabardine na cor azul noite ou preta. Os demais itens componentes do uniforme obedecem ao padrão estabelecido neste artigo.

Art. 7º O uniforme feminino é composto de:

I. Calça comprida ou saia reta com comprimento na altura do meio do joelho (modelo secretária), em tecido jeans na cor azul ou preto sem qualquer tipo de adorno (bordado, desfiado, rasgado, efeito de lavagem).

II. Camiseta em malha piquê, modelo pólo, na cor azul marinho e com bordado da logomarca do Padrão Vapt Vupt e SEGPLAN na parte frontal superior do lado esquerdo.

III. Agasalho tipo jaqueta na cor azul ou preto, sem efeito de lavagem, desfiado ou bordado.

IV. Sandália presa ao pé por alça no calcanhar, sapato ou tênis para mulheres, preferencialmente na cor preta, ou outra cor discreta, e apropriada, desde que não prejudique a harmonia do uniforme;

V. Cabelos, que deverão estar sempre penteados e arrumados, de modo que causem boa impressão;

VI. Crachá, que deve ser exposto pendurado no pescoço com fita apropriada ou afixado sempre do lado frontal superior esquerdo da camiseta. Caso o servidor esteja usando a jaqueta, o crachá deve ser colocado no lado esquerdo da gola.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

VII. Para as gestantes é permitido o uso de calça reta em malha na cor azul noite ou preta e blusa do tipo bata na cor branca, sem bordados ou outros adereços, em comprimento abaixo do quadril.

VIII. Para a candidata em treinamento, o uniforme é composto de calça social ou saia reta com comprimento na altura do meio do joelho (modelo secretária), 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 (opcional) na cor preta, sem detalhes. Cabelos devem estar necessariamente presos. Os demais itens componentes do uniforme obedecem ao padrão estabelecido neste artigo.

IX. Para a função de Coordenadora o uniforme é composto de calça comprida ou saia reta com comprimento na altura do meio do joelho (modelo secretária), em tecido jeans na cor azul ou preto sem qualquer tipo de adorno (bordado, desfiado, rasgado, efeito de lavagem), blusa com manga longa em musselina na cor azul médio, forrada com musselina azul claro ou blusa com manga curta e decote careca em musselina na cor azul média forrada com musselina na mesma cor e blazer (opcional) sem gola em tecido Oxford ou gabardine na cor azul noite forrado e com dois botões cobertos. Os demais itens componentes do uniforme obedecem ao padrão estabelecido neste artigo.

OBRIGAÇÕES E PENALIDADES

Art. 8º Ao aderir ao Padrão de Atendimento do Programa Vapt Vupt, ficam acordadas entre a Superintendência de Gestão do Vapt Vupt e a Superintendência Central de Tecnologia da Informação, as seguintes obrigações:

§ 1º São obrigações da Superintendência de Gestão do Vapt Vupt:

- 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 SCTI dos projetos arquitetônicos 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;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

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 SCTI:

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 ou crachá 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 Superintendência de Gestão do Vapt Vupt.;

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;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
GABINETE

X. Autorizar o acesso de servidores da Superintendência de Gestão do Vapt Vupt 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 seleção e treinamento a cargo da Superintendência de Gestão do Vapt Vupt;

XII. Treinar equipe de atendimento;

XIII. Enviar mensalmente os documentos relativos ao funcionamento da Unidade Padrão, bem como outros que forem solicitados pela Superintendência de Gestão do Vapt Vupt;

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. 9º 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. 10. 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