

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SECAD Nº 1/2023/GASEC,
DE 30 DE JANEIRO DE 2023.**

Dispõe sobre as Unidades de Serviço Rápido de Atendimento ao Cidadão no Estado do Tocantins - É PRA JÁ.

O SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I, II e IV, do §1º, do art. 42, da Constituição do Estado, consoante inciso III, do art. 2º e art. 8º do Decreto nº 2.794, de 29 de junho de 2006, c/c a alínea b, inciso VI, do art. 16º, da Lei nº 3.421, de 8 de março de 2019 e ainda o art. 9º, da Lei nº 2.004, de 17 de dezembro de 2008,

RESOLVE:

Art. 1º Regularizar o funcionamento das Unidades de Serviço Rápido de Atendimento ao Cidadão no Estado do Tocantins - É PRA JÁ, instituídas pelo Decreto nº 2.794, de 29 de junho de 2006.

Art. 2º O É PRA JÁ é coordenado e gerenciado pela Secretaria de Estado da Administração - SECAD, por meio da Superintendência de Benefícios e Atendimento ao Cidadão - SUBEN.

Art. 3º A estrutura hierárquica organizacional das Unidades de Atendimento ao Público - É PRA JÁ é composta pelas seguintes funções: Diretor (a), Supervisor (a), Apoio Operacional, Recepcionistas, Apoio de Informática, Atendente Parceiro, Apoio Técnico, Seguranças e Serviços Gerais, sendo subordinados à chefia imediata da Unidade e esta se remetendo à SUBEN quando necessário.

Art. 4º Para ser lotado em uma Unidade do É PRA JÁ, o agente público deve possuir bom relacionamento com os cidadãos e colegas de trabalho, ser assíduo e pontual, sendo ainda indispensável as seguintes características:

I - cordialidade: atender as pessoas de maneira cordial, demonstrando boa vontade e atenção para com suas demandas e necessidades;

II - facilidade de comunicação: saber conduzir com clareza e objetividade o diálogo com o cidadão e colegas de trabalho, transmitindo todas as informações necessárias;

III - respeito: tratar todos de forma respeitosa e digna, independente da hierarquia, sem criticar ou agredir suas individualidades, pensamentos e crenças, preservando sua dignidade;

IV - discrição: atuar de forma discreta no trato das informações, sejam elas pertinentes ou alheias à sua função, não se envolvendo e/ou tecendo comentários inconvenientes;

V - postura: manter postura correta, mostrando-se receptivo e atento ao receber o cidadão;

VI - iniciativa: ter iniciativa para solucionar conflitos e tomar decisões em assuntos relacionados ao trabalho e à função que desempenha;

VII - cooperatividade: saber trabalhar em equipe, ter companheirismo, sinceridade e presteza em auxiliar seus colegas de trabalho;

VIII - comprometimento: agir com responsabilidade, cumprindo os compromissos assumidos, observando-se os atos legais.

Art. 5º Para os fins desta Instrução Normativa são adotados os seguintes conceitos:

I - parceiros: são os condôminos, podendo ser órgãos públicos, sociedades de economia mista e empresas privadas prestadoras de serviços de utilidade pública, que participam das Unidades do É PRA JÁ;

II - colaboradores: são todos os servidores e funcionários das empresas de sociedade de economia mista e de empresas privadas prestadoras de serviços de utilidade pública que desenvolvem suas atividades nas Unidades fixas e móveis do É PRA JÁ, Diretores das Unidades de Atendimento, Supervisores das Unidades de Atendimento, Recepcionistas, Atendentes, Atendentes Parceiros, Assistentes Operacionais, Apoio de Tecnologia da Informação, Apoio Técnico, Auxiliares de Serviços das Unidades de Atendimento e Seguranças;

III - atendentes: integrantes do quadro de pessoal SECAD, designados para servirem nas Unidades do É PRA JÁ;

IV - atendentes parceiros: integrantes do quadro de pessoal dos órgãos da administração direta e indireta do poder executivo, órgãos públicos, sociedades de economia mista e empresas privadas prestadoras de serviços de utilidade pública, designados para servirem nas Unidades do É PRA JÁ;

V - trainee's: são os colaboradores que estão em fase de treinamento nas Unidades do É PRA JÁ;

VI - estagiários: são estudantes que estiverem frequentando o ensino regular, em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos, de acordo com a Lei Federal nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.

Art. 6º Por interesse do É PRA JÁ, os servidores poderão ser movimentados entre os turnos de trabalho, de forma temporária ou definitiva, dando-se preferência de escolha aos servidores que possuam prioridades legais.

Art. 7º As Unidades funcionarão de segunda-feira a sexta-feira das 07h às 19h, divididas em dois turnos, das 07h às 13h (matutino), e das 13h às 19h (vespertino), e aos sábados das 08h às 12h.

§1º Nos sábados:

I - haverá revezamento entre os turnos de trabalho;

II - posteriores a feriados, a Unidade abrirá normalmente, exceto naqueles dias em que a SECAD decidir por seu fechamento.

§2º Às quartas-feiras de cinzas, caso o expediente ocorra em apenas um turno, haverá alternância anual entre os colaboradores.

§3º Não haverá atendimento nas Unidades do É PRA JÁ nos feriados municipais, estaduais e federais.

§4º É concedido horário especial ao servidor portador de deficiência, quando comprovada a necessidade pela Junta Médica Oficial, conforme art. 115, da Lei 1.818, de 23 de agosto de 2007.

§5º Os estagiários terão sua jornada de trabalho definida em conformidade com a Lei Federal nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, por meio de termo de compromisso de estágio, observando-se:

I - 4 (quatro) horas diárias e 20 (vinte) horas semanais, no caso de estudantes de educação especial ou do ensino fundamental, na modalidade profissional de educação de jovens e adultos;

II - 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, no caso de estudantes do ensino superior, da educação profissional de nível médio e do ensino médio regular;

III - o menor de 18 anos somente poderá realizar o estágio no período diurno. A partir dos 18 anos completos, o estágio poderá ser cumprido em período noturno, parcial ou total.

Art. 8º O servidor pode ser desobrigado da sua jornada laboral nas datas e horários conflitantes com os preceitos de sua religião, desde que apresente documento expedido pelo representante formal da religião ou da instituição que frequenta, renovado a cada 6 (seis) meses, e compense as horas de sua ausência.

Parágrafo Único. A não apresentação deste documento acarretará em falta/atraso.

Art. 9º Fica autorizada a troca de turno de trabalho entre os colaboradores das Unidades, desde que não trabalhem dois turnos seguidos no mesmo dia.

Art. 10. É responsabilidade dos Diretores das Unidades reorganizarem, sempre que necessário, os turnos de trabalho, de forma que os colaboradores de cada turno possam cumprir, na íntegra, os dispositivos legais vigentes, tendo a qualidade do atendimento como prioridade, não deixando, em hipótese alguma, que os serviços sejam prejudicados.

Art. 11. Os colaboradores devem ter disponibilidade para participar de eventos como reuniões e treinamentos, fora de seu turno de trabalho, quando convocados pelos gestores do É PRA JÁ, ou pelos órgãos parceiros aos quais estão vinculados.

§1º A convocação efetuada por parceiro deverá ser comunicada oficialmente à gestão do É PRA JÁ com antecedência mínima de 24 horas do horário previsto.

§2º O colaborador que não puder comparecer, e não apresentar atestado médico ou documento oficial comprobatório será penalizado com falta e perda de 10 pontos da sua avaliação normativa.

Art. 12. É obrigatória a presença do (a) Diretor, que em sua ausência ou impedimento será substituído pelo (a) Supervisor (a) do turno.

Art. 13. É obrigatório para todos os colaboradores das Unidades do É PRA JÁ o registro de ponto na entrada e saída.

Parágrafo único. Na eventualidade de ocorrerem problemas no sistema de controle de frequência, o fato deverá ser comunicado imediatamente ao (a) Supervisor (a) da Unidade, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

Art. 14. Todos os colaboradores do É PRA JÁ deverão fazer uso de crachá de identificação, fornecido pela SECAD, e primar pela apresentação pessoal com postura correta, higiene e roupas adequadas para o ambiente de trabalho.

Parágrafo único. O colaborador que danificar ou perder seu crachá de identificação, num intervalo inferior a 6 (seis) meses da data de seu recebimento, deverá providenciar, as suas expensas, a confecção de um novo, conforme modelos e especificações fornecidas pela Diretoria da Unidade.

Art. 15. Os Atendentes e Atendentes Parceiros deverão:

I - colocar-se a postos para oferecer o pronto atendimento ao público, após registrar o ponto;

II - organizar e manter limpas as estações de trabalho, verificando o material de expediente necessário para suas atividades, bem como as condições dos equipamentos utilizados.

Art. 16. Os colaboradores do turno matutino deverão:

I - nos 5 (cinco) primeiros minutos da jornada de trabalho, ligar e iniciar os microcomputadores e demais equipamentos utilizados em sua rotina de trabalho;

II - checar o correto funcionamento dos equipamentos, e comunicar ao seu superior qualquer intercorrência;

III - passar os serviços pendentes aos colaboradores do turno vespertino.

Art. 17. Os colaboradores do turno vespertino, ao término da jornada de trabalho, deverão:

I - encerrar os programas e linhas de comunicação e desligar todos os equipamentos utilizados nas estações de trabalho;

II - guardar todo o material de expediente utilizado na realização dos serviços;

III - organizar os equipamentos, verificando as condições de conservação e tomando as respectivas medidas para correção, quando necessário;

IV - deixar anotado, os serviços pendentes para continuação no período matutino.

Art. 18. O afastamento para alimentação deverá ser realizado de forma racional e ordenada, em sistema de revezamento, de modo que não gere tumulto nem prejudique o atendimento ao cidadão.

Art. 19. O colaborador, caso necessite ausentar-se de suas funções, deverá comunicar ao(a) Supervisor(a) e/ou Diretor(a) da Unidade, para que esses busquem junto ao parceiro a sua substituição temporária, no prazo mínimo de 24 horas de antecedência.

Parágrafo Único. A ausência da Unidade em seu horário de trabalho não pode se tornar rotineira, e somente deverá ocorrer quando não for possível realizar suas atividades em outro horário.

Art. 20. As faltas, atrasos e/ou saídas antecipadas dos colaboradores serão abonadas, quando apresentado documento justificando a necessidade de ausência da Unidade, podendo ser estes, exemplificadamente: atestado médico, exames laboratoriais, convocação de demanda judicial ou convocação oficial do parceiro.

§1º Em caso de atestado médico, este não deverá ultrapassar 3 (três) dias corridos. Caso isso ocorra, deverá ser solicitada licença médica.

§2º Caso haja a necessidade de substituição permanente de algum colaborador, por qualquer motivo, o parceiro terá o prazo de até 30 (trinta) dias para realizá-la.

§3º Havendo necessidade de substituição do colaborador, o substituto deverá ser previamente treinado.

§4º O excesso de justificativas parciais e declarações poderão acarretar desconto proporcional no Auxílio Financeiro.

Art. 21. Até o mês de novembro, após serem ouvidos os colaboradores, será elaborada pela Diretoria da Unidade e remetido à SUBEN, o Plano Anual de Férias do ano subsequente.

Art. 22. Todo extravio, dano, perda ou desaparecimento de quaisquer equipamentos, mobiliários ou outros bens patrimonializados, deverá ser comunicado imediatamente pelo colaborador que detectar a ocorrência ao (a) Supervisor (a) do respectivo turno, devendo o fato ser:

I - registrado pelo (a) Supervisor (a) em relatório de ocorrência específico;

II - comunicado pelo (a) Supervisor (a) ao (a) Diretor (a) da Unidade e ao seu órgão competente, para as devidas providências.

Art. 23. Não será permitido aos colaboradores, durante sua permanência nas estações de trabalho:

I - fumar;

II - fazer ingestão de balas, chicletes, bombons, pirulitos e outros doces, lanches, ou quaisquer tipos de refeições, exceto água e café;

III - realizar a Leitura de livros, revistas, jornais, apostilas ou quaisquer outras edições estranhas ao serviço realizado na Unidade;

IV - utilizar aparelhos eletrônicos de áudio e vídeo, fones de ouvido e celulares, exceto quando estes últimos forem comprovadamente necessários para complementar algum serviço oferecido pelo parceiro ou para comunicações de caráter urgente com familiares;

V - manipular jogos manuais ou eletrônicos;

VI - manter conversas paralelas, de ordem pessoal, por telefone ou por computador;

VII - visitar ou permanecer, sem propósito laboral, em outros guichês durante o expediente normal de trabalho;

VIII - efetuar saídas eventuais para tratar de assuntos particulares;

IX - fixar fotografias, gravuras, mensagens e outros similares nas estações de trabalho ou em quaisquer outras instalações da Unidade de Atendimento;

X - deixar objetos de uso pessoal sobre as estações de trabalho;

XI - exercer outras atividades não compatíveis com o serviço;

Parágrafo único. Caso não haja nenhum cidadão aguardando atendimento, o colaborador poderá realizar as atividades descritas nos incisos II, III e IV.

Art. 24. Nas dependências do É PRA JÁ não é permitido:

I - qualquer tipo de transação comercial ou financeira;

II - a permanência de terceiros na parte interna das estações de trabalho, exceto pessoas que façam parte da equipe de suporte técnico dos parceiros, ou que receberam autorização da Diretoria da Unidade.

Art. 25. Cada colaborador é responsável por solicitar ao seu órgão ou empresa de lotação, com a antecedência necessária, o material de trabalho diário, de forma que a prestação de serviços ao usuário não seja prejudicada pela falta desses recursos.

Art. 26. É vedado ao servidor que exerce suas atividades laborais na Unidade do É PRA JÁ se valer de seu cargo ou função para obter qualquer tipo de vantagem para si ou para terceiros, ou exercer influência junto a seus subordinados ou pares.

Art. 27. Nos casos em que seja solicitada informação pela imprensa diretamente à Unidade do É PRA JÁ, o(a) Diretor(a) ou Supervisor(a) deve informar à área de Comunicação Setorial da SECAD e à SUBEN, para receber as devidas orientações.

Art. 28. O agendamento para o atendimento no É PRA JÁ poderá ser realizado pelo cidadão no sistema SGA (Sistema de Gestão de Atendimento), telefone e WhatsApp, disponíveis no site oficial da SECAD, e presencialmente nas próprias Unidades de Atendimento.

Parágrafo único. Em caso de atraso ou perda de horário, o cidadão deverá verificar no sistema a viabilidade de um novo agendamento. Não havendo horários disponíveis, deverá procurar a Supervisão/Diretoria, para possível solução.

Art. 29. No atendimento deverão ser observados os seguintes procedimentos operacionais:

I - terá início na Recepção da Unidade, onde serão verificados os serviços que o cidadão deseja usufruir, se está de posse dos documentos necessários para a prestação desses serviços, se há agendamento no sistema, se haverá cobrança de taxas e o respectivo valor, dentre outros, e será encaminhado à sala de espera, para aguardar o seu atendimento;

II - serão chamados por senhas/agendamento para atendimento nos guichês;

III - após o atendimento, o cidadão poderá avaliar os serviços prestados.

Art. 30. A Diretoria da Unidade deve procurar manter na equipe da recepção, ao menos um colaborador mais experiente com a rotina dos serviços oferecidos, principalmente no setor de triagem.

Art. 31. É garantido o atendimento prioritário conforme definido na legislação vigente.

Art. 32. O atendimento ao cidadão terá continuidade com o Parceiro prestador do serviço do qual necessita, onde:

I - será executado o serviço que ele deseja usufruir, observando-se a sequência de ações estabelecidas para este;

II - quando o serviço não puder ser concluído de imediato, será informada ao cidadão a data e/ou hora de sua entrega;

III - após ser atendido, o cidadão será devidamente orientado quanto aos procedimentos de avaliação, reclamações e sugestões.

Art. 33. Serão disponibilizados aos usuários do É PRA JÁ formulário de pesquisa de opinião e de pesquisa eletrônica, sendo de responsabilidade:

I - do (a) Supervisor (a) de cada turno de trabalho da Unidade a orientação e distribuição dos formulários de pesquisas de opinião relacionadas ao atendimento da Diretoria e dos demais colaboradores Parceiros;

II - dos Atendentes Parceiros a disponibilização da avaliação obrigatória eletrônica do atendimento;

III - da equipe de assistentes operacionais da Unidade a coleta e tabulação dos dados levantados por meio da pesquisa de opinião e da pesquisa eletrônica;

IV - da Diretoria da Unidade a consolidação dos resultados referentes às pesquisas e a correspondente emissão de relatórios à SUBEN.

§1º Não sendo possível a realização de avaliação obrigatória eletrônica, por problemas no sistema, deverá ser disponibilizado formulário impresso.

§2º Não será permitido, aos colaboradores, abordar os usuários dos serviços com a intenção de interferir nas respostas destes na pesquisa de opinião ou na avaliação no sistema eletrônico.

§3º É terminantemente proibido ao colaborador realizar avaliação do seu próprio serviço.

Art. 34. Deverá ser afixado em locais visíveis a redação do art. 331 do Código Penal.

Art. 35. São atribuições do (a) Diretor (a) da Unidade de Atendimento:

I - administrar a Unidade em todas as suas áreas (pessoal, informática, patrimônio, etc.) visando à eficácia do seu funcionamento;

II - coordenar:

a) - as ações desenvolvidas pelos Parceiros, visando a qualidade dos serviços prestados;

b) - a execução dos serviços gerais (segurança, limpeza, manutenção e conservação da Unidade), bem como indicar as necessidades de contratação.

III - elaborar relatórios e outros documentos de interesse da direção do É PRA JÁ;

IV - manter a SUBEN, órgãos e entidades envolvidas, bem informados por meio de comunicados oficiais, a respeito dos colaboradores quanto às férias, afastamentos, frequência, assiduidade, responsabilidade e condutas profissional e pessoal;

V - transmitir normas e instruções aos colaboradores;

VI - acompanhar:

a) - o controle patrimonial da Unidade;

b) - por meio de pesquisas, o nível de satisfação dos cidadãos atendidos pela Unidade.

VII - propor, sempre que necessárias, melhorias para o atendimento dos serviços oferecidos;

VIII - buscar formas de incentivo e motivação dos colaboradores;

IX - solucionar conflitos internos, promovendo a harmonia e integração entre os colaboradores;

X - efetuar avaliação individual de cada colaborador, em conjunto com os Supervisores, remetendo o correspondente relatório à SECAD;

XI - realizar reuniões semanais com os Supervisores de atendimento do turno matutino e vespertino;

XII - desempenhar outras atividades compatíveis com a função de Diretor (a) da Unidade.

Art. 36. São atribuições do(a)s Supervisore(a)s da Unidade de Atendimento:

I - apoiar o (a) Diretor (a) da Unidade na execução e cumprimento de suas atribuições;

II - supervisionar e orientar o trabalho desenvolvido por todos os colaboradores da Unidade;

III - articular-se permanentemente com os colaboradores das equipes dos Parceiros, para análise e avaliação dos trabalhos, com vistas à busca de alternativas para tomada de decisões em conjunto;

IV - solucionar conflitos internos, promovendo a harmonia e integração entre os colaboradores;

V - elaborar:

a) - e fazer cumprir estratégias gerais para o bom atendimento, prevenindo tumulto na demanda e contribuindo para a maior satisfação dos cidadãos;

b) - documentos de rotina referentes às atividades da Unidade;

c) - relatórios de atividades e de desempenho dos colaboradores, bem como os relatórios de atendimento e funcionamento da Unidade, encaminhando-os ao (a) Diretor (a).

VI - verificar e orientar, no âmbito da Unidade, o cumprimento das normas e procedimentos técnico-administrativos adotados;

VII - acompanhar e:

a) - apoiar os colaboradores no desempenho de suas funções, para o alcance dos objetivos pretendidos pela Unidade de Atendimento;

b) - orientar a apresentação pessoal dos colaboradores;

VIII - efetuar:

a) - outras atividades inerentes a sua área de atribuição;

b) a avaliação individual dos colaboradores, em conjunto com o(a) Diretor(a) da Unidade;

IX - propor ao (a) Diretor (a), medidas consideradas convenientes para maior eficiência na execução das atividades desempenhadas;

X - identificar, resolver e comunicar ao (a) Diretor (a) os entraves ou dificuldades surgidas no decorrer do funcionamento da Unidade, com vistas à solução imediata de situações que possam prejudicar a qualidade pretendida na prestação dos serviços ao cidadão.

Art. 37. São atribuições dos Recepcionistas:

I - receber os cidadãos, fornecendo todas as informações a respeito dos serviços executados pelos Parceiros;

II - informar e conferir os documentos necessários à execução dos serviços, auxiliando o cidadão nesse sentido;

III - prestar atendimento com:

a) - cordialidade;

b) - boa vontade;

c) - clareza;

d) - agilidade;

e) - segurança;

f) - conhecimento;

g) - eficiência.

IV - emitir senhas e/ou conferir agendamento para atendimento aos cidadãos;

V - desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

Art. 38. São atribuições dos Assistentes Operacionais:

I - apoiar a Diretoria e a Supervisão da Unidade no desenvolvimento de suas atividades;

II - efetuar levantamento de dados estatísticos da pesquisa de satisfação dos usuários e informar ao (a) Diretor (a) da Unidade;

III - manter atualizado:

a) - o cadastro dos colaboradores das equipes dos Parceiros;

b) - o registro de ponto dos colaboradores da Unidade;

c) - e organizado o registro de documentos e anotações a respeito da vida funcional dos colaboradores das equipes que atuam na Unidade.

IV - arquivar cópias de expedientes e outros documentos;

V - registrar os relatórios da Supervisão;

VI - acompanhar, identificar, controlar e tomar as providências necessárias ao suprimento de material de consumo e de apoio ao desempenho dos trabalhos da Unidade, estabelecendo o cronograma de reposição dos mesmos;

VII - receber, conferir, estocar e distribuir os materiais aos setores, efetuando devido controle físico-financeiro;

VIII - efetuar ligações telefônicas, operar fotocopiadora, dentre outros equipamentos;

IX - controlar:

a) - e organizar a manutenção e o suprimento do almoxarifado;

b) - no âmbito da administração da Unidade, a tramitação de processos e outros expedientes.

X - verificar e realizar agendamentos aos cidadãos;

XI - auxiliar os Parceiros, por determinação da Diretoria da Unidade, quanto à documentação e procedimentos necessários em casos de faltas e afastamentos temporários de atendentes;

XII - prestar esclarecimentos adicionais aos cidadãos, como forma de complementação dos serviços solicitados;

XIII - realizar um controle eficaz e rigoroso dos bens patrimoniais (móveis e imóveis), com vistas a sua conservação e condições de uso;

XIV - desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

Art. 39. São atribuições dos Atendentes:

I - prestar atendimento ao cidadão com:

a) - cordialidade;

b) - qualidade;

c) - clareza;

d) - rapidez;

e) - eficiência;

f) - segurança;

g) - conhecimento.

II - responsabilizar-se:

a) - pelos serviços prestados;

b) - pela conservação e utilização adequada dos bens disponibilizados para o desempenho de suas funções na Unidade.

III - prestar esclarecimentos, quando necessário, por meio do encaminhamento de relatórios à Diretoria da Unidade ou aos seus superiores hierárquicos;

IV - controlar o suprimento das necessidades de material de consumo e de apoio ao desempenho dos trabalhos dos respectivos colaboradores, referente ao seu órgão, de forma que a prestação de serviços ao cidadão não seja prejudicada pela falta desses recursos;

V - desempenhar outras atividades inerentes a sua área e contribuição.

Parágrafo Único. Em caso da última senha ou agendamento ser atendido antes do final do expediente, o colaborador deverá permanecer no seu ambiente de trabalho realizando serviços internos.

Art. 40. São atribuições da equipe de Apoio Técnico da Informática:

I - acompanhar, durante todo o período, o funcionamento dos equipamentos instalados na Unidade, fazendo as devidas instalações, configurações e manutenções;

II - fornecer à Diretoria da Unidade relatórios acerca de problemas ocorridos e possíveis soluções;

III - controlar o uso dos equipamentos e ferramentas de informática;

IV - desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

Art. 41. São atribuições dos Auxiliares de Serviços Gerais da Unidade de Atendimento:

I - manter as instalações e os móveis da Unidade de Atendimento sempre limpos e bem conservados;

II - desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

Art. 42. São atribuições dos Seguranças:

I - exercer a Segurança da Unidade de Atendimento;

II - desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

Parágrafo Único. Os seguranças deverão estar sempre uniformizados com o conjunto completo, limpo, bem passado e conservado, atentando para sua higiene e apresentação pessoal.

Art. 43. O Auxílio Financeiro - AFIN a título de produtividade para os servidores efetivos em exercício no É PRA JÁ, de que trata a Lei nº 2.004, de 17 de dezembro de 2008, será concedido mensalmente, conforme os critérios de avaliação dos serviços prestados, abaixo elencados:

I - Avaliação Individual: é a avaliação referente à satisfação em relação aos serviços prestados individualmente por cada colaborador, por meio de 4 (quatro) opções: ruim, regular, bom e ótimo;

II - Avaliação Coletiva: é a totalidade das avaliações individuais de todos os colaboradores da Unidade;

III - Avaliação Normativa: é a avaliação decorrente dos princípios, critérios e procedimentos contidos nas normas pertinentes ao Programa de Atendimento ao Público É PRA JÁ.

Art. 44. O AFIN será obtido conforme o Anexo I à Lei nº 2.004, de 17 de dezembro de 2008, e os critérios de apuração deverão ser calculados diretamente via sistema desenvolvido para este fim, sendo vedada a apuração por outros meios.

Art. 45. A apuração do AFIN será realizada pela Diretoria da Unidade, até o quinto dia do mês subsequente.

Art. 46. A Diretoria da Unidade encaminhará a apuração do AFIN à SUBEN, para as providências pertinentes ao pagamento.

Parágrafo Único. A SUBEN adotará as providências junto aos Parceiros para que o pagamento de que trata o item anterior ocorra até o dia 20 do mês subsequente.

Art. 47. O Atendente indicado para integrar as Unidades do É PRA JÁ, em razão de fruição de licenças, férias ou afastamento de outro atendente Parceiro, receberá o AFIN, desde que:

I - seja servidor efetivo; e

II - a substituição ocorra de forma oficial por meio de documentação comprobatória.

Art. 48. O AFIN não é devido quando o servidor:

I - não atingir a pontuação exigida;

II - estiver respondendo a sindicância ou processo administrativo disciplinar;

III - for suspenso ou preso provisória ou definitivamente;

IV - estiver fruindo licenças, férias ou afastamentos, ainda que legal e regularmente concedidos.

Art. 49. O colaborador que chegar atrasado ou deixar a sua estação de trabalho antecipadamente, observando a tolerância de 15 (quinze) minutos, será penalizado em sua avaliação normativa com a perda de 1 (um) ponto a cada 5 (cinco) minutos, cumulativos a cada infração.

Art. 50. O colaborador que:

I - deixar de atender às exigências constantes nos:

a) arts. 14, 16, 17, 18, 19, 23, 24, 26 e 28 desta Instrução Normativa, será penalizado com a perda de 5 (cinco) pontos da sua avaliação normativa, cumulativos a cada infração;

b) arts. 11 e 27, desta Instrução Normativa, em 10 (dez) pontos, cumulativos a cada infração;

c) art. 25, em 15 (quinze) pontos, cumulativos a cada infração;

II - faltar injustificadamente ao trabalho ou a treinamentos promovidos pela Direção da Unidade ou do Programa, será penalizado com a perda de 10 (dez) pontos da sua avaliação normativa, cumulativos respectivamente, por dia de falta ou por cada treinamento;

III - no período máximo de 1 (um) ano, tiver sido penalizado com a perda de 200 (duzentos) pontos, será desligado definitivamente do É PRA JÁ, sem direito à transferência de Unidade, devendo, se efetivo, ser removido e, se exclusivamente comissionado ou contratado, redistribuído ou exonerado.

§1º Caso o servidor adote comportamento que provoque constrangimento aos colegas de trabalho, cidadãos ou ainda transtornos ao funcionamento da Unidade:

I - a Diretoria de sua Unidade:

a) - deverá instaurar processo disciplinar sumário, composto por relatório dos fatos e documentação comprobatória;

b) - garantir ao colaborador o contraditório e a ampla defesa;

c) - encaminhar relatório final à SUBEN para classificação da infração e aplicação da penalidade cabível:

1. - leve: penalidade de 5 (cinco) pontos;

2. - média: penalidade de 10 (dez) pontos;

3. - grave: penalidade oscilando entre 15 (quinze) e 200 (duzentos) pontos (ocasionando o desligamento do Programa de Atendimento ao Público É PRA JÁ.)

§2º A penalidade será:

I - gerada no sistema de gerenciamento da Unidade ou em formulário específico, sendo de responsabilidade da Diretoria ou da Supervisão;

II - assinada pelo(a) Supervisor(a) do turno ou pelo(a) Diretor(a), que providenciará a ciência do servidor, ou em caso de recusa desta, a assinatura de duas testemunhas.

III- aplicada sempre que o servidor reincidir nas infrações.

§3º O servidor no primeiro cometimento das infrações elencadas no inciso I, do *caput* deste artigo, receberá orientação verbal da Direção ou Supervisão da Unidade, que registrará o ocorrido no Sistema de Gestão da Unidade.

§4º Na segunda ocorrência de qualquer tipo de infração, serão aplicadas as penalidades previstas neste artigo, após o devido processo legal, garantido o contraditório e a ampla defesa, com prazos mínimos de 72 horas.

Art. 51. A SUBEN fica responsável por analisar e tomar as providências necessárias referentes às reclamações feitas pelos Recepcionistas, Atendentes Parceiros, Assistentes Operacionais, Apoio de Tecnologia da Informação, Seguranças e Auxiliares de Serviços das Unidades de Atendimento contra Diretores ou Supervisores, que aleguem perseguição, erro ou abuso de autoridade.

Parágrafo Único. Não sendo solucionada a demanda, deverá ser instaurado o devido processo legal, conforme previsto na Lei nº 1.818, de 23 de agosto de 2007, devendo ser garantido o contraditório e a ampla defesa.

Art. 52. Ficam os órgãos públicos, sociedades de economia mista, empresas privadas e prestadoras de serviços de utilidade pública, e os colaboradores que participam das Unidades do É PRA JÁ, submetidos às regras contidas nesta Instrução Normativa.

Art. 53. É responsabilidade única dos Diretores das Unidades efetuar o acompanhamento contínuo para o fiel cumprimento das determinações contidas nesta Instrução Normativa.

Art. 54. Fica revogada a Instrução Normativa nº 08/2019, de 9 de dezembro de 2019.

Art. 55. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, em Palmas/TO, aos 30 de janeiro de 2023.

PAULO CÉSAR BENFICA FILHO
Secretário de Estado da Administração

DESPACHO Nº 259/2023/GASEC

PROCESSO Nº: 2023/26810/000002

INTERESSADO(A): RAFAEL DE OLIVEIRA FELICIO

ASSUNTO: Interrupção de Licença para Tratar de Interesses Particulares

CARGO: Técnico em Informática

NÚMERO FUNCIONAL: 11180161/1

CPF: xxx.xxx.681-70

ÓRGÃO: Agência de Tecnologia da Informação

LOTAÇÃO: Gerência de Implantação e Integração de Sistemas

MUNICÍPIO: Palmas

Acolhendo a Informação Técnica, prestada pela Diretoria de Gestão Funcional, da Superintendência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, desta Pasta, e demais documentos constantes dos autos, e ainda nos termos do art. 103, §1º, da Lei nº 1.818, de 23 de agosto de 2007, DEFIRO, a partir de 24 de janeiro de 2023, o pedido de INTERRUPÇÃO da Licença para Tratar de Interesses Particulares, concedida ao(à) servidor(a) Rafael de Oliveira Felício, por meio do Despacho nº 699, de 15 de fevereiro de 2022, publicado no Diário Oficial nº 6.034, de 21 de fevereiro de 2022, determinando o seu restabelecimento em Folha de Pagamento mediante exercício.

Gabinete do Secretário da Administração, em Palmas, ao(s) 20 de janeiro de 2023.

PAULO CÉSAR BENFICA FILHO
Secretário de Estado da Administração

DESPACHO Nº 297/2023/GASEC

PROCESSO Nº: 2023/34490/000006

INTERESSADO(A): JOSÉ DE ARIMATEIA MARIANO DE OLIVEIRA

ASSUNTO: Licença para Tratar de Interesses Particulares

CARGO: Extensionista Rural

NÚMERO FUNCIONAL: 1211544/2

CPF: xxx.xxx.231-04

ÓRGÃO: Instituto de Desenvolvimento Rural do Estado do Tocantins

LOTAÇÃO: Unidade Local de Execução de Serviços

MUNICÍPIO: Araguaína

Acolhendo a Informação Técnica, prestada pela Diretoria de Gestão Funcional, da Superintendência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, desta Pasta, e tendo em vista o que consta do processo, CONCEDO ao(à) servidor(a) José Arimateia Mariano de Oliveira, nos termos do artigo 103, da Lei nº 1.818, de 23 de agosto de 2007, LICENÇA PARA TRATAR DE INTERESSES PARTICULARES, sem remuneração, pelo prazo de 02 (dois) ano(s), no período de 01.02.2023 a 31.01.2025.

Nesse período, incumbirá ao(à) servidor(a) licenciado(a) o pagamento das atribuições previdenciárias diretamente ao Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins (tanto a parte do próprio servidor como a patronal), por meio de requerimento formulado àquele Instituto.

Possuindo empréstimo pessoal consignado em Folha de Pagamento, deverá o(a) servidor(a) dirigir-se com a maior brevidade possível à instituição financeira responsável, a fim de obter informações acerca dos procedimentos necessários à continuidade da quitação do débito existente.

Gabinete do Secretário da Administração, em Palmas, ao(s) 24 de janeiro de 2023.

PAULO CÉSAR BENFICA FILHO
Secretário de Estado da Administração