RESOLVE:

Art. 1º ANULAR, a Portaria nº 1067/2025/GASEC, de 09/05/2025, publicada no Diário Oficial do Estado nº 6.813, de 12/05/2025.

Art. 2º CONCEDER as evoluções funcionais abaixo elencadas, para os seguintes servidores públicos, integrantes do Quadro de Profissionais de Extensão Rural do Estado do Tocantins, posicionando-os nos correspondentes níveis e referências constantes dos Anexos II e IV da Lei nº 2.806/2012, a partir das datas de preenchimento dos requisitos legais, especificadas abaixo, a serem implementadas em folha de pagamento, a partir de setembro de 2025.

Art. 3º O eventual passivo financeiro, constituído em relação ao lapso temporal transcorrido entre a data de aquisição do direito à do incremento financeiro e a concessão processada na conformidade dessa portaria, será realizado conforme observado no art. 4º, da Lei nº 3.901, de 31 de março de 2022, respeitada a capacidade orçamentária e financeira do Executivo Estadual.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO CÉSAR BENFICA FILHO
Secretário de Estado da Administração

ANEXO À PORTARIA Nº 1474/2025/GASEC, de 1 de julho de 2025.

ORDEM	NÚMERO FUNCIONAL	VÍNCULO FUNCIONAL	NOME DO SERVIDOR	HABILITAÇÃO PARA CONCESSÃO	DATA DO FINANCEIRO	TIPO DE PROGRESSÃO	NÍVEL/REFERÊNCIA ATUAL	NÍVEL/REFERÊNCIA PROGRESSÃO
1	11193665	1	IDALECIO PACIFICO DA SILVA	06/05/2017	01/06/2017	PROGRESSAO HORIZONTAL	01-I-A	01-I-B
2	321257	2	MANOEL ANTONIO FERREIRA DE PAIVA	23/10/2023	01/11/2023	PROGRESSAO HORIZONTAL	01-I-A	01-I-B

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SECAD Nº 4/2025/GASEC,
DE 2 DE JULHO DE 2025.**

Regulamenta o funcionamento das Unidades do Serviço de Atendimento ao Cidadão - "PRONTO - UAP" e adota outras providências.

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 o art. 16, inciso VI, alínea b da Lei nº 3.421, de 8 de março de 2019, nos termos do art. 2º do Decreto nº 6.676, de 20 de setembro de 2023, e do art. 3º, alínea b, do Decreto nº 6.828, de 21 de agosto de 2024.

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O Serviço de Atendimento ao Cidadão - PRONTO, criado pela Lei nº 4.228, de 12 de setembro de 2023, normatizado pelo Decreto nº 6.828, de 21 de agosto de 2024, e a presente instrução normativa delimitam as diretrizes da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão.

Art. 2º A prestação dos serviços em cada Unidade de Atendimento ao Público - "PRONTO - UAP", seja ela móvel ou fixa, ocorre por meio dos agentes públicos e funcionários da Secretaria de Estado de Administração - SECAD e das Instituições Parceiras, denominadas condôminos, e as atividades administrativas são realizadas por servidores da SECAD.

§1º O atendimento ao cidadão e as rotinas administrativas nas unidades deverão ser pautados por respeito, acessibilidade e cortesia e orientados por processos padronizados e uniformes que estabelecem conduta direcionada à elevada qualidade do atendimento e satisfação do cidadão.

§2º As diretrizes e a padronização dos processos e rotinas das unidades são definidas em documentos específicos, disponibilizados no site da SECAD, a saber: manuais, guias, instruções de trabalho, formulários e outros documentos que se fizerem necessários.

§3º As unidades terão seus quadros funcionais definidos pela SECAD em conjunto com as Instituições Parceiras.

§4º As Unidades do PRONTO - Unidade de Atendimento ao Público" deverão garantir a implementação de ações e recursos voltados ao atendimento inclusivo e acessível.

Art. 3º A oferta de serviços pelos órgãos parceiros e as suas atividades administrativas em cada Unidade de Atendimento Administrativo dos Órgãos Parceiros - "PRONTO - UAAOP" ocorre por meio dos respectivos agentes públicos dos Órgãos Parceiros.

§1º O atendimento ao cidadão e as rotinas administrativas realizados pelos Órgãos Parceiros nas unidades deverão ser pautados por respeito, acessibilidade e cortesia e orientados por processos padronizados e uniformes que estabelecem conduta direcionada à elevada qualidade do atendimento e satisfação do cidadão.

§2º Os Órgãos e Entidades Parceiros são responsáveis pela definição:

I - das diretrizes e da padronização dos processos e rotinas a serem observados por seus agentes públicos nas unidades, em documentos específicos próprios e disponibilizados em seu site, a saber: manuais, guias, instruções de trabalho, formulários e outros documentos que se fizerem necessários;

II - de seu respectivo quadro funcional em atividade na unidade.

Art. 4º O colaborador em atividade na unidade do "PRONTO - Unidade de Atendimento ao Público", deve possuir bom relacionamento com os cidadãos e colegas de trabalho, ser assíduo e pontual, sendo ainda indispensável agir com:

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: proceder com responsabilidade, cumprindo os compromissos assumidos, observando-se os atos legais.

**CAPÍTULO II
DOS CONCEITOS**

Art. 5º Para fins desta instrução normativa, são adotados os seguintes conceitos:

I. Instituições parceiras: são os condôminos no âmbito do "PRONTO - UAP", podendo ser órgãos e entidades da administração pública, empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, prestadores de serviços de utilidade pública e empresas privadas, que participam das Unidades do "PRONTO - UAP";

II. colaboradores do "PRONTO - UAP": são todos os agentes públicos e funcionários das Instituições Parceiras que desenvolvem suas atividades nas Unidades fixas e móveis do PRONTO, no desempenho da função de atendente público, administrativo/operacional e serviços gerais, vinculados hierarquicamente à Secretaria de Estado da Administração;

III. colaboradores do "PRONTO - UAAOP": são todos os agentes públicos e funcionários dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual parceiros que realizam suas atividades em espaços cedidos nas Unidades fixas do PRONTO, vinculados hierarquicamente ao seu órgão ou entidade de Lotação;

IV. atendentes públicos: são integrantes do quadro de pessoal dos órgãos e entidades da administração pública, empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, prestadores de serviços de utilidade pública e empresas privadas, responsáveis pelo atendimento ao público, nas Unidades do "PRONTO - UAP";

V. Administrativo/Operacional: responsáveis pela gestão administrativa, operacional e de tecnologia da informação, abrangendo as funções administrativas, operacionais, monitoramento de atendimento e tecnologia da informação (TI), nas Unidades do "PRONTO - UAP";

VI. Serviços Gerais: responsáveis pelas funções de agente de portaria, copa, limpeza e conservação nas Unidades do "PRONTO - UAP";

VII. 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, com prática de estágio nas Unidades do "PRONTO - UAP".

CAPÍTULO III DA HIERARQUIA

Art. 6º O "PRONTO - UAP" é subordinado à SECAD, coordenado pela Superintendência de Administração e Finanças - SUAFI por meio da Diretoria de Suporte ao PRONTO - DIPRO.

Art. 7º A estrutura organizacional das unidades do "PRONTO - UAP" é composta pela Diretoria de Suporte ao PRONTO, Diretorias das unidades do "PRONTO - UAP", Gerências e seus respectivos núcleos, com a seguinte hierarquia:

I - as Diretorias das unidades do "PRONTO - UAP" estão subordinadas a Diretoria de Suporte ao PRONTO;

II - as Gerências do "PRONTO - UAP" e os respectivos colaboradores estão subordinados a Diretoria da Unidade.

Parágrafo único: Na ausência do Diretor do "PRONTO - UAP" responderá pela Unidade o Gerente do turno correspondente.

CAPÍTULO IV DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES, DO HORÁRIO DE SERVIÇO E DA JORNADA DE TRABALHO

Art. 8º As Unidades do "PRONTO - UAP" funcionarão de segunda 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, salvo situação especial a ser regulamentada por ato do gestor da pasta.

§1º Nos sábados, posteriores a feriados, a Unidade abrirá normalmente, exceto naqueles dias em que a SECAD decidir pelo seu não funcionamento.

§2º Não haverá atendimento nas Unidades do "PRONTO - UAP" nos feriados municipais, estaduais e federais.

§3º A jornada de trabalho a ser cumprida pelos colaboradores do "PRONTO - UAP" será em turno de 06 (seis) horas diárias.

§4º 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.

Art. 9º Fica autorizada a dispensa do atendimento presencial aos sábados, nas Unidades do "PRONTO - UAP", para os órgãos e instituições parceiras que comprovadamente não disponham de acesso aos sistemas ou plataformas indispensáveis à execução de seus serviços.

§1º A solicitação de dispensa deverá ser formalizada pelo órgão parceiro à Diretoria da unidade PRONTO, por meio de ofício ou outro meio institucional, contendo justificativa técnica e indicação dos sistemas inacessíveis, acompanhada de eventual documentação comprobatória, se necessário.

§2º A autorização da dispensa será concedida pela Secretaria de Administração, mediante análise da solicitação, e comunicada formalmente à equipe da unidade para fins de organização da escala de atendimento e comunicação aos usuários.

Art. 10. Por interesse do PRONTO, os colaboradores do "PRONTO - UAP" poderão ser movimentados entre os turnos de trabalho, de forma temporária ou definitiva, dando-se preferência de escolha aos agentes públicos e funcionários que possuam prioridades legais.

Art. 11. Fica autorizada a troca de turno de trabalho entre os colaboradores do "PRONTO - UAP" com anuência da gerência responsável, desde que não trabalhem dois turnos seguidos no mesmo dia.

Art. 12. É de responsabilidade dos Diretores das Unidades do "PRONTO - UAP" 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. 13. Em cada turno de 6 (seis) horas está incluso o intervalo de 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, sem qualquer prejuízo remuneratório.

Parágrafo único. 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. 14. Os colaboradores do "PRONTO - UAP" devem ter disponibilidade para participar de eventos como reuniões e treinamentos, quando convocados pelos gestores da unidade, ou pelas Instituições parceiras.

§1º A convocação efetuada por instituição parceira deverá ser comunicada oficialmente à gestão da unidade com antecedência mínima de 48 horas do horário previsto.

§2º A SECAD promoverá, de forma periódica, ações formativas presenciais ou virtuais aos colaboradores do "PRONTO - UAP", visando o aperfeiçoamento técnico, o desenvolvimento de competências comportamentais e o alinhamento com as diretrizes estratégicas de atendimento, inovação e experiência do usuário.

CAPÍTULO V DOS REQUISITOS DO COLABORADOR

Art. 15. Para ser lotado em uma unidade do "PRONTO - UAP" em funções administrativas, operacionais, atendimento público e serviços gerais, o colaborador deve atender aos requisitos mínimos exigidos para cada função e ser aprovado em processo de seleção e treinamento, conforme definido em procedimento específico.

Parágrafo único: As atividades desenvolvidas e as habilidades, competências e conhecimentos mínimos exigidos para cada função, serão descritos no Manual de Funções.

CAPÍTULO VI DA DISCIPLINA E ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO E CAPACITAÇÃO TÉCNICA PERIÓDICA

Art. 16. É obrigatório para todos os colaboradores do "PRONTO - UAP" o registro de ponto na entrada e saída do expediente.

Parágrafo único. Na eventualidade de ocorrerem problemas no sistema de controle de frequência, que impeça o registro do ponto, o fato deverá ser comunicado imediatamente ao Gerente da Unidade para que sejam tomadas as providências cabíveis.

Art. 17. Os colaboradores do "PRONTO - UAP" deverão fazer uso de crachá de identificação e uniforme fornecidos pela SECAD e primar pela sua apresentação pessoal.

Parágrafo único: Os colaboradores do PRONTO - UAAOP deverão fazer uso de crachá de identificação e uniforme fornecidos pelo seu órgão ou entidade de lotação.

Art. 18. Os Atendentes deverão:

- I - colocar-se a disposição para ofertar o atendimento ao público;
- II - organizar e manter limpas as estações de trabalho;
- III - verificar se há material de expediente necessário para a realização das suas atividades, bem como as condições dos equipamentos utilizados.

Art. 19. Os colaboradores do "PRONTO - UAP" do turno matutino deverão:

- I - nos 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. 20. 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. 21. O colaborador do "PRONTO - UAP", caso necessite ausentar-se de suas funções, deverá comunicar a Gerência e/ou a Diretoria da Unidade, para que busquem junto a instituição parceira a sua substituição temporária, no prazo mínimo de 24 horas de antecedência.

Parágrafo único. Na eventual necessidade de o colaborador ter que se ausentar imediatamente do trabalho por motivo imperioso, deverá comunicar ao Gerente, que, por sua vez, fará a gestão dos atendimentos para que não ocorra prejuízo na qualidade da prestação dos serviços.

Art. 22. As faltas justificadas, atrasos e/ou saídas antecipadas dos colaboradores do "PRONTO - UAP" serão abonadas, nos termos do art. 40, incisos I a III, e Parágrafo único da Lei nº 1.818/2007.

Art. 23. As Instituições Parceiras quando da substituição, provisória ou permanente, de seu colaborador do "PRONTO - UAP", deverá fazer com maior brevidade possível, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, de modo a evitar qualquer prejuízo a integralidade dos serviços ofertados.

§1º Na ocorrência de substituição do colaborador, de que trata o *caput* deste artigo, o substituto deverá ser previamente treinado.

§2º No caso da substituição permanente a instituição parceira deverá encaminhar a solicitação com antecedência para a Secretaria de Estado da Administração, para avaliação de perfil comportamental do servidor.

Art. 24. Recomenda-se que todo novo colaborador designado para atuar nas Unidades do "PRONTO - UAP" participe de um Programa de Integração Institucional, coordenado pela Diretoria da Unidade, com o objetivo de apresentar a estrutura organizacional, valores institucionais, funcionamento dos setores, canais de comunicação interna e principais procedimentos de atendimento ao cidadão.

§1º Sempre que possível, poderá ser previsto o acompanhamento inicial por colaborador a ser designado pelo Gerente.

§2º O novo colaborador deverá participar, preferencialmente, antes do início das suas atividades, do Programa de Integração Institucional.

Art. 25. O Diretor da unidade do "PRONTO - UAP" deve elaborar a escala de férias anual dos colaboradores.

Art. 26. O colaborador do "PRONTO - UAP" que detectar a ocorrência de extravio, dano, perda ou desaparecimento de quaisquer equipamentos, mobiliários ou outros bens patrimonializados, deverá comunicar imediatamente a um dos Gerentes, devendo o fato ser:

- I - registrado pelo/a Gerente em relatório de ocorrência específico; e
- II - comunicado pelo(a) Gerente ao(a) Diretor(a) da Unidade e ao órgão competente, para as devidas providências.

Art. 27. Não será permitido aos colaboradores do "PRONTO - UAP", durante sua permanência nas estações de trabalho:

- I - fazer ingestão de alimentos, exceto água e café;
- II - realizar outras atividades alheias as suas atribuições;
- III - utilizar aparelhos eletrônicos de áudio e vídeo, fones de ouvido e celulares, exceto quando estes últimos forem comprovadamente necessários para complementar algum serviço oferecido pela instituição parceira ou para comunicações de caráter urgente com familiares;
- IV - manipular jogos manuais ou eletrônicos;
- V - manter conversas paralelas, de ordem pessoal, por telefone ou de forma eletrônica;

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

VII - efetuar saídas eventuais para tratar de assuntos particulares;

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

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

Art. 28. Nas dependências do "PRONTO - UAP" 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 das Instituições Parceiras, ou que receberam autorização da Diretoria da Unidade.

Art. 29. Cada colaborador do "PRONTO - UAP" 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. 30. Nos casos em que seja solicitada informação pela imprensa diretamente à Unidade do "PRONTO", o(a) Diretor(a) ou os Gerentes devem informar à área de Comunicação Setorial da SECAD - ASCOM e a DIPRO, para receber as devidas orientações.

CAPÍTULO VII DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 31. O agendamento para o atendimento no "PRONTO - UAP" poderá ser realizado prioritariamente pelo cidadão por meio do Sistema de Gestão de Atendimento - SGA, telefone e WhatsApp, disponíveis no site oficial da SECAD, e presencialmente nas próprias Unidades de Atendimento.

Parágrafo único. O cidadão que comparecer à Unidade sem agendamento, ou que atrasar ou perder seu horário, será atendido nas vagas remanescentes disponíveis, que surgirem por desistências ou falta de agendamento.

Art. 32. No atendimento do cidadão nas unidades do "PRONTO - UAP" deverão serem 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 do(s) serviço(s) que se busca, se há agendamento no sistema, dentre outros, e será encaminhado à sala de espera, para aguardar o seu atendimento;

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

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

Art. 33. É garantido o atendimento prioritário conforme definido na legislação vigente, em especial às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e outras prioridades legais.

Art. 34. O atendimento ao cidadão terá continuidade com a Instituição Parceira 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 informado o cidadão a data e/ou hora de sua entrega;

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

CAPÍTULO VIII DO DESEMPENHO E AVALIAÇÃO DA UNIDADE E DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 35. As Unidades do "PRONTO - UAP" deverão monitorar sistematicamente os seguintes Indicadores de Desempenho (KPIs), com base em relatórios internos, sistema SGA e pesquisas de satisfação:

I - Tempo médio de atendimento por órgão/setor;

II - Índice de produtividade dos atendentes por órgão/setor;

III - Índice de satisfação do cidadão, apurado por meio de formulários ou sistemas de avaliação;

IV - Número de reclamações formais registradas e resolvidas.

§1º Os indicadores serão consolidados mensalmente pelas equipes administrativas e apresentados em relatório à DIPRO.

§2º Caberá à Diretoria da Unidade propor planos de ação sempre que algum dos indicadores apresentar resultado abaixo do padrão aceitável definido pela SECAD.

Art. 36. Serão disponibilizados aos usuários do "PRONTO - UAP" formulário de pesquisa de satisfação, de forma impressa ou eletrônica, com o fim de avaliar o desempenho e a qualidade dos serviços ofertados pela Unidade, sendo de responsabilidade:

I - do(a) Gerente, de cada turno de trabalho da Unidade, a orientação e a distribuição do formulário de pesquisa de opinião ao cidadão para avaliação da organização e funcionamento da Unidade;

II - dos Atendentes Públicos a disponibilização da avaliação obrigatória eletrônica do atendimento ao cidadão;

III - da equipe administrativa/operacional da Unidade a coleta e tabulação dos dados levantados por meio da pesquisa de opinião e da avaliação eletrônica;

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

§1º Não sendo possível a realização de avaliação obrigatória eletrônica, 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.

CAPÍTULO IX DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 37. São atribuições dos setores do "PRONTO - UAP", além das constantes no Regimento Interno da SECAD:

I - Da Diretoria da Unidade:

a) administrar a Unidade em todas as suas áreas (atendimento, estrutura operacional, pessoal, informática, almoxarifado e de patrimônio), visando à eficácia do seu funcionamento;

b) coordenar:

b.1) as ações desenvolvidas pelas Instituições Parceiras, visando a qualidade dos serviços prestados;

b.2) a execução dos serviços gerais (segurança, limpeza, manutenção e conservação da Unidade), bem como a de administrar as necessidades de contratação para a realização de tais serviços.

c) elaborar relatórios e outros documentos necessários a gestão da Unidade;

d) manter a DIPRO, 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;

e) transmitir instruções aos colaboradores;

f) acompanhar:

f.1) o controle patrimonial da Unidade de Atendimento do "PRONTO - UAP";

f.2) por meio de pesquisas, o nível de satisfação dos cidadãos atendidos pela Unidade.

g) propor, sempre que necessárias, melhorias para o atendimento dos serviços ofertados;

h) buscar formas de incentivo e motivação dos colaboradores;

i) solucionar conflitos internos, promovendo a harmonia e integração entre os colaboradores;

j) desempenhar outras atribuições típicas da Diretoria, delegadas pela autoridade superior ou cometidas através de normas.

II - Das Gerências da Unidade:

a) apoiar a Diretoria da Unidade na execução e cumprimento de suas atribuições;

b) fazer a gestão do trabalho desenvolvido por todos os colaboradores administrativo e atendentes da Unidade;

c) manter diálogo contínuo com os colaboradores das equipes das Instituições Parceiras, para análise e avaliação dos trabalhos administrativo e de atendimento, com vistas à busca de alternativas para tomada de decisões em conjunto;

d) elaborar:

d.1) e fazer cumprir estratégias gerais para o bom atendimento, prevenindo tumulto na demanda e contribuindo para a maior satisfação dos cidadãos;

d.2) documentos de rotina referentes às atividades da Unidade;

d.3) relatórios de atividades e de desempenho dos colaboradores, bem como os relatórios administrativo, de atendimento e de funcionamento da Unidade, encaminhando-os ao (a) Diretor (a);

d.4) relatório diário de ocorrências e pendências de seu respectivo turno via sistema de gestão documental - SGD, tais como: Serviços pendentes, Equipamentos com falha ou suporte em aberto, Atendimento excepcional ou problemático; Avaliação de desempenho da equipe.

e) verificar e orientar, no âmbito da Unidade, o cumprimento das normas e procedimentos administrativos e de atendimento adotados;

f) acompanhar e:

f.1) apoiar os colaboradores administrativo e de atendimento no desempenho de suas funções, para o alcance dos objetivos pretendidos pela Unidade de Atendimento;

f.2) orientar a apresentação pessoal dos colaboradores administrativo e de atendimento;

g) propor a Diretoria da Unidade, medidas consideradas convenientes para maior eficiência na execução das atividades de administração e de atendimento desempenhadas;

h) identificar, resolver e comunicar a Diretoria os entraves ou dificuldades administrativas e de atendimento 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;

i) desempenhar outras atribuições típicas da Gerência, delegadas pela autoridade superior ou cometidas através de normas.

III - Do Monitoramento de Atendimentos na Unidade:

a) direcionar o cidadão ao guichê de atendimento;

b) monitorar os atendimentos e se preciso for contribuir para que o atendimento aconteça em menor tempo e de maneira satisfatória;

c) identificar excessos de tempo de atendimento e eventuais discrepâncias entre a finalização do atendimento presencial e encerramento do mesmo no Sistema, com a conseqüente comunicação as Gerências, para possível resolução;

d) prestar informações ao cidadão para melhorar a experiência com o atendimento e serviço requerido;

e) verificar se o cidadão fez a avaliação do atendimento, e na ocorrência de não ter sido feita solicitar ao mesmo a contribuição de realizá-la.

IV - Da Recepção na Unidade:

a) receber os cidadãos, fornecendo todas as informações a respeito dos serviços executados pelas Instituições Parceiras;

b) auxiliar o cidadão na conferência dos documentos necessários à execução do(s) serviço(s) pretendido(s);

c) emitir senhas e/ou conferir agendamento para atendimento aos cidadãos;

d) informar o cidadão que ao final dos atendimentos, na recepção e nos guichês de atendimentos, deverá o mesmo efetuar a avaliação dos atendimentos, com o fim de aprimorar a qualidade dos serviços ofertados pela Unidade;

e) desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

V - Do Administrativo/Operacional na Unidade:

a) apoiar a Diretoria e as Gerências da Unidade no desenvolvimento de suas atividades;

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

c) manter atualizado:

c.1) o cadastro dos colaboradores das equipes das Instituições Parceiras;

c.2) o registro de ponto dos colaboradores vinculados ao "PRONTO - UAP".

d) 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 deles;

e) controlar o suprimento do almoxarifado e distribuí-los aos setores, efetuando o devido registro físico-financeiro;

f) elaborar, acompanhar e tramitar processos e outros expedientes;

g) auxiliar as Instituições Parceiras, por determinação da Diretoria da Unidade, quanto à documentação e procedimentos necessários em casos de faltas e afastamentos temporários de atendentes públicos;

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

i) desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

VI - Do Atendimento ao Público na Unidade:

a) realizar o atendimento ao cidadão prestando-lhe os serviços correspondente ao órgão/entidade a qual representa;

b) solicitar ao cidadão a avaliação do serviço prestado no atendimento;

c) prestar esclarecimentos, quando necessário, por meio de relatórios à Diretoria da Unidade ou aos seus superiores hierárquicos;

d) controlar o suprimento das necessidades de material de consumo e de apoio ao desempenho dos seus trabalhos, de forma que a prestação de serviços ao cidadão não seja prejudicada pela falta desses recursos;

e) desempenhar outras atividades inerentes a sua área e contribuição.

Parágrafo único. Na ocorrência da última senha ou agendamento ser atendido antes do final do expediente, o colaborador deverá permanecer no seu ambiente de trabalho realizando serviços internos e aguardando um possível encaixe.

VII - Da Equipe Técnica de Informática na Unidade:

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

b) fornecer à Diretoria da Unidade relatórios acerca de problemas ocorridos e possíveis soluções;

c) reportar a Superintendência de Transformação Digital - SUTRA quanto as ações desenvolvidas em sua área de atuação, bem como para obter orientação necessária ao desempenho de suas atividades e resoluções de problemas;

d) controlar o uso dos equipamentos, ferramentas e sistemas de informática;

e) desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

VIII - Dos Auxiliares em Serviços Gerais na Unidade:

a) Copa:

a.1) efetuar o serviço de copa;

a.2) desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

b) Limpeza e Conservação:

b.1) manter as instalações e os móveis da Unidade de Atendimento sempre limpos e bem conservados;

b.2) desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

c) Agente de Portaria:

c.1) exercer o controle de acesso de pessoas e bens às dependências da Unidade de Atendimento, zelando pela organização e pelo bom funcionamento da portaria e das áreas de recepção;

c.2) desempenhar outras atividades inerentes a sua área de atribuição.

Art. 38. São atribuições operacionais dos colaboradores do "PRONTO - UAP":

I - prestar atendimento ao cidadão com:

a) qualidade;

b) clareza;

c) rapidez;

d) eficiência;

e) segurança;

f) conhecimentos técnicos da sua área de atuação.

II - subordinar-se à Gerência do turno correspondente ao seu horário de atuação e deverá seguir as orientações operacionais e administrativas desta;

III - responsabilizar-se pelos serviços prestados e pela conservação e utilização adequada dos bens disponibilizados para o desempenho de suas funções;

IV - estar sempre uniformizado, quando disponibilizado;

V - atentar para a conduta profissional, bem como os deveres e as proibições insertos nos artigos 131, 132, 133 e 134, da Lei nº 1.818, de 23 de agosto de 2007.

CAPÍTULO X DA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE PARA FIRMAR PARCERIA COM O PROGRAMA PRONTO

Art. 39. A formalização de parcerias para oferta de serviços no âmbito do Programa "PRONTO - UAP" será precedida do preenchimento do Formulário de Manifestação de Interesse para Firmar Parceria com o Programa PRONTO, dirigido à Secretaria de Estado da Administração - SECAD.

§1º Poderão manifestar interesse:

I - órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de quaisquer dos Poderes da União, do Estado do Tocantins e dos Municípios do Tocantins;

II - empresas públicas e sociedades de economia mista;

III - concessionárias e permissionárias de serviços públicos;

IV - prestadoras de serviços de utilidade pública;

V - empresas privadas legalmente constituídas.

§2º O formulário de manifestação de interesse, conforme modelo constante do Anexo Único desta Instrução Normativa, deverá conter:

I - informações cadastrais e qualificadoras do proponente;

II - descrição dos serviços a serem ofertados ao cidadão;

III - indicação da(s) unidade(s) do PRONTO - UAP em que se pretende atuar.

§3º A formalização da parceria observará os seguintes critérios:

I - Quando se tratar de órgãos ou entidades vinculadas ao Poder Executivo Estadual, a formalização se dará exclusivamente mediante o preenchimento do formulário de manifestação de interesse, acompanhado de manifestação técnica favorável quanto à viabilidade do atendimento, devidamente acolhida pelo Gestor da SECAD, dispensando-se a celebração de instrumento jurídico adicional;

II - Quando se tratar de órgãos e entidades da Administração Pública de outros entes federativos, da União ou de pessoas jurídicas de direito privado, além do preenchimento do formulário de manifestação de interesse, acompanhado de manifestação técnica favorável quanto à viabilidade do atendimento, devidamente acolhida pelo Gestor da SECAD, a formalização dependerá da abertura de procedimento administrativo específico e da celebração de instrumento jurídico próprio, como contrato, acordo de parceria, termo de cooperação ou outro congêneres, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

§4º Deferida a manifestação de interesse, os serviços serão prestados sob a gestão administrativa da Secretaria de Estado da Administração - SECAD, conforme as diretrizes e condições operacionais estabelecidas pela Diretoria de Suporte ao PRONTO - DIPRO.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. Ficam as instituições parceiras e os colaboradores das Unidades do "PRONTO - UAP", submetidos às regras contidas nesta Instrução Normativa.

Art. 41. Os colaboradores do "PRONTO - UAAOP" obedecerão aos regulamentos próprios de gestão, funcionamento, regulamentação e controle das atividades e função emanadas de seu respectivo órgão ou entidade de lotação.

Art. 42. Cada Instituição Parceira deverá fazer a indicação de 01 (um) de seus colaboradores "PRONTO - UAP", para ser seu representante na gestão e operacionalização dos serviços e atendimentos ofertados ao cidadão.

Art. 43. É responsabilidade de todos os colaboradores do "PRONTO - UAP" o fiel cumprimento das determinações contidas nesta Instrução Normativa.

Art. 44. Fica revogada a Instrução Normativa nº 01/2023, de 30 de janeiro de 2023.

Art. 45. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO SECRETARIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, em Palmas/TO, aos 2 de julho de 2025.

PAULO CÉSAR BENFICA FILHO
Secretário de Estado da Administração

ANEXO ÚNICO À INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4/2025/GASEC

FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE PARA FIRMAR PARCERIA COM O PROGRAMA PRONTO			
SOLICITANTE:			
RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE PARA FIRMAR PARCERIA:			
NOME:		E-MAIL:	
SETOR:		TELEFONE:	
SERVIÇOS QUE SERÃO OFERTADOS NA(S) UNIDADE(S) DO PRONTO:			
UNIDADE DO PRONTO A SER PRESTADO O SERVIÇO:			
QTD. DE GUICHÊS PRETENDIDA _____			
QTD. SERVIDORES A SEREM DESIGNADOS PARA ATENDIMENTO		ELETIVOS	OUTROS VÍNCULOS
		_____	_____

Todos os servidores lotados na(s) unidade(s) estarão subordinados à Instrução Normativa Nº 4/2025/GASEC, de 2 de julho de 2025, que regulamenta o funcionamento e operacionalização das Unidades de Atendimento ao Público - "PRONTO - UAP", no Estado do Tocantins.

Mediante a assinatura deste documento, afirmo estar ciente e de acordo com todas as informações descritas nos Decretos nº 6.676, de 20 de setembro de 2023, nº 6.828, de 21 de agosto de 2024, e na Instrução Normativa nº 4/2025/GASEC.

Palmas, ___ de _____ de 2025.

Assinatura do Responsável pela Solicitação

Assinatura do Representante da Pasta

ATO DECLARATÓRIO DE EXTINÇÃO Nº 484/2025/GASEC/SECAD, DE 1 DE JULHO DE 2025.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 42, §1º, inciso IV, da Constituição do Estado, e consoante o disposto no art. 6º, inciso II, c/c art. 4º, inciso IV, da Lei nº 3.422, de 08 de março de 2019, resolve:

DECLARAR EXTINTOS, a pedido, sem aviso prévio, os Termos de Compromisso de Serviço Público de Caráter Temporário, firmados com os profissionais abaixo relacionados.

ORD	Nº FUNCIONAL	NOME	FUNÇÃO	Nº PROCESSO	A PARTIR	ÓRGÃO
01	11897341/1	MARIA JULIA ALVES DE AZEVEDO	ASSISTENTE IV	2025/23000/003083	30/06/2025	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO
02	11214821/8	JENIFFER DE ARRUDA GOMES	PROFESSOR DE CURSOS PROFISSIONALIZANTES	2025/23000/002968	01/03/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
03	303231/12	MARIA IMACULADA DE ANDRADE FERREIRA	AUXILIAR I	2025/23000/003078	23/06/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
04	11938900/2	MARIA JULIA NERES MIRANDA	ASSISTENTE III	2025/23000/002969	02/06/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
05	850783/3	MARIANO FREITAS DA ROCHA	PROFESSOR DA EDUCAÇÃO BÁSICA	2025/23000/002970	31/05/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
06	11889106/1	SELMA FERREIRA DOS SANTOS MUNIZ	PROFESSOR DA EDUCAÇÃO BÁSICA	2025/23000/002971	02/06/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
07	12005371/1	SIRIA KOKIKE KARAJA	PROFESSOR AUXILIAR II	2025/23000/002972	09/06/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
08	11806320/3	SUZANA MAGALHAES DOS SANTOS	PROFESSOR DA EDUCAÇÃO BÁSICA	2025/23000/002973	01/06/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
09	11939869/2	VILMA PEREIRA SILVA MACEDO	AUXILIAR I	2025/23000/002974	10/06/2025	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

PAULO CÉSAR BENFICA FILHO
Secretário de Estado da Administração

ATO DECLARATÓRIO DE EXTINÇÃO Nº 485/2025/GASEC/SECAD, DE 1 DE JULHO DE 2025.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 42, §1º, inciso IV, da Constituição do Estado, e consoante o disposto no art. 6º, inciso III, alínea "c", da Lei nº 3.422, de 08 de março de 2019, bem como do pedido constante do SGD: 2025/27009/192706, resolve: