PORTARIA GAB/SEC Nº 006 DE 18 DE JANEIRO DE 2019.

"Aprova o regulamento do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - Tudo Aqui e contém outras providências"

Antônio Moreira Bonfim, Secretário de Administração e Planejamento, nos termos do art. 16, inciso VI da Lei Municipal nº. 3.252 de 13 de novembro de 2018;

RESOLVE

Art. 1º - Fica aprovado o regulamento Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – Tudo Aqui, na forma do anexo a esta Portaria.

Art. 2º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

CUMPRA-SE, dando ciente aos interessados, **PUBLIQUE-SE.**

Gabinete do Secretário de Administração e Planejamento, aos 18 dias do mês de Janeiro de 2019.

ANTÔNIO MOREIRA BONFIM CEL/PM
Secretário de Adm. e Planejamento

ANEXO ÚNICO

NORMAS DO PROGRAMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – TUDO AQUI

SUMÁRIO

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 3
Da Hierarquia 3
Das Habilidades 3
DA DISCIPLINA DE TRABALHO 4
Do Efetivo Exercício 4
Das Jornadas de Trabalho 5
Dos Intervalos 7
Dos Direitos e Deveres 8
Do Fardamento 15
DO ATENDIMENTO 18
Do Pré Atendimento 18
Da Execução dos Serviços 19
DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO 20
DA ANÁLISE DE DESEMPENHO 22

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - O Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, normatizado pela Lei Municipal nº 3.252, de 13 de novembro de 2017, será coordenado e gerenciado pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento.

Parágrafo único - As condições de trabalho, a hierarquia, a disciplina e os critérios de avaliação de desempenho relacionados aos servidores em exercício na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI estão estabelecidos nesta Norma.

Art. 2º - O horário de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI será das 08:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00 de segunda a sexta.

SEÇÃO I

DA HIERARQUIA

Art. 3º - A Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI está subordinada à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, tendo como chefia imediata o secretário da pasta.

Art. 4º - A estrutura hierárquica organizacional da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI é composta pelas seguintes funções: coordenador de atendimento, supervisor de atendimento, apoio administrativo, apoio de informática, orientador de atendimento e atendente, conforme os serviços prestados na Central.

§1º - Cabe a cada ocupante das funções disponíveis na Central exercerem as atribuições constantes no Manual de Descrição das Funções.

§2º - O servidor que deixar de cumprir as disposições estabelecidas neste artigo, observada a seqüência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

SEÇÃO II

DAS HABILIDADES

Art. 5º - Deve-se observar no tratamento dispensado ao usuário e colegas de trabalho:

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

II – comunicação – saber conduzir com clareza e objetividade o diálogo com o usuário e colegas de trabalho, transmitindo todas as informações necessárias;

III – respeito – respeitar e acatar determinações superiores, conforme atribuição de cada função e tratar a todos de forma respeitosa e digna, 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, ou ainda referentes a assuntos pessoais, não se envolvendo e/ou tecendo comentários inconvenientes;

V – postura – mostrar-se receptivo ao receber o usuário, estando atento e mantendo a postura correta.

Parágrafo único. O servidor que deixar de cumprir os estabelecidos neste artigo, observada a seqüência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 03 (três) pontos, exceto o inciso "III", que tem pontuação direta de 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 6º - São consideradas como comportamento necessário ao desempenho do servidor:

I – permanência – estar sempre à disposição da Central, e conseqüentemente dos usuários, em seu posto, durante a jornada de trabalho;

II – iniciativa – ter iniciativa para solucionar conflitos e tomar decisões em assuntos relacionados ao trabalho e à função que desempenha;

III – cooperação – saber trabalhar em equipe, ter companheirismo, sinceridade e presteza em auxiliar seus colegas de trabalho;

IV – comprometimento – agir com responsabilidade, cumprindo os compromissos assumidos, observando-se os atos legais.

Parágrafo único - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a seqüência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 02 (dois) pontos, exceto o inciso "IV" que tem pontuação direta de 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

CAPÍTULO II

DA DISCIPLINA DE TRABALHO

SEÇÃO I

DO EFETIVO EXERCÍCIO

Art. 7º - O servidor, para exercer atividade na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI deve ter disponibilidade para trabalhar no horário em que for designado, podendo ser movimentado em caráter definitivo ou provisório para outro

Condômino, quando determinado pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento.

§1º - Havendo necessidade de movimentação, devido à necessidade da Administração, devem ser observados, nesta ordem, os seguintes critérios para remanejamento de servidores:

I – antiguidade – maior tempo de lotação no órgão em que esteja vinculado atualmente;

II – ausências – menor número de faltas integrais, independentemente de terem sido justificadas ou não, incluídas as ausências motivadas por licença médica e/ou prêmio. Deve ser considerado o período de 06 (seis) meses para análise, contados a partir da necessidade da alteração de horário ou transferência. Não devem ser consideradas as ausências motivadas por convocação, férias ou serviço externo;

III – ficha funcional – menor número de ocorrências de penalidades registradas. Deve ser considerado o período de 01 (um) ano para análise da ficha funcional, contados a partir da necessidade de transferência;

IV – produtividade – tiver maior produtividade aferida pela sistemática de gerenciamento de atendimento. Deve ser considerado o período de 06 (seis) meses para análise, contados a partir da necessidade de transferência.

§2º - Não sendo possível a apuração de algum dos critérios em sua totalidade este deve ser desconsiderado.

§3º - O servidor que não acatar a determinação de que trata este artigo deve ter seu nome incluído em Relatório de Análise de Desempenho, nos termos do art. 60.

SEÇÃO II

DA JORNADA DE TRABALHO

Art. 8º - O servidor não pode pleitear redução de carga horária de sua jornada de trabalho por ser uma medida incompatível com o regime adotado no Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI instituído através da Lei Municipal nº: 3.252/2017.

Art. 9º - Os servidores da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI deverão cumprir a jornada de 07 (sete) horas diárias de trabalho de segunda a sexta-feira, perfazendo 35 (trinta e cinco) horas semanais.

§1º - A carga horária da jornada de trabalho definida deve ser observada integralmente, podendo ser alcançada mediante compensação de carga horária por necessidade de atendimento, cursos e outras atividades equivalentes.

§2º - O servidor que não cumprir o estabelecido neste artigo é penalizado com pontuação direta de 02 (dois) pontos, em caso de atrasos, e de 5(cinco) pontos, em caso de falta injustificada, no critério Desempenho Pessoal.

Art. 10 - Havendo necessidade de estabelecer horário diferenciado de trabalho, conforme a demanda do atendimento da Central e mediante análise dos dados do sistema de gerenciamento do atendimento, compete ao coordenador à definição deste horário, observando os critérios descritos no §1º do art. 7º desta Norma.

§1º - É vedado o estabelecimento de horário de trabalho diferenciado para atendimento de interesses pessoais.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo é penalizado com pontuação direta de 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 11 - Os servidores devem ter disponibilidade para participar de eventos fora de seu turno de trabalho, para os quais forem convocados pela Coordenação da Central, Secretaria Municipal de Administração e Planejamento ou pelo órgão ao qual estiverem subordinados.

§1º - O servidor convocado por seu órgão para os eventos de que trata este artigo deve comunicar à Coordenação da Central, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário do evento. Ao retornar, deve apresentar documento comprobatório ou terá lançada em sua Avaliação Individual a falta, saída antecipada ou atraso. Se necessária a interrupção do atendimento, a comunicação deve ocorrer com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas e ter a anuência da Secretaria Municipal de Administração e Planejamento.

§2º - O servidor pode se ausentar de suas atividades para participar de cursos de capacitação oferecidos pelo município ou órgão ao qual estiver subordinado, desde que seja autorizado pelo coordenador e não cause prejuízo ao atendimento. Caso o curso seja ministrado em horário incompatível com o seu turno de trabalho o coordenador deve promover a adequação do horário de trabalho.

§3º - O servidor que faltar em eventos de que trata este artigo é penalizado com pontuação direta de 10 (dez) pontos no Desempenho Pessoal por falta injustificada ou não acatada. Caso ocorra atraso, observando-se a tolerância de 10 (dez) minutos, é penalizado conforme estabelecido em procedimento específico.

§4º - O servidor que apresentar atestado médico para abono da falta ou atraso no evento, e sendo acatada, a Coordenação não deve aplicar a penalidade prevista para este artigo.

Art. 12 - Durante toda a jornada de atendimento é obrigatória a presença do coordenador ou do supervisor na Central. Sendo necessário se ausentar, com a anuência

da Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, deve ser designado um substituto como responsável.

Parágrafo único. O servidor que não cumprir o estabelecido neste artigo é penalizado com pontuação direta de 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

SEÇÃO III

DOS INTERVALOS

Art. 13 - Os intervalos nas jornadas de trabalho das equipes de atendimento estão estabelecidos abaixo, sendo facultado à Coordenação da Central elaborar escala de intervalo de horário para os servidores considerando a demanda do atendimento:

I – Será permitido aos servidores um intervalo de 15(quinze) minutos para lanche em cada período trabalhado.

§1º - Não é permitido usufruir dos intervalos na primeira e última hora da jornada de trabalho. Eventualmente e em casos extraordinários a Coordenação da Central pode autorizar exceção, desde que não prejudique o atendimento.

§2º - Os servidores de um mesmo condômino deverão usufruir os intervalos em horários não coincidentes.

§3º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 03 (três) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 14 - O servidor que, comprovadamente por laudo médico, for portador de problema de saúde que exija realização de refeições em intervalos de tempo menores, pode dividir o horário de intervalo em 02 (dois) períodos, conforme prescrito no laudo médico apresentado e previamente acordado com a Coordenação.

§1º - O laudo médico a que se refere este artigo deve ser renovado a cada 90 (noventa) dias, caso não haja validade expressa pelo médico responsável. Não havendo a renovação do laudo, o servidor perde o direito de usufruir do benefício.

§2º - A servidora gestante tem direito a dividir horário de intervalo em 02 (dois) períodos, desde que previamente acordado com a Coordenação.

§3º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizada com 03 (três) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 15 - Após registrar o intervalo o servidor não pode permanecer dentro do posto de trabalho, usufruir de privilégios para ser atendido nos condôminos, circular pela Central ingerindo alimentos, utilizar aparelhos celulares ou similares e manusear impressos, devendo preservar a imagem de profissionalismo perante o usuário.

Parágrafo único. O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 03 (três) pontos no critério Desempenho Pessoal.

SEÇÃO IV

DOS DIREITOS E DEVERES

Art. 16 - É obrigatório a todos os servidores da Central, estando devidamente uniformizados, registrar o ponto corretamente no sistema de controle de frequência na entrada, saída e intervalos de acordo com o horário cadastrado no sistema. O servidor deve dirigir-se ao posto de trabalho imediatamente após registrar sua entrada.

§1º - Na eventualidade de ocorrer problema no sistema de controle de freqüência, que prejudique o registro da entrada, saída ou intervalos, o fato deve ser comunicado imediatamente à Coordenação/Supervisão para que conste no Relatório Diário e seja providenciada a regularização da frequência do servidor. Para problemas no registro do ponto de coordenador e supervisor, o fato deve ser repassado ao(a) Secretario(a) Municipal de Administração e Finanças.

§2º - Não é permitido que um servidor realize o registro de ponto e *login* no sistema de gerenciamento de atendimento para outro servidor. É terminantemente proibido fazer ou determinar a realização de qualquer tipo de alteração no banco de dados ou na tela de cadastro do sistema de controle de frequência com a intenção de fraudar o registro em benefício próprio ou de terceiros.

§3º - O servidor que deixar de registrar o ponto deve informar a Coordenação logo que verificar o esquecimento do registro. A Coordenação deve fazer o controle do tempo gerado para não ser computado como atraso na Planilha de Avaliação de Desempenho.

§4º - Para fins de avaliação de desempenho é considerado como dia efetivamente trabalhado, além daquele em que o servidor registra sua freqüência e assume suas atividades laborais no posto de atendimento, todos os dias em que estiver deslocado para atender convocação de serviço do próprio órgão ou da Secretaria Municipal de Administração e Planejamento para participar de convocação do Tribunal de Júri, audiência do Poder Judiciário ou atuar junto ao Tribunal Regional Eleitoral, férias, atestados médicos (tratamento da própria saúde e de acompanhamento), licenças (tratamento da própria saúde, maternidade, paternidade, gala e luto).

§5º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a seqüência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto, exceto para o §2º que tem pontuação direta por meio de Relatório de Análise de Desempenho previsto no art. 60.

§6º - As atividades observadas para registro de ponto estão determinadas em procedimento específico.

Art. 17 - É dever do atendente, quando necessário, suspender corretamente o atendimento, observando o tempo limite de cada suspensão, determinado em procedimento específico.

Parágrafo único - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto no critério Desempenho Pessoal.

Art. 18 - O servidor deve entrar em contato com a Coordenação/Supervisão da Central para comunicar sua ausência ao trabalho. Havendo prejuízo na qualidade do atendimento em função da demanda, cabe à Coordenação tomar as providências que se fizerem necessárias:

I – escalar outro componente da mesma equipe para atuar em horário diferenciado, caso haja necessidade;

II – se for componente de condômino a Coordenação deve solicitar à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento para atuar junto ao respectivo órgão e solicitar a cobertura da ausência do servidor faltoso.

Parágrafo único - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a seqüência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 02 (dois) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 19 - Em cada mês civil podem ser abonadas até 03 (três) faltas do servidor, por meio de apresentação de atestado médico.

§1º - O Coordenador não tem autonomia para abonar o ponto dos servidores em exercício na Central sem o devido amparo legal.

§2º - As atividades observadas para acolhimento de justificativas para abono de faltas estão determinadas em procedimento específico.

§3º - O coordenador e/ou supervisor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, é penalizado com pontuação direta de 03 (três) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 20 - É permitido ao servidor apresentar justificativa por motivo de saúde para abonar ausência parcial. As atividades observadas para acolhimento deste tipo de justificativa estão determinadas em procedimento específico.

Art. 21 - Para solicitação de licenças médicas, o servidor deve observar a legislação que disciplina o regime jurídico ao qual está vinculado, devendo informar a Coordenação quanto a homologação de sua licença.

§1º - As orientações para a regularização de licenças estão determinadas em procedimento específico.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 03 (três) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 22 - Os servidores em exercício nas Centrais de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI que usufruírem da licença-prêmio serão desligados do Programa.

Art. 23 - O servidor deve se apresentar no local de trabalho com antecedência de 20 (vinte) minutos ao início de suas atividades para:

I – organizar o local de trabalho, verificar o material de expediente necessário para a jornada de serviço, bem como as condições dos equipamentos elétricos ou eletrônicos, caso sejam utilizados, efetuando sua devida limpeza;

II – efetuar "*login*" corretamente no sistema de gerenciamento de atendimento;

III – comunicar à Coordenação possíveis problemas ou dificuldades detectadas na verificação preliminar;

IV – estar pronto para oferecer atendimento ao usuário no horário de início de seu expediente.

§1º - A responsabilidade pelo acompanhamento do início do atendimento é do supervisor e do coordenador da Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, na ausência destes, de seus respectivos substitutos. Devem ser verificadas as condições gerais para operacionalização do atendimento, o posicionamento dos servidores nos postos e registrar qualquer ocorrência no Relatório Diário.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto, exceto para o §1º que trata de penalidade direta de 02 (dois) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 24 - No encerramento das atividades da Central, o servidor deve:

I – permanecer em seu posto até a conclusão do atendimento de todos os usuários que estão aguardando na sala de espera para o respectivo posto e finalizar os serviços internos pertinentes, quando houver;

II – guardar todo material de expediente utilizado;

III – encerrar os programas e as linhas de comunicação e desligar todos os equipamentos elétricos ou eletrônicos;

IV – efetuar a limpeza externa dos equipamentos, verificando sua condição de conservação e as respectivas medidas para correção, quando necessário;

§1º - O servidor, ao final da sua jornada de trabalho, deve concluir o atendimento em andamento e registrar o ponto de saída, sendo vedada a permanência em qualquer posto de atendimento.

§2º - Havendo necessidade da permanência de orientador de atendimento para suporte na conclusão do atendimento de usuários que estão aguardando na sala de espera, o supervisor deve escalar o quantitativo necessário e o servidor escalado deve permanecer até a conclusão do atendimento. O critério a ser utilizado para esta escala deve ser a ordem alfabética.

§3º - A responsabilidade pelo fechamento da Central é do supervisor ou do coordenador, na ausência destes, de seus respectivos substitutos, devendo garantir a saída de todos os servidores da Central, certificando que o Apoio de Informática averiguou o encerramento de todos os sistemas e equipamentos da Central.

§4º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto, exceto o inciso "I" e o §3º, que tem penalidade de 02 (dois) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 25 - Não é permitido aos servidores durante o seu horário de trabalho:

I – fumar;

II – consumir lanches, balas, chicletes, bombons, pirulitos, outros confeitos, ou qualquer tipo de refeição;

III – realizar a leitura de qualquer tipo de material, impresso ou eletrônico alheio à função;

IV – promover a impressão de material alheio à sua função e serviço;

V – manusear qualquer tipo de aparelho eletrônico, celulares, *tablets* ou de áudio e vídeo;

VI – inserir periféricos, tipo *pen-drive* ou similares, nos equipamentos de informática, exceto se forem necessários ao desempenho de suas atividades, autorizados e acompanhados pelo apoio de informática ou técnico;

VII – utilizar-se de jogos de qualquer natureza, mesmo em horário permitido o uso de internet;

VIII – manter conversas paralelas de conteúdo estranho ao trabalho, pessoalmente, por telefone ou meio eletrônico;

IX – realizar saídas eventuais para tratar de assuntos particulares fora dos intervalos previstos na Seção III - "Dos Intervalos";

X – usufruir de privilégio no atendimento de qualquer serviço disponível na Central;

XI – circular em condômino diferente de sua lotação, salvo para tratar de assuntos de trabalho;

XII – exercer quaisquer atividades não compatíveis com o serviço.

§1º - É permitido à Coordenação usar o telefone celular corporativo exclusivamente para uso profissional.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto, exceto os incisos IX, X, XII e §1º que têm penalidade de 02 (dois) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 26 - Durante o horário de expediente, os objetos de uso pessoal das equipes, tais como bolsas, agenda pessoal, livros, revistas, telefones celulares, *tablets* e qualquer outro objeto estranho à atividade laboral desempenhada devem ficar guardados em gavetas ou armários apropriados.

Parágrafo único - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto no critério Desempenho Pessoal.

Art. 27 - Não são permitidos porta-retratos, fotografias, gravuras, avisos, lembretes, mensagens, etc. nas estações de trabalho, divisórias, computadores e armários.

§1º - Os calendários, porta canetas, *squeezes* e assemelhados devem ser discretos e seu uso comedido, evitando-se o acúmulo de materiais sobre a mesa de trabalho.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto no critério Desempenho Pessoal.

Art. 28 - A área dos condôminos e demais instalações internas da Central são de acesso restrito, não sendo permitida a permanência de terceiros, exceto pessoas que integrem a equipe de suporte técnico, condôminos ou representantes de órgãos.

§1º - Prestadores de serviços (manutenção, suporte técnico e outros), somente podem adentrar nas dependências internas da Central mediante comunicação e acompanhamento da equipe administrativa, devendo o servidor comunicar a Coordenação e o fato ser registrado no Relatório Diário.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidade de que trata o art. 58, é penalizado com 02 (dois) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 29 - É vedada a realização de qualquer tipo de transação comercial ou financeira nas dependências da Central.

§1º - Eventualmente, se houver contribuição financeira dos servidores para a aquisição de qualquer material ou bem para a Central, ou ainda para a realização de eventos, deve ser realizada a prestação de contas e esta divulgada na Central.

I – para quaisquer fins tratados neste parágrafo, deve ser criada uma comissão para aprovar o objetivo e a aplicação do recurso;

II – a comissão deve ser composta por 05 (cinco) servidores, sendo: três representantes dos maiores condôminos e dois representantes à escolha do Coordenador.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo é penalizado com pontuação direta por meio de Relatório de Análise de Desempenho conforme previsto no art. 60, podendo ainda ser instaurado Processo Administrativo Disciplinar.

Art. 30 - É vedado ao servidor que presta serviços na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, sob qualquer regime jurídico de relação de trabalho, se valer de seu cargo ou função para obter qualquer tipo de favorecimento junto a seus subordinados ou pares, para si ou para terceiros, ainda que externamente à Central ou fora do horário de expediente.

Parágrafo único - O servidor que infringir o disposto neste artigo é penalizado com pontuação direta por meio de Relatório de Análise de Desempenho conforme previsto no art. 60, podendo ainda ser instaurado Processo Administrativo Disciplinar.

Art. 31 - O servidor que notar extravio, perda ou desaparecimento de equipamentos eletrônicos, mobiliários ou outros bens patrimonializados e de material de expediente disponibilizado pelo condômino/parceiro ou outra ocorrência que envolva sinistro, deve comunicar imediatamente ao supervisor ou ao coordenador, devendo o fato ser registrado no Relatório Diário. Se necessário, a Coordenação deve solicitar o registro de Boletim de Ocorrência Policial.

§1º - O coordenador deve tomar as providências pertinentes e reportar o fato à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento para análise.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 03 (três) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 32 - Nos casos em que seja solicitada informação pela imprensa diretamente à Central, deve-se informar ao representante do veículo interessado que

somente o Coordenador sob a orientação da Secretaria Municipal de Administração e Planejamento está habilitado para prestar esclarecimentos sobre qualquer matéria.

Parágrafo único - O coordenador e/ou supervisor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo é penalizado com pontuação direta de 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 33 - A equipe administrativa deve realizar o monitoramento de acesso à internet (*sites, e-mails*, redes sociais e outros) ou de uso indevido de qualquer arquivo não pertinente à sua atividade, por meio do sistema de verificação ou qualquer outra ferramenta equivalente e por observação.

§1º - Não é permitida a retirada, modificação, substituição ou desinstalação deste sistema pelos componentes da equipe de atendimento e/ou administrativa.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observados os critérios de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto, exceto para o §1º que tem penalidade de 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 34 - É dever de todo servidor que presta serviços na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI apresentar a documentação exigida pela administração, no prazo máximo de 30 dias da data da notificação.

§1º - O servidor deve manter seus dados pessoais e profissionais atualizados e deve informar ao apoio administrativo qualquer alteração nos dados registrados.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido é penalizado com pontuação direta de 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 35 - É obrigação de cada servidor tomar conhecimento e executar suas atividades conforme Normas do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, Manuais, Procedimentos, Instrução de Trabalho respectiva e outros documentos pertinentes.

I – caso o servidor identifique alguma discordância entre a sua prática e o que está descrito nos documentos de que trata este artigo, deve comunicar o fato ao coordenador;

II – o coordenador deve entrar em contato com o administrador do documento para que este analise a viabilidade da alteração e encaminhe à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento;

III – o coordenador deve informar à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento as alterações necessárias para manter atualizados os arquivos de dados e informações da Central;

IV – em caso de dúvidas na interpretação da documentação, o servidor deve consultar o Coordenador que tomará as providências necessárias para dirimir as dúvidas apresentadas;

V – cabe ao servidor, quando retornar de um período de ausência de suas atividades, independentemente do lapso de tempo em que esteve ausente, buscar informações sobre quaisquer alterações nos documentos listados no caput deste artigo, bem como outras informações relativas à execução das suas atividades.

Parágrafo único. O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 36 - Identificada a necessidade de refazer alguma atividade ou serviço por falta de atenção, precipitação, falha na comunicação, falta de revisão ou inobservância de requisitos deve-se aplicar penalidade de retrabalho. O retrabalho pode ser identificado pelos Supervisores, Coordenador, Secretário de Administração e Planejamento ou através de notificação do órgão.

Parágrafo único - O servidor cuja conduta se enquadre no estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 37 - O servidor que apresentar comportamento inadequado de forma persistente, provocar constrangimento aos colegas de trabalho e usuário ou agir com insubordinação, provocando transtornos ao funcionamento da Central é penalizado com pontuação direta por meio de Relatório de Análise de Desempenho de acordo com o art. 60 desta Norma.

SEÇÃO VI

DO FARDAMENTO

Art. 38 - O uso do fardamento completo é obrigatório durante o horário de trabalho na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI.

§1º - O servidor deve manter a boa aparência e seu uniforme limpo, bem passado e conservado, atentando para a sua higiene e apresentação pessoal.

§2º - O servidor que deixar de cumprir os estabelecidos nesta Seção, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 02 (dois) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 39 - O fardamento masculino, de segunda a sexta-feira é composto de:

I – calça em tecido jeans para homens, que seja liso na cor azul escuro, sem qualquer tipo de adorno (bordado, desfiado, rasgado);

II – camisa social manga longa ou manga curta em tecido tricoline;

III – sapato social na cor preta e meias sociais na cor preta;

IV – cinto social na cor preta;

V - agasalho tipo jaqueta em tecido jeans, sem efeito de lavagem, desfiado ou bordados;

VI – crachá exposto com fita apropriada pendurado no pescoço ou afixado no lado superior esquerdo da camisa;

VII – para os candidatos que estiverem em avaliação, o fardamento é composto de:

a) calça social na cor preta;

b) camisa social manga longa na cor branca;

c) blazer preto, opcional, sendo obrigatória a sua utilização em caso de necessidade de uso de agasalho, não permitido nenhum outro tipo;

d) sapato social na cor preta e meias sociais na cor preta;

e) cinto social na cor preta.

§1º Homens devem estar devidamente barbeados ou com barbas aparadas e aqueles que têm cabelos longos devem usá-los presos.

Art. 40 - O fardamento feminino, de segunda a sexta-feira, é composto de:

I – calça comprida ou saia em tecido jeans, no comprimento da altura do meio do joelho, em tecido jeans para mulheres, que seja liso na cor azul escuro, sem qualquer tipo de adorno (bordado, desfiado, rasgado). No uso de saia, é permitida a utilização de meia calça na cor da pele.

II – camisete manga longa ou curta em tecido tricoline

III – cabelos longos (abaixo da linha dos ombros) devem estar totalmente presos (com liga preta) e cabelos curtos devem estar sempre penteados e arrumados, de modo que mantenham boa apresentação pessoal;

IV – sapato social fechado, modelo scarpin, chanel, peep toe ou sapatilhas, na cor preta e sem detalhes;

V - agasalho tipo jaqueta em tecido jeans, sem efeito de lavagem, desfiado ou bordados;

VI – crachá exposto com fita apropriada pendurado no pescoço ou afixado no lado superior esquerdo da blusa ou do blazer;

VII – para a servidora que estiver em avaliação, o fardamento deve ser composto de:

a) calça social ou saia reta, modelo secretária, no comprimento da altura do meio do joelho, em cor preta;

b) blusa em tecido branco, com manga e comprimento abaixo do cós da saia ou calça, vedado o uso de tecido transparente;

c) blazer preto opcional, sendo obrigatória a sua utilização em caso de necessidade de uso de agasalho, não permitido nenhum outro tipo;

d) sapato social fechado, modelo scarpin, chanel, peep toe ou sapatilhas, na cor preta e sem detalhes;

e) cabelos conforme definido no inciso IV deste artigo.

§1º - As cores citadas na composição do fardamento são todas em tecido liso, sem detalhes.

Art. 41 - Para os auxiliares de serviços gerais devem usar diariamente o uniforme padrão da empresa contratada para o serviço.

Art. 42 - Para as gestantes é permitido o uso de calça reta em malha, na cor preta. Os demais itens obedecem ao padrão estabelecido para o fardamento feminino.

Art. 43 - Não é permitido o uso de acessórios que, de alguma forma, descaracterizem a uniformidade do fardamento, tais como:

I – blusas, camisetas ou outras vestimentas por dentro, que se sobressaiam ao padronizado;

II – casacos, jaquetas ou outras vestimentas que se sobreponham ao padronizado;

III – broches, colares e brincos longos (2 cm abaixo do lóbulo da orelha) ou volumosos ou outros acessórios de moda que prejudiquem a harmonia do fardamento ou de cores que não combinem com o fardamento padrão;

IV – adereços de cabeça que comprometam a harmonia do fardamento, como: bonés, chapéus, bandanas, faixas, lenços ou tiaras coloridas ou bordadas, prendedores tipo piranha e acessórios médios ou grandes.

Art. 44 - É obrigatório o uso do crachá por todos os servidores lotados na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI.

§1º - O crachá deve ser providenciado pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento. Na falta da disponibilização dos crachás a Coordenação deve providenciar crachás provisórios.

Art. 45 - O servidor que tiver seu crachá de identificação funcional extraviado, seja por perda, furto ou qualquer outro motivo deve providenciar a confecção de um novo, nos mesmos padrões, com despesa por conta própria.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO

SEÇÃO I

DO PRÉ ATENDIMENTO

Art. 46 - O atendimento tem início na recepção, onde o Orientador de Atendimento deve:

I – abordar e cumprimentar o usuário e, em seguida, verificar o serviço que este deseja usufruir, analisando se enquadra na grade daqueles oferecidos pela Central. A análise deve ser realizada conforme requisitos de cada serviço disponibilizados nas Instruções de Trabalho;

II – caso o serviço desejado esteja disponível na Central, verificar se o usuário é o titular ou representante legal (procurador legal, tutor, curador ou outra atribuição equivalente);

III – verificar a documentação do usuário e se não estiver completa, orientar quanto aos requisitos necessários e não emitir senha. Se o usuário insistir no atendimento, sem análise prévia dos documentos ou faltando requisitos, o orientador deve argumentar que o atendimento não poderá ser executado, tentando convencê-lo a acatar as orientações. Porém, caso os esforços empenhados não forem suficientes pode emitir a senha anotando a palavra "ciente";

IV – verificar em qual categoria de atendimento se encaixa o usuário, evitando-se a solicitação de comprovação:

a) Atendimento Prioritário - pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo (Lei Federal nº 10.048/2000) ou portador de necessidade especial momentânea decorrente de tratamento médico, doença crônica ou degenerativa, acidentados, pessoas com obesidade mórbida ou ainda com imobilidade temporária;

b) Atendimento Normal.

V – verificar se o condômino que se deseja atendimento está com outros usuários na espera e informar que poderá ser limitada a quantidade de serviços por senha de atendimento, no mesmo condômino;

VI – o usuário é informado se é cobrada taxa ou tarifa pela prestação dos serviços que procura seu respectivo valor e previsão de entrega.

Parágrafo único. O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 01 (um) ponto no critério Desempenho Pessoal.

Art. 47 - Estando o usuário de posse dos documentos necessários e em condições de efetuar os pagamentos das taxas de serviços o orientador deve:

I – fornecer 01 (uma) senha de atendimento e, caso necessite realizar outro serviço em outro condômino, somente após o término do primeiro atendimento é emitida uma nova senha;

II – encaminhar o usuário ao condômino que procura ou à área de espera para aguardar a chamada da senha para o atendimento;

Parágrafo único. O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58 é penalizado com 01 (um) ponto no critério Desempenho Pessoal.

SEÇÃO II

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 48 - O atendimento ao usuário tem continuidade no condômino e o atendente deve:

I – realizar a chamada da senha de atendimento:

a) não comparecendo à mesa para o atendimento, tem a senha acionada novamente até o máximo 03 (três) vezes, com um intervalo de até 20 (vinte) segundos entre cada chamada;

b) havendo necessidade de agilizar o fluxo de atendimento esta programação pode ser redimensionada pelo supervisor ou pelo coordenador;

II – verificar a senha de atendimento:

a) conferir o número chamado em seu guichê;

b) consultar acerca do serviço pretendido;

c) verificar a documentação necessária e iniciar, imediatamente, o atendimento no sistema. Caso a senha esteja com a anotação de "ciente" o atendente deve verificar se estão faltando requisitos e caso esteja, informar que não é possível realizar o atendimento;

d) informar sobre as fases do processo, tributos a serem recolhidos e prazos de entrega dos documentos solicitados, conforme descrito na Instrução de Trabalho de cada Condômino.

III – no final do atendimento:

a) deve solicitar ao usuário que realize, no terminal eletrônico, a avaliação do serviço prestado. Caso não haja terminal eletrônico a avaliação deve ser realizada em formulário específico;

b) deve ainda orientar que o usuário pode registrar sugestões, críticas, elogios ou dúvidas, pessoalmente, na Coordenação da Central;

IV – e finalizar o atendimento, registrando imediatamente no sistema de gerenciamento de atendimento.

§1º - Na avaliação eletrônica, quando ocorrer travamento do sistema de gerenciamento de atendimento ou do computador, o atendente deve acionar imediatamente o apoio de informática e este deve informar ao supervisor/coordenador. Caso não seja solucionado, este deve informar ao atendente que a avaliação deve ser realizada em formulário específico e registrar a ocorrência no Relatório Diário, comunicar à equipe de apoio administrativo para que seja feita a tabulação das pesquisas manuais no dia posterior.

§2º - O servidor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata o art. 58, é penalizado com 03 (três) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 49 - Não é permitido ao servidor abordar o usuário com a intenção de interferir em sua avaliação na pesquisa de satisfação (eletrônica ou manual), ficando ainda, proibido de efetuar autoavaliação ou avaliação de seu colega de trabalho.

Parágrafo único. O servidor que transgredir este artigo é penalizado com pontuação direta por meio de Relatório de Análise de Desempenho de acordo com o art. 60 desta Norma, e em caso de reincidência, pode ser desligado do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI.

Art. 50. As manifestações registradas na Coordenação podem ocasionar aplicação de penalidades, se constatada a fundamentação do relato do usuário, devendo o servidor ser penalizado conforme artigo correspondente ao fato apurado.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Art. 51 - O servidor que atua na Central de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, independentemente do regime jurídico ao qual estejam submetidos, têm seu desempenho funcional avaliado mensalmente, sendo penalizados segundo os critérios estabelecidos nesta Norma.

Parágrafo único - A aferição mensal de que trata o caput deste artigo é realizada para efeito de concessão da Gratificação pelo Desempenho da Atividade no Tudo Aqui aos servidores que atuam na Central, nos termos da Lei Municipal n.º 3.252, de 13 de novembro de 2017.

Art. 52 - O percentual da Gratificação pelo Desempenho da Atividade no Tudo Aqui é obtido somando-se os pontos apurados, conforme a função desempenhada, observados os seguintes critérios:

I – critérios individuais:

a) pontualidade;

b) assiduidade;

c) percentual de ótimo por atendente;

d) desempenho pessoal (pontuações aplicadas no período).

II – critérios gerais:

a) índice de satisfação da Central;

b) tempo médio de espera.

Art. 53 - A avaliação de desempenho dos servidores é realizada pelo coordenador com base nos eventos ocorridos no mês.

Art. 54 - A avaliação individual de cada servidor compreende os seguintes critérios:

I – pontualidade – a ser calculada com perda de 01 (um) ponto para cada 10 (dez) minutos de atraso ou saída antecipada, inclusive nos atrasos de *login* ou considerados por observação da supervisão lançados na Planilha de Controle de Atrasos, considerados cumulativamente;

II – assiduidade – a ser calculada com perda de 05 (cinco) pontos para cada 01 (uma) falta não justificada;

III – percentual de ótimo por atendente – apurado em relação a quantidade de avaliações recebidas com base em relatórios emitidos pelo sistema de gerenciamento de atendimento ou controle manual de emissão de senha na Central quando impossibilitado o uso do sistema que invibialize a apuração;

IV – desempenho pessoal – a serem atribuídos pela Coordenação da Central de acordo com a análise do desempenho do servidor, observados os critérios descritos nestas Normas.

§1° - No caso do total de pontos a serem lançados na Planilha de Avaliação de Desempenho, dentro do período a que se refere, ultrapasse os limites de pontos determinados para cada critério, gera a aplicação de pontuação direta ao servidor com o total de pontos excedentes. Efetua-se o lançamento da penalidade na Planilha de Avaliação de Desempenho no mês de apuração no critério Desempenho Pessoal. Não sendo possível atribuir a quantidade total de pontos excedentes dentro do período a que se refere, deve-se lançar no mês subsequente:

I – coordenador deve informar no campo "Observações" da referida planilha que o servidor excedeu o limite do critério mencionado;

II – preencher o formulário "Pontuação" com o total de pontos excedentes;

III – aplicar a pontuação ao servidor.

§2° O servidor deve ser comunicado que, caso ocorra reincidência deste comportamento, terá seu nome incluído em Relatório de Análise de Desempenho e poderá ser desligado do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI por caracterizar falta de comprometimento.

Art. 55 - A avaliação geral dos servidores compreende os seguintes critérios:

I – índice de satisfação da Central – com base na média da satisfação alcançada pela Central e Condôminos, atribuída de acordo com a avaliação feita pelos usuários, quanto à satisfação em relação ao serviço prestado pelos condôminos;

II – tempo médio de espera (TME) – resultado obtido pela Central conforme parâmetros de indicadores de resultados definidos como ideal e crítico, a ser calculado com perda de 10 pontos se o TME for maior ou igual ao TME Crítico, perda de 5 pontos se o TME for maior que o TME Ideal e menor que o TME Crítico, e não perde pontos se o TME for menor ou igual ao TME Ideal, com base em relatórios emitidos pelo sistema de gerenciamento de atendimento.

CAPÍTULO V

DA ANÁLISE DE DESEMPENHO

Art. 56 - Para aplicação da penalidade de que tratam estas Normas, os coordenadores, supervisores e Secretario Municipal de Administração e Planejamento devem averiguar as evidências, bem como ouvir os envolvidos para analisar a penalidade a ser aplicada.

Art. 57 - O servidor que deixar de atender quaisquer das exigências constantes nestas Normas e, constatada a necessidade de aplicação de penalidade, recebe para cada Seção no mesmo Capítulo:

a) na primeira ocorrência, penalidade de advertência verbal;

b) na segunda ocorrência, penalidade de advertência por escrito;

c) a partir da terceira ocorrência, penalidade de pontuação.

§1º - Para a aplicação das penalidades previstas nestas Normas a Coordenação deve analisar as ocorrências geradas na ficha funcional do servidor desde o seu início de atividades no Programa.

§2º - Em caso de revisão da Portaria das Normas do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI em que a seção ou artigo tenha sua numeração alterada e haja penalidade registrada anteriormente em ficha funcional, deve ser analisada conforme o seu conteúdo e aplicada penalidade sequencial, conforme previsão das alíneas deste artigo.

§3º - Ao servidor que for penalizado com pontuação direta e posteriormente infrinja qualquer outro artigo previsto nestas Normas, a aplicação da segunda penalidade deve seguir a ordem prevista nas alíneas deste artigo, exceto para aplicação de outra penalidade direta.

§4º - As penalidades de que trata este artigo devem ser registradas no Relatório Diário e Ficha Funcional e o formulário de aplicação de penalidades arquivado em dossiê.

§5º - A reincidência de qualquer penalidade de pontuação, no mesmo artigo, inciso ou alínea é cumulativa caso ocorra num período de 06 (seis) meses entre os dois eventos, conforme detalhamento em procedimento específico.

§6º - O coordenador e/ou supervisor que deixar de cumprir o estabelecido neste artigo, observada a sequência de aplicação de penalidades de que trata este artigo, é penalizado com 05 (cinco) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 58 - Aos colaboradores que não recebem a da Gratificação pelo Desempenho da Atividade no Tudo Aqui, em função do regime jurídico ao qual são subordinados não são atribuídas as penalidades previstas no artigo anterior. Neste caso específico, eles recebem para cada ocorrência em desacordo com estas Normas uma Notificação Disciplinar que deve ser registrada em ficha funcional para análise de seu desempenho pela Coordenação da Central. Ressalta-se que esses colaboradores devem ser igualmente avaliados nos termos destas Normas.

Parágrafo único - Deve ser encaminhado Relatório de Análise de Desempenho à Secretaria Municipal de Administração e Finanças caso, no período de 06 (seis) meses, ocorram 06 (seis) Notificações para que seja avaliada a permanência no Programa.

Art. 59 - Nos casos de aplicação de penalidade direta que remetam a este artigo, deve ser encaminhado Relatório de Análise de Desempenho à Secretaria Municipal de Administração e Finanças, que decidirá, após análise, qual a penalidade a ser aplicada:

I – penalidade de 10 pontos – leve;

II – penalidade de 15 pontos – mediana;

III – penalidade de 20 pontos – grave;

IV – desligamento – quando, comprovadamente, for verificado que o servidor não possui perfil adequado ao Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, devendo ter a anuência do Chefe de Gabinete Executivo.

Parágrafo único. As especificidades para a elaboração do Relatório de Análise de Desempenho estão determinadas em procedimento específico.

Art. 60 - A Coordenação deve analisar freqüentemente a ficha funcional do servidor, e se verificado que no período de 06 (seis) meses anteriores à data de verificação ocorreu uma das situações constantes nos incisos abaixo, devem elaborar Relatório de Análise de Desempenho e encaminhar para o Secretário de Administração e Planejamento:

I – várias pontuações que evidenciem a falta de comprometimento com o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI;

II – 02 (duas) penalidades aplicadas por meio de Relatório de Análise de Desempenho;

III – 06 (seis) dias de faltas não justificadas;

IV – 09 (nove) dias de faltas integrais abonadas por justificativa;

V – servidor que ficar afastado por mais de 60 (sessenta) dias por licenças médicas, sejam consecutivos ou intercalados.

Parágrafo único - Os coordenadores e supervisores que deixarem de cumprir o estabelecido neste artigo serão penalizados com pontuação direta de 10 (dez) pontos no critério Desempenho Pessoal.

Art. 61 - Os casos não previstos nesta Norma ou divergentes devem ser encaminhados para deliberação da Secretaria Municipal de Administração e Planejamento.

Art. 62 - O detalhamento dos preceitos descritos nestas Normas estão dispostos em procedimentos e regulamentos do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI, os quais também são passíveis de penalidades conforme previsão destas Normas.

Art. 63 - O servidor desligado do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão – TUDO AQUI por meio de Relatório de Análise de Desempenho pode exercer atividades novamente no Programa após o mínimo de 06 (seis) meses de afastamento, contados da data de seu desligamento, com a anuência do Secretário Municipal de Administração e Planejamento.

Parágrafo único. O coordenador e o supervisor devem acompanhar o desempenho do servidor e verificar se houve melhora no seu comportamento, persistindo as falhas que originou seu primeiro desligamento deve ser novamente enviado Relatório de Análise de Desempenho para análise da viabilidade da permanência no Programa.

Gabinete do Secretário de Administração e Planejamento, aos 18 dias do mês de Janeiro de 2019.

ANTÔNIO MOREIRA BONFIM CEL/PM
Secretário de Adm. e Planejamento