



**GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
GOVERNADORIA**

**DECRETO Nº 9135 , DE 13 DE JULHO DE 2000**

Dá nova redação a dispositivos do Decreto nº 9037, de 28 de março de 2000 e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições que lhe confere o art.65, inciso V da Constituição Estadual e, em cumprimento ao que determina a Lei Complementar nº 224, de 04 de janeiro de 2000,

**D E C R E T A:**

=====

Art. 1º - O inciso III do art. 17, o inciso II do Parágrafo único do art.17, o art. 20 e o Parágrafo único do art.20, todos do Decreto nº 9037, de 28 de março de 2000, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 17.....  
.....

III – implementar as ações necessárias à operacionalização do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC/Shopping Cidadão no âmbito do Estado;

.....  
Parágrafo único - .....

.....  
II – Gerência do SAC/Shopping Cidadão.

.....  
Art. 20 - À Gerência do SAC/Shopping Cidadão

compete:

Publicado no Diário Oficial  
nº 4534 do dia 14/07/2000



GOVERNHO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
GOVERNADOR

DECRETO Nº 17.177, DE 12 DE JULHO DE 2000

Da nova estrutura e organização do  
Decreto nº 9977, de 12 de maio de 2000  
e das outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, no  
exercício de suas atribuições, nos termos do art. 1º, inciso V, da Constituição Federal e  
do art. 134, inciso I, da Constituição do Estado de Rondônia, no uso de suas atribuições,  
decretou a seguinte:

DECRETO

Art. 1º - O inciso III do art. 17, o inciso II de parágrafo  
único do art. 18 e o parágrafo único do art. 20, todos do Decreto nº 9977,  
de 12 de maio de 2000, passam a vigorar com a seguinte redação:

III - implementar as ações necessárias à  
atualização do sistema de atendimento ao cidadão - SAC, visando  
à melhoria do atendimento ao cidadão.

Parágrafo único - O presente decreto entra em vigor na data de sua publicação.

II - Gestão do SAC, visando à melhoria do atendimento ao cidadão.

Art. 2º - A Gestão do SAC, visando à melhoria do atendimento ao cidadão,



**GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA**  
**GOVERNADORIA**

.....  
IV – promover a implantação dos Postos, fixo e móvel, do SAC/ Shopping Cidadão;

V – desenvolver estudos com vistas à identificação de serviços públicos a serem oferecidos à sociedade;

VI – prover os meios necessários à viabilização dos projetos de construção e reforma dos Postos do SAC/ Shopping Cidadão;

VII – avaliar os procedimentos adotados pelos órgãos e entidades na prestação dos serviços;

VIII – articular-se com organismos municipais, estaduais, federais, internacionais e de iniciativa privada, visando ao aperfeiçoamento do SAC/Shopping Cidadão;

IX – zelar pela preservação dos valores éticos, pelos prescritos da cidadania e princípios filosóficos de gestão no âmbito do SAC/Shopping Cidadão;

X – supervisionar, coordenar e orientar o funcionamento dos postos de atendimento do SAC/Shopping Cidadão no que diz respeito à observância dos procedimentos técnicos e ao padrão de qualidade do atendimento e à eficiência e eficácia dos serviços;

XI – administrar relacionamentos e propor ao Coordenador-Geral de Apoio à Governadoria a mudança, o remanejamento ou a substituição de integrantes das equipes de apoio gerencial ou de serviço, objetivando a manutenção do padrão de qualidade do atendimento, a eficiência e a eficácia do serviço;

XII – analisar os relatórios de avaliação;

XIII – encaminhar ao Coordenador-Geral de Apoio à Governadoria propostas das mudanças necessárias;



**GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
GOVERNADORIA**

XIV – implementar as ações aprovadas;

XV – acompanhar as atividades rotineiras dos postos do SAC/Shopping Cidadão, através de relatórios, de visitas “in loco” e de entrevistas pessoais com os atendentes;

XVI – controlar e supervisionar o quantitativo de atendentes e demais prestadores de serviços nos postos do SAC/Shopping Cidadão, discriminando o órgão/empresa de origem;

XVII – coordenar a elaboração da estatística baseado em levantamentos, pesquisas, estudos e projeções, visando a abertura de novos postos;

XVIII – supervisionar e orientar a elaboração mensal do comparativo do dispêndio, para fazer a estatística referente ao valor despendido com as despesas dos guichês de atendimento;

XIX – controlar, supervisionar e avaliar o desempenho de cada posto de atendimento, analisando as pesquisas de opinião, realizadas através dos quaisquer multimídias e dos relatórios de atendimento;

XX – exercer outras atividades correlatas que assegurem o pleno funcionamento e conservação dos postos do SAC/Shopping Cidadão.

Parágrafo único – A Gerência do SAC/Shopping Cidadão conta em sua estrutura com o Grupo de Ouvidoria e Acompanhamento.”

Art. 2º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

Palácio do Governo do Estado de Rondônia, em 13 de julho de 2000, 112º da República.

**JOSÉ DE ABREU BIANCO**  
Governador