



**GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
GOVERNADORIA**

DECRETO N. 20.007 , DE 4 DE AGOSTO DE 2015.

Institui a Política de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e das suas Unidades, bem como constitui instâncias responsáveis pela implementação e acompanhamento na Administração Pública Estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 65, inciso V, da Constituição Estadual, conforme o artigo 5º, da Constituição Federal; e

Considerando a necessidade de estabelecer parâmetros democráticos para que todos os Órgãos Públicos possam se pautar no relacionamento entre o Estado e o Cidadão; e

Considerando a permanência do uso cada vez mais intensivo de novas soluções para o atendimento público, salvaguardando-se a diversidade socioeconômica e cultural da população nas várias regiões do Estado;

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS E DAS DIRETRIZES DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Art. 1º. Fica instituída a Política de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Administração Pública Estadual, para garantir a qualidade e a celeridade na prestação dos seus serviços, com a finalidade de oferecer o exercício do direito à cidadania ao cidadão, por meio da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e das suas Unidades, vinculadas à Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS.

**Seção I
Do Atendimento ao Cidadão**

Art. 2º. O atendimento ao cidadão será prestado com atenção, cortesia e respeito.

Art. 3º. O atendimento ao cidadão será por ordem de chegada, rigorosamente obedecida, na Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e nas suas Unidades, salvo em casos preferenciais.

Parágrafo único. A ordem de chegada ou de agendamento diz respeito também à sequência das atividades internas despendidas à devida finalização do atendimento efetuado.

Art. 4º. Deverão ser obedecidas as leis de atendimento preferencial aos idosos, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas portadoras de necessidades especiais, temporárias e permanentes.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA GOVERNADORIA

§ 1º. Havendo divergências entre as legislações de diferentes esferas, deverá ser adotada a que for menos restritiva aos cidadãos.

§ 2º. A identificação dos cidadãos para encaminhamento ao atendimento preferencial deverá ser feita por observação, procurando-se evitar a solicitação de documentos de comprovação.

Art. 5º. É direito do cidadão obter todas as informações necessárias a todas as etapas do atendimento.

§ 1º. Ao cidadão possibilitar-se-á o conhecimento de todo processo de atendimento.

§ 2º. Deverá ser informado ao cidadão todos os procedimentos necessários para finalização do serviço solicitado, independentemente da Instituição que prestará outras etapas de atendimento.

Art. 6º. Quando for necessário o retorno do cidadão para a finalização do atendimento ou para a retirada de documentos, deverá ser fornecido prazo preciso.

Parágrafo único. No caso de ocorrências que impeçam o cumprimento do prazo prometido, as Secretarias e as Instituições envolvidas deverão buscar mecanismos para cientificar, com antecedência, ao cidadão.

Art. 7º. Nos casos de contingências com impacto no atendimento, como paralisações de sistemas, queda de energia, ausência de funcionários, falta de água ou qualquer ocorrência que impeça a realização das atividades, nenhum cidadão deixará de receber alternativas de atendimento de modo a minimizar possíveis prejuízos.

Art. 8º. Os cidadãos em espera pelo atendimento, em situações normais e em situações de contingência, deverão, quantas vezes forem necessárias, receber informações e orientações solicitadas.

Art. 9º. Todos os serviços devem ter indicadores de Tempo Médio de Atendimento - TMA e de Tempo Médio de Espera - TME.

Parágrafo único. Os cidadãos devem ser informados sobre estes prazos antes de iniciar o atendimento, principalmente em casos de alta demanda.

Art. 10. Todo cidadão tem direito de acesso às informações sobre os procedimentos exigidos para solicitar os serviços, tais como documentos, requisitos, condições, formulários, custos, prazos e locais de atendimento.

Parágrafo único. Para a democratização do acesso a essas informações, as Secretarias e Instituições envolvidas deverão utilizar todos os recursos disponíveis de comunicação, de modo que a população otimize tempo e custo para a solicitação dos serviços.

Art. 11. Todos os servidores devem solicitar aos cidadãos os mesmos procedimentos e requisitos nas situações iguais de atendimento.

Assinatura manuscrita em tinta preta, provavelmente do governador.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA GOVERNADORIA

Art. 12. Todos os locais destinados ao atendimento público devem ter avisos afixados, em lugares visíveis, contendo informações sobre os dias e horários de funcionamento. Essas informações e os endereços devem ser amplamente divulgados.

Art. 13. Todo cidadão que chegar até o horário divulgado como sendo o limite para o atendimento, deverá ser atendido e ter o seu atendimento finalizado, conforme etapa prevista.

Art. 14. Os servidores designados para o atendimento devem ser selecionados de acordo com perfil e capacidade técnica adequados.

§ 1º. As Secretarias e Instituições envolvidas deverão criar mecanismos para acompanhar o desempenho destes servidores e promover a formação e capacitação continuadas.

§ 2º. Para que o cidadão identifique facilmente os servidores lotados na Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e nas suas Unidades, esses deverão estar identificados e uniformizados (exceto situações especiais), observada a regra pelos órgãos parceiros.

Art. 15. As áreas de espera e de atendimento deverão ser acolhedoras, demonstrando preocupação com o bem-estar do cidadão.

Art. 16. Os setores e ambientes deverão ser sinalizados adequadamente para facilitar a locomoção dos cidadãos, possibilitando-lhes identificar os locais desejados.

Art. 17. Os folhetos de divulgação dos serviços e dos programas devem estar em locais acessíveis e, quando necessário, os servidores identificados devem estar à disposição para prestar informações adicionais.

CAPÍTULO II DAS INSTÂNCIAS RESPONSÁVEIS PELA POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Art. 18. Caberá à Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS o cumprimento do Decreto n. 16.050, de 14 de julho de 2011, que trata da alteração da denominação do Serviço de Atendimento ao Cidadão para TUDO AQUI, e da Lei Complementar n. 21, de 02 de julho de 2015, que trata da estruturação organizacional e do funcionamento da Administração Pública Estadual, a responsabilidade pela instituição e gerenciamento da política de excelência no atendimento ao cidadão, usuários dos serviços públicos, no âmbito da Administração Pública, mediante o planejamento, a implantação, a coordenação e o gerenciamento da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI.

Art. 19. Para ampliação e incorporação desta Política de Atendimento ao Cidadão e de todas as inovações para o conjunto da administração estadual, fica instituída, no âmbito do Governo do Estado de Rondônia, a Rede de Representantes de todos os órgãos da administração direta e indireta.

Parágrafo único. As atividades a serem desenvolvidas pelos integrantes do TUDO AQUI, ficam sob a orientação da Coordenação Estadual da Central de Atendimento ao Cidadão.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA GOVERNADORIA

Art. 20. A Rede de Representantes será composta por 2 (dois) profissionais, sendo um Titular e outro Adjunto, indicados pelos dirigentes das Instituições parceiras, de acordo com o perfil estabelecido no presente Decreto.

Art. 21. As Secretarias e Instituições Públicas envolvidas com a Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI fornecerão todos os equipamentos e recursos humanos necessários para a execução da tarefa-fim, cujos servidores subordinam-se tecnicamente à origem e administrativamente à Direção da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES GERAIS DOS INTEGRANTES DA REDE DE REPRESENTANTES

Art. 22. O representante designado responsabilizar-se-á pela implantação da nova política de atendimento em sua Secretaria ou Instituição e pelo monitoramento de sua aplicação, incumbindo-lhe:

I - participar, juntamente com a Coordenação Estadual da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e suas Unidades, de todos os programas, projetos e ações que visem à melhoria da qualidade do atendimento à população no âmbito de sua Secretaria ou Instituição e em todo o Governo;

II - manter estreito, sistemático e profícuo relacionamento com todas as atividades relacionadas à prestação de serviços à população, identificando os ajustes a serem feitos;

III - identificar as boas práticas de atendimento que tenham efetivo resultado para a população, divulgá-las e dar-lhes a configuração de “Estudo de Caso” para que sejam discutidas e debatidas junto à Rede de Representantes do Governo;

IV - criar mecanismos para que os servidores públicos alocados nas atividades de atendimento possam participar de iniciativas que visem à melhoria dos procedimentos, da desburocratização, da racionalização e da sistemática de atendimento, de acordo com a realidade setorial de cada Instituição;

V - manter rigoroso acompanhamento sobre a qualidade das informações prestadas por profissionais de sua Secretaria ou Instituição ao Sistema Guia do Usuário dos Serviços Públicos, controlado pela Coordenação Estadual da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e suas Unidades;

VI - participar ativamente em sua Secretaria dos programas e projetos governamentais referentes à modernização administrativa, à melhoria de processos, à desburocratização, à migração dos serviços para o meio eletrônico, ao uso de novas tecnologias de informação e comunicação que tenham impacto direto na melhoria do relacionamento entre o Estado e a população; e

VII - monitorar, por meio dos gestores locais de cada Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, todos os meios de tecnologia, visando à segurança rigorosa e constante para evitar o acesso de *softwares*, sistemas e equipamentos não autorizados.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA GOVERNADORIA

VIII - contribuir para que a Rede de Representantes do Governo do Estado de Rondônia seja integrada e participativa, no sentido de orientar sempre a participação de cada Instituição parceira nas despesas como concessão de diárias para seus respectivos servidores/funcionários quando houver necessidade de deslocamento em ações itinerantes do TUDO AQUI;

IX - todas as despesas com suprimentos de materiais de consumo, aquisição de equipamentos, manutenção preventiva e corretiva será de responsabilidade única e exclusiva de cada Instituição parceira da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e suas Unidades.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DOS INTEGRANTES DA REDE DE REPRESENTANTES

Art. 23. As Unidades da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI que forem implantadas no Estado de Rondônia, sob a responsabilidade da SEAS, poderão contar, além de Secretarias de Estado e Instituições do Governo Estadual, com a participação de órgãos vinculados às esferas Municipal e Federal, públicos ou privados.

§ 1º. A participação de outras esferas de Governo nas Unidades de Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI será formalizada mediante instrumentos legais específicos, que conterão condições de participação entre as partes envolvidas.

§ 2º. A participação de outros parceiros de cunho comercial, como reprografia, fotografias, estacionamentos, lanchonetes, entre outros, será autorizada após aprovação de concessão pública a ser realizada pela Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL.

Art. 24. Nos casos de Secretarias ou Instituições do Governo do Estado, caberá aos Representantes as seguintes atribuições específicas:

I - participar do planejamento, da implantação e do acompanhamento na manutenção da qualidade de atendimento na Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI;

II - colaborar para que novas soluções de atendimento público sejam experimentadas nas Unidades da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, principalmente àquelas relacionadas às medidas de simplificação integradas aos procedimentos de outras Instituições e ao uso de multicanais no relacionamento com a população;

III - propor, de acordo com a realidade setorial de sua Secretaria ou Instituição, alternativas para que a retaguarda operacional esteja em conformidade com as necessidades de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI;

IV - planejar, juntamente com a Coordenação Estadual e as Gerências das Unidades da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, as ocorrências programadas que tenham impacto direto no atendimento, oferecendo alternativas para que a população não seja prejudicada;



**GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
GOVERNADORIA**

V - manter controle das situações de contingências imprevistas, prestando informações e esclarecimentos de modo que a população tenha conhecimento dos prazos para normalização do atendimento ou de alternativas para reduzir os impactos negativos;

VI - comunicar, previamente, à Direção da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI as alterações nos procedimentos para a realização dos serviços prestados e implementar medidas para que a população seja informada com a necessária antecedência;

VII - manter direto relacionamento com os seus servidores alocados na Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, avaliando-os de acordo com diretrizes e critérios pré-definidos pela SEAS;

VIII - criar condições e propor a incorporação de inovações experimentadas com êxito na Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI para a sua Secretaria ou Instituição;

IX - contribuir para que a Rede de Representantes do Governo do Estado de Rondônia seja creditada como instância legítima, responsável pela mudança cultural na prestação de serviços públicos à população;

X - cada Instituição parceira deverá buscar inserir no seu respectivo PPA, os valores pertinentes a diárias, aquisições, manutenções e despesas correntes, que serão investidos anualmente nas atividades das Unidades da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI; e

XI - cada Instituição parceira deverá disponibilizar às Gerências das Unidades da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI e essas à Coordenação Estadual das Unidades, informações quanto aos dados de Tempo Médio de Atendimento - TMA e Tempo Médio de Espera - TME de cada serviço prestado, bem como os procedimentos detalhados de cada serviço a ser oferecido nas Unidades da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI.

**CAPÍTULO V
DO PERFIL E DOS REQUISITOS ESSENCIAIS DOS PARTICIPANTES DA REDE DE
REPRESENTANTES**

Art. 25. Os Representantes Institucionais deverão:

I - ser indicados pelos titulares das Secretarias ou Instituição de acordo com procedimentos e prazos a serem definidos pela Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS.

II - ter representatividade junto a todos os setores de sua Secretaria ou Instituição;

III - ter domínio ou fácil acesso e interlocução com a área de atendimento em todas as suas modalidades (presencial, eletrônico e telefônico); e

IV - ser informados com antecedência (preferencialmente ter direta participação) de todas as medidas, ações, programas e projetos com impacto direto no atendimento, em todas as suas modalidades, em desenvolvimento na sua Secretaria ou Instituição.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
GOVERNADORIA

Parágrafo único. Os nomes dos representantes indicados serão publicados em Portaria expedida pela Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS.

Art. 26. O detalhamento das normas e procedimentos a serem seguidos pela Política de Atendimento ao Cidadão a ser implementada nas Unidades da Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, será estabelecido pelo seu Regimento Interno, a ser aprovado Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS e publicado em Diário Oficial por meio de Portaria.

Art. 27. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio do Governo do Estado de Rondônia, em 4 de agosto de 2015, 127º da República.

Assinatura manuscrita em tinta preta, com uma caligrafia fluida e cursiva.

CONFÚCIO AIRES MOURA
Governador