



**GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
GOVERNADORIA**

DECRETO Nº 9243 , DE 25 DE OUTUBRO DE 2000.

Dispõe sobre o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, no âmbito da Administração Pública Estadual.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 65, inciso V, da Constituição Estadual e, nos termos do inciso III do artigo 17, do Decreto nº 9037, de 28 de março de 2000,

D E C R E T A :

=====

Art. 1º. O presente Decreto tem por finalidade dispor sobre o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão, também denominado Shopping Cidadão, através de sua Gerência, no âmbito do Estado.

Parágrafo único. O Serviço de Atendimento ao Cidadão é um sistema que reúne em um mesmo lugar a oferta de uma série de serviços de alta demanda social.

Art. 2º. À Gerência do Serviço de Atendimento ao Cidadão, unidade da Ouvidoria Geral da Coordenadoria-Geral de Apoio à Governadoria, compete operacionalizar, descentralizadamente, serviços de atendimento ao público, reunidos em um mesmo lugar.

Parágrafo único. O Poder Executivo Estadual, através de Convênios e Termos de Ajustes com entidades públicas estaduais, federais e municipais, públicas e privadas, nacionais e internacionais disponibilizará os serviços prestados por aqueles organismos, no Serviço de Atendimento ao Cidadão.

Art. 3º. A Administração Pública Estadual oferecerá, inicialmente, o Serviço de Atendimento ao Cidadão, no município de Ji-Paraná, sede embrionária.



GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNADORIA

LEI Nº 2.283, DE 25 DE OUTUBRO DE 2000

Dispõe sobre a criação de cargos de confiança de natureza administrativa e econômica, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art. 76, inciso I, da Constituição Federal e pelo art. 107, inciso I, da Constituição do Estado de Mato Grosso do Sul, resolve:

DISPÕE:

Art. 1º - O presente Decreto cria, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, cargos de confiança de natureza administrativa e econômica, nos termos do art. 76, inciso I, da Constituição Federal e do art. 107, inciso I, da Constituição do Estado de Mato Grosso do Sul.

Parágrafo único - O cargo de confiança de natureza administrativa e econômica, criado por este Decreto, terá a seguinte denominação:

Art. 2º - O cargo de confiança de natureza administrativa e econômica, criado por este Decreto, terá a seguinte denominação:

Parágrafo único - O Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, poderá criar, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, cargos de confiança de natureza administrativa e econômica, nos termos do art. 76, inciso I, da Constituição Federal e do art. 107, inciso I, da Constituição do Estado de Mato Grosso do Sul.

Art. 3º - A Administração do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, poderá criar, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, cargos de confiança de natureza administrativa e econômica, nos termos do art. 76, inciso I, da Constituição Federal e do art. 107, inciso I, da Constituição do Estado de Mato Grosso do Sul.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA GOVERNADORIA

Art. 4º. O Serviço de Atendimento ao Cidadão, através de sua Gerência, tem os seguintes princípios básicos:

I – a co-responsabilidade e a participação de todas as entidades envolvidas, para a obtenção dos resultados operacionais;

II – a gestão organizacional, conduzida de forma integrada e orientada, para o cumprimento de sua missão;

III- a prestação dos serviços com presteza, perfeição e rendimento funcional.

Art. 5º. As ações do Serviço de Atendimento ao Cidadão serão coordenadas pelo Gerente do Serviço de Atendimento ao Cidadão, auxiliado pelo Chefe do Grupo de Ouvidoria e Acompanhamento.

Art. 6º. São competências da Gerência do Serviço de Atendimento ao Cidadão:

I – promover a implantação dos Serviços de Atendimento ao Cidadão, fixos e móveis;

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

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

IV – articular-se com organismos municipais, estaduais, federais, internacionais e de iniciativa privada, visando ao aperfeiçoamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

V – zelar pela preservação dos valores éticos, pelos preceitos da cidadania e princípios filosóficos de gestão, no âmbito do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

VI – supervisionar, coordenar e orientar o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão no que diz respeito à observância dos procedimentos técnicos e ao padrão de qualidade do atendimento e a eficiência e eficácia dos serviços;



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA GOVERNADORIA

VII – administrar relacionamentos e propor ao Coordenador-Geral de Apoio à Governadoria, através do Ouvidor Geral, 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;

VIII – analisar os relatórios de avaliação;

IX – encaminhar ao Coordenador-Geral de Apoio à Governadoria, através do Ouvidor Geral, propostas das mudanças necessárias;

X – implementar as ações aprovadas;

XI – acompanhar as atividades rotineiras do Serviço de Atendimento ao Cidadão, através de relatórios, de visitas “in loco” e de entrevistas pessoais com os atendentes;

XII – controlar e supervisionar o quantitativo de atendentes e demais prestadores de serviços do Serviço de Atendimento ao Cidadão, discriminando o órgão/empresa de origem;

XIII – coordenar a elaboração da estatística baseado em levantamentos, pesquisas, estudos e projeções, visando a implantação de novas frentes do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

XIV – 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;

XV – controlar, supervisionar e avaliar o desempenho de cada Serviço de Atendimento ao Cidadão, analisando as pesquisas de opinião, realizadas através de questionários e dos relatórios de atendimento;

XVI – exercer outras atividades correlatas que assegurem o pleno funcionamento e conservação dos Serviços de Atendimento ao Cidadão.

Art. 7º. Compete ao Chefe de Grupo de Ouvidoria e Acompanhamento a operacionalização das atividades de recepção, triagem, encaminhamento, cobrança de resposta e elaboração dos periódicos sobre as reclamações e medidas tomadas, bem como assessorar o superior imediato no que lhe competir.



**GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
GOVERNADORIA**

Art. 8º. Os titulares dos órgãos da Administração Direta e Indireta envolvidos, fornecerão os recursos humanos necessários para a execução da tarefa-fim, cujos servidores subordinam-se tecnicamente à origem e administrativamente ao Gerente do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

Art. 9º. As despesas decorrentes da execução do presente Decreto correrão à conta do orçamento da Coordenadoria Geral de Apoio a Governadoria.

Art. 10 . O detalhamento das normas para o perfeito funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão, será estabelecido em Manual de Operacionalização, aprovado pelo Coordenador-Geral de Apoio à Governadoria.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

outubro

Palácio do Governo do Estado de Rondônia, em 25 de
de 2000, 112º da República.


JOSE DE ABREU BIANCO
Governador


ADHEMAR DA COSTA SALLES
Coordenador-Geral de Apoio à Governadoria