



Estado de Goiás



Carta de Serviços ao Cidadão

SEGPLAN

SECRETARIA DE ESTADO DE
GESTÃO E PLANEJAMENTO

Revisão 00 - 31/07/2018

Objetivos

Informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em cumprimento a **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, regulamentada no Estado de Goiás pelo **Decreto nº 9.277, de 30 de julho de 2018**.

A Carta de Serviço traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados e apresenta no mínimo, informações relacionadas a:

- ◆ serviços oferecidos
- ◆ requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços
- ◆ principais etapas para processamento do serviço
- ◆ previsão do prazo máximo para a prestação do serviço
- ◆ forma de prestação do serviço
- ◆ locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



Dados Gerais

Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento

CNPJ: **02.476.034/0001-82**

Classificação: **Órgão da Administração Direta**

Telefone: **(62) 3201-5700**

E-mail: **segplan@segplan.go.gov.br**

Site: **www.segplan.go.gov.br**

Ouvidoria: **www.cge.go.gov.br/ouvidoria**

SEGPLAN

SECRETARIA DE ESTADO DE
GESTÃO E PLANEJAMENTO



Nossas Unidades

Palácio Pedro Ludovico Teixeira



Rua 82, nº 400 Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar, Setor Central
CEP: 74.015-908 - Goiânia - GO.



Atendimento: **08h às 12h e 14h às 18h**

Gabinete do Secretário de Gestão e Planejamento: **(62) 3201-5706**

Chefia de Gabinete: **(62) 3201-5778**

Superintendência Executiva: **(62) 3201-5753**



Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças: **(62) 3201-5741**

Superintendência de Central de Planejamento: **(62) 3201-5728**

Superintendência de Orçamento e Despesa: **(62) 3201-5786/5773**

Superintendência de Modernização Institucional: **(62) 3201-5734**

Advocacia Setorial: **(62) 3201-5758**

Comunicação Setorial: **(62) 3201-5715**

República do Líbano



Av. República do Líbano nº 1.945, Setor Oeste
CEP: 74.115-030 - Goiânia - GO.



Atendimento: **08h às 12h e 14h às 18h**

CONSIND - Secretaria Executiva: **(62) 3201-6512** (3º andar)

Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos: **(62) 3201-6691/6695**
(4º andar)



Núcleo de Suprimentos, Logística e Frotas: **(62) 3201-6500/6562** (1º andar)

Superintendência Central de Administração de Pessoal: **(62) 3201-6540/6550** (Mezanino)


Superintendência de Gestão do Vapt Vupt: **(62) 3201-6665/8466** (2º andar)


Superintendência de Patrimônio: **(62) 3201-6606/6636** (3º andar)





Nossas Unidades


Palácio de Prata


 Rua 5, nº 833, Edifício Palácio de Prata, Setor Oeste
CEP: 74.114-060 - Goiânia - GO.

 Promotoria de Liquidação - Proliquidação: **(62) 3201-8455** (8º andar)


 Atendimento: **08h às 12h e 14h às 18h**


 Coordenação de Ouvidoria da SEGPLAN - **(62) 3201-8448 / 6611** (7º andar)


 Atendimento: **08h às 18h**

 CIPAD - Conselho Estadual de Investimentos, Parcerias e Desestatização: **(62) 3201-8476**


Escola de Governo


 Rua C - 135, Esq. c/ a C-149, Qd. 291, Lt. 3, Setor Jardim América
CEP: 74.275-040, Goiânia - GO.


 Atendimento: **08h às 12h e 14h às 18h**

 Superintendência da Escola de Governo Henrique Santillo: **(62) 3201-9267 / 3201-9262 / 3201-9266 - Fax 3201-9267**

Complexo Fazendário - Superintendência Central de Tecnologia da Informação - SCTI

 Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Bloco G, Setor Negrão de Lima
CEP: 74.650-300 Goiânia - GO.

 Atendimento: **08h às 12h e 14h às 18h**

 Superintendência Central de Tecnologia da Informação: **(62) 3269-4222/4221/4218**
Gerência de Governo Eletrônico: **(62) 3269-4264**

Detalhamento dos Serviços da **SEGPLAN**

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017
Decreto Estadual nº 9.277, de 30 de julho de 2018

Índice

- 1 - Informações prestadas às Assessorias de Imprensa
- 2 - Avaliação Quanto à Localização de Propriedades Urbanas ou Rurais
- 3 - Cadastro e Atualização de Possíveis Fornecedores do Estado de Goiás - CADFOR
- 4 - Solicitação para Implantação de Unidade Vapt Vupt
- 5 - Informações aos Seguidores das Mídias Sociais
- 6 - Informações para o Credenciamento de Consignatários
- 7 - Esclarecimentos e/ou Impugnação à Licitação
- 8 - Manifestações Gerais - OUVIDORIA
- 9 - Pesquisas, Estatísticas, Informações Socioeconômicas e Geográficas do Estado de Goiás e seus Municípios

Informações Básicas

Nome do serviço	1 Informações Prestadas às Assessorias de Imprensa
O que é	Prestação de informações solicitadas por veículos de imprensa
Quem pode solicitar	Veículos de comunicação, órgãos públicos e/ou privados e outras instituições
Prioridade de atendimento	Ordem de pedido ou horário da conclusão da reportagem. Os atendimentos presenciais serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Presencial na Comunicação Setorial do Palácio Pedro Ludovico Teixeira, por telefone: (62) 3201-5722 , e-mail: comunica@segplan.go.gov.br - Facebook e Instagram: @segplanGO
Prazo de entrega	48 horas
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Comunicação Setorial - (62) 3201-5722 Rua 82, nº 300, Setor Central - Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar CEP: 74.015-908, Goiânia - GO

1 Informações Prestadas às Assessorias de Imprensa

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contato o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Solicitar informação	A Comunicação Setorial recebe o pedido de informação	Não há	Presencial na Comunicação Setorial do Palácio Pedro Ludovico Teixeira; Telefone (62) 3201-5722; e-mail: comunica@segplan.go.gov.br	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Resposta ao cidadão	A Comunicação Setorial repassa as informações coletadas ao solicitante	Não há	Presencial na Comunicação Setorial do Palácio Pedro Ludovico Teixeira; Telefone (62) 3201-5722; e-mail: comunica@segplan.go.gov.br	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)

Informações Básicas

Nome do serviço	2 Avaliação Quanto à Localização de Propriedades Urbanas ou Rurais
O que é	Estudo que visa identificar a qual município pertence determinada propriedade urbana ou rural
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa física ou jurídica que seja proprietária ou tenha a posse do imóvel, ou seu procurador
Prioridade de atendimento	Ordem de requerimento. Os atendimentos presenciais serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Presencial no Instituto Mauro Borges - IMB, por e-mail: limites@segplan.go.gov.br ou por telefone (62) 3201-6616
Prazo de entrega	5 (cinco) dias úteis, caso não haja nenhuma pendência ou necessidade de revisão da interpretação do limite municipal
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Instituto Mauro Borges - Gerência de Cartografia e Geoprocessamento - (62) 3201-6616 Avenida República do Líbano, nº 1.945, 4º andar, Setor Oeste CEP: 74.125-125 Goiânia - GO

2 Avaliação Quanto à Localização de Propriedades Urbanas ou Rurais

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Preenchimento de Formulário de Requerimento	Preencher o formulário de requerimento entregá-lo pessoalmente na sede do IMB para que seja submetido a análise técnica	Para preencher o formulário a pessoa precisa estar com quais documentos em mãos. Para entregar o formulário, precisa anexar cópia de alguma	Por telefone (62) 3201-6616 Por e-mail: limites@segplan.go.gov.br	Telefone ou e-mail	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Resolução de pendências	Caso haja algum dado inconsistente ou documentação faltante, o IMB entrará em contato com o interessado e aguardará o seu retorno	Formulário de requerimento preenchido e assinado, cópias do RG e do CPF do requerente, comprovante de residência. Em caso de procuração, cópias simples da procuração, do RG e do CPF do procurador, documentos do imóvel (cópia da certidão do imóvel, cópias do(s) mapa(s), memorial(is) descritivo(s) com coordenadas UTM ou geográficas, datum SIRGAS2000, cópia da ART do profissional responsável pelo levantamento topográfico georreferenciamento, arquivos georreferenciados do imóvel em formato SHP ou DWG)	Por telefone (62) 3201-6616 Por e-mail: limites@segplan.go.gov.br Presencial na sede do IMB	Telefone ou e-mail	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Entrega do Ofício de Localização de Área	Após a assinatura do Ofício de localização da área, o IMB entrará em contato com o interessado para a entrega	Não há	Por telefone (62) 3201-6616 Por e-mail: limites@segplan.go.gov.br Presencial na sede do IMB	E-mail ou pessoalmente	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h)

Informações Básicas

Nome do serviço	3 Cadastro e Atualização de Fornecedores do Estado de Goiás - CADFOR
O que é	Cadastramento no COMPRASNET.GO das empresas interessadas em participar das licitações realizadas pelo Estado de Goiás
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa física ou jurídica interessada em participar das licitações realizadas através do COMPRASNET.GO
Prioridade de atendimento	Ordem de requerimento. Os atendimentos presenciais serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Pré-cadastro no site: www.comprasnet.go.gov.br ; Envio dos documentos por Correios ou Entrega da documentação de forma Presencial no Vapt Vupt JUCEG, situado à Rua João de Abreu, nº 116, Setor Oeste
Prazo de entrega	Para entrega da senha para participação nas licitações, quando do envio correto da documentação é de no máximo 4 (quatro) dias
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Gerência de Aquisições Corporativas / Cadastro de Fornecedores do Estado de Goiás - CADFOR - (62) 3201-6676 Avenida República do Líbano, nº 1.945, 1º andar, Setor Oeste, CEP: 74.125-125, Goiânia - GO

3 Cadastro e Atualização de Fornecedores do Estado de Goiás - CADFOR

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Pré - Cadastro	Acessar o site e preencher os dados	Documentação conforme Enquadramento da Habilitação Jurídica descrita na "Relação de Documentos - Pessoa Jurídica e Física" disponível em www.comprasnet.go.gov.br/fornecedor/cadastrofornecedor.asp	Site: www.comprasnet.go.gov.br	E-mail	Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Envio da documentação	Enviar os documentos por correios ou entregar pessoalmente no Vapt Vupt JUCEG	Documentação conforme Enquadramento da Habilitação Jurídica descrita na "Relação de Documentos - Pessoa Jurídica e Física" disponível em www.comprasnet.go.gov.br/fornecedor/cadastrofornecedor.asp	Vapt Vupt JUCEG	Telefone ou e-mail	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Após a análise da documentação, será fornecida a senha para a participação das Licitações pelo COMPRASNET.GO	A senha será enviada para o e-mail do fornecedor	Análise aprovada	GEACO - Gerência de Aquisições Corporativas	Telefone ou e-mail	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Aguardar o e-mail comunicando as licitações futuras	E-mail comunicando as licitações conforme categoria e sub-categoria cadastrada no site	Atividade de acordo com o Contrato Social da empresa	GEACO - Gerência de Aquisições Corporativas	E-mail	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)

Informações Básicas

Nome do serviço	4 Solicitação para Implantação de Unidade Vapt Vupt
O que é	Processo para a Implantação de Unidade Vapt Vupt
Quem pode solicitar	Qualquer cidadão que atenda os requisitos estabelecidos
Prioridade de atendimento	Os atendimentos presenciais serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Presencial na Unidade VAPT VUPT Central do Servidor, para protocolizar o pedido. Presencial na Superintendência de Gestão do Vapt Vupt Por telefone: (62) 3201-6663 ou por e-mail: implantacaovv@segplan.go.gov.br
Prazo de entrega	De 6 (seis) meses a 2 (dois) anos
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Superintendência de Gestão do Vapt Vupt - SGVV - (62) 3201-6665 Avenida República do Líbano nº 1.945 - Anexo SEGPLAN, 2º andar, Setor Oeste - CEP: 74.125-125, Goiânia - GO

4

Solicitação para Implantação de Unidade Vapt Vupt

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Solicitar implantação de Unidade VAPT VUPT	Elaborando um documento endereçado ao Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, protocolizando-o no Protocolo Geral da Unidade VAPT VUPT Central do Servidor, será o mesmo submetido a análise	Documento assinado por no mínimo 5% da população do município/área circunvizinha ou pelo prefeito ou pelo presidente da câmara ou pelos deputados estaduais e federais ou por representantes de entidades de classes	Presencial, no "Protocolo Geral" da Unidade Vapt Vupt Central do Servidor, situada à Rua 82, número 400, Setor Central - Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Térreo, Goiânia - GO	E-mail ou telefone	<p>Dias úteis das 07h às 19h</p> <p>Sábados e Pontos Facultativos 07h às 12h</p>
Agendar visita técnica no município	Realizando visita técnica pela Gerência de Operações da SGVV, juntamente com o solicitante, no local proposto, será analisada a área, bem como a definição dos serviços que serão ofertados à população	Documento de solicitação autorizado pelo Secretário de Gestão e Planejamento e Governador do Estado de Goiás	Presencial no município em que foi autorizada a implantação da nova Unidade	E-mail ou telefone	<p>Dias úteis das 08h às 12h das 14h às 18h</p> <p>E-mail: ininterrupto (24h)</p>

4 Solicitação para Implantação de Unidade Vapt Vupt

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Realizar visita técnica da equipe de engenharia/arquitetura	A equipe técnica de engenheiros e arquitetos da Gerência de Manutenção e Logística da SGVV, juntamente com o interessado, realiza visita no local definido para a implantação da Unidade VAPT VUPT, a fim de elaborar layout	Documento de solicitação autorizado pelo Secretário de Estado de Gestão e Planejamento e Governador do Estado de Goiás	Presencial no município em que foi autorizada a implantação da nova Unidade	E-mail ou telefone	Dias úteis das 07h às 19h Sábados e Pontos Facultativos 07h às 12h
Realizar reunião para a definição de responsabilidades das partes interessadas	Reunião entre a Superintendência de Gestão do Vapt Vupt - SGVV e a parte interessada, para a definição das responsabilidades de cada um deles	Não há	Presencial na Superintendência de Gestão do VAPT VUPT - SGVV, mediante agendamento pelo telefone (62) 3201-6665	E-mail ou telefone	Dias úteis das 08h às 12h das 14h às 18h E-mail: ininterrupto (24h)

4

Solicitação para Implantação de Unidade Vapt Vupt

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Realizar a adequação ou construção da Unidade VAPT VUPT	A parte interessada realizará as adequações definidas em reunião técnica com a Superintendência de Gestão do VAPT VUPT, que será acompanhada pela equipe de engenharia e arquitetura da SGVV	<p>Termo de cooperação ou convênio, firmado;</p> <p>Contrato de aluguel ou comodato, firmado</p>	No local definido para a implantação da Unidade	E-mail ou telefone	<p>Dias úteis das 08h às 12h das 14h às 18h</p> <p>E-mail: ininterrupto (24h)</p>
Implantação da Unidade	Definição de data para a inauguração da Unidade implantada	<p>Relatório de verificação devidamente atestado pela Gerência de Manutenção e Logística - SGVV;</p> <p>Validação da obra pela Gerência de Patrimônio</p>	No endereço da nova Unidade	E-mail ou telefone	<p>Dias úteis das 08h às 12h das 14h às 18h</p> <p>E-mail: ininterrupto (24h)</p>

Informações Básicas

Nome do serviço	5 Informações aos Seguidores das Mídias Sociais
O que é	Respostas de demandas do público em geral
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa Física ou Jurídica
Prioridade de atendimento	Atendimento virtual por ordem de requerimento. atendimentos presenciais serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.
Forma de atendimento	Presencial na Comunicação Setorial do Palácio Pedro Ludovico Teixeira; Por telefone: (62) 3201-5722 ; Por e-mail: comunica@segplan.go.gov.br ; Por meio do Facebook ou Instagram: @segplanGO
Prazo de entrega	48 horas
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Comunicação Setorial - (62) 3201-5722 Rua 82, nº 300, Setor Central, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar CEP: 74.015-908, Goiânia - GO

5 Informações aos Seguidores das Mídias Sociais

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Solicitar informação	A Comunicação Setorial recebe o pedido de informação e faz a busca da resposta	Não há	Comunicação Setorial no Palácio Pedro Ludovico Teixeira	E-mail, telefone ou redes sociais	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Resposta ao cidadão	A Comunicação Setorial repassa as informações levantadas ao solicitante	Não há	Comunicação Setorial no Palácio Pedro Ludovico Teixeira	E-mail ou redes sociais	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)

Informações Básicas

Nome do serviço	6 Informações para o Credenciamento de Consignatários
O que é	Prestar informações aos interessados em ofertar algum tipo de serviço aos servidores públicos de Goiás
Quem pode solicitar	Bancos, Cooperativas de Crédito, Financeira, Associações, Sindicatos, Planos de Saúde, Planos Odontológicos, Seguradoras
Prioridade de atendimento	Lei nº 10.048/00 - Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Presencial na Gerência de Consignação - GECONSIG; Por telefone: (62) 3201-524/6593/6541/ 6552/6693 ; Por e-mail: consignacao@segplan.go.gov.br
Prazo de entrega	48 horas
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Gerência de Consignação - GECONSIG - (62) 3201-6524 Av. República do Líbano, nº 1.945, Térreo, Setor Oeste, CEP: 74.125-125, Goiânia - GO

6 Informações para o Credenciamento de Consignatários

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contato o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Solicitar informações	Informações sobre como se tornar um credenciado (Bancos, Cooperativas de Crédito, Financeira, Associações, Sindicatos, Planos de Saúde, Planos Odontológicos, Seguradoras)	De acordo com a Lei nº 16.898 de 2010 e Decreto nº 7.112 de 2010 - Ver sobre especificidade no site do comprasnet: www.comprasnet.go.gov.br/fo_rnecedor/cadastrofornecedor.asp	Presencial: GECONSIG - Gerência de Consignação; Telefone: (62) 3201-6524/6593/6541/6552/6693 E-mail: consignacao@segplan.go.gov.br	E-mail ou Telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h E-mail: ininterrupto (24h)

Informações Básicas

Nome do serviço	7 Esclarecimentos e/ou Impugnação à Licitação
O que é	Ato de solicitar esclarecimentos ou manifestar impugnação à Licitações do Governo do Estado de Goiás
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa Física ou Jurídica
Prioridade de atendimento	Lei nº 10.048/00 - Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Presencial ou Site: www.comprasnet.go.gov.br
Prazo de entrega	De acordo com o Edital
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Núcleo de Licitações, Contratos, Suprimentos e Logística - (62) 3201-5714 Rua 82, nº 300 Centro, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar CEP: 74.015-908, Goiânia - GO

7 Esclarecimentos e/ou Impugnação à Licitação

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contato o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Pedidos de esclarecimentos e/ou impugnação	Momento para que os cidadãos ou licitantes exerçam o controle de legalidade sobre o ato convocatório da licitação	Os pedidos de impugnação ou esclarecimentos ao Edital deverão ser encaminhados por escrito, ao Pregoeiro, até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública do Pregão.	Presencial no Núcleo de Licitações; Site: www.comprasnet.go.gov.br	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)

Informações Básicas

Nome do serviço	8 Manifestações Gerais - Ouvidoria
O que é	As manifestações dos usuários podem ser feitas em forma de Elogio, Denúncia, Pedido de Acesso a Informação, Reclamação, Sugestão e Informação, os quais serão imediatamente encaminhados às unidades competentes para garantir sempre resposta ao seu registro
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa Física ou Jurídica
Prioridade de atendimento	Lei nº 10.048/00 - Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Presencial no Palácio de Prata; Por e-mail: ouvidoriasegplan@gmail.com ; Pelo site: www.portaldoservidor.go.gov.br ou Pelos telefones: (62) 3201-6611/8448
Prazo de entrega	O prazo de resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogado por 10 (dez) dias mediante justificativa, a partir do cadastramento da manifestação no Sistema Geral da Ouvidoria
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Coordenação da Ouvidoria - SEGPLAN - (62) 3201-6611/ 8448 Edifício Palácio de Prata, Rua 05, nº 833, 7º andar, Setor Oeste, CEP: 74.115-060, Goiânia - GO

8 Manifestações Gerais - Ouvidoria

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Protocolar, Registrar a Ouvidoria	Ato de formalizar sua manifestação através do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás gerando um número de protocolo	Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço	Presencial; Por e-mail: ouvidoriasegplan@gmail.com; site: www.portaldoservidor.go.gov.br; Telefones: (62) 3201-6611/8448	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Acompanhamento da Ouvidoria	O usuário pode a qualquer momento acompanhar o andamento atual da sua manifestação até o parecer final	Número do protocolo	Presencial; Por e-mail: ouvidoriasegplan@gmail.com; site: www.portaldoservidor.go.gov.br; Telefones: (62) 3201-6611/8448	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Resposta; Parecer	A unidade competente disponibiliza ao usuário uma resposta formal a ser postada no protocolo registrado	Número do protocolo	Presencial; e-mail: ouvidoriasegplan@gmail.com; site: www.portaldoservidor.go.gov.br; Telefones: (62) 3201-6611/8448	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Registro de Recurso ou Resposta Insatisfatória	Ato de formalizar sua insatisfação com a resposta oferecida através do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás	Número do protocolo	Presencial; e-mail: ouvidoriasegplan@gmail.com; site: www.portaldoservidor.go.gov.br; Telefones: (62) 3201-6611/8448	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)
Avaliação	O usuário pode ao final responder a Pesquisa de Qualidade do serviço prestado	Número do protocolo	Presencial; e-mail: ouvidoriasegplan@gmail.com; site: www.portaldoservidor.go.gov.br; Telefones: (62) 3201-6611/8448	E-mail ou telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)

Informações Básicas

Nome do serviço	9 Pesquisas, Estatísticas, Informações Socioeconômicas e Geográficas do Estado de Goiás e seus Municípios
O que é	Elaborar pesquisas, sistematizar e disponibilizar informações socioeconômicas e geográficas do Estado de Goiás e seus municípios
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa Física ou Jurídica
Prioridade de atendimento	Lei nº 10.048/00 - Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais
Forma de atendimento	Presencial no Instituto Mauro Borges; Pelos sites: www.imb.go.gov.br , www.sieg.go.gov.br ; Por telefone: (62) 3201-6695; Por e-mail: imb@segplan.go.gov.br , estatistica@segplan.go.gov.br , sieg@segplan.go.gov.br
Prazo de entrega	48 horas
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área responsável	Instituto Mauro Borges - IMB - (62) 3201-6695 Avenida República do Líbano nº 1.945, 4º andar, Setor Oeste CEP: 74.125-125, Goiânia - GO

9

Pesquisas, Estatísticas, Informações Socioeconômicas e Geográficas do Estado de Goiás e seus Municípios

Etapas

Nome da etapa	Descrição	Requisitos / Documentação Necessária	Local e/ou Canal de Atendimento	Forma como o órgão contata o cidadão	Horários / Dias de Atendimento
Pesquisa das informações socioeconômicas e geográficas	Informações socioeconômicas (inflação, economia, demografia, população, educação, segurança, saúde, trabalho, etc...) e geográficas (mapas, imagens de satélite, arquivos georreferenciados, etc...)	Não há	Site do IMB: www.imb.go.gov.br , Site do SIEG: www.sieg.go.gov.br E-mail: estatistica@segplan.go.gov.br , imb@segplan.go.gov.br e sieg@segplan.go.gov.br Telefone: (62) 3201-6695 Presencial no IMB	E-mail ou Telefone	Dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: ininterrupto (24h)



SEGPLAN

SECRETARIA DE ESTADO DE
GESTÃO E PLANEJAMENTO
