

Secretaria de  
Estado da  
Administração



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

### Convênio 002/2024 /SEAD

QUE, ENTRE SI, CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD E O MUNICÍPIO DE CRISTALINA/GO, NA FORMA ABAIXO:

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 01.409.580/0001-38, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.476.034/0001-82, com sede na Rua 82, nº 400, 7º andar, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Setor Sul, nesta capital, ora representada pela Subsecretária de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos **LARA GARCIA BORGES FERREIRA**, conforme Portaria de delegação nº 156 de 02 de fevereiro de 2023, brasileira, residente e domiciliado nesta capital, Cédula de Identidade nº [REDACTED] SSP GO e inscrita no CPF sob o nº [REDACTED] e, do outro lado, o **MUNICÍPIO DE CRISTALINA/GO**, inscrito no CNPJ sob o nº 01.138.122/0001-01, com sede na Praça Jose Adamiam, Qd.14, CEP 73.850-000, neste ato representado pelo Prefeito **DANIEL SABINO VAZ**, brasileiro, residente e domiciliado no município de Cristalina/GO, Cédula de Identidade nº [REDACTED] 2ª via PC/GO, CPF nº [REDACTED] resolvem, de mútuo acordo, celebrar o presente Convênio, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº 202300005028125**, respeitando as normas da Lei Federal nº 8.666/1993, Lei Estadual nº 17.928/2012, e a Lei Estadual nº 20.846/2020 e suas alterações e, ainda, em conformidade com as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente instrumento tem como objeto o estabelecimento de parceria com vistas à implantação, no Distrito de Campos Lindos, Município de Cristalina/GO, do Expresso Balcão, canal de atendimento presencial de serviços públicos federais, estaduais e municipais, digitais e presenciais, com intermediação de servidores públicos municipais, sob orientação e treinamento da Secretaria de Estado da Administração.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS RESPONSABILIDADES DOS PARTÍCIPES

Para consecução do objeto descrito na cláusula primeira, os partícipes, em regime de mútua colaboração, responsabilizam-se a:

##### 2.1 - AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO (SEAD):

**2.1.1** - Apoiar a implantação física do Expresso Balcão no Município – escolha do local, equipamentos e *layout* necessários, conforme estabelecido no Plano de Trabalho.

**2.1.2** - Realizar seleção de servidores municipais e oferecer capacitação inicial para desempenhar as atividades no Expresso Balcão.

**2.1.3** - Oferecer aos servidores do Município a capacitação contínua para desempenharem as atividades no Expresso Balcão.

**2.1.4** - Disponibilizar plataforma digital para realização de cursos EAD pelos atendentes.

**2.1.5** - Implantar o sistema de atendimento – SAVV da SEAD.

**2.1.6** - Fornecer manuais de serviços e expedição de atos normativos e oficiais necessários à execução dos trabalhos.

**2.1.7** - Oferecer suporte aos atendentes por meio de canal de tele atendimento.

**2.1.8** - Acompanhar os atendimentos realizados, de modo a garantir eficiência, eficácia, e efetividade, por meio da Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão (SGAC).

**2.1.9** - Notificar o Município no caso de descumprimento dos requisitos estabelecidos no plano de trabalho e nas capacitações.

**2.1.10** - Implementar no Expresso Balcão, serviços, ações e iniciativas que venham contribuir para a melhoria do atendimento imediato ao cidadão.

## **2.2 - AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO DE CRISTALINA/GO:**

**2.2.1** - Disponibilizar e adequar espaço nas dependências da prefeitura, em local visível, de ampla circulação e que garanta a segurança dos servidores e equipamentos, conforme layout constante no Plano de Trabalho e anexos.

**2.2.2** - Disponibilizar os pontos de rede telefônica, elétrica e lógica com o respectivo software de controle de rede.

**2.2.3** - Disponibilizar a instalação e manutenção do Sistema de Climatização.

**2.2.4** - Disponibilizar e dar manutenção no mobiliário necessário ao funcionamento do Expresso Balcão e ao atendimento ao cidadão, conforme constante Plano de Trabalho e anexos.

**2.2.5** - Disponibilizar materiais e equipamentos necessários ao funcionamento do Expresso Balcão, conforme constante no Plano de Trabalho e anexos, bem como realizar a manutenção deles.

**2.2.6** - Fornecer serviço de vigilância e limpeza.

**2.2.7** - Fornecer as condições para implantação do sistema de atendimento (internet com velocidade mínima de 2 Mb e IP Fixo)

**2.2.8** - Fornecer e responsabilizar-se pelo uso do uniforme, de acordo com o padrão do Expresso Balcão.

**2.2.9** - Realizar a manutenção dos extintores, promovendo a recarga ou substituição do equipamento, bem como as lâmpadas de emergência.

**2.2.10** - Responsabilizar - se com os gastos de energia elétrica e água.

**2.2.11** - Fornecer e dar manutenção do suprimento de formulários e de materiais de expediente e informática.

**2.2.12** - Responsabilizar-se pelos riscos relativo aos equipamentos de informática e quaisquer outros bens instalados no ponto de atendimento, sejam relativos a furto, roubo, avaria, acidentes e outros.

**2.2.13** - Indicar para atuar no Expresso Balcão, servidores que atendam aos requisitos mínimos estipulados para a função, conforme a quantidade de serviços prestados e a demanda de atendimento, através de relação nominada, conforme orientação fornecida pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão.

**2.2.14** - Comunicar à Secretaria de Estado da Administração - SEAD as férias ou ausência dos servidores que prestam serviços no Expresso Balcão.

**2.2.15** - Disponibilizar servidores que substituam os ausentes em razão de férias, licenças, faltas ou outro motivo que os impeçam de trabalhar no Expresso Balcão, de forma a não ocasionar interrupção do atendimento, em dias úteis e horário de funcionamento normal, em nenhuma hipótese.

**2.2.16** - Observar e cumprir os procedimentos internos relativos ao atendimento e seu gerenciamento, conforme orientação fornecida pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão.

**2.2.17** - Atender aos usuários, prestando os serviços convencionados, conforme orientações da Secretaria da Estado da Administração.

**2.2.18** - Afixar em local visível ao cidadão informações sobre os canais da Ouvidoria SEAD.

**2.2.19** - Manter no ambiente de atendimento do Expresso Balcão, todos os documentos e informações necessários ao melhor atendimento do usuário, conforme orientações da Secretaria de Estado da Administração.

**2.2.20** - Supervisionar as ações para que os serviços sejam executados com eficiência, eficácia e efetividade.

**2.2.21** - Ser responsável pelo pagamento da remuneração, encargos sociais e trabalhistas dos seus servidores designados para o atendimento no Expresso Balcão, sem que este procedimento implique em vínculo de natureza trabalhista ou funcional com o Governo do Estado de Goiás.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONVÊNIO**

**3.1** - A gestão de todo o procedimento de cooperação, inclusive o acompanhamento, fiscalização ou execução administrativa, será feita por servidor especialmente designado para tal finalidade, mediante edição de portaria pela Secretaria de Estado da Administração, conforme disposto no art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93, e arts. 51 e 52 da Lei Estadual 17.928/2012, bem como caberá à prefeitura o procedimento de gestão e fiscalização do balcão.

## **CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO**

- 4.1.** O prazo para implantação e início da operacionalização do Balcão será de no máximo 04 (quatro) meses, a partir da assinatura do Plano de Trabalho.
- 4.2.** Neste sentido, o Município de Cristalina deverá apresentar à equipe técnica da SEAD a estrutura finalizada, com o cumprimento de todos os requisitos previsto no Plano de Trabalho e seus anexos, para fins de vistoria final e o início da operacionalização do Expresso Balcão, sob pena de não aprovação.

## **CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS**

- 5.1** Toda colaboração do Estado de Goiás será realizada por meio de apoio à implantação do Expresso Balcão, seleção e capacitação dos servidores e suporte aos serviços que serão prestados no novo canal de atendimento ao cidadão.
- 5.2** Os Municípios custearão a implantação e manutenção física do Expresso Balcão, serão responsáveis pelo fornecimento de materiais e equipamentos, bem como pela indicação e remuneração dos servidores que atuarão como atendentes, além de outras responsabilidades previstas no Plano de Trabalho.
- 5.3** Não serão realizados repasses financeiros pelo Estado de Goiás aos Municípios.

## **CLÁUSULA SEXTA - DA OPERACIONALIZAÇÃO**

- 6.1.** O Expresso Balcão deverá ser instalado nas dependências da Prefeitura, em local visível, de ampla circulação e que garanta a segurança dos servidores e equipamentos.
- 6.1.2.** O rol de serviços disponíveis no Expresso Balcão consta listado no Anexo IV – Relação de Serviços Disponíveis no Expresso Balcão do Plano de Trabalho. O detalhamento dos serviços está descrito na Instrução de Trabalho Expresso Balcão, disponível no sítio da SEAD.
- 6.1.3.** Todos os serviços possuem vídeo instrucional gravado e disponibilizado no ambiente virtual de capacitação da Escola de Governo do Estado de Goiás.
- 6.1.4.** O Expresso Balcão poderá ofertar, além dos serviços digitais, serviços presenciais aos cidadãos, desde que seja autorizado pela Superintendente de Gestão do Atendimento ao Cidadão, conforme análise de viabilidade para o município.

### **6.2. DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO**

- 6.2.1** A Unidade Expresso Balcão funcionará de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, de forma ininterrupta, em regime de escala entre os servidores no horário de almoço.

### **6.3. DOS SERVIDORES**

- 6.3.1.** A Prefeitura designará 02 (dois) servidores, preferencialmente efetivos municipais, ou comissionados, para atuarem no atendimento do Expresso Balcão.
- 6.3.2.** A Prefeitura custeará as despesas de diárias e deslocamento de servidores municipais que atuarem no Expresso Balcão, quando da participação em capacitações presenciais em Goiânia ou outra localidade.
- 6.3.3.** A Prefeitura deve disponibilizar a quantidade de servidores suficiente para substituição, antecipadamente, nos casos de ausências, escala no horário de almoço, faltas, licenças, férias ou outros motivos.

### **6.4. DA ESTRUTURA FÍSICA**

- 6.4.1.** A Prefeitura será responsável pelas despesas relativas à estrutura física e de equipamentos destinados à implantação e execução da parceria de que trata este plano de trabalho.

### **6.5. DO SUPORTE TÉCNICO PELA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**

- 6.5.1** O suporte à implantação do Expresso Balcão, no período de vigência do termo de convênio, será realizado pela SEAD, incluindo:

- (1) o suporte para implantação física do Expresso Balcão no Município;
- (2) o apoio para escolha do local nas dependências da Prefeitura Municipal;
- (3) as orientações para compra dos equipamentos necessários;
- (4) a implantação do sistema de atendimento – SAVV da SEAD;
- (5) a disponibilização de plataforma digital para realização de cursos EAD pelos atendentes;
- (6) o suporte aos atendentes por meio de canal de teleatendimento.

## **6.6. DO SUPORTE DE ATENDIMENTO**

**6.6.1.** A Secretaria de Estado da Administração disponibilizará equipe de suporte de atendimento de forma a garantir a estabilidade do atendimento ao cidadão. A solicitação para o suporte ocorrerá inicialmente via contato telefônico ou sistema de chamado, se houver.

**6.6.2.** Não sendo possível o atendimento da solicitação, a equipe da SEAD entrará em contato com o órgão para obtenção da orientação adequada para cada situação.

## **CLÁUSULA SETIMA - PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS**

**7.1.** Não está previsto o repasse de recursos financeiros entre os partícipes. Cada partícipe arcará com o ônus de acordo com as responsabilidades assumidas no Termo ao qual este Plano de Trabalho está vinculado.

## **CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA**

**8.1** O presente Convênio terá vigência de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da assinatura do Termo e seus efeitos jurídicos dar-se-ão a partir da publicação na imprensa oficial.

## **CLÁUSULA NONA - DOS TERMOS ADITIVOS**

**9.1.** Fica facultado às partes alterarem o ajuste por meio de Termo Aditivo, mediante proposta devidamente formalizada e justificada, a ser apresentada ao concedente em, no mínimo, 30 (trinta) dias antes do término de sua vigência ou no prazo nele estipulado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO**

**10.1.** É facultado aos partícipes promover o distrato do presente ajuste, a qualquer tempo, por mútuo consentimento, ou a rescisão unilateral por iniciativa de qualquer deles, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, restando para cada qual, a responsabilidade pelas tarefas acordadas no período anterior à notificação, conforme preceitua a Lei Federal nº 8.666/1993 e Lei Estadual nº 17.928/2012.

**10.1.2** Constituem motivos para a rescisão do termo:

1. o inadimplemento de qualquer das cláusulas pactuadas;
2. constatação, a qualquer tempo, de falsidade ou incorreção de informação em qualquer documento apresentado; e
3. a verificação de quaisquer circunstâncias que enseje a instauração de Tomadas de Contas Especial

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA EXTINÇÃO**

**11.1.** Este convênio, observado o prazo de 90 (noventa) dias de antecedência para comunicação prévia, por escrito, poderá ser extinto por rescisão, decorrente de inadimplência de quaisquer de suas cláusulas e condições, por rescisão bilateral (distrato) e por rescisão unilateral (desistência ou renúncia). Caso a rescisão deste ajuste resultar danos ao erário estadual, ensejará a instauração de Tomada de Contas Especial, para o devido ressarcimento do montante/objeto.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**12.1.** O descumprimento de qualquer das cláusulas deste instrumento por parte dos partícipes, ensejará a aplicação das sanções cíveis e/ou penais cabíveis, respondendo quem deu causa, pelos prejuízos causados, ficando obrigado a repará-los.

**12.2.** Quando resultar danos ao erário estadual, ensejará a instauração de Tomada de Contas Especial, após os procedimentos administrativos necessários.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

**13.1** Pela Secretaria de Estado da Administração – SEAD, como condição indispensável para eficácia deste acordo, sendo publicado sob forma de extrato, no Diário Oficial do Estado de Goiás, e o Município divulgará o ajuste na comunidade beneficiada e comunicará a celebração deste à Câmara de Vereadores, se for o caso.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS

**14.1** Os casos omissos ou excepcionais, não previstos neste convênio, serão resolvidos conjuntamente pelos partícipes, respeitadas e observadas as disposições legais pertinentes e os Regimentos de cada uma das partes.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ÉTICA E DA CONDUTA PROFISSIONAL DOS SERVIDORES

**15.1.** Os partícipes se responsabilizam em observar as disposições da Lei Estadual nº 18.846/2015 e do Decreto nº 9.837/2021, que trata do Código de Ética e de Conduta Profissional do Servidor da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual, durante a execução deste Convênio.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL – CCMA

**16.1.** As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes deste convênio, chamamento público ou procedimento congênere, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da **CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA)**, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

## CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - DO FORO

**17.1** As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral.

E assim, por estarem de pleno acordo com as cláusulas e condições expressas neste Convênio, os partícipes assinam este documento, para que produza entre si os efeitos legais, em juízo ou fora dele.

*(documento assinado eletronicamente)*

**LARA GARCIA BORGES FERREIRA.**

Subsecretária de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos

Portaria nº 156 de 02 de fevereiro de 2023

(documento assinado eletronicamente)

**DANIEL SABINO VAZ**

Prefeito Municipal de Cristalina/GO

GOIANIA, 02 de fevereiro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Sabino Vaz, Usuário Externo**, em 08/02/2024, às 15:49, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **LARA GARCIA BORGES FERREIRA, Subsecretário (a)**, em 15/02/2024, às 18:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **56414688** e o código CRC **C655E1BA**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

RUA 82 300, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 7º ANDAR - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO -  
CEP 74015-908 - (62)3201-5795.



Referência: Processo nº 202300005028125



SEI 56414688