



pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo atingiu ou possa ter atingido:

I - a administração pública de outro ente da Federação, a Controladoria-Geral do Estado dará ciência à autoridade competente para instauração do Processo Administrativo de Responsabilização; ou

II - a administração pública estrangeira, a Controladoria-Geral do Estado dará ciência à Controladoria-Geral da União, na forma do art. 9.º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Art. 52. Caberá ao Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado expedir orientações e procedimentos complementares para a execução deste Decreto.

Art. 53. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 05 de dezembro de 2019, 131ª da República.

RONALDO RAMOS CAIADO

Protocolo 159357

DECRETO Nº 9.574, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019.

Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 37, inciso XVIII, alínea "a", da Constituição Estadual, e o disposto no § 5º do art. 7º da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e tendo em vista o que consta do Processo nº 201900005014449,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e as entidades integrantes da administração pública direta, autárquica e fundacional, empresas públicas e sociedades de economia mista controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Goiás e as demais entidades prestadoras de serviços públicos, no âmbito do Poder Executivo, deverão, consoante a sua esfera de atribuições, elaborar e divulgar a respectiva Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Cidadão, na forma da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, tem por objetivo informá-los sobre os serviços prestados, a localização exata, o horário de funcionamento das unidades administrativas, as formas de acesso a elas, também a seus padrões de qualidade de atendimento ao público e, ainda, o valor das taxas e das tarifas eventualmente cobradas na prestação dos referidos serviços.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá conter, no mínimo:

I - relação dos serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;

III - principais etapas para o processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. Cabe ainda à Carta de Serviços aos Cidadãos detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao usuário, nos aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários, como estabelece o Decreto no 9.270, de 18 de julho de 2018;

V - mecanismos de consulta por parte dos usuários, sobre o andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação; e

VI - precificação dos serviços públicos, que consiste na contabilização dos custos para a sua execução.

Art. 4º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo deverão, no prazo máximo de 120 (cento e vinte dias) contados da publicação deste Decreto, disponibilizar nos locais de prestação do serviço e nos respectivos sítios eletrônicos a íntegra da Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 1º Após disponibilização da Carta de Serviços, os órgãos e as entidades do Poder Executivo se responsabilizarão não só pela constante atualização do conteúdo dela, como também pela exata prestação do serviço de acordo com o estabelecido.

§ 2º A Carta de Serviços deverá conter todos os serviços públicos prestados pelo órgão ou pela entidade ao cidadão;

Art. 5º A elaboração da Carta de Serviços deverá, preferencialmente, ser precedida da execução de procedimentos para a construção dos seguintes instrumentos de gestão:

I - a Cadeia de Valor, que apresenta os principais processos da organização, seu propósito e o destinatário do valor a ser entregue; e

II - a Arquitetura de Processos do órgão ou da entidade, que oferece uma visão estruturada de todos os processos da organização.

Parágrafo único. Na impossibilidade da construção da Cadeia de Valor e da Arquitetura de Processos anteriormente à Carta de Serviços, o respectivo órgão ou entidade deverá dispor de cronograma validado pela Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública para cumprir a entrega de tais instrumentos.

Art. 6º A Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública da Secretaria de Estado da Administração é responsável pela coordenação dos trabalhos relativos à Carta de Serviços ao Cidadão e pela transformação dos serviços ofertados.

Parágrafo único. Quaisquer iniciativas de transformação ou ampliação da oferta de serviços ao cidadão deverão ser precedidas da atualização das informações constantes na respectiva Carta de Serviços.

Art. 7º Compete à Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública, quanto à Carta de Serviços ao Cidadão e à transformação de seus serviços:

I - elaborar, estabelecer e difundir, de maneira vinculante e uniforme a todos os órgãos e entidades da administração estadual, a metodologia, o modelo de governança e o Índice de Maturidade de Gestão necessários à efetividade da Carta de Serviços ao Cidadão;

II - criar um ambiente de colaboração, intercâmbio, engajamento, articulação e cocriação de soluções inovadoras relacionado à temática de transformação dos serviços públicos no Estado de Goiás;

III - promover a transformação dos serviços públicos com a coordenação e implementação de projetos de transformação que tenham o foco no cidadão, para a implantação da cultura de uma gestão pública voltada para a entrega de valor público, com respostas efetivas às necessidades e/ou demandas de interesse público;

IV - orientar, cogerir e supervisionar a elaboração, a identificação e a definição dos serviços pelas setoriais, para garantir o cumprimento do prazo estipulado por este instrumento; e

V - orientar o cadastramento dos serviços no Goiás Digital - Portal de Serviços do Estado de Goiás (www.servicos.go.gov.br), disponibilizado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação.

Art. 8º Após a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, os órgãos e as entidades deverão realizar, mensalmente, a avaliação dos serviços oferecidos aos usuários, com base nos seguintes aspectos:

I - satisfação;

II - qualidade do atendimento prestado; e

III - cumprimento dos prazos e dos compromissos previstos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade e resultado das manifestações de usuários, registradas no Sistema Estadual de Ouvidorias, nos termos do Decreto estadual nº 9.270, de 18 de julho de 2018; e

V - medidas adotadas pelo órgão ou pela entidade para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Parágrafo único. As ferramentas e as metodologias para cumprimento do disposto neste artigo serão definidas pela Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública para a padronização, a visão sistêmica de estado, a otimização e o compartilhamento de recursos.

Art. 9º O resultado da avaliação de que trata o art. 8º deste Decreto deverá servir de referência para um plano de ação a fim de reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. O plano de ação deverá ser elaborado pelo órgão ou pela entidade, aprovado pela Secretaria de Estado da Administração e acompanhado pela Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública.

Art. 10. O resultado da avaliação e o *ranking* dos órgãos e das entidades, quanto ao atendimento a este Decreto e à efetividade da Carta de Serviços, desde a sua elaboração até a sua execução como serviço público, serão divulgados pela Secretaria de Estado da Administração com periodicidade mínima anual.

Art. 11. Os casos omissos neste Decreto serão resolvidos pelo titular da Secretaria de Estado da Administração, que expedirá os atos necessários à regulamentação.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 13. Ficam revogados os Decretos nºs 9.277/2018 e 9.278/2018.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 05 de dezembro de 2019, 131ª da República.

RONALDO RAMOS CAIADO

Protocolo 159380

DECRETO DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS, no uso de suas atribuições constitucionais e legais e tendo em vista o que consta do Processo nº 201900005019104, resolve exonerar **ALESSANDRA VANESSA NICOLAU GONZAGA RAMOS JUBÉ**, CPF/ME nº 707.397.061-87, do cargo em comissão de Assessor "A9", da Secretaria de Estado da Administração, e nomear **GIOVANA PEREIRA GOMES DE JESUS**, CPF/ME nº 057.886.461-46, para exercê-lo, ficando condicionada a eficácia deste provimento ao atendimento do art. 1º do Decreto nº 7.587, de 30 de março de 2012, com alterações posteriores, por ocasião da respectiva posse.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 05 de dezembro de 2019, 131ª da República.

RONALDO RAMOS CAIADO

Protocolo 159353

Secretaria de Estado da Casa Civil

PORTARIA Nº 1381, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2019.

O SUPERINTENDENTE DE LEGISLAÇÃO, ATOS OFICIAIS E ASSUNTOS TÉCNICOS, DA SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL, nos termos do inciso II do art. 1º, dos Decretos nºs 9.375, de 2 de janeiro de 2019, combinado com o de nº

9.564, de 25 de novembro do mesmo ano, e tendo em vista o que consta do Processo nº 201900010037868,

RESOLVE:

Com fulcro no art. 136, § 1º, inciso I, da Lei nº 10.460, de 22 de fevereiro de 1988, exonerar, a pedido e a partir de 7 de outubro de 2019, **WILLIAM ALBERTO CAPEL**, inscrito no CPF sob o nº 431.487.861-49, do cargo efetivo de Médico, do Grupo Ocupacional de mesmo nome, do Quadro Permanente dos Servidores Efetivos da Secretaria de Estado da Saúde.

PUBLIQUE-SE e CUMPRE-SE.

GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA DE LEGISLAÇÃO, ATOS OFICIAIS E ASSUNTOS TÉCNICOS DA SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL, aos 04 dias do mês de dezembro de 2019.

Alan Farias Tavares
Superintendente

Protocolo 159275

PORTARIA Nº 1389, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019.

O SUPERINTENDENTE DE LEGISLAÇÃO, ATOS OFICIAIS E ASSUNTOS TÉCNICOS DA SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL, nos termos do inciso II do art. 1º do Decreto nº 9.375, de 2 de janeiro de 2019, combinado com o Decreto nº 9.564, de 25 de novembro de 2019, e tendo em vista o que consta do Processo nº 201900006033865,

RESOLVE:

Com fundamento no art. 23, § 1º, inciso I, da Lei nº 13.909, de 25 de setembro de 2001, exonerar, a pedido e a partir de 28 de junho de 2019, **GEISA PIRES DA SILVA**, inscrita no CPF/ME sob o nº 937.207.851-49, do cargo de provimento efetivo de **Professor III**, do Quadro Permanente do Magistério Público Estadual.

Publique-se.

Gabinete do Superintendente de Legislação, Atos Oficiais e Assuntos Técnicos da SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL, aos 05 dias do mês de dezembro de 2019.

Alan Farias Tavares
Superintendente

Protocolo 159381

Secretaria de Estado da Casa Militar

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO DO PREGÃO ELETRÔNICO n.º 12/2019

Às 16:27 horas do dia 29 de novembro de 2019, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente da Secretaria de Estado da Casa Militar, homologa a adjudicação referente ao Processo 201900015001109, Pregão 012/2019.

RESULTADO DA HOMOLOGAÇÃO

Lote nº: 1 - LOTE 01 - (DISPUTA GERAL)

Situação: ADJUDICADO

Homologado à empresa: 07.928.722/0001-50 - AMÉRICA TINTAS EIRELI EPP

Valor Total: R\$ 263.803,46

Lote nº: 2 - LOTE 02 - (DISPUTA EXCLUSIVA P/ ME E EPP)

Situação: ADJUDICADO

Homologado à empresa: 07.928.722/0001-50 - AMÉRICA TINTAS EIRELI EPP

Valor Total: R\$ 75.523,34

Luiz Carlos Alencar - Coronel QOPM
Secretário Chefe da Casa Militar

Protocolo 159230