ESTADO DE GOIÁS

# LEI Nº 20.846, DE 02 DE SETEMBRO DE 2020

Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e cria o Programa SIMPLIFICA GOIÁS.~~

- Vide Decreto nº 10.287, de 10-07-2023 . - Dispõe sobre o Sistema Estruturador de Organização e Inovação Institucional, criado pela Lei estadual nº 21.792 , de 16 de fevereiro de 2023, na área de inovação da gestão e dos serviços públicos, revigora e renomeia com TransformaGOV a Rede de Transformação dos Serviços Públicos prevista para o Poder Executivo estadual pela Lei estadual nº 20.846 , de 2 de setembro de 2020, também institui o Observatório de Inovação em Políticas Públicas do Estado de Goiás e o Hub Goiás.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

## CAPÍTULO I

## DA POLÍTICA ESTADUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 1° Fica instituída a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão no Estado de Goiás, no âmbito do Poder Executivo estadual, que consiste em um novo modelo de prestação de serviços públicos com agilidade, simplificação e respeito, para a melhoria acentuada e constante do atendimento aos cidadãos.

§ 1° A Política Estadual de Atendimento ao Cidadão visa garantir o alcance, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos de que trata a Lei federal no 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2° A Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, de que trata o caput, é orientadora de todos os órgãos e entidades da administração pública estadual, estabelecidos no art. 4° desta Lei.

§ 3° A Política Estadual de Atendimento ao Cidadão seguirá os princípios norteadores do atendimento ao cidadão, definidos no art. 7° desta Lei.

Art. 2° Para os fins desta Lei, consideram-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de serviços ou oferta de bens à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública estadual;

III – entrega de valor: oferta de serviço ou bem ao cidadão por órgão ou entidade da administração pública estadual;

IV – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V – canais de atendimento: unidades de atendimento presencial, balcões de atendimento, terminais de autoatendimento, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei federal no 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3° A Política Estadual de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I – reconhecer as atividades de atendimento ao cidadão como atribuições primordiais de toda a administração pública estadual;

II – valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III – contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV – promover e incentivar projetos, programas e ações de desburocratização, simplificação e inovação da prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V – definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seu direito de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da administração estadual no relacionamento com os cidadãos;

VII – estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII – impulsionar o estabelecimento de linhas de conduta e trabalho para que a administração estadual esteja disponível aos cidadãos como "governo único para cidadão único";

IX – fomentar o desenvolvimento da cultura e das práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X – assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI – garantir o direito dos cidadãos de acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei federal no 12.527, de 2011;

XII – promover a cultura de avaliação do atendimento, análise das necessidades e das expectativas dos cidadãos, também conhecimento do perfil deles e das experiências de atendimento a eles;

XIII – elaborar mecanismos que resguardem os cidadãos de condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a administração estadual;

XIV – fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV – estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos;

XVI – promover a máxima digitalização dos serviços públicos para que a regra do menor esforço do cidadão seja norteadora do acesso a esses serviços; e

XVII – garantir, em um canal digital, a centralização do acompanhamento de todas as interações do cidadão com o Estado.

Art. 4° São subordinados à Política Estadual de Atendimento ao Cidadão:

I – as secretarias, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista, os consórcios públicos e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado; e

II – no que couber, as concessionárias e as permissionárias de serviços públicos, bem como as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para a realização de ações de interesse público, recursos oriundos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contratos de gestão, termos de parceria, convênios, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres.

Art. 5° É de responsabilidade da Secretaria de Estado da Administração:

I – gerir a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e pelas entidades prestadores de serviços públicos;

II – submeter à apreciação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento aos cidadãos, com vistas à sua divulgação;

III – promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos; e

IV – coordenar a jornada de transformação dos serviços públicos com foco na promoção da gestão integrada e simplificada para a entrega de valor ao cidadão.

Parágrafo único. A Subsecretaria de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos, da Secretaria de Estado da Administração – SEAD, fica responsável pelo fiel cumprimento e pela operacionalização dos incisos I a IV do caput deste artigo, por meio da Superintendência da Gestão do Atendimento ao Cidadão e da Superintendência Central de Transformação Pública.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Parágrafo único. A Subsecretaria de Administração e Desburocratização da Gestão Pública, da Secretaria de Estado da Administração, fica responsável pelo fiel cumprimento e pela operacionalização dos incisos I a IV do caput, por meio da Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão e da Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública.~~

Art. 6° Compete ao titular de cada órgão e entidade responsável pela prestação dos serviços públicos:

I – gerir a aplicação da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, no âmbito de suas competências;

II – promover a interlocução entre o órgão ou a entidade e a Secretaria de Estado da Administração;

III – coordenar, com a correspondente participação efetiva, a implementação da Jornada de Transformação dos Serviços Públicos de que trata o art. 20 desta Lei, no seu órgão ou na sua entidade, conforme diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Estado da Administração;

IV – estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento para os serviços de sua competência, com a busca do contínuo aperfeiçoamento;

V – acompanhar o atendimento disponibilizado para verificar a necessidade de seu aprimoramento;

VI – propor a simplificação e a inovação na prestação dos serviços públicos;

VII – promover a adesão do órgão ou da entidade às diretrizes do modelo EXPRESSO, nos termos dos arts. 37 a 59 desta Lei;

VIII – responsabilizar-se pelo tratamento adequado e tempestivo das situações que prejudiquem a entrega de serviços públicos em quaisquer canais de atendimento; e

IX – promover a interação dos servidores responsáveis pela entrega de valor aos cidadãos.

§ 1° Para o exercício das atribuições estabelecidas neste artigo, o titular de um órgão ou de uma entidade poderá designar um substituto, desde que esse ato seja comunicado por meio de ofício à Secretaria de Estado da Administração.

§ 2° O titular deverá designar e manter um servidor setorial como representante do órgão ou da entidade para a coordenação e o acompanhamento das ações que objetivem o fiel cumprimento desta Lei.

## Seção I

## Dos princípios norteadores do atendimento ao cidadão

Art. 7° São considerados princípios que regem o atendimento ao cidadão no Estado de Goiás:

I – foco do cidadão: considera as necessidades dos cidadãos como base da estruturação dos serviços estaduais, compreendendo a singularidade de cada um e a valorização do tempo despendido para a obtenção dos serviços;

II – governo único para o cidadão único: compreende a visão integral do cidadão em suas necessidades para evitar a prestação fragmentada dos serviços;

III – isonomia no atendimento ao cidadão: abarca a observância aos atendimentos prioritários, sem privilégios ou discriminações;

IV – eficiência na prestação dos serviços: compreende a desburocratização, a padronização e a otimização dos processos finalísticos dos órgãos, por meio da simplificação dos serviços, da linguagem e das informações;

V – publicidade e atualização das informações: abrange a divulgação e a atualização das informações sobre os serviços de maneira clara, simples, ativa e contínua pelos órgãos e entidades estaduais e, ainda, o retorno efetivo de reclamações e sugestões dos cidadãos;

VI – acessibilidade e inclusão digital: contempla a acessibilidade aos prédios públicos, bem como a acessibilidade digital e comunicacional dos canais disponibilizados aos cidadãos para a prestação dos serviços, fomentando a familiarização de cada um com a oferta digital e a oportunidade de acesso;

VII – valorização e capacitação dos servidores: engloba a seleção de servidores com perfil adequado para o atendimento ao cidadão, bem como sua contínua e sistemática qualificação;

VIII – gestão baseada em dados e evidências: contempla desde a concepção de novos serviços ou mesmo a exclusão de serviços existentes, a partir da análise de dados e evidências, até o monitoramento dos indicadores, para mensurar a qualidade dos serviços, a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados, bem como o conhecimento do público alvo e o comportamento da demanda para cada atividade;

IX – simplificação e inovação: compreende a modernização e a transformação contínuas, além do redesenho permanente dos serviços públicos e de sua prestação; e

X – confiança: envolve o resgate de credibilidade na imagem dos serviços e dos servidores públicos perante a população.

## Seção II

## Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 8° O usuário dos serviços públicos estaduais tem direito à sua adequada prestação, devendo os agentes públicos e prestadores dos serviços observarem as seguintes diretrizes:

I – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II – presunção de boa-fé do usuário;

III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas com crianças de colo;

IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V – isonomia no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adoção de medidas para a proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII – aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e termos estrangeiros; e

XV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 9° São direitos básicos do usuário:

I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5o da Constituição Federal e na Lei federal no 12.527, de 2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei federal no 12.527, de 2011;

V – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e outros documentos comprobatórios de regularidade; e

VI – obtenção de informações precisas e acessíveis nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou pela entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) formas de acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, com informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 10. São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, com urbanidade e boa-fé;

II – fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado quando elas forem solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**Seção III**

**Do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás**

Art. 11. Fica criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, subordinado à Secretaria de Estado da Administração, de caráter consultivo, com o objetivo de contemplar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos oferecidos por órgãos e entidades subordinados a esta Lei, a ser regulamentado por meio de decreto.

§ 1° O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás deverá ser criado com observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas.

- Acrescido pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

§ 2° As demandas e as manifestações dos usuários referentes à prestação dos serviços públicos que forem encaminhadas via Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás servirão ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás para as discussões e as sugestões de melhoria na prestação dos serviços e nos programas e canais de atendimento ao cidadão.

- Acrescido pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

§ 3º Os instrumentos e a metodologia que subsidiam o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás serão definidos em decreto regulamentador mediante a

proposta da SEAD e da Controladoria-Geral do Estado.

- Acrescido pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

§ 4º Os integrantes que compuserem o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás não serão remunerados.

- Transformado em § 4º com nova redação pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Parágrafo único. Os integrantes que compuserem o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás não serão remunerados.~~

**Seção IV**

**Dos Canais de Atendimento ao Cidadão**

Art. 12. São canais de atendimento ao cidadão:

I – totens de autoatendimento;

II – postos de atendimento presencial;

III – portal único do cidadão;

IV – dispositivos eletrônicos de atendimento;

V – redes e mídias sociais;

VI – Call Center: Central de Atendimento ao Cidadão (serviço 0800);

VII – dispositivos móveis de comunicação (aplicativos, SMS);

VIII – chats e chat bots; e

IX – unidades de ouvidorias.

**Subseção I**

**Do Portal Único do Cidadão**

Art. 13. Todos os serviços aos usuários oferecidos pelo Estado de Goiás deverão ser disponibilizados no Portal Único do Cidadão, canal que deverá portar todos os serviços constantes da Carta de Serviços ao Usuário, bem como quaisquer informações relevantes ao cidadão, inclusive solicitações e agendamentos de atendimentos.

§ 1º O Portal Único do Cidadão será mantido pela Secretaria-Geral de Governo – SGG, com a possibilidade de os órgãos e as entidades transferirem seus serviços e conteúdos virtuais para esse canal.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~§ 1° O Portal Único do Cidadão será mantido pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação, com a possibilidade de os órgãos e as entidades migrarem os seus serviços e os conteúdos virtuais para esse canal.~~

§ 2º O Portal Único do Cidadão fará uso do Login Único do Cidadão, fornecido pelo Governo Estadual ou pelo Federal, para o acesso às informações restritas de forma segura.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~§ 2° O Portal Único do Cidadão fará uso do Login Único do Cidadão, fornecido pelo Governo Federal, para permitir acesso às informações restritas de forma segura.~~

§ 3° A Carta de Serviços ao Usuário, a que se refere o caput, está estabelecida conforme art. 7° da Lei federal no 13.460, de 2017, e regulamentada pelo Decreto estadual n° 9.574, de 5 de dezembro de 2019.

§ 4º Os órgãos e as entidades da administração estadual deverão, gradativamente, mover todos os serviços a que se refere o caput deste artigo para o Portal Único do Cidadão.

- Transformado em § 4º pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Parágrafo único. Os órgãos e as entidades da administração pública estadual deverão, gradativamente, mover todos os serviços a que se refere o o caput para o Portal Único do Cidadão.~~

## ~~CAPÍTULO II~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~DO SIMPLIFICA GOIÁS~~

~~Art. 14. O Programa SIMPLIFICA GOIÁS, visando a facilidade de acesso aos serviços públicos e o resgate de maior confiança neles, além do aumento da competitividade do Estado e dos benefícios aos cidadãos e à sociedade, compreende um conjunto de ações coordenadas para:~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~I – promover uma gestão integrada e simplificada;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~II – amadurecer a gestão dos órgãos e das entidades estaduais;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~III – diminuir gastos;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~IV – ampliar a prestação dos serviços pelo meio digital; e~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~V – reduzir as estruturas burocráticas em favor dos cidadãos e das empresas de todos os portes.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 1º São responsáveis pela definição e pela execução das ações do Programa SIMPLIFICA GOIÁS os seguintes órgãos da administração direta: Secretaria de Estado da Administração, Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e Secretaria de Estado da Casa Civil.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 2 º O Programa SIMPLIFICA GOIÁS deve seguir as diretrizes estabelecidas no art. 7° desta Lei.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Seção I~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Dos objetivos gerais do SIMPLIFICA GOIÁS~~

~~Art. 15. São objetivos gerais do programa SIMPLIFICA GOIÁS:~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~I – orientar e instrumentalizar os órgãos da administração pública estadual para a oferta de serviços mais ágeis, simples e resolutivos aos cidadãos e às empresas;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~II – reduzir o custo do atendimento;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~III – reduzir filas de atendimento;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~IV – promover inovação, melhoria e celeridade nos processos e nas rotinas administrativas;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~V – obter inteligência a partir dos dados e das informações no âmbito da gestão dos processos corporativos do Estado para a tomada de decisões;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VI – inovar, padronizar, instrumentalizar e normatizar os processos e as rotinas referentes às áreas centrais e setoriais de compras, suprimentos e gestão de contratos governamentais, frotas, materiais e patrimônio mobiliário e imobiliário;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VII – implantar nas unidades setoriais as rotinas e as normas definidas, conforme os incisos IV e VI;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VIII – promover a melhoria dos serviços estabelecidos nas cartas de serviços dos órgãos e das entidades, conforme diretrizes estabelecidas nesta Lei;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~IX – promover a evolução dos órgãos e das entidades da administração pública estadual quanto a gestão e prestação de serviços;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~X – promover a digitalização dos serviços conforme inciso VIII;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~XI – implantar o Portal Único do Cidadão;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~XII – integrar dados e informações referentes aos cidadãos e às empresas;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~XIII – implantar tecnologias inovadoras para melhor atendimento às necessidades dos cidadãos; e~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~XIV – desburocratizar processos e normas.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 1 º As ações para o alcance dos objetivos definidos nos incisos I a IX serão implementadas pela Secretaria de Estado da Administração, por meio da Subsecretaria de Administração e Desburocratização da Gestão Pública e respectivas unidades básicas subordinadas, conforme diretrizes estabelecidas nos arts. 1° a 23 desta Lei.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 2 º As ações para o alcance dos objetivos definidos nos incisos X a XIII serão implementadas pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação, conforme diretrizes estabelecidas nos arts. 24 e 25 desta Lei.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 3 º As ações para o alcance do objetivo a que se refere o inciso XIV serão implementadas pela Secretaria de Estado da Casa Civil, conforme diretrizes estabelecidas nos arts. 26 a 36 desta Lei.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 4 º Os instrumentos, as metodologias e os indicadores que subsidiam a evolução da maturidade de gestão, bem como da evolução da maturidade da prestação dos serviços pelos órgãos e pelas entidades da administração pública estadual serão definidos em~~

~~decreto regulamentador mediante proposta da Secretaria de Estado da Administração, da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e da Secretaria de Estado da Casa Civil, conforme diretrizes estabelecidas nos arts. 16 e 17 desta Lei.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Seção II~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Do Índice de Maturidade da Gestão – IMG e do Índice de Maturidade dos Serviços – IMS~~

~~Art. 16. Ficam criados, no âmbito do Programa SIMPLIFICA GOIÁS, os indicadores:~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~I – Índice de Maturidade da Gestão – IMG, com o objetivo de aferir a maturidade e a evolução da gestão nos órgãos e nas entidades da administração pública estadual; e~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~II – Índice de Maturidade dos Serviços – IMS, com o objetivo de aferir a maturidade e a evolução da prestação dos serviços pela administração pública estadual.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 1º O IMG e o IMS serão estruturados e gerenciados pela Secretaria de Estado da Administração, por meio da Subsecretaria de Administração e Desburocratização da Gestão Pública e respectivas unidades básicas subordinadas.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 2 º A metodologia e o regramento para medição e gerenciamento do IMG serão estabelecidos por meio de decreto regulamentador mediante proposta da Secretaria de Estado da Administração.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 3º A metodologia e o regramento para medição e gerenciamento do IMS serão estabelecidos por meio de decreto regulamentador mediante proposta da Secretaria de Estado da Administração e da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Seção III~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Do Plano de Melhoria SIMPLIFICA GOIÁS – PMS~~

~~Art. 17. Os órgãos e as entidades abrangidos pelo SIMPLIFICA GOIÁS deverão elaborar o seu plano setorial de melhoria da gestão e dos serviços públicos prestados,~~

~~denominado PLANO DE MELHORIA SIMPLIFICA GOIÁS – PMS, contendo, no mínimo, as ações setoriais para:~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~I – gestão da Rede Setorial de Transformação dos Serviços Públicos;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~II – gestão da Estrutura Organizacional do órgão;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~III – gestão da Cadeia de Valor e da Arquitetura de Processos;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~IV – gestão da Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com o art. 13 desta Lei;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~V – melhoria dos serviços que entregam valor ao cidadão;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VI – digitalização dos serviços, com prioridade àqueles transformados conforme inciso V acima;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VII – revisão normativa dos processos e dos serviços previstos nos incisos V e VI, se couber;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VIII – implantação de ações visando o alcance dos objetivos estabelecidos nos incisos I a XIV do art. 15; e~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~IX – implantação de ações visando o incremento setorial dos indicadores previstos no art. 16 desta Lei.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 1 º As demais ações serão definidas conforme as necessidades de melhoria de gestão identificadas em cada pasta.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 2º O PMS será construído de forma integrada pelo órgão ou pela entidade com a orientação da Secretaria de Estado da Administração, da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e da Secretaria de Estado da Casa Civil, sob coordenação da primeira.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 3º As ações de transformação digital constantes do PMS do órgão ou da entidade deverão estar em consonância com as diretrizes da Estratégia Brasileira para a~~

~~Transformação Digital, regulamentada pelo Decreto federal no 9.319, de 21 de março de 2018.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 4 º A metodologia e o regramento para elaboração, implementação, avaliação e melhoria do PMS, pelas unidades setoriais, serão definidos de forma integrada pela Secretaria de Estado da Administração, pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e pela Secretaria de Estado da Casa Civil, sob a coordenação da primeira e normatizada em decreto.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Seção IV~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## ~~Da Governança do SIMPLIFICA GOIÁS~~

~~Art. 18. São instâncias de governança do programa SIMPLIFICA GOIÁS:~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~I – a Secretaria de Estado da Administração;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~II – a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~III – a Secretaria de Estado da Casa Civil;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~IV – os titulares dos órgãos e das entidades do Poder Executivo estadual;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~V – a Rede de Transformação dos Serviços Públicos, conforme arts. 22 e 23 desta Lei; e~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VI – o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, conforme art. 11 desta Lei.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## CAPÍTULO III

## DA TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Os órgãos e as entidades abrangidos por esta Lei deverão promover a transformação dos seus serviços públicos em conformidade com as diretrizes deste texto normativo.

## Seção I

## Da Jornada de Transformação dos Serviços Públicos

Art. 20 A transformação dos serviços nos órgãos e nas entidades da administração pública estadual será executada pela Jornada de Transformação dos Serviços Públicos, definida pela SEAD, pela SGG e pela Secretaria de Estado da Casa Civil – CASA CIVIL.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Art. 20. A transformação dos serviços nos órgãos e nas entidades da administração pública estadual será executada por meio da Jornada de Transformação dos Serviços Públicos definida pela Secretaria de Estado da Administração, pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e pela Secretaria de Estado da Casa Civil.~~

Parágrafo único. A Jornada de Transformação dos Serviços Públicos abrange um conjunto de ferramentas e boas práticas de gestão a serem implantadas pelos órgãos e pelas entidades estaduais, em etapas definidas, com o objetivo de incrementar a sua maturidade de gestão e prestação dos serviços públicos, por meio da inovação e da digitalização dos processos institucionais e do atendimento ao cidadão.

Art. 21. A Jornada de Transformação dos Serviços Públicos tem como objetivos gerais:

I – promover a governança corporativa com foco na razão de existir do serviço público e nas suas estruturas;

II – promover uma gestão coordenada e simplificada dos processos de trabalho e dos serviços para entregar mais valor ao cidadão;

III – promover uma mudança cultural na maneira de operar os processos institucionais e o atendimento ao cidadão;

IV – evoluir a maturidade de gestão e da prestação dos serviços dos órgãos e das entidades estaduais;

V – reduzir gastos à medida que otimiza e integra ferramentas, processos e recursos;

VI – utilizar a tecnologia para dar escala e garantir acessibilidade aos serviços públicos;

VII – executar experiências de transformação de gestão que beneficiem diretamente o cidadão;

VIII – inovar legislações obsoletas e sobrepostas para facilitar o entendimento e a execução delas;

IX – melhorar a interação do Estado com o cidadão; e

X – resgatar a confiança do cidadão no serviço público.

Parágrafo único. Os procedimentos para a implantação da Jornada de Transformação dos Serviços Públicos nos órgãos e nas entidades serão regulamentados pela SEAD, pela SGG e pela CASA CIVIL.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Parágrafo único. Os procedimentos para a implantação da Jornada de Transformação dos Serviços Públicos nos órgãos e nas entidades serão regulamentados pela Secretaria de Estado da Administração, pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e pela Secretaria de Estado da Casa Civil.~~

**Seção II**

**Da Rede de Transformação dos Serviços Públicos**

~~Art. 22. Para a constante melhoria dos serviços públicos e do atendimento ao cidadão, os órgãos e as entidades atuarão de forma integrada, em formato de rede, visando a transformação aprimorada dos serviços públicos que são prestados aos cidadãos.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~Art. 23. São objetivos gerais da Rede de Transformação dos Serviços Públicos:~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~I – identificar um panorama geral e descrever os diferentes atores e instituições que se inter-relacionam, direta ou indiretamente, com os serviços que entregam valor ao cidadão;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~II – refletir sobre problemas e soluções relacionados à prestação dos serviços públicos de maneira colaborativa e integrada;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~III – aumentar a efetividade das equipes setoriais;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~IV – promover a comunicação efetiva para que os responsáveis pela entrega de valor ao cidadão atuem sempre conectados e integrados;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~V – traçar estratégias comuns que potencializem as interações entre todos os que entregam valor e serviços públicos ao cidadão;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VI – promover a integração das áreas responsáveis por processos de negócio e tecnologia da informação setoriais;~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VII – fortalecer e desenvolver os agentes de transformação para uma gestão integrada e simplificada que entregue valor ao cidadão; e~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~VIII – promover ações que estimulem o aperfeiçoamento do Estado e das políticas públicas de atendimento ao cidadão.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 1° Todos os órgãos e as entidades subordinados a esta Lei passam a compor a Rede de Transformação dos Serviços Públicos.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 2° As atividades para o fortalecimento da Rede de Transformação dos Serviços Públicos serão definidas pela Secretaria de Estado da Administração, pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e pela Secretaria de Estado da Casa Civil, coordenados pela primeira.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

~~§ 3° Os papéis, as responsabilidades e as formas de atuação da Rede de Transformação dos Serviços Públicos serão definidos em normativa específica.~~

- Revogado pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025, art. 4º.

## Seção III

## Do TransformaLab

Art. 24. Fica instituído o Laboratório de Transformação da Gestão e dos Serviços Públicos do Estado de Goiás – TransformaLab, sob a coordenação da Secretaria de Estado da Administração.

§ 1° O TransformaLab, na busca da melhoria da atuação do Estado de Goiás com a implementação de suas políticas públicas de atendimento ao cidadão, conectará inovação, governo e cidadão para:

I – o entendimento de problemas complexos;

II – a cocriação de soluções simplificadas;

III – o fortalecimento de boas práticas de gestão; e

IV – o auxílio mútuo entre os entes públicos e a sociedade.

§ 2º Fica a Superintendência Central de Transformação Pública, da Subsecretaria de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos, da SEAD, responsável pela coordenação imediata do TransformaLab.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~§ 2° Estabelece-se que a Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública, da Subsecretaria de Administração e Desburocratização da Gestão Pública, será responsável pela coordenação imediata do TransformaLab.~~

## CAPÍTULO IV

## DO GOIÁS DIGITAL

Art. 25. Compete aos órgãos e às entidades abrangidos por esta Lei promover a gradativa transformação digital dos seus serviços, tomando as medidas estratégicas necessárias para tornar a governança pública e a oferta de serviços mais dinâmicas, eficientes e próximas da sociedade, por intermédio de tecnologias digitais.

Parágrafo único. A transformação digital obriga a administração pública a promover, no âmbito de seus canais de atendimento, a inclusão digital daqueles que, por quaisquer motivos, estejam à margem da utilização das novas tecnologias para servir-se dos serviços públicos.

Art. 26. A transformação digital, nos órgãos e nas entidades do Poder Executivo estadual, ocorrerá de forma gradativa, com a prioridade à digitalização dos serviços transformados, conforme as diretrizes estabelecidas nesta Lei, e terá como objetivos:

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Art. 26. A transformação digital, no âmbito dos órgãos e das entidades do Poder Executivo estadual, será coordenada pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação, ocorrerá de forma gradativa, com prioridade à digitalização dos serviços transformados, conforme diretrizes estabelecidas nesta Lei, e terá como objetivos:~~

I – conscientizar o servidor e o cidadão do avanço tecnológico e da necessidade do uso de novas tecnologias;

II – impulsionar a oferta de serviços públicos a distância, sempre acessíveis por plataformas móveis e outras tecnologias de fácil alcance pela população, inclusive a parcela de baixa renda, para assegurar amplamente direitos sociais, em especial em áreas rurais e isoladas;

III – disponibilizar, em plataforma única e centralizada, com as cautelas de autenticação em diversas modalidades, o acesso às informações, aos dados e aos serviços públicos, sem descaso com as restrições legalmente previstas e sem prejuízo da prestação de caráter presencial, quando esta for indispensável;

IV – simplificar as solicitações e os acompanhamentos de serviços públicos em geral, com o foco na participação do usuário, na relação por meio digital e no autosserviço;

V – promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o amplo compartilhamento de dados, assegurando sua interoperabilidade, nos termos da Lei federal no 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

VI – viabilizar a gradativa oferta, pelos órgãos e pelas entidades, de serviços públicos preferencialmente por meio digital, em um canal único que permita o acompanhamento de todas as interações do cidadão com o Estado, sem a necessidade de solicitação presencial; e

VII – aprimorar a administração pública por meio da geração de informações gerenciais que fomentem a tomada de decisão baseada em dados e evidências.

§ 1° Toda e qualquer oferta de serviço público em canais de atendimento digital por órgãos e entidades contemplados por esta Lei deverá constar da Carta de Serviços ao Usuário, conforme o art. 13 da presente norma.

§ 2° Os serviços digitais a que se refere o § 1° devem estar diretamente ligados pelo Login Único do Cidadão, independentemente do meio de autenticação, ao Portal Único do Cidadão, também esses serviços devem gradativamente ser adequados à arquitetura única de sistemas do Estado, o que permitirá interface com identidade única para o cidadão.

§ 3° A disponibilidade de canal de atendimento digital para a prestação dos serviços públicos não substitui outros meios de atendimento necessários à natureza e às necessidades dos usuários.

§ 4º Fica a SGG responsável por garantir que todos os aplicativos móveis sejam publicados na conta do Estado de Goiás nas plataformas definidas por esse órgão.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025,.

~~§ 4° Fica a Secretaria de Desenvolvimento e Inovação responsável por garantir que todos os aplicativos móveis sejam publicados na conta do Estado de Goiás nas respectivas plataformas definidas pela Secretaria.~~

§ 5o A transformação digital dos serviços públicos passa a ser componente essencial e permanente na formação profissional dos servidores públicos.

## CAPÍTULO V

## DO REVISA GOIÁS

Art. 27. Fica instituído o Programa Revisa Goiás, sob responsabilidade da Secretaria de Estado da Casa Civil, com o objetivo de racionalizar a estrutura normativa no Estado de Goiás por meio de seu permanente monitoramento e avaliação.

§ 1° Os critérios e a periodicidade de monitoramento e avaliação, no âmbito do Revisa Goiás, serão regulamentados por decreto proposto pela Secretaria de Estado da Casa Civil.

§ 2° O Programa Revisa Goiás deve seguir as diretrizes estabelecidas no art. 7° desta Lei.

**Seção I**

**Das diretrizes do Revisa Goiás**

Art. 28. São diretrizes do Revisa Goiás:

I – a simplicidade: redução das complicações burocráticas para pessoas, empresas, organizações e governos;

II – a confiança: economia e agilidade para o processo produtivo, o relacionamento com o Terceiro Setor e as decisões no país;

III – o acolhimento: prática e atitude de respeito na prestação de serviços públicos às pessoas; e

IV – a transparência: efetivo acompanhamento pela sociedade da execução das políticas públicas.

Art. 29. O programa Revisa Goiás tem como objetivos:

I – identificar dispositivos legais ou regulamentares que estabeleçam exigências descabidas ou exageradas, também que preservem procedimentos desnecessários ou redundantes;

II – fomentar melhorias no ambiente de negócio e, com isso, ampliar a capacidade competitiva e a produtividade do Estado, tornando-o mais atrativo a empreendimentos;

III – promover a escuta ativa da sociedade civil organizada para questionamentos sobre a necessidade de cada segmento; e

IV – instituir permanentemente a avaliação de impacto normativo como requisito obrigatório na elaboração de proposituras legais e regulatórias de iniciativa do Poder Executivo estadual.

§ 1° A Secretaria de Estado da Casa Civil instituirá comissão técnica responsável pela revisão de leis, decretos e demais normas que integram o ordenamento jurídico do Estado de Goiás.

§ 2° A Secretaria de Estado da Casa Civil manterá repositório público de dados sobre os atos normativos elaborados pelos órgãos da administração pública, direta, autárquica e fundacional.

§ 3° O repositório previsto no § 2° será vinculado ao sistema informatizado Legisla Goiás, que terá a atribuição de elaborar pesquisas, estudos e relatórios para o aperfeiçoamento dos atos normativos legais e infralegais.

§ 4° O sistema Legisla Goiás, de responsabilidade da Secretaria de Estado da Casa Civil, será regulamentado por decreto.

Art. 30. Fica a Secretaria de Estado da Casa Civil responsável por criar, regulamentar e manter uma sistemática de validação de normas, com critérios de revisão, revogação ou manutenção delas, para órgãos e entidades da administração direita e indireta interessados.

Art. 31. O Poder Executivo estadual, por intermédio da Secretaria de Estado da Casa Civil, poderá firmar convênios e parcerias com entidades civis, organizações sociais e universidades no âmbito do Revisa Goiás.

Art. 32. O Revisa Goiás abrange atos normativos:

I – legais; e

II – infralegais.

§ 1° Na hipótese do inciso I, o relatório com parecer pela revogação ou com recomendação de alteração ou unificação normativa deverá ser encaminhado ao órgão ou à entidade que o propôs, respeitada a iniciativa legislativa.

§ 2° No caso do inciso II, a racionalização do ato avaliado será encaminhada pela Secretaria de Estado da Casa Civil ao respectivo órgão ou entidade da administração pública para que, após a análise técnica e jurídica, manifeste-se sobre a possível alteração ou revogação de diploma ou, ainda, a unificação de diplomas semelhantes em um único ato.

§ 3° Os atos normativos infralegais serão classificados como passíveis de revogação expressa, análise e submissão pelas Secretarias de Estado.

Art. 33. Os relatórios produzidos pelo Revisa Goiás serão fundamentados e conterão:

I – a indicação dos atos normativos semelhantes, contraditórios e conflitantes, com manifestação pela revogação expressa ou recomendação pela unificação ou alteração;

II – a indicação de medida a ser adotada em relação aos atos normativos identificados como redundantes, inválidos, revogados, contraditórios, conflitantes e/ou obscuros; e

III – os atos sujeitos a alteração deverão ser submetidos à avaliação de impacto normativo.

**Seção II**

**Da avaliação de impacto normativo**

Art. 34. A avaliação de impacto normativo é um instrumento analítico que permite ao decisor político escolhas normativas devidamente fundamentadas, com apresentação em relatório ou exposição de motivos, e pode ser:

I – legislativa: aplicável a projetos de emenda constitucional e lei ordinária ou complementar; e

II – regulatória: aplicável a proposituras de natureza infralegal, como decretos, resoluções e portarias.

Art. 35. A avaliação de impacto legislativo no âmbito do Revisa Goiás deve observar:

I – a delimitação do problema que o ato normativo deverá equacionar, com a descrição de sua natureza e extensão, além da localização de possíveis impactos econômicos, sociais e ambientais;

II – a identificação dos interessados e das populações afetadas;

III – a definição dos objetivos, dos gerais aos específicos ou operacionais, a serem alcançados com o ato normativo proposto;

IV – o estabelecimento prévio de metas claras e graduais, também de prazos;

V – a análise com a estimativa dos custos sociais, econômicos, financeiro-orçamentários e administrativos decorrentes da vigência do ato normativo;

VI – a apresentação de opções normativas para alcançar os objetivos, por via legislativa ou regulatória, considerando eventuais restrições constitucionais, jurídicas e técnicas;

VII – a elaboração da propositura normativa com base em critérios de transparência, eficácia, eficiência e efetividade;

VIII – a apresentação de alternativas potencialmente válidas para a propositura normativa; e

IX – a previsão de monitoramento contínuo e avaliação periódica, com critérios claros e objetivos, conforme as metas previamente definidas.

§ 1° A avaliação de impacto normativo não inibe o decisor político, mas instrui o ato decisório.

§ 2° A revisão de atos legais ou infralegais que versem sobre políticas públicas deverá, necessariamente, ser precedida de avaliação de impacto normativo.

Art. 36. A Secretaria de Estado da Casa Civil instituirá uma comissão técnica para a elaboração de diretrizes de avaliação de impacto legislativo e regulatório das proposituras de iniciativa do Poder Executivo estadual.

Parágrafo único. A comissão descrita no caput deverá construir parâmetros de estruturação normativa a partir de fundamentos da legística, particularmente quanto à elaboração de políticas públicas, e produzir um manual de avaliação de impacto normativo no âmbito do Poder Executivo estadual.

**Seção III**

**Da participação social na gestão normativa**

Art. 37. A Secretaria de Estado da Casa Civil manterá sistema eletrônico para consulta e participação social na gestão normativa no âmbito do Revisa Goiás.

§ 1° O sistema indicado no caput deverá permitir ao usuário identificar normas e apresentar sugestões pela revisão, manutenção e revogação.

§ 2° As sugestões populares serão encaminhadas à comissão instituída no § 1° do art. 29 desta Lei para análise.

§ 3° Os dados estatísticos de participação social poderão compor o repositório mencionado no § 2° do art. 29 desta Lei.

CAPÍTULO VI

DO EXPRESSO

Art. 38. EXPRESSO é um modelo de prestação de serviços aos cidadãos, que integra servidor, serviço e usuário de maneira ágil, prática e descentralizada.

Art. 39. São objetivos do EXPRESSO:

I – oferecer um modelo em serviços ao usuário com atendimento ágil, claro, respeitoso e fundamentado na transformação digital e na desburocratização;

II – proporcionar redução de tempo, de deslocamento e de custos ao usuário na prestação de serviços públicos;

III – ampliar a oferta de serviços públicos;

IV – oferecer qualidade e a celeridade do atendimento ao cidadão, assegurando-lhe o direito ao exercício da cidadania; e

V – estabelecer um conjunto de ações voltadas às boas práticas e padrões de elevada qualidade no atendimento ao usuário, em consonância com as disposições da Lei federal no 13.460, de 2017.

Art. 40. O EXPRESSO está submetido à Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, estabelecida nos arts. 1° a 13 desta Lei.

Art. 41. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual poderão implementar o modelo EXPRESSO em suas unidades de atendimento presencial, desde que observados todos os requisitos indicados nesta Lei e em regulamento próprio a ser estabelecido por decreto.

**Seção I**

**Dos Canais de Atendimento do EXPRESSO**

Art. 42. Os órgãos e as entidades prestadores de serviços públicos deverão oferecer aos cidadãos a possibilidade de receber os serviços por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios que atendam de forma eficaz às suas expectativas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, monitorados e avaliados continuamente, para mensurar sua eficácia, eficiência e efetividade, além de produzir indicadores que reflitam o comportamento da demanda e as necessidades dos cidadãos.

Art. 43. São canais de atendimento do EXPRESSO:

I – os terminais de atendimento eletrônico EXPRESSO nas Unidades Vapt Vupt ou em outras localidades;

II – os Balcões EXPRESSO de atendimento expresso nas Unidades Vapt Vupt ou em outras localidades;

III – o Portal Único do Cidadão, denominado Portal EXPRESSO Web, conforme art. 13 desta Lei; e

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~III – o Portal Único do Cidadão, conforme art. 13 desta Lei; e~~

IV – outros canais de atendimento previstos no art. 12 desta Lei.

§ 1° Os canais de atendimento estabelecidos nos incisos I e II deste artigo ficam subordinados administrativamente à Secretaria de Estado da Administração, a quem cabe a sua regulamentação.

§ 2º Cabe à SGG a definição tecnológica do Portal Único do Cidadão, mantido por ela e referenciado no inciso III deste artigo.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~§ 2° Cabe à Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação a definição tecnológica do Portal Único do Cidadão, mantido por ela e referenciado no inciso III deste artigo.~~

§ 3° A definição dos serviços relacionados ao programa EXPRESSO fica à cargo da Secretaria de Estado da Administração.

Art. 44. Compete aos órgãos e às entidades prestadores de serviços públicos, no que se refere aos canais de atendimento do EXPRESSO:

I – promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;

II – analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, para dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;

III – definir e divulgar amplamente o horário de atendimento de cada canal de atendimento;

IV – garantir a identificação visual para os canais de atendimento; e

V – promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, para permitir a ampliação da oferta de serviços públicos a distância.

§ 1° Os órgãos e as entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus atendentes, para a permanente assimilação e transmissão de conhecimentos sobre os serviços disponibilizados.

§ 2° São ações de capacitação e treinamento técnico dos atendentes os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos a distância e demais eventos com objetivo técnico-pedagógico.

Art. 45. A criação de novos canais de atendimento ao cidadão, por parte dos órgãos e das entidades, deverá estar em total consonância com esta Lei e ser comunicada formalmente à Secretaria de Estado de Administração para avaliação.

Parágrafo único. Caso o novo canal de atendimento ao cidadão necessite de reforço tecnológico, a SGG deverá ser envolvida na avaliação prevista no caput deste artigo. - Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Parágrafo único. Caso a criação do novo canal de atendimento ao cidadão necessite de esforço tecnológico, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação deverá ser envolvida na avaliação prevista no caput.~~

**Subseção I**

**Do Atendimento presencial do EXPRESSO**

Art. 46. O atendimento presencial do EXPRESSO é aquele oferecido por:

I – Terminais Eletrônicos EXPRESSO de Autoatendimento, com o intermédio de servidores se isso se fizer necessário; e

II – Balcões EXPRESSO de Atendimento Expresso ao Cidadão, com o intermédio de servidores.

§ 1° Os locais de atendimento presencial do EXPRESSO deverão ser devidamente identificados, acessíveis e seguros.

§ 2° Os locais de atendimento presencial do EXPRESSO serão definidos por estudos da Secretaria de Estado da Administração, considerando as demandas de serviços por município ou região.

Art. 47. O atendimento presencial do EXPRESSO deverá se subordinar aos requisitos previstos nesta Lei e definidos em decreto.

Art. 48. Os órgãos ou as entidades de quaisquer dos Poderes da União, do Estado e dos municípios goianos, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, as concessionárias e as permissionárias de serviços públicos, as prestadoras de serviços de utilidade pública e as empresas privadas poderão prestar os seus serviços pelos diversos canais de atendimento do EXPRESSO, conforme o art. 43 desta Lei, mediante convênio ou instrumento congênere firmado com a Secretaria de Estado da Administração.

§ 1° Fica a Secretaria de Estado da Administração autorizada a estabelecer justa contrapartida financeira, periódica ou não, a cargo do órgão ou da entidade que tenha prestação de serviços em qualquer dos canais de atendimento do EXPRESSO, estabelecidos conforme art. 43 desta Lei.

§ 2° Os recursos decorrentes das contrapartidas previstas no § 1° deste artigo constituirão receitas do Fundo de Capacitação e Modernização da Gestão – FUNCAM.

Art. 49. O atendimento nos canais do EXPRESSO será realizado por servidores lotados na Secretaria de Estado da Administração e nas unidades de atendimento específicas de órgãos e entidades que implantarem esses canais.

§ 1º Os atendentes serão designados e qualificados pela SEAD, por meio da Subsecretaria de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos, via Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão, apoiada pela Diretoria-Executiva da Escola de Governo.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~§ 1° Os atendentes serão designados e qualificados pela Secretaria de Estado da Administração, por meio da Subsecretaria de Administração e Desburocratização da Gestão Pública, via a Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão, apoiada pela Superintendência da Escola de Governo.~~

§ 2° O requisito mínimo de escolaridade para intermediar o atendimento nos canais do EXPRESSO é nível médio completo.

§ 3º As competências, habilidades, experiência mínima, capacitação e treinamento necessários para intermediar o atendimento nos canais do EXPRESSO seguirão as diretrizes definidas pela Subsecretaria de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos, via Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão, por ato do titular da SEAD.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~§ 3° As competências, habilidades, experiência mínima, capacitação e treinamento necessários para intermediar o atendimento nos canais do EXPRESSO seguirão as diretrizes definidas pela Subsecretaria de Administração e Desburocratização da Gestão Pública, via a Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão, por meio de ato do Secretário de Estado da Administração.~~

Art. 50. Os procedimentos a serem executados nos canais de atendimento do EXPRESSO, bem como os dados relativos ao desempenho dos servidores e os indicadores estatísticos e qualitativos do atendimento, incluindo a satisfação do usuário, deverão ser definidos, executados, monitorados e aperfeiçoados conforme regras e critérios estabelecidos internamente pela Secretaria de Estado da Administração em normativa específica.

Art. 51. Os servidores que realizam atendimento nos canais do EXPRESSO, definidos no art. 43, incisos I a III, submetem-se aos horários de atendimento regulamentados por meio de ato do Secretário de Estado da Administração, conforme a especificidade de cada localidade de atendimento.

Art. 52. Poderão receber a Gratificação por Desempenho do Vapt Vupt – GDVV, nos termos da Lei no 17.475, de 21 de novembro de 2011, os servidores lotados na Secretaria de Estado da Administração que:

I – intermediam atendimento nos Terminais Eletrônicos EXPRESSO de Autoatendimento nas Unidades Vapt Vupt ou em outras localidades;

II – realizam o atendimento nos Balcões EXPRESSO de Atendimento Expresso ao Cidadão nas Unidades Vapt Vupt ou em outras localidades;

III – estejam lotados na Unidade Central Digital EXPRESSO, vinculada à Gerência de Tecnologia da Superintendência de Gestão Integrada, até o limite de 25 servidores; ou

IV – estejam lotados na Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão e na Gerência de Infraestrutura e Manutenção Predial da Superintendência de Gestão Integrada, nesta última, até o limite de 20 (vinte) servidores.

- Redação dada pela Lei no 21.239, de 12-01-2022.

~~IV – estejam lotados na Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão.~~

§ 1° Os servidores a que se referem os incisos I e II serão enquadrados como atendentes @tende+.

§ 2° Os servidores a que se refere o inciso III serão enquadrados conforme ato do secretário que instituir a mencionada unidade.

§ 3° Os servidores a que se refere o inciso IV serão enquadrados como Apoio Administrativo.

Art. 53. Os servidores que atuam no EXPRESSO deverão ser capacitados continuamente, nos termos da Lei federal no 13.460, de 2017.

Parágrafo único. A capacitação contínua a que se refere o caput será descrita em ato da Secretaria de Estado da Administração.

Art. 54. A instalação dos Terminais Eletrônicos EXPRESSO de Autoatendimento e dos Balcões EXPRESSO de Atendimento Expresso ao Cidadão se dará por portaria expedida pela Secretaria de Estado da Administração, da qual deverão constar o quadro máximo de pessoal e o valor total da gratificação a ser paga por função.

## Subseção II

## Dos Terminais Eletrônicos EXPRESSO de Autoatendimento nas Unidades Vapt Vupt ou em outras localidades

Art. 55. Os Terminais Eletrônicos EXPRESSO de Autoatendimento são totens de autoatendimento digital para serviços digitais, com atendimento intermediado por atendentes ou não, instalados nas estruturas físicas das Unidades do Vapt Vupt ou em outras localidades públicas, órgãos, entidades ou em estabelecimentos de empreendedores parceiros, desde que demonstrada a segurança necessária para os cidadãos e os equipamentos eletrônicos.

Parágrafo único. O regramento de funcionamento dos Terminais Eletrônicos EXPRESSO de Autoatendimento será definido por meio de ato do Secretário de Estado da Administração.

### Subseção III

### Do Balcão EXPRESSO de Atendimento Expresso ao Cidadão

Art. 56. O Balcão EXPRESSO de Atendimento Expresso ao Cidadão é a modalidade que oferece atendimento presencial e digital ao cidadão, com a possível entrega ou recolhimento de documentos físicos, instalado nas Unidades Vapt Vupt ou em outras localidades cedidas por órgãos, entidades ou empreendedores parceiros.

Parágrafo único. O regramento de funcionamento dos Balcões EXPRESSO de Atendimento Expresso ao Cidadão será definido por meio de ato do Secretário de Estado da Administração.

### Subseção IV

### Da Unidade Central Digital EXPRESSO

Art. 57. A Unidade Central Digital EXPRESSO é, entre outras atribuições, a responsável por manter toda a infraestrutura para o atendimento eletrônico e digital, fornecendo ao usuário a experiência de interação e comunicação padronizada, com independência em relação às unidades de atendimento presencial.

Parágrafo único. A descrição completa de atribuições e o regramento de funcionamento da Unidade Central Digital EXPRESSO serão definidos por ato do Secretário de Estado da Administração.

### Seção II

### Da avaliação dos serviços do EXPRESSO

Art. 58. O modelo de avaliação do EXPRESSO deverá examinar os serviços prestados no âmbito dos seus diversos canais de atendimento a que se refere o art. 43 desta Lei, observados os seguintes aspectos:

I – satisfação dos usuários;

II – qualidade do atendimento;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a execução;

IV – quantidade de manifestações de usuários; e

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da execução.

§ 1° Além das avaliações previstas nos incisos I a IV deverão ser realizadas pesquisas periódicas, no mínimo, a cada um ano, que indiquem aspectos e procedimentos necessários à melhoria dos serviços e do atendimento.

§ 2° O resultado das avaliações deverá ser integralmente publicado nos sítios dos órgãos ou das entidades, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com o art. 13 desta Lei.

Art. 59. Os requisitos e os critérios de avaliação dos serviços do EXPRESSO serão definidos por ato do Secretário de Estado da Administração, que disporá sobre a avaliação da efetividade das ações empreendidas e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VIII

## DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 60. Ficam a SEAD, a SGG e a CASA CIVIL responsáveis pelo fiel cumprimento e pela operacionalização desta Lei.

- Redação dada pela Lei nº 23.584, de 19-8-2025.

~~Art. 60. Ficam a Secretaria de Estado da Administração, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e a Secretaria de Estado da Casa Civil responsáveis pelo fiel cumprimento e operacionalização desta Lei.~~

Art. 61. O Governador do Estado de Goiás poderá baixar decretos complementares para a efetiva implementação do disposto nesta Lei.

Art. 62. As despesas decorrentes da aplicação desta Lei serão custeadas à conta do Orçamento-Geral do Estado.

Art. 63. Esta Lei entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação.

Goiânia, 2 de setembro de 2020; 132° da República.

RONALDO CAIADO
Governador do Estado

Este texto não substitui o publicado no D.O de 03/09/2020

| | |
|---|---|
| Autor | Governador do Estado de Goiás |
| Legislações Relacionadas | Lei Ordinária Nº 21.239 / 2022<br>Constituição Estadual / 1989<br>Decreto Numerado Nº 10.287 / 2023<br>Lei Ordinária Nº 23.584 / 2025<br>Lei Ordinária Nº 21.792 / 2023<br>Lei Ordinária Nº 20.846 / 2020<br>Decreto Numerado Nº 9.574 / 2019 |
| Nº do Projeto de Lei | 2020003097 |
| Órgãos Relacionados | Agência Brasil Central - ABC<br>Agência Estadual de Turismo - GOIASTURISMO<br>Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agropecuária - EMATER<br>Agência Goiana de Defesa Agropecuária - AGRODEFESA<br>Agência Goiana de Gás Canalizado S.A. - GOIÁSGÁS<br>Agência Goiana de Habitação S.A. - AGEHAB<br>Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes - GOINFRA<br>Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR<br>Agência de Fomento do Estado de Goiás S.A. - GOIÁSFOMENTO<br>Assembleia Legislativa do Estado de Goiás - ALEGO<br>Centrais de Abastecimento de Goiás S.A.<br>Comitê Estadual Socieconômico de Enfrentamento ao Coronavírus COVID-19<br>Companhia CELG de Participações<br>Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás<br>Companhia de Investimento e Parcerias do Estado de Goiás<br>Conselho Administrativo Tributário<br>Conselho Deliberativo do Fundo de Participação e Fomento à Industrialização do Estado de Goiás<br>Conselho Deliberativo do Programa de Desenvolvimento Industrial de Goiás<br>Conselho Deliberativo dos Índices de Participação dos Municípios<br>Conselho Estadual da Juventude<br>Conselho Estadual da Mulher<br>Conselho Estadual de Assistência Social<br>Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia<br>Conselho Estadual de Cultura<br>Conselho Estadual de Desenvolvimento Metropolitano de Goiânia<br>Conselho Estadual de Desenvolvimento Rural e Agropecuário<br>Conselho Estadual de Direitos Humanos, Igualdade Racial e Combate ao Preconceito<br>Conselho Estadual de Educação<br>Conselho Estadual de Esporte e Lazer<br>Conselho Estadual de Investimentos, Parcerias e Concessões<br>Conselho Estadual de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais<br>Conselho Estadual de Mineração, Recursos Minerais e Geologia<br>Conselho Estadual de Políticas Salariais e Recursos Humanos<br>Conselho Estadual de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas no Estado de Goiás<br>Conselho Estadual de Saneamento<br>Conselho Estadual de Saúde<br>Conselho Estadual de Saúde Animal<br>Conselho Estadual de Segurança Alimentar Nutricional<br>Conselho Estadual de Segurança Pública<br>Conselho Estadual de Trabalho<br>Conselho Estadual de Trânsito<br>Conselho Estadual de Turismo<br>Conselho Estadual do Meio Ambiente<br>Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente<br>Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa<br>Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência<br>Conselho Estadual dos Recursos Hídricos<br>Conselho Superior de Desenvolvimento Industrial, Comercial e de Serviços do Estado de Goiás<br>Conselho de Alimentação Escolar<br>Conselho de Desenvolvimento do Estado de Goiás<br>Conselho de Excelência das Unidades Públicas Hospitalares Gerenciadas por Organizações Sociais<br>Conselho de Governo<br>Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção<br>Controladoria-Geral do Estado - CGE<br>Corpo de Bombeiros - BOMBEIROS<br>Câmara de Gestão Fiscal<br>Câmara de Gestão de Gastos<br>Defensoria Pública do Estado de Goiás - DPEGO<br>Defesa Civil<br>Delegacia-Geral da Polícia Civil - DGPC |

| | |
|---|---|
| | Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN<br>Diretoria-Geral de Polícia Penal - DGPP<br>Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Goiás - FAPEG<br>Fundo Constitucional de Transportes<br>Fundo Especial de Apoio ao Combate à Lavagem de Capitais e às Organizações Criminosas<br>Fundo Especial de Esporte e Lazer<br>Fundo Especial de Pagamento dos Advogados Dativos e do Sistema de Acesso à Justiça<br>Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás<br>Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Tribunal de Contas dos Municípios<br>Fundo Estadual de Assistência Social<br>Fundo Estadual de Infraestrutura<br>Fundo Estadual de Saúde<br>Fundo Estadual de Segurança Pública<br>Fundo Estadual do Centro Cultural Oscar Niemeyer<br>Fundo Estadual do Meio Ambiente<br>Fundo Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente<br>Fundo Financeiro do Regime Próprio de Previdência Militar<br>Fundo Financeiro do Regime Próprio de Previdência do Servidor<br>Fundo Penitenciário Estadual<br>Fundo de Aporte à Celg Distribuição S.A.<br>Fundo de Arte e Cultura do Estado de Goiás<br>Fundo de Desenvolvimento de Atividades Industriais<br>Fundo de Manutenção e Reaparelhamento da Procuradoria-Geral do Estado<br>Fundo de Modernização da Administração Fazendária<br>Fundo de Modernização e Aprimoramento Funcional da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás<br>Fundo de Participação e Fomento a Industrialização do Estado de Goiás<br>Fundo de Proteção Social do Estado de Goiás<br>Goiás Previdência - GOIASPREV<br>Goiás Telecomunicações S.A.<br>Governadoria<br>Hospital de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira<br>Indústria Química do Estado de Goiás - IQUEGO<br>Instituto Mauro Borges de Pesquisa e Política Econômica - IMB<br>Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO<br>Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG<br>Metrobus Transporte Coletivo S.A. - METROBUS<br>Organização das Voluntárias de Goiás - OVG<br>Poder Executivo<br>Polícia Militar - PM<br>Polícia Técnico-Científica - PTC<br>Procuradoria-Geral do Estado - PGE<br>Saneamento de Goiás S.A. - SANEAGO<br>Secretaria de Estado da Administração - SEAD<br>Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - SEAPA<br>Secretaria de Estado da Casa Civil - CASA CIVIL<br>Secretaria de Estado da Casa Militar - CASA MILITAR<br>Secretaria de Estado da Comunicação - SECOM<br>Secretaria de Estado da Economia - ECONOMIA<br>Secretaria de Estado da Educação - SEDUC<br>Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINFRA<br>Secretaria de Estado da Retomada - RETOMADA<br>Secretaria de Estado da Saúde - SES<br>Secretaria de Estado da Segurança Pública - SSP<br>Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI<br>Secretaria de Estado de Cultura - SECULT<br>Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - SEDS<br>Secretaria de Estado de Esporte e Lazer - SEEL<br>Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Serviços - SIC<br>Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD<br>Secretaria de Estado de Relações Institucionais - SERINT<br>Secretaria de Estado do Entorno do Distrito Federal - SEDF<br>Secretaria do Governo - SEGOV<br>Secretaria-Geral de Governo - SGG<br>Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás - TCM<br>Universidade Estadual de Goiás - UEG<br>Vice-Governadoria - VICEGOV<br>Órgão de Defesa do Consumidor - PROCON |
| Categoria | Serviços Públicos |