ESTADO DE GOIÁS

DECRETO Nº 10.859, DE 27 DE JANEIRO DE 2026

Institui a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás e as regras para sua gestão e para a governança de serviços no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, também revoga o Decreto nº 9.574, de 5 de dezembro de 2019.

O **GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS**, no uso de suas atribuições constitucionais, com fundamento no inciso IV e na alínea "a" do inciso XVIII do art. 37 da Constituição do Estado de Goiás, também em atenção ao Processo nº 202500005037173,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto institui a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, documento único, de caráter centralizado, que reúne os serviços públicos prestados pelos órgãos e pelas entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional, como instrumento de gestão e governança dos serviços públicos do Poder Executivo estadual.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás constitui instrumento de transparência e gestão pública destinado a informar aos cidadãos os serviços prestados pelos órgãos e pelas entidades da administração pública, as formas de acesso, os padrões de qualidade e os compromissos assumidos na sua prestação, conforme a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei estadual nº 20.846, de 2 de setembro de 2020, para a ampliação do controle social, a promoção da eficiência administrativa e o fortalecimento da relação entre o Estado e o usuário dos serviços públicos.

Art. 2º Os órgãos e as entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional, as empresas públicas e as sociedades de economia mista controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Goiás, bem como as demais entidades prestadoras de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo, deverão, conforme suas atribuições, cadastrar, manter atualizadas e divulgar as informações de seus serviços na Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, observadas as diretrizes deste Decreto.

§ 1º Órgãos e entidades de outros Poderes e âmbitos poderão disponibilizar seus serviços na Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás mediante a celebração de termo de cooperação técnica, que disciplinará a forma de integração, governança compartilhada, responsabilidades e divulgação.

§ 2º Os órgãos, as entidades e as prestadoras de serviços relacionados neste artigo ficam subordinados tecnicamente à Secretaria de Estado da Administração - SEAD quanto à gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, inclusive quanto à sistemática, às metodologias e às ferramentas adotadas para a gestão de serviços.

Art. 3º Este Decreto considera:

I - Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás: instrumento público que reúne, em linguagem simples e acessível, as informações necessárias para que o usuário localize, compreenda e utilize um serviço público, inclusive requisitos, etapas, prazos, custos, canais de atendimento, compromissos de qualidade e indicadores relevantes;

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

III - usuário interno: pessoa física ou jurídica que possui vínculo formal com o órgão, utiliza ou interage com os serviços públicos;

IV - usuário externo: pessoa física ou jurídica que não possui vínculo formal ou direto com o órgão, mas utiliza ou interage com os serviços públicos;

V - Portal EXPRESSO: portal único de serviços do Estado de Goiás, acessível pelo endereço www.expresso.go.gov.br, no qual está disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás;

VI - EXPRESSO Admin: plataforma de gestão dos serviços do Estado de Goiás, utilizada por servidores para administrar conteúdos, acessos e integrações do Portal EXPRESSO;

VII - Mapa de Transformação de Serviços: ferramenta disponibilizada no EXPRESSO Admin, integradora e estratégica, que associa os processos de negócio e de trabalho aos serviços prestados, bem como às suas respectivas categorias, etapas, documentos gerados, graus de complexidade e potenciais de transformação digital;

VIII - unidade central de gestão da Carta de Serviços: unidade administrativa central responsável por padronizar e implementar procedimentos para gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, orientar órgãos e entidades na aplicação de boas práticas, promover a cultura e o conhecimento sobre o tema, bem como monitorar resultados para melhorar a gestão e os serviços públicos;

IX - unidade setorial de gestão da Carta de Serviços: unidade administrativa setorial responsável por atender, tempestivamente, às orientações, às diretrizes e às solicitações da unidade central de gestão da Carta de Serviços, bem como gerir a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás no âmbito setorial;

X - ponto focal setorial de gestão da Carta de Serviços: servidor designado pelo órgão ou pela entidade, lotado na unidade setorial de gestão da Carta de Serviços, responsável por coordenar a gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás;

XI - responsável pelo serviço: servidor designado pela unidade que detém a responsabilidade técnica e normativa pelo serviço;

XII - serviço público: é toda atividade administrativa ou de interesse coletivo desempenhada sob regime de direito público, diretamente pelo Estado ou por seus delegatários, com o objetivo de atender de forma contínua, regular e eficiente às necessidades essenciais da população;

XIII - serviço público de atendimento: serviço público prestado de forma individualizada que se inicia a partir de uma interação presencial, digital ou automatizada do usuário com o órgão ou a entidade pública e se encerra com a entrega do resultado final, conforme a solicitação;

XIV - base legal: garante que o serviço tenha fundamento jurídico e esteja sob a competência do órgão responsável e evita ofertas indevidas ou sem respaldo normativo;

XV - interação: contato entre o órgão ou a entidade pública e o cidadão, caracterizada pela existência de solicitação ou demanda específica que exija resposta, análise ou providência administrativa voltada à prestação de um serviço público;

XVI - processo padronizado: sequência estruturada de atividades, regras e responsabilidades que disciplinam a execução de um serviço público, de forma a garantir transparência e continuidade;

XVII - integralidade ou suficiência: característica do serviço público cuja execução resulta em uma entrega final e completa ao cidadão, sem depender de outro serviço para alcançar o objetivo pretendido; e

XVIII - personalização: característica do serviço público que resulta em uma entrega ou resposta individualizada ao cidadão, pessoa física ou jurídica, em decorrência de solicitação específica.

§ 1º O ponto focal setorial a que se refere o inciso X do caput deste artigo deverá atender aos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.287, de 10 de julho de 2023, que dispõe sobre o Sistema Estruturador das Redes de Gestão - SIGES, na área de inovação da gestão e dos serviços públicos.

§ 2º A Superintendência Central de Transformação Pública, por meio da Gerência de Gestão da Carta de Serviços, da SEAD, constitui a unidade central de gestão da Carta de Serviços, mencionada no inciso VIII do caput deste artigo.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás objetiva ser um instrumento de gestão para:

I - informar o usuário sobre os serviços prestados e as formas de acesso;

II - padronizar o atendimento e aumentar a qualidade da informação prestada ao usuário;

III - promover e sustentar a transparência, a simplificação, a transformação digital e a acessibilidade dos serviços públicos;

IV - viabilizar o acesso transparente às informações sobre os serviços públicos ofertados, por permitir aos usuários avaliar, propor melhorias e exercer o controle social de forma qualificada;

V - fortalecer a cidadania;

VI - incentivar a responsabilidade administrativa; e

VII - subsidiar as discussões nas salas do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás com informações claras e atualizadas sobre a forma de obtenção dos serviços.

Art. 5º Consideram-se de cadastramento obrigatório na Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás todos os processos de trabalho identificados na Cadeia de Valor Integrada do Estado de Goiás que atendam aos seguintes critérios:

I - possuam usuário ou destinatário externo, ou usuário interno (servidor, unidade administrativa ou outro órgão público);

II - gerem entrega, autorização, documento, benefício, informação, atendimento ou resultado de interesse direto do usuário;

III - possuam fundamento legal que comprove a competência do órgão ou da entidade responsável pela prestação do serviço;

IV - envolvam interação com o cidadão, de forma direta ou indireta, mediante solicitação, atendimento ou entrega de resultado ao público externo;

V - sejam processos padronizados, com etapas, prazos, documentos e canais de atendimento formalmente definidos e replicáveis;

VI - resultem em entrega final e completa ao cidadão, que caracteriza a integralidade ou a suficiência do serviço; e

VII - apresentem resultado individualizado em resposta à solicitação do usuário, que caracteriza a personalização da entrega.

Parágrafo único. As inclusões de processos de trabalho que não atendam aos requisitos estabelecidos neste artigo e possíveis omissões de processos que se enquadrem nos critérios de cadastramento obrigatório deverão ser avaliadas e tratadas pela unidade central de gestão da Carta de Serviços.

CAPÍTULO II

GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

Art. 6º Compete ao ponto focal setorial de gestão da Carta de Serviços:

I - zelar para que os serviços do órgão ou da entidade estejam atualizados e funcionais na Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, em articulação com os responsáveis pelos serviços;

II - apoiar os responsáveis pelos serviços e os demais envolvidos, direta ou indiretamente, na gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás;

III - garantir a descrição clara e suficiente da jornada do usuário;

IV - revisar registros no EXPRESSO Admin com base em linguagem simples e clara;

V - identificar necessidades de capacitação;

VI - representar o órgão ou a entidade em ações convocadas pela unidade central de gestão da Carta de Serviços;

VII - identificar, com o apoio dos responsáveis, novos serviços ainda não cadastrados;

VIII - comunicar ao responsável pela gestão de processos alterações nos serviços, para assegurar o alinhamento e a correta divulgação;

IX - identificar e priorizar os serviços que devam passar pelo ciclo de transformação; e

X - atender, tempestivamente, às solicitações da unidade central de gestão da Carta de Serviços.

Art. 7º Compete ao responsável pelo serviço:

I - identificar os serviços sob sua responsabilidade e mantê-los atualizados e funcionais;

II - cooperar, a qualquer tempo, com o ponto focal setorial na descrição clara;

III - informar alterações relacionadas aos serviços;

IV - promover a simplificação e a transformação digital dos serviços;

V - envolver o ponto focal setorial na criação ou na melhoria dos serviços; e

VI - garantir o alinhamento entre requisitos, instruções internas e compromissos de qualidade.

Art. 8º Compete à unidade central de gestão da Carta de Serviços:

I - definir, padronizar e implantar os procedimentos inerentes às atividades de gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, com a edição e a comunicação de diretrizes, metodologias, ferramentas, instrumentos, técnicas, enunciados e instruções de trabalho;

II - assessorar os órgãos e as entidades na aplicação de boas práticas de gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás;

III - estimular e promover a cultura e a prática da gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, além de transferir conhecimento sobre ela, com a realização de ações, projetos, oficinas, seminários e outros eventos;

IV - monitorar os resultados das ações de gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás nos órgãos e nas entidades, com o foco na melhoria da gestão e dos serviços públicos;

V - integrar e estimular os atores das unidades setoriais de gestão da Carta de Serviços;

VI - gerir a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás; e

VII - atualizar continuamente os serviços da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás e garantir sua adequada integração às instruções normativas internas disponibilizadas aos atendentes presenciais do Vapt Vupt e do EXPRESSO.

CAPÍTULO III

PADRÕES , ATUALIZAÇÃO E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Art. 9º O cadastramento e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás deverão ser precedidos do mapeamento da jornada do usuário e do processo de negócio, com o uso de linguagem simples, estrutura orientada à jornada e indicadores de desempenho.

Parágrafo único. Na impossibilidade do atendimento imediato ao disposto no caput deste artigo, o respectivo órgão ou entidade deverá dispor de cronograma de execução validado pela Superintendência Central de Transformação Pública, da SEAD.

Art. 10. Sempre que houver transformação ou ampliação da oferta de serviços ao cidadão, os órgãos e as entidades deverão atualizar as informações constantes da respectiva Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás.

Art. 11. Com relação aos prazos e aos critérios mínimos exigidos para a atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás:

I - toda alteração que possa impactar a realização do serviço pelo usuário, inclusive mudanças em disponibilidade, requisitos, documentos, prazos, procedimentos ou canais de atendimento, deverá ser refletida na Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás em até cinco dias úteis contados da data da alteração, e será responsabilidade do ponto focal setorial registrar a ocorrência e a medida corretiva; e

II - nenhum serviço poderá permanecer por mais de cento e vinte dias sem a verificação da necessidade de atualização, e será obrigatório o registro da verificação no EXPRESSO Admin.

§ 1º A unidade central de gestão da Carta de Serviços poderá, a qualquer tempo, solicitar ou realizar diretamente a atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás.

§ 2º Os órgãos e as entidades estaduais se responsabilizarão não só pela constante atualização do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás e pela comunicação à unidade central de gestão da Carta de Serviços, mas também pela exata prestação do serviço de acordo com o estabelecido.

Art. 12. Se houver a constatação da indisponibilidade ou do mau funcionamento dos serviços ofertados, a unidade central de gestão da Carta de Serviços deverá comunicá-lo imediatamente ao ponto focal setorial responsável, para tomar as providências necessárias.

Parágrafo único. Se não houver solução, poderá ser determinada a suspensão temporária do serviço até a regularização, de forma a resguardar os usuários e evitar prejuízos na prestação dos serviços.

Art. 13. É obrigatória a utilização de linguagem simples, direta e inclusiva na redação dos serviços, em observância à Lei nº 23.453, de 28 de maio de 2025, e às demais normas aplicáveis.

Art. 14. Cada serviço publicado deverá conter, no mínimo, as seguintes informações padronizadas:

I - nome do serviço;

II - descrição do serviço em linguagem simples;

III - público-alvo;

IV - requisitos e documentos necessários;

V - etapas da jornada do usuário;

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

VII - valor, se houver, e forma de pagamento;

VIII - canais de acesso e horários de atendimento;

IX - base legal e normativa;

X - indicadores de desempenho (prazo médio, taxa de resolução e avaliação do usuário);

XI - contato da área responsável pelo serviço;

XII - observações sobre acessibilidade e atendimento prioritário; e

XIII - data da última atualização e responsável pela atualização.

Art. 15. A Ouvidoria-Geral, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, os resultados das avaliações dos serviços públicos, disponibilizados pelo EXPRESSO, e os resultados das avaliações da gestão pública deverão ser sistematicamente consultados para a retroalimentação da melhoria da Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás.

Art. 16. A unidade central de gestão da Carta de Serviços poderá aplicar metodologia de atestação e auditoria da qualidade, com rodada de auditoria mínima anual para todos os órgãos, exceções e fiscalizações extraordinárias quando houver necessidade.

Art. 17. 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 ao Usuário do Estado de Goiás, desde a sua elaboração até a sua execução como serviço público, será divulgado pela SEAD com a periodicidade mínima semestral, para a transparência e a melhoria contínua.

Art. 18. Os órgãos e as entidades deverão promover, prioritariamente, a divulgação do Portal EXPRESSO em seus sites institucionais, redes sociais e outros canais de comunicação, a fim de ampliar o acesso à Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás e facilitar o conhecimento dos direitos e dos serviços oferecidos.

Art. 19. Para garantir a oferta de serviços públicos de forma sustentável, a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás, por meio do Mapa de Transformação de Serviços disponível no EXPRESSO Admin, deverá manter o vínculo com a Cadeia de Valor Integrada do Estado de Goiás.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Caberá à SEAD coordenar a implementação deste Decreto, articular os órgãos e as entidades envolvidos, bem como publicar normas complementares.

Art. 21. Fica revogado o Decreto nº 9.574, de 5 de dezembro de 2019, sem prejuízo dos atos administrativos regularmente praticados até a data de sua publicação.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, 27 de janeiro de 2026; 138º da República.

RONALDO CAIADO
Governador do Estado

Este texto não substitui o publicado no Suplemento do D.O de 28/01/2026

Autor	Governador do Estado de Goiás
Legislações Relacionadas	Decreto Numerado Nº 9.574 / 2019 Constituição Estadual / 1989 Lei Ordinária Nº 20.846 / 2020 Decreto Numerado Nº 10.287 / 2023 Lei Ordinária Nº 23.453 / 2025
Órgãos Relacionados	Poder Executivo Secretaria de Estado da Administração - SEAD
Categoria	Serviços Públicos