GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
Secretaria de Estado da Casa Civil

DECRETO N° 9.277, DE 30 DE JULHO DE 2018
- Revogado pelo Decreto nº 9.574, de 05-12-2019.

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

~~O GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 37, inciso XVIII, "a", da Constituição Estadual, tendo em vista o disposto no § 5º do art. 7º da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o que consta do Processo nº 201811867001340,~~

~~D E C R E T A:~~

~~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, bem como as demais entidades prestadoras de serviços públicos no âmbito do 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 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 eles, como também a seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público e, ainda, o valor das taxas e tarifas cobradas, quando o caso, pela prestação dos respectivos 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~~

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

~~Parágrafo único. Cabe ainda à Carta de Serviços ao Cidadão detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao usuário, sob os seguintes 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, nos termos do que estabelece o Decreto nº 9.270, de 18 de julho de 2018 ;~~

~~V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.~~

~~Art. 4º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo deverão, no prazo máximo de 60 (sessenta 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, com atualização periódica de seu conteúdo.~~

~~Art. 5º À Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, relativamente à Carta de Serviços ao Cidadão, incumbe, de maneira vinculante e uniforme para toda a Administração estadual:~~

~~I – definir o modelo e a metodologia para a sua elaboração;~~

~~II – supervisionar os órgãos e as entidades quanto à correção e completude das informações nela constantes;~~

~~III – coordenar a sua atualização;~~

~~IV – promover a fixação de padrões de desempenho, mediante o desenvolvimento de indicadores que garantam a qualidade da prestação dos serviços.~~

~~Art. 6º Os casos omissos neste Decreto serão resolvidos pelo titular da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, que, para tanto, expedirá os atos necessários à regulamentação.~~

~~Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.~~

~~PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 30 de julho de 2018, 130º da República.~~

~~JOSÉ ELITON DE FIGUERÊDO JÚNIOR~~

-

~~(D.O. de 31-07-2018)~~

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 31-07-2018 .

Autor	GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS
Órgãos Relacionados	Governadoria Secretaria de Estado da Casa Civil Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação Secretaria de Estado da Administração
Categorias	Gestão pública / estrutura administrativa Serviços Públicos