GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
Secretaria de Estado da Casa Civil

DECRETO Nº 9.574, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019.

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

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

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 e as demais entidades prestadoras de serviços públicos, no âmbito do Poder Executivo, deverão, consoante a sua esfera de atribuições, elaborar e divulgar a respectiva Carta de Serviços ao Cidadão.

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

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

I - relação dos serviços oferecidos;

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

III - principais etapas para o processamento do serviço;

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

V - forma de prestação do serviço; e

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

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

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - satisfação;

II - qualidade do atendimento prestado; e

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RONALDO RAMOS CAIADO

(D.O. de 29-11-2019)

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 29-11-2019.

Autor	Governador do Estado de Goiás
Órgãos Relacionados	Governadoria Poder Executivo Secretaria de Estado da Administração - SEAD Secretaria de Estado da Casa Civil - CASA CIVIL Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI
Categorias	Gestão pública Serviços Públicos