



Estado de Goiás

A circular logo composed of seven stylized human figures in various colors (blue, green, yellow, purple, orange, dark blue, pink) arranged in a circle, holding hands.

**Carta de Serviços
ao Cidadão**

CGE

Controladoria-Geral
do Estado de Goiás

Revisão 00 - 30/07/2018

Objetivos

Informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em cumprimento a **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, regulamentada no Estado de Goiás pelo **Decreto nº 9.277, de 30 de julho de 2018**.

A Carta de Serviço traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados e apresenta no mínimo, informações relacionadas a:

- ◆ serviços oferecidos
- ◆ requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços
- ◆ principais etapas para processamento do serviço
- ◆ previsão do prazo máximo para a prestação do serviço
- ◆ forma de prestação do serviço
- ◆ locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



Dados Gerais

Controladoria-Geral do Estado de Goiás

CNPJ: **13.203.742/0001-66**

Classificação: **Administração Direta**

Telefone: **(62) 3201-5351**

E-mail: **cge@cge.go.gov.br**

Site: **www.controladoria.go.gov.br**

Ouvidoria: **www.controladoria.go.gov.br/ouvidoria**



Nossa Unidade

Palácio Pedro Ludovico Teixeira



Controladoria-Geral do Estado de Goiás - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO



Atendimento: **08h às 12h e 14h às 18h**



Telefone: (62) 3201-5300

Detalhamento dos Serviços da **Controladoria-Geral do Estado - CGE**

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017
Decreto Estadual nº 9.277, de 30 de julho de 2018

Índice

- 1 - Ouvidoria - Recebimento de Manifestações**
(Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões)
- 2 - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - Recebimento de Pedidos de Acesso à Informação**
- 3 - Informações Prestadas às Assessorias de Imprensa**
- 4 - Esclarecimento e/ou Impugnação à Licitação**

Informações Básicas

| | |
|----------------------------------|---|
| Nome do serviço | 1 Ouvidoria - Recebimento de Manifestações (Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões) |
| O que é | Por meio deste serviço a Controladoria-Geral do Estado, por meio da Superintendência da Ouvidoria-Geral do Estado, recebe reclamações, denúncias, elogios ou sugestões referentes aos serviços públicos e ou ações de governo, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades. |
| Quem pode solicitar | Qualquer pessoa física ou jurídica. |
| Prioridade de atendimento | Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais. |
| Forma de atendimento | Por meio do registro no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO, disponível em (http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/), presencial (em qualquer Unidade Vapt Vupt), telefônico gratuito (162), correspondência física direcionada ao endereço da Superintendência e eletrônica (ouvidoria@cge.go.gov.br). |
| Prazo de entrega | O prazo de resposta é de 30 (trinta) dias, a partir do registro da manifestação no Sistema de Gestão de Ouvidoria. |
| Taxa | Não há cobrança de taxa, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, conforme previsto no Anexo III do Código Tributário Estadual, que trata das taxas de serviços estaduais, no item C. |
| Área responsável | Superintendência da Ouvidoria-Geral do Estado - CGE (62) 3201-5328 . Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO. |

**1 Ouvidoria - Recebimento de Manifestações
(Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões)**

Etapas

| Nome da etapa | Descrição | Requisitos / Documentação Necessária | Local e/ou Canal de Atendimento | Forma como o órgão contata o cidadão | Horários / Dias de Atendimento |
|---|--|--|--|--|--|
| Registro | Ato de formalizar a manifestação, que se confirma com seu protocolo no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás. | Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail ou Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |
| Acompanhamento de manifestação pelo usuário | De posse do protocolo de atendimento, o usuário pode, a qualquer momento, acompanhar o andamento de sua manifestação até a resposta final. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |

**1 Ouvidoria - Recebimento de Manifestações
(Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões)**

Etapas

| Nome da etapa | Descrição | Requisitos / Documentação Necessária | Local e/ou Canal de Atendimento | Forma como o órgão contata o cidadão | Horários / Dias de Atendimento |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|--|--|--|
| Resposta | Tão logo a resposta seja disponibilizada, a manifestação é concluída. Caso tenha e-mail cadastrado, o usuário receberá automaticamente correspondência eletrônica. Para ter acesso à resposta, deverá utilizar-se de quaisquer um dos canais de atendimento, bastando para tanto, informar o seu protocolo. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |
| Resposta Insatisfatória "Recurso" | Transcorridos 30 (trinta) dias do protocolo de seu "recurso", poderá o usuário novamente acessar a resposta, bastando para tanto, acessar a ouvidoria por qualquer um de seus canais de atendimento e informar o protocolo de atendimento e CPF. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |

Informações Básicas

| | |
|---------------------------|---|
| Nome do serviço | 2 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Recebimento de Pedidos de Acesso à Informação |
| O que é | Por meio do serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a Controladoria-Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria-Geral, recebe pedidos de acesso à informação. |
| Quem pode solicitar | Qualquer pessoa física ou jurídica. |
| Prioridade de atendimento | Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais. |
| Forma de atendimento | Serviço de Informação ao Cidadão - SIC. O atendimento presencial é prestado em qualquer uma das Unidades Vapt Vupt, bem como por meio dos canais de atendimento da unidade de Ouvidoria. Superintendência da Ouvidoria-Geral do Estado - CGE (62) 3201-5328 . Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO. Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC O atendimento eletrônico é prestado por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás, disponível em http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/ |
| Prazo de entrega | O prazo de resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias mediante justificativa, a partir do protocolo da manifestação no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás. |
| Taxa | Não há cobrança de taxa, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, conforme previsto no Anexo III do Código Tributário Estadual, que trata das taxas de serviços estaduais, no item C. |
| Área responsável | Superintendência da Ouvidoria-Geral do Estado - CGE (62) 3201-5328 . Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO. |

2

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Recebimento de Pedidos de Acesso à Informação

Etapas

| Nome da etapa | Descrição | Requisitos / Documentação Necessária | Local e/ou Canal de Atendimento | Forma como o órgão contata o cidadão | Horários / Dias de Atendimento |
|---|--|--|---|--|--|
| Registro | Ato de formalizar pedido de acesso à informação com fundamento na Lei nº 18.025/13. | <p>Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço.</p> <p>Obs: Não será atendido pedido de acesso: genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Controladoria.</p> | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail ou Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |
| Acompanhamento do requerimento pelo usuário | De posse do protocolo de atendimento, o usuário pode, a qualquer momento, acompanhar o andamento de seu pedido até resposta final. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |

2

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Recebimento de Pedidos de Acesso à Informação

Etapas

| Nome da etapa | Descrição | Requisitos / Documentação Necessária | Local e/ou Canal de Atendimento | Forma como o órgão contata o cidadão | Horários / Dias de Atendimento |
|----------------------------------|--|--------------------------------------|---|--|--|
| Resposta - Entrega da informação | Tão logo a Resposta seja disponibilizada, o requerimento é concluído. Caso tenha e-mail cadastrado, o usuário receberá automaticamente correspondência eletrônica. Para ter acesso à resposta, deverá utilizar-se de quaisquer um dos canais de atendimento, bastando para tanto, informar o seu protocolo e CPF. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |
| Recurso | Em até 10 (dez) dias, a contar da disponibilização da informação, pode-se recorrer, utilizando-se a opção disponível no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás, acessível em: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/ Por meio da mesma ferramenta, em até 10 (dez) dias, será novamente ofertada resposta. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |

2

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Recebimento de Pedidos de Acesso à Informação

Etapas

| Nome da etapa | Descrição | Requisitos / Documentação Necessária | Local e/ou Canal de Atendimento | Forma como o órgão contata o cidadão | Horários / Dias de Atendimento |
|---|--|--|---|--|--|
| Recebimento de reclamação contra omissão de autoridade competente | Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias sem oferta de resposta, o usuário poderá registrar reclamação, dirigida à CGE, informando a não observância. | Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail, endereço e o protocolo do Pedido de Acesso à Informação. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede da Superintendência da Ouvidora-Geral - CGE - Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/</p> <p>Telefones: 162 ou 0800621513</p> <p>e-mail: ouvidoria@cge.go.gov.br</p> | E-mail, Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |

Informações Básicas

| | |
|----------------------------------|--|
| Nome do serviço | 3 Informações Prestadas às Assessorias de Imprensa |
| O que é | Prestação de informações solicitadas por veículos de imprensa. |
| Quem pode solicitar | Veículos de comunicação, órgãos públicos e/ou privados e outras instituições. |
| Prioridade de atendimento | Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais. |
| Forma de atendimento | Presencial, na Comunicação Setorial da CGE, por telefone (62) 3201 5372 e por e-mail: realle-apm@cge.go.gov.br |
| Prazo de entrega | 48 Horas. |
| Taxa | Não há cobrança de taxa. |
| Área responsável | Comunicação Setorial da CGE - (62) 3201 5372, E-mail: realle-apm@cge.go.gov.br |

3 Informações Prestadas às Assessorias de Imprensa

Etapas

| Nome da etapa | Descrição | Requisitos / Documentação Necessária | Local e/ou Canal de Atendimento | Forma como o órgão contata o cidadão | Horários / Dias de Atendimento |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| Solicitar informação | A Comunicação Setorial recebe o pedido. | Não há. | Presencial na Comunicação Setorial da CGE, por telefone (62) 3201-5372 e por e-mail: realle-apm@cge.go.gov.br | E-mail ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |
| Resposta à assessoria de imprensa | A Comunicação Setorial repassa as informações coletadas ao solicitante. | Não há. | Presencial na Comunicação Setorial da CGE, por telefone (62) 3201-5372 e por e-mail: realle-apm@cge.go.gov.br | E-mail ou telefone. | <p>Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h</p> <p>Virtual: Ininterrupto (24h)</p> <p>E-mail: Ininterrupto (24h)</p> <p>Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS.</p> |

Informações Básicas

| | |
|----------------------------------|---|
| Nome do serviço | 4 Esclarecimento e/ou Impugnação à Licitação |
| O que é | Fornecimento de informação aos interessados nas licitações promovidas pelo Governo do Estado de Goiás. |
| Quem pode solicitar | Qualquer pessoa física ou jurídica. |
| Prioridade de atendimento | Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais. |
| Forma de atendimento | Presencial ou Site: www.compranet.go.gov.br |
| Prazo de entrega | 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para abertura dos envelopes de habilitação e 3 (três) dias úteis para a administração responder as impugnações conforme previsto no Art. 41, §1º da Lei 8.666/93. |
| Taxa | Não há cobrança de taxa. |
| Área responsável | Gerência de Licitações, Suprimentos, Contratos e Convênios - (62) 3201-5361 ou 3201-5373, Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul - CEP 74.015-908 - Goiânia - GO. |

4 Esclarecimento e/ou Impugnação à Licitação

Etapas

| Nome da etapa | Descrição | Requisitos / Documentação Necessária | Local e/ou Canal de Atendimento | Forma como o órgão contata o cidadão | Horários / Dias de Atendimento |
|---|--|--|---|--------------------------------------|---|
| Pedidos de esclarecimento e/ou impugnação | Momento para que os cidadãos ou licitantes exerçam o controle de legalidade sobre o ato convocatório da licitação. | Os pedidos de impugnação ou esclarecimento ao Edital deverão ser encaminhado por escrito à comissão de licitação/pregoeiro, até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública de abertura da licitação. | Presencial na Gerência de Licitações, Suprimentos, Contratos e Convênios. Site: www.comprasnet.go.gov.br | E-mail ou telefone. | Dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h Virtual: Ininterrupto (24h) E-mail: Ininterrupto (24h) Correspondência: Conforme horário dos CORREIOS. |

The logo for the Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE) features the letters 'CGE' in a bold, orange, sans-serif font. The letters are slightly shadowed, giving them a three-dimensional appearance as if they are floating above the blue background.

CGE

Controladoria-Geral
do Estado de Goiás