



Carta de Serviços ao Cidadão

Revisado em -28/08/2019

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 junho de 2018**.

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

- a) Serviços oferecidos;
- b) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- c) Principais etapas para processamento do serviço;
- d) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- e) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Dados Gerais

Secretaria de Estado da Educação de Goiás

CNPJ: **01.409.705/0001-20**

Classificação: **Administração Direta**

Telefone: **(62) 3201-4050**

E-mail: **gabinete@educ.go.gov.br**

Site: **www.site.educacao.go.gov.br**

Ouvidoria: **ouvidoria@seduce.go.gov.br**

Nossa Unidade

Av. Anhanguera, n.º 1630, St Leste Vila Nova, CEP:
74.643-010, Goiânia-GO

Atendimento: 08h às 12h e 14h às 18h

Telefone: (62) 3201-4050

Detalhamento dos Serviços da Secretaria de Estado da Educação – SEDUC

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

5- ????????

Informações Básicas

| | |
|----------------------------------|---|
| Nome do serviço | 1 Ouvidoria Recebimento de Manifestações (Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões) |
| O que é | Por meio deste serviço a Secretaria de Estado da Educação, por meio da Ouvidoria Setorial, recebe pedido de acesso à informação (LAI), reclamações, denúncias, elogios ou sugestões referentes aos serviços e ou ações públicas prestados por esta secretaria. |
| 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, telefônico (0800628808), correspondência física direcionada ao endereço da Ouvidoria Setorial – SEDUC, ou mesmo através do e-mail ouvidoria@seduce.go.gov.br |
| Prazo de entrega | O prazo de resposta é de 20 dias, a partir do registro da manifestação para manifestações baseadas na Lei de Acesso a Informação (LAI) e 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 | Ouvidoria Setorial – SEDUC, Telefone: 0800628808 Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, 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 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 SEDUC.</p> | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: (http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#)</p> <p>Telefone: 0800628808</p> <p>E-mail: ouvidoria@seduc.go.gov.br</p> | E-mail, telefone ou no 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 manifestações 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 Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: (http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#)</p> <p>Telefone: 0800628808</p> <p>E-mail: ouvidoria@seduc.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: Entrega da Informação | 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 Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#</p> <p>Telefone: 0800628808 E-mail: ouvidoria@seduc.go.gov.br</p> | E-mail, telefone ou no 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> |
| Resposta Insatisfatória “Recurso” | 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 Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#</p> <p>Telefone: 0800628808 E-mail: ouvidoria@seduc.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 deste serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a Secretaria de Estado da Educação, por intermédio da Ouvidoria Setorial, recebe pedido de acesso à informação, reclamações, denúncias, elogios ou sugestões referentes aos serviços e ou ações públicas desta secretaria. |
| Quem pode solicitar | Qualquer pessoa física ou jurídica. |
| Prioridade de | 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 da Ouvidoria Setorial – SEDUC. Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC , o atendimento é prestado por e-mail ou por meio do Sistema de Ouvidoria. |
| Prazo de entrega | O prazo de resposta é de 20 dias, a partir do registro da manifestação, para manifestações baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI) e 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 | Ouvidoria Setorial – SEDUC, Telefone: 0800628808 Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, 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 Secretaria de Estado da Educação de Goiás.</p> | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: (http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#)</p> <p>Telefone: 0800628808</p> <p>E-mail: ouvidoria@seduc.go.gov.br</p> | E-mail, telefone ou no 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 sua manifestação, até a resposta final. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT</p> <p>Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, Nº 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: (http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#)</p> <p>Telefone: 0800628808</p> <p>E-mail: ouvidoria@seduc.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, 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 e CPF. | Número do protocolo e CPF. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, N° 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: (http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#)</p> <p>Telefone: 0800628808</p> <p>E-mail: ouvidoria@seduce.go.gov.br</p> | E-mail, telefone ou no 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> |
| Resposta Insatisfatória “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 Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, N° 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: (http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#)</p> <p>Telefone: 0800628808</p> <p>E-mail: ouvidoria@seduce.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 Ouvidoria Setorial – SEDUC ou mesmo a Controladoria Geral do Estado de Goiás - CGE, informando a não observância da Lei. | Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail, endereço e o protocolo do Pedido de Acesso à Informação. | <p>Presencial: Unidades VAPT VUPT Presencial e Carta: Sede Ouvidoria Setorial - SEDUC – Rua: Francisca Costa Cunha, Qd. 69A, N° 329, CEP 74075-300, Setor Aeroporto, Goiânia-GO.</p> <p>Internet: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/#</p> <p>Telefone: 0800628808 E-mail: ouvidoria@seduce.go.gov.br</p> | E-mail, telefone ou no 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> |

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 | 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 SEDUC, situada à AV. Anhanguera, nº 1630 St Leste Vila Nova CEP: 74.643-010, Goiânia-GO por telefone (62) 3201-4050 e por e-mail: comunicacaoetorial@seduc.go.gov.br |
| Prazo de entrega | 48 Horas. |
| 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 | Comunicação Setorial da SEDUC, e-mail: comunicacaoetorial@seduc.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. | Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço. Obs: Não será atendido pedido: genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de informações, ou serviço de produção ou tratamento de que não seja de competência da Secretaria de Estado da Educação de Goiás. | Presencial: Sede da SEDUC, Sala da Comunicação Setorial E-mail: comunicacaoasetorial@seduc.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) |
| Resposta à assessoria de imprensa. | A Comunicação Setorial repassa as informações coletadas ao solicitante. | Nome completo, RG, CPF e endereço de e-mail telefone, e-mail e endereço. | Presencial: Sede da SEDUC, Sala da Comunicação Setorial E-mail: comunicacaoasetorial@seduc.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) |

Informações Básicas

| | |
|-----------------------------|---|
| Nome do serviço | 4 Esclarecimento e/ou Impugnação à Licitação |
| O que é | Fornecimento de informação aos interessados nas licitações promovidas pela Secretaria de Estado da Educação de Goiás. |
| Quem pode solicitar | Qualquer pessoa, física ou jurídica. |
| Prioridade de | 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 Gerência de Licitação da SEDUC, situada à AV. Anhanguera, nº 1630 St Leste Vila Nova CEP: 74.643-010, Goiânia-GO por telefone (62) 3201-4050 e por e-mail: comunicacaosetorial@seduc.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 Licitação, Av. Anhanguera, 1630, Setor Leste Vila Nova, CEP. 74.643-010, Telefone: (62) 3201-4050 |

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 encaminhados 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 Licitação, Av. Anhanguera, 1630, Setor Leste Vila Nova, CEP. 74.643-010, telefone: (62) 3201-4050 | 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> |