



Publicado em: xx/xx/xxxx | Edição: xxx | Seção: x | Página: x
Órgão: Secretaria de Estado da Administração

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº XX/2021

O ESTADO DE GOIÁS, por intermédio da Secretaria de Estado da Administração, com esteio na Lei Estadual nº 17.928/2012, que dispõe sobre licitações, contratos, convênios, outros ajustes e demais atos administrativos negociais e na Lei Estadual nº 20.846 de 02 de setembro de 2020, que trata da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, torna público o presente edital da primeira etapa de chamamento público visando à seleção de 30 (trinta) municípios do Estado de Goiás interessados em celebrar termo de convênio que tenha por objeto a implantação do canal de atendimento de serviços públicos **Expresso Balcão** no âmbito municipal, no contexto do PROGRAMA EXPRESSO, instituído pela lei supracitada, promovendo

- (1) **a inclusão digital local**, alcançando aqueles cidadãos ainda sem acesso à internet ou com dificuldade de manuseio dos equipamentos tecnológicos;
- (2) **a capilaridade na prestação dos serviços públicos**, fazendo com que o Estado alcance um maior número de cidadãos goianos por todo o território estadual.

1. PROPÓSITO DO EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO

1.1. A finalidade do presente chamamento público é a seleção de propostas para a celebração de parceria com o ESTADO DE GOIÁS, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO - SEAD, através da formalização de termo de convênio para a consecução de finalidade de interesse público e recíproco que envolve a implantação do canal de atendimento **Expresso Balcão** no município, conforme condições estabelecidas neste edital.

- 1.2. O procedimento de seleção será norteado pela Lei Estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020 e Lei Estadual nº 17.928/2012, além dos demais normativos aplicáveis e será regido pelas condições previstas neste edital.
- 1.3. Serão selecionados, nessa primeira etapa, 30 (trinta) municípios para implantação do Expresso Balcão num período de até 4 (quatro) meses a partir da publicação do edital de chamamento no sítio da SEAD, observada a disponibilidade orçamentária municipal para a celebração do termo de convênio.

2. OBJETO DO TERMO DE CONVÊNIO

- 2.1. O termo de convênio terá por objeto a implantação do Expresso Balcão no município, canal de atendimento do Programa Expresso, instituído pela Lei 20.846/2020, que visa levar a prestação de serviços aos cidadãos dos municípios.
- 2.2. São objetivos específicos da parceria com o Governo de Goiás:
 - a. Dar suporte à implantação do Expresso Balcão nos municípios selecionados a partir deste chamamento público, no período de vigência do termo de convênio por meio de:
 - i. Suporte para implantação física do Expresso Balcão no município, incluindo:
 1. apoio para escolha do local nas dependências da prefeitura municipal;
 2. orientações para compra dos equipamentos necessários;
 3. implantação do sistema de atendimento – SAVV da SEAD;
 - ii. Apoio na escolha dos servidores que atuarão no atendimento do Expresso Balcão, por meio de:
 1. Recrutamento, seleção, treinamento e capacitação contínua dos atendentes;
 2. Disponibilização de plataforma digital para realização de cursos EAD pelos atendentes;
 - iii. Suporte aos atendentes por meio de canal de teleatendimento.
 - b. Fortalecer o alcance do braço do Estado em todo território estadual.

- c. Ampliar e capilarizar a prestação de serviços públicos digitais no Estado de Goiás, especialmente naqueles municípios com maior dificuldade de acesso digital.
- d. Promover a inclusão digital, especialmente naqueles municípios com cidadãos menos favorecidos digitalmente.

3. JUSTIFICATIVA

O EXPRESSO é um novo modelo de prestação de serviços para o cidadão, que integra servidor, serviço e usuário de maneira ágil, prática e descentralizada e foi criado pela Lei nº 20.846 de 02 de setembro de 2020, que institucionalizou a nova política estadual de atendimento ao cidadão.

O Estado de Goiás possui aproximadamente 7 milhões de habitantes em 246 municípios. Atualmente possui 71 unidades centralizadas de atendimentos presenciais do Programa Vapt Vupt em 55 municípios, contando com cerca de 643 serviços de 53 órgãos públicos disponíveis aos cidadãos.

Para proporcionar maior escala de atendimento nos diversos municípios, o governo precisa inovar na sua relação com cidadão goiano, oferecendo a ele serviços de melhor qualidade, com melhor atendimento, maior inclusão e capilaridade e com maior disponibilidade de acesso pelos meios digitais.

Para tanto, é preciso saber utilizar inteligentemente a tecnologia para dar escala no acesso aos serviços públicos e transformar os processos que entregam valor ao cidadão.

Nessa esteira, o Programa Expresso amplia as possibilidades de prestação dos serviços públicos, por meio de canais de atendimento, dentre eles o Expresso Balcão, objeto desse edital de chamamento. No canal de atendimento Expresso Balcão, são oferecidos serviços já disponíveis na internet e aquele cidadão que, por qualquer motivo, tenha dificuldade em acessá-los, é atendido por um servidor da prefeitura que irá intermediar esse atendimento. Isso significa que o servidor da prefeitura não irá acessar sistemas corporativos, sejam municipais ou estaduais, apenas acessar serviços já disponíveis na internet, aqueles que o cidadão poderia fazer do seu próprio computador ou celular, mas que, por um motivo ou outro, não consegue.

Esse é o grande ganho do Expresso Balcão, levar os serviços digitais já disponíveis na internet, aos cidadãos com conhecimento e/ou acesso tecnológico

restritos, oportunizando ao Estado de Goiás e dos Municípios, uma mais ampla prestação de serviços públicos aos cidadãos goianos.

4. PARTICIPAÇÃO NO CHAMAMENTO PÚBLICO

- 4.1. Poderão participar deste edital os municípios do Estado de Goiás nos quais não houver unidade Vapt Vupt implantada.
- 4.2. Para participar deste edital, a prefeitura deverá enviar para o e-mail expressobalcao.sead@goias.gov.br uma CARTA DE INTENÇÕES, conforme **modelo de ofício disponível no ANEXO I desse edital**, manifestando o seu interesse de implantar o Expresso Balcão no município, informando que está ciente e concorda com as disposições previstas no edital e seus anexos, bem como se responsabilizando pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de seleção.

5. REQUISITOS E IMPEDIMENTOS PARA A CELEBRAÇÃO DO TERMO DE CONVÊNIO

- 5.1. Para a celebração do termo de convênio, o município deverá atender aos seguintes **requisitos**:
 - 5.1.1. Disponibilizar servidores municipais para atendimento no Expresso Balcão, capazes de atender os requisitos estabelecidos no **ANEXO II – ESCOLARIDADE, HABILIDADES E COMPETÊNCIAS REQUERIDAS PARA SERVIDOR** desse edital.
 - 5.1.2. Disponibilizar a estrutura e recursos necessários para que os servidores do município, indicados para atuarem no Expresso Balcão, possam realizar as capacitações à distância, por meio eletrônico, conforme **Guia de Recrutamento, Seleção e Treinamento Expresso Balcão** disponível no sítio da SEAD.
 - 5.1.3. Disponibilizar, adequar e manter local para atividades de atendimento ao cidadão conforme sugestão do **ANEXO III – LAYOUT GUICHÊ DE ATENDIMENTO**, com pontos de rede telefônica, elétrica e lógica, internet, mobiliário, banner do Expresso - conforme modelo fornecido pela SEAD, climatização, extintores, iluminação de emergência, limpeza e vigilância.

- 5.1.4. Disponibilizar os materiais de expediente e os equipamentos de informática necessários aos atendimentos e realizar a manutenção deles, incluindo computadores para os atendentes, um computador para geração de senha, impressora térmica para emissão de senha, painel para chamamento de senha e equipamento de avaliação eletrônica compatível com o sistema de atendimento a ser implantado.
- 5.1.4.1.** A previsão de custos de implantação do Expresso Balcão com um guichê de atendimento encontra-se no **ANEXO IV - ESTIMATIVA DE ORÇAMENTO**.
- 5.1.5. Fornecer as condições para implantação do Sistema de Atendimento – SAVV a ser disponibilizado pela Secretaria de Estado da Administração (internet com velocidade mínima de 2 Mb e IP Fixo).
- 5.1.5.1. O SAVV será implantado pela equipe da Secretaria de Estado da Administração.
- 5.1.5.2. Para a avaliação do atendimento e mensuração da satisfação do usuário com os serviços prestados, serão utilizadas as ferramentas e metodologias fornecidas pela Secretaria de Estado da Administração.
- 5.1.6. Cumprir as diretrizes de segurança da informação definidas no termo de convênio.
- 5.1.7. Manter suporte técnico para estabilidade do atendimento.
- 5.2. Fica impossibilitado de celebrar o termo de convênio, no período de vigência deste edital de chamamento, o município que, após visita técnica realizada pela equipe da SEAD, não concordar ou não tiver condições de atender às disposições previstas nesse edital.

6. SELEÇÃO DOS MUNICÍPIOS

- 6.1. A análise dos municípios seguirá a ordem cronológica de envio das cartas intenções.
- 6.2. A seleção e implantação dos pontos de atendimento Expresso Balcão nos municípios observará as etapas constantes da tabela 1 abaixo, considerando a previsão de implantação dos canais de atendimento Expresso Balcão em 30 municípios até o período máximo de 4 (quatro) meses, a partir da publicação do

edital de chamamento no sítio da SEAD e a depender do cumprimento dos prazos estabelecidos no termo de convênio pelas partes envolvidas.

Tabela 1: Etapas gerais da seleção e implantação		
Etapa	Descrição da etapa	Datas
1	Publicação do edital de chamamento público	Até 21/05/2021
2	Envio das Cartas de Intenções pelos municípios	Até 18/06/2021
3	Análise das Cartas de Intenções pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão	Até 25/06/2021
4	Divulgação dos 30 primeiros municípios aptos a receberem a visita técnica da SEAD	Até 28/06/2021
5	Prazo para interposição de Recursos	28/06/2021 a 03/07/2021
6	Prazo para contrarrazões aos recursos interpostos	04/07/2021 a 09/07/2021
7	Análise dos recursos e contrarrazões	11/07/2021 a 16/07/2021
8	Decisão final	20/07/2021
9	Divulgação do cronograma de visita nos 30 primeiros municípios	Até 21/07/2021
10	Agendamento e realização das visitas técnicas nos municípios	21/07/2021 a 30/08/2021
11	Elaboração e assinatura dos planos de trabalho e termos de convênios com os municípios	21/07/2021 a 30/08/2021
12	Apoio aos municípios na estruturação do Expresso Balcão, recrutamento, seleção e capacitação dos servidores que atuarão como atendentes	21/07/2021 a 20/09/2021

6.3. Decorridos os três primeiros meses após a publicação do edital, o quantitativo de municípios que poderão solicitar implantação do Expresso Balcão será revisto e publicado novo edital de chamamento para a segunda etapa de implantação.

6.4. Etapas gerais da seleção e implantação

6.4.1. ETAPA 1 - Publicação do Edital de Chamamento Público

6.4.1.1. O presente edital será divulgado em página do sítio eletrônico oficial da Secretaria da Administração do Estado de Goiás na internet (<http://www.administracao.go.gov.br>).

6.4.2. ETAPA 2 - Envio das Cartas de Intenções pelos municípios

6.4.2.1. As Cartas de Intenções deverão ser enviadas pelos municípios para o e-mail expressobalcao.sead@goias.gov.br.

6.4.2.2. Após o prazo limite para envio das Cartas de Intenções, nenhuma outra será recebida até a etapa de seleção seguinte conforme próximo edital de chamamento.

6.4.2.3. A Carta de Intenções deverá ser elaborada e enviada conforme orientações constantes do item 4.2. deste edital.

6.4.3. ETAPA 3 - Análise das Cartas de Intenções pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão

6.4.3.1. As Cartas de Intenções serão analisadas pela equipe técnica da Gerência de Modernização e Qualidade do Atendimento ao Cidadão da Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão.

6.4.3.2. As 30 (trinta) primeiras cartas de intenções que estiverem conforme o modelo estabelecido no item 4.2. e cumprirem os requisitos mínimos estabelecidos neste edital serão selecionadas para receberem a visita da equipe técnica da SEAD na prefeitura e aquelas que não seguirem o modelo estabelecido serão desconsideradas, sendo que, em ambos os casos, será dado retorno ao município por meio do e-mail expressobalcao.sead@goias.gov.br.

6.4.3.3. Os municípios selecionados serão contactados pela SEAD para agendamento da visita da equipe técnica.

6.4.3.4. Os municípios que não forem inicialmente selecionados poderão enviar novamente a Carta de Intenções nos chamamentos subsequentes.

6.4.4. ETAPA 4 - Divulgação dos 30 primeiros municípios nos quais serão, possivelmente, instalados os pontos de atendimento Expresso Balcão

6.4.4.1. Será divulgada, no site da SEAD, www.administracao.go.gov.br, a lista com os 30 (trinta) municípios inicialmente selecionados, conforme critérios estabelecidos no item 6.

6.4.5. ETAPA 5 – Prazo para interposição de recursos

6.4.5.1. Após a divulgação do resultado preliminar dos 30 municípios que participarão da primeira etapa do Expresso Balcão, iniciará a fase recursal. Os participantes que desejarem recorrer contra o resultado deverão apresentar recurso administrativo, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, via encaminhamento ao endereço eletrônico expressobalcao.sead@goias.gov.br, contados da publicação da seleção dos municípios que receberão a visita técnica, que deverá ser endereçado à equipe técnica de seleção. Não será conhecido recurso interposto fora do prazo.

6.4.6. ETAPA 6 – Prazo para contrarrazões aos recursos interpostos

6.4.6.1. Interpostos recursos, a equipe técnica dará ciência dele para os demais interessados, por meio eletrônico informado para que, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data da ciência, apresentem contrarrazões, se desejarem.

6.4.6.2. Recebido o recurso, a equipe técnica poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados do primeiro dia útil na sequência do fim do prazo para recebimento das contrarrazões ou dentro desse mesmo prazo, encaminhar o recurso ao Secretário de Estado da Administração, como autoridade competente para decisão final, com as informações necessárias à decisão final.

6.4.7. ETAPA 7 – Análise dos recursos e contrarrazões

6.4.7.1. A decisão final do recurso, devidamente motivada, deverá ser proferida no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento do recurso. A motivação deve ser explícita, clara e congruente, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres,

informações, decisões ou propostas que, neste caso, serão parte integrante do ato decisório. Não caberá novo recurso contra esta decisão.

6.4.7.2. Na contagem dos prazos, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento.

6.4.7.3. O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

6.4.8. ETAPA 8 – Decisão final

6.4.9. ETAPA 9 - Divulgação do cronograma de visita nos 30 primeiros municípios

6.4.9.1. Os 30 (trinta) municípios inicialmente selecionados receberão visita da equipe técnica da SEAD, conforme cronograma também publicado no sítio da SEAD, para verificação e orientação de todas as providências a serem tomadas para instalação do Expresso Balcão no município, bem como para assinatura do termo de convênio.

6.4.9.2. O cronograma de visitas dos 30 municípios será executado de forma a atender a melhor logística de deslocamento e de acordo com a disponibilidade de veículos e escala de servidores da SEAD.

6.4.10. ETAPA 10 - Agendamento e realização das visitas técnicas nos municípios

6.4.10.1. A equipe técnica da SEAD entrará em contato com o município para agendamento da visita técnica.

6.4.10.2. Na visita da equipe técnica da SEAD será realizada uma explicação detalhada para entendimento do Expresso Balcão, bem como apresentados todos os requisitos técnicos para sua implantação no município, tais como:

6.4.10.2.1. Estrutura física e tecnológica;

6.4.10.2.2. Servidores;

6.4.10.2.3. Capacitação contínua;

6.4.10.2.4. Outros.

6.4.10.3. Na visita técnica ao município serão realizadas, pela equipe da SEAD, todas as explicações e alinhamentos necessários para implantação do Expresso Balcão na localidade.

6.4.11. ETAPA 11 – Elaboração e assinatura do Plano de Trabalho e Termo de Convênio com o município.

6.4.11.1. Do plano de trabalho

6.4.11.1.1. Conforme Art. 57 da Lei nº 17.928/2021, a celebração de convênio, acordo ou ajuste pelos órgãos ou pelas entidades da administração estadual depende de prévia aprovação do competente plano de trabalho proposto pelos órgãos ou pelas entidades interessadas, o qual deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – justificativa contendo a caracterização dos interesses recíprocos, a relação entre a proposta apresentada, os objetivos a serem alcançados, a indicação do público-alvo, do problema a ser solucionado e dos resultados esperados, além de informações relativas à capacidade técnica e gerencial do proponente para execução do objeto;

II – identificação do objeto a ser executado;

III – metas a serem atingidas;

IV – etapas ou fases de execução, com a especificação das ações, item por item;

V – plano de aplicação dos recursos financeiros a serem desembolsados pela concedente e da contrapartida financeira do proponente, se for o caso;

VI – cronograma das etapas ou fases de execução do objeto e cronograma de desembolso pretendido;

VII – previsão de início e fim da execução do objeto, bem como da conclusão das etapas ou fases programadas;

VIII – comprovação de que os recursos próprios para complementar a execução do objeto estão devidamente assegurados, se o ajuste compreender obra ou serviço de engenharia, salvo se o custo total do empreendimento recair sobre a entidade ou o órgão concedente;

IX – data e assinaturas do conveniente e aprovação da concedente.

6.4.11.1.2. Desta forma, durante a visita técnica, previamente à celebração do Termo de Convênio, deverá ser elaborado pela equipe técnica do município, com apoio da equipe da SEAD, o Plano de Trabalho, conforme modelo a ser fornecido pela Secretaria de Estado da Administração, conforme requisitos estabelecidos no item acima, a ser assinado pelos convenientes, a fim de garantir a segurança jurídica do procedimento.

6.4.11.1.3. O plano de trabalho constará no **ANEXO VI**.

6.4.11.2. Do termo de convênio

6.4.11.2.1.O Termo de Convênio a ser formalizado entre Estado e cada Município selecionado terá fundamento na Lei Estadual nº 17.928/2012, Art. 56 e 62, cuja futura minuta do ajuste deverá conter:

Art. 56: Indicação de dotação orçamentária específica no orçamento da concedente, quando houver repasses, a qual deverá ser evidenciada no instrumento, indicando-se os dados da respectiva nota de empenho (art. 56);

Art. 62:

I – detalhamento do objeto do convênio e seus elementos característicos, em consonância com o Plano de Trabalho, que integrará o termo celebrado independentemente de transcrição;

II – obrigações de cada um dos partícipes, inclusive as do interveniente, quando houver;

III – contrapartida, quando couber, e forma de sua aferição quando atendida por meio de bens e serviços;

IV – indicação do gestor do convênio que, por parte da Administração, fará o acompanhamento e a fiscalização do convênio e dos recursos repassados, por meio de relatórios, inspeções, visitas e atestado da satisfatória realização do objeto do convênio;

V – previsão de que o valor do repasse a ser transferido pela concedente não poderá ser aumentado, salvo se ocorrer situação capaz de justificá-lo, dependendo de apresentação e aprovação prévia pela Administração de projeto adicional detalhado e de comprovação da fiel execução das etapas anteriores e com a devida prestação de contas, além da observância da proporcionalidade da contrapartida, sendo sempre formalizado por aditivo;

VI – vigência, fixada de acordo com o prazo previsto para consecução do objeto e em função das metas estabelecidas;

VII – obrigatoriedade de a concedente prorrogar, de ofício, a vigência do instrumento antes do seu término, quando der causa a atraso na liberação dos recursos, limitada a prorrogação ao exato período do atraso verificado;

VIII – prerrogativa de órgão ou entidade transferidora dos recursos financeiros de assumir ou transferir a responsabilidade pela execução do objeto, quando couber, no caso de paralisação ou da ocorrência de fato relevante, de modo a evitar sua descontinuidade, inclusive de alterar o Plano de Trabalho em situações especiais;

IX – obrigatoriedade de restituição de recursos nos casos previstos nesta Lei;

X – obrigação do conveniente de manter e movimentar os recursos na conta bancária específica do convênio, com comprovação de saldo inicial zerado;

XI – definição, se for o caso, do direito de propriedade dos bens remanescentes na data da conclusão ou extinção do instrumento;

XII – livre acesso dos servidores dos órgãos ou das entidades públicas concedentes e dos de controle interno e externo estadual aos processos, documentos, informações, instalações e sistemas referentes aos instrumentos de transferências regulamentados por esta Lei;

XIII – faculdade aos partícipes de rescindirem o instrumento, a qualquer tempo, por ato devidamente justificado;

XIV – faculdade aos partícipes de alterarem o convênio por meio de termo aditivo, mediante proposta devidamente formalizada e justificada, a ser apresentada à concedente em, no mínimo, 30 (trinta) dias antes do término de sua vigência ou no prazo nele estipulado;

XV – indicação do foro para dirimir as dúvidas decorrentes da execução dos convênios ou instrumentos congêneres;

XVI – obrigação de prestar contas dos recursos recebidos e do prazo para sua apresentação;

XVII – previsão de prestações de contas parciais quando os recursos forem repassados de forma parcelada, correspondentes e consentâneos com o respectivo plano e cronograma de desembolso, sob pena de obstar o repasse das parcelas financeiras subsequentes;

XVIII – a forma de divulgação do convênio na comunidade beneficiada e, no caso de o conveniente ser órgão ou entidade de administração pública municipal, a comunicação da sua celebração à Câmara de Vereadores;

XIX – obrigação de o conveniente, sempre que possível, identificar o objeto do convênio como resultante da aplicação de recursos do governo estadual.

6.4.11.2.2. Durante a visita técnica será elaborado, pela equipe técnica do município, com apoio da equipe da SEAD, o termo de convênio conforme modelo apresentado pela Secretaria Estadual da Administração, de acordo com os requisitos estabelecidos no item acima.

6.4.11.2.3. Após elaboração e validação do termo de convênio por ambas as partes, o documento será assinado em meio físico pelo prefeito e será entregue pelos servidores da SEAD para assinatura do Secretário de Estado da Administração. Para os municípios que possuem sistema eletrônico de documentos integrado com o Estado, o documento será assinado e enviado pelo sistema;

6.4.11.2.4. O termo de convênio constará no **ANEXO VII**.

6.4.12. ETAPA 12 - Apoio aos municípios na estruturação do Expresso Balcão, recrutamento, seleção e capacitação dos servidores que atuarão como atendentes

6.4.12.1. O suporte à implantação do Expresso Balcão nos municípios selecionados a partir deste chamamento público, no período de vigência do termo de convênio, será realizado pela SEAD, incluindo:

6.4.12.1.1. suporte para implantação física do Expresso Balcão no município;

6.4.12.1.2. apoio para escolha do local nas dependências da prefeitura municipal;

6.4.12.1.3. orientações para compra dos equipamentos necessários, estabelecidos no **ANEXO IV - ESTIMATIVA DE ORÇAMENTO**;

6.4.12.1.4. implantação do sistema de atendimento – SAVV da SEAD;

6.4.12.1.5. apoio na escolha dos servidores que atuarão no atendimento do Expresso Balcão, por meio de recrutamento, seleção, treinamento e capacitação contínua dos atendentes;

6.4.12.1.6. Disponibilização de plataforma digital para realização de cursos EAD pelos atendentes;

6.4.12.1.7. Suporte aos atendentes por meio de canal de teleatendimento.

7. RECURSOS E ORIENTAÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DO OBJETO

7.1. O Expresso Balcão deverá ser instalado nas dependências da prefeitura, em local visível, de ampla circulação e que garanta a segurança dos servidores e equipamentos.

7.2. O rol de serviços disponíveis no Expresso Balcão, na primeira etapa, consta listado no ANEXO V – RELAÇÃO DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO EXPRESSO BALCÃO – ETAPA 1 desse edital.

7.2.1. Todos os serviços possuem vídeo instrucional gravado e disponibilizado no ambiente virtual de capacitação da Escola de Governo do Estado de Goiás.

7.3. O detalhamento dos serviços está descrito na **Instrução de Trabalho Expresso Balcão**, disponível no sítio da SEAD, documento controlado e atualizado pela

Gerência de Modernização e Qualidade de Atendimento ao Cidadão da Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

- 7.4. A prefeitura será responsável pelas despesas relativas à estrutura física e de equipamentos destinados à implantação e execução da parceria de que trata este edital.
- 7.5. A prefeitura designará, preferencialmente, servidores efetivos municipais para atuarem no atendimento do Expresso Balcão conforme orientações constantes na nesse edital de chamamento.
- 7.6. A Prefeitura custeará as despesas operacionais e materiais de expediente do Expresso Balcão.
- 7.7. A Prefeitura custeará as despesas de diárias e deslocamento de servidores municipais que atuarem no Expresso Balcão, quando da participação em capacitações presenciais em Goiânia ou outra localidade.
- 7.8. A Secretaria de Estado da Administração será responsável por fornecer e ministrar as capacitações necessárias para os servidores da prefeitura que atuarão no Expresso Balcão.
- 7.9. O horário de funcionamento Expresso Balcão, instalado dentro da prefeitura, seguirá de acordo com os horários e dias de funcionamento dos serviços públicos do município, não sendo permitida a interrupção do atendimento em dias e horários de funcionamento normais por ausência de servidor.
- 7.10. A prefeitura deve disponibilizar a quantidade de servidores suficiente para substituição, atempadamente, nos casos de ausências, faltas, licenças, férias ou outros motivos.

8. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

- 8.1. Qualquer pessoa poderá impugnar o presente Edital, com antecedência mínima de 10 (dias) dias da data limite para envio das Cartas de Intenções, de forma eletrônica, pelo e-mail expressobalcao.sead@goias.gov.br. A resposta às impugnações caberá à equipe técnica de seleção deste edital.
- 8.2. Os pedidos de esclarecimentos, decorrentes de dúvidas na interpretação deste Edital e de seus anexos, deverão ser encaminhados com antecedência mínima de 10 (dias) dias da data limite para envio das Cartas de Intenções, de forma

eletrônica, pelo e-mail: expressobalcao.sead@goias.gov.br. Os esclarecimentos serão prestados pela equipe técnica de seleção.

- 8.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no Edital. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados serão encaminhados no e-mail de contato informado pelos interessados na participação do certame, bem como publicados na página do sítio eletrônico oficial da Secretaria da Administração do Estado de Goiás na internet (<http://www.administracao.go.gov.br>).