

# Coordenação da Ouvidoria

## **A Juceg dispõe de canais de comunicação com o cidadão?**

Sim. Na estrutura administrativa da Junta Comercial do Estado de Goiás (Juceg) funciona a Coordenação da Ouvidoria, unidade interlocutora da Superintendência da Ouvidoria-Geral do Estado, que coordena o Sistema de Gestão de Ouvidoria - um instrumento permanente de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública.

## **O que compete à Coordenação da Ouvidoria da Juceg?**

Receber, examinar e encaminhar as manifestações da sociedade às unidades responsáveis pela informação na Juceg. O papel da Ouvidoria é manter canais diretos de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública de forma a assegurar eficiência e maior transparência nas atividades realizadas.

## **Quem pode falar com a Junta Comercial?**

Todos os cidadãos podem dialogar com a Juceg.

## **Como a Ouvidoria pode ajudar o cidadão?**

A Coordenação da Ouvidoria promove a aproximação entre a Juceg e o cidadão. Ela atua com interlocutora entre os demandantes e as áreas, identificando e acompanhando o tratamento da manifestação e apresentando alternativas que aprimorem as relações e os processos de trabalho.

## **Quais meios podem ser utilizados para falar com a Juceg?**

A interlocução pode ser feita presencialmente em todas as unidades do Vapt Vupt, em Goiânia e no interior. Outros canais disponíveis são os telefones 162 e 0800 621513; o site da Controladoria [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br); o e-mail [ouvidoria@cge.go.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.go.gov.br); o portal da Juceg ([www.juceg.go.gov.br](http://www.juceg.go.gov.br)) que disponibiliza o link da Ouvidoria; por meio de carta; pelo aplicativo para smartphone Vapt Vupt Virtual e também na Ouvidoria Digital, baixando o Aplicativo (APP) no Google Play - Android, digitando CGEGO. O cidadão também pode entrar em contato com a Junta Comercial por meio do Serviço de Informação ao Cidadão que atende por telefone (62) 3252-9200, email ([atendimento@juceg.go.gov.br](mailto:atendimento@juceg.go.gov.br)) ou presencialmente, na sede administrativa do órgão em Goiânia, desde que agendado por telefone.

## **Quais tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria?**

Os cidadãos podem utilizar qualquer um dos canais disponível para fazer elogios, sugestões, reclamações, denúncias, pedir informações gerais sobre os serviços do Governo e requerer dados com base na Lei de Acesso à Informação.

## **Como solicitar informações com base na Lei de Acesso à Informação?**

Para requerer informações com base na Lei de Acesso, o cidadão poderá utilizar qualquer um dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do Estado. É aconselhável usar linguagem clara e objetiva, detalhando o assunto ou os dados que deseja. Pode encaminhar a manifestação ao órgão ou entidade que detém a competência específica do assunto solicitado ou à própria Controladoria Geral do Estado que, em seguida, envia a demanda a órgão ou entidade responsável.

### **O cidadão pode fazer denúncia anônima?**

Sim. O Estado aceita e apura denúncia anônima. No entanto, a denúncia em si não constitui prova ou indício isolado suficiente para obrigar a instauração de procedimento. Dessa forma, a descrição da irregularidade deve conter fundamentação capaz de permitir a apuração do fato denunciado. Manifestação anônima de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público será arquivada. Ao fazer uma denúncia, se o denunciante se identificar, facilita o contato da Ouvidoria para confirmar o recebimento da mesma, via e-mail (se for fornecido) e outro contato no final do processo, quando a mesma for respondida, permitindo ainda que o usuário acompanhe a tramitação.

### **Qual a diferença entre uma reclamação e uma denúncia?**

Em síntese, a reclamação é a demonstração de insatisfação relativa a um serviço ou servidor público, enquanto a denúncia é a comunicação de um desvio ou ato ilícito praticado na administração pública.

### **A Ouvidoria pode arquivar denúncias sem oferecer respostas aos cidadãos?**

A manifestação que não apresentar dados suficientes para verificação ou for repetida (mesmo manifestante e mesmo texto) será arquivada. Além disso, em se tratando de manifestação que enseje a abertura de sindicância, auditoria ou Processo Administrativo Disciplinar, o prazo para conclusão será regido por legislação própria.

### **Ao fazer uma denúncia, os servidores públicos correm risco de sofrer represálias?**

A relação entre a Ouvidoria do Estado e os servidores ou colaboradores é pautada em princípios éticos, além da confidencialidade, transparência e respeito aos direitos individuais, assegurando o sigilo aos demandantes, quando solicitado. Na tramitação da manifestação, quando a Ouvidoria necessita de informações adicionais à denúncia feita, a mesma é retransmitida sem a identificação do autor.

### **No âmbito do Estado, quem deve cumprir a Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 18.025/2013)?**

Todos os órgãos e entidades públicas dos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), assim como os Tribunais de Contas, Ministério Público e a Defensoria Pública, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado. Também as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para a realização de ações de interesse público.

### **Há informações que podem ser negadas pelo Poder Público Estadual?**

Há casos de informações que são classificadas como sigilosas, conforme descrito na própria Lei de Acesso à Informação e em outros dispositivos legais. A oferta das informações geradas pelo Poder Público é a regra. A negação de dados é exceção e deve estar amparada legalmente.

### **O que são informações pessoais?**

São aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

### **Cabe recurso contra negativa de acesso às informações?**

No caso de indeferimento do pedido de acesso à informação ou às razões da negativa do acesso, o interessado, no prazo de dez dias a contar de sua ciência, poderá interpor recurso contra a decisão, dirigindo-se à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada.

<b>Relatório da Coordenação da Ouvidoria da Juceg – Exercício 2017</b>	
Em observância à Lei Nº 18.025, de 22 de maio de 2013.	
Quantidade de pedidos com base na Lei de Acesso à Informação Nº 12.527/2011	
255	Recebidos
233	Atendidos
22	Indeferidos