

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 Ouvidoria da Juceg?

A interlocução pode ser feita presencialmente na unidade sede situada no seguinte endereço: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lote 5-F, Setor Leste Universitário, CEP: 74.610-240 - Goiânia-GO. Outros canais disponíveis são os telefones 162 e (62)3252-9276, o site da Controladoria www.cge.go.gov.br; o e-mail ouvidoria@cge.go.gov.br; o portal da Juceg (www.juceg.go.gov.br) que disponibiliza o link da Ouvidoria e por meio do e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@juceg.go.gov.br).

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 à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Já a denúncia, é um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

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?

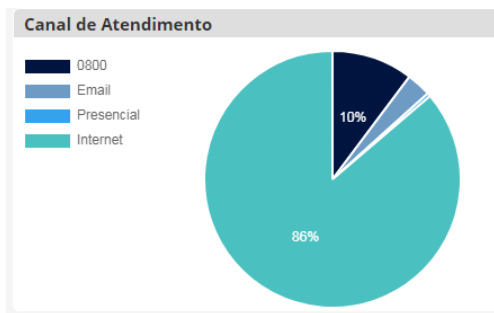
Há casos de informações que são classificadas como sigilosas, conforme descrito na própria Lei de Acesso à Informação e em outros dispositivos legais. A oferta das informações geradas pelo Poder Público é a regra. A negação de dados é exceção e deve estar amparada legalmente.

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.



Última Atualização: dezembro/2019 1

Fonte: cge.gov.br/ouvidoria/relatorio 1