



CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DE GOIÁS

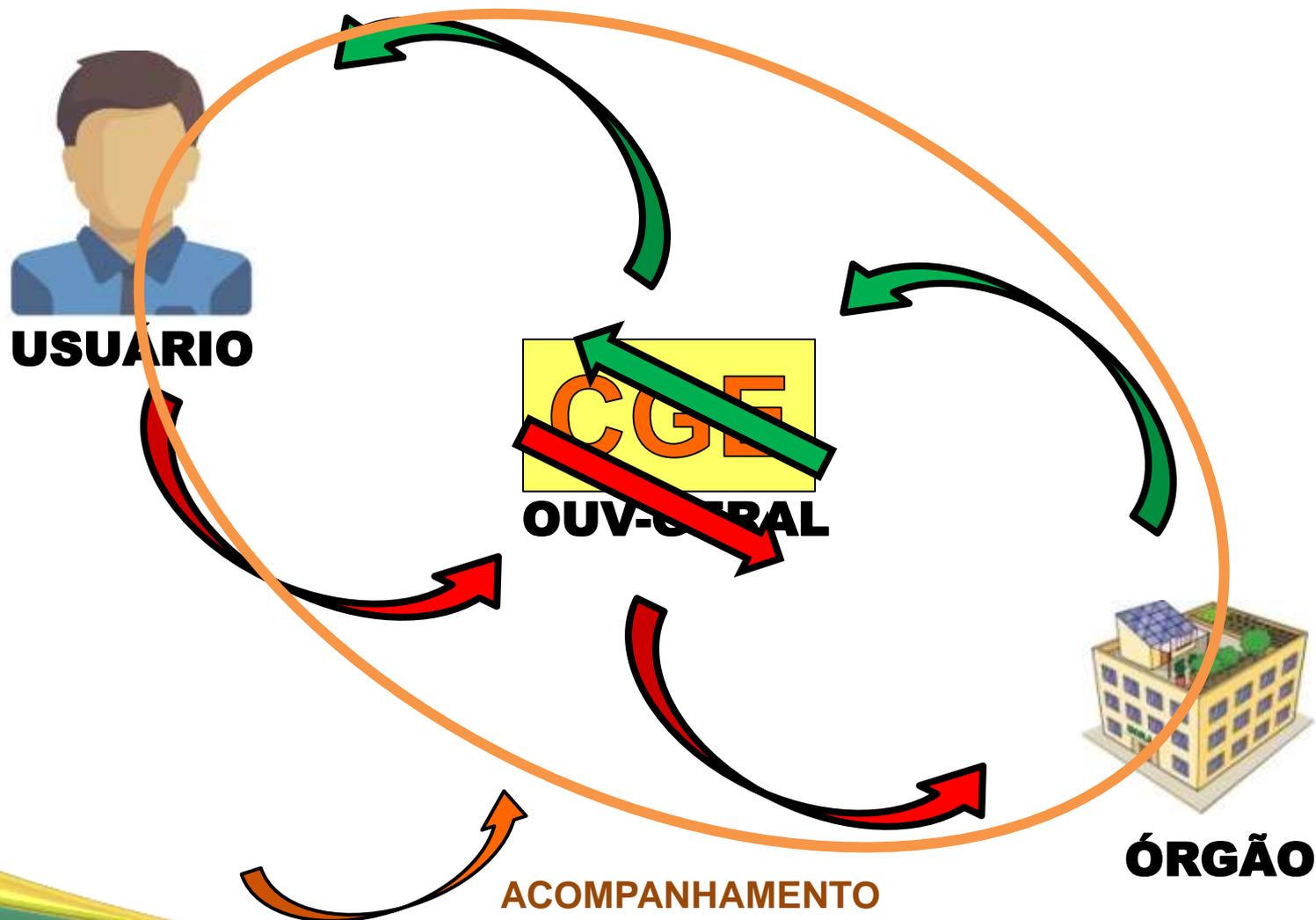


OUVIDORIA

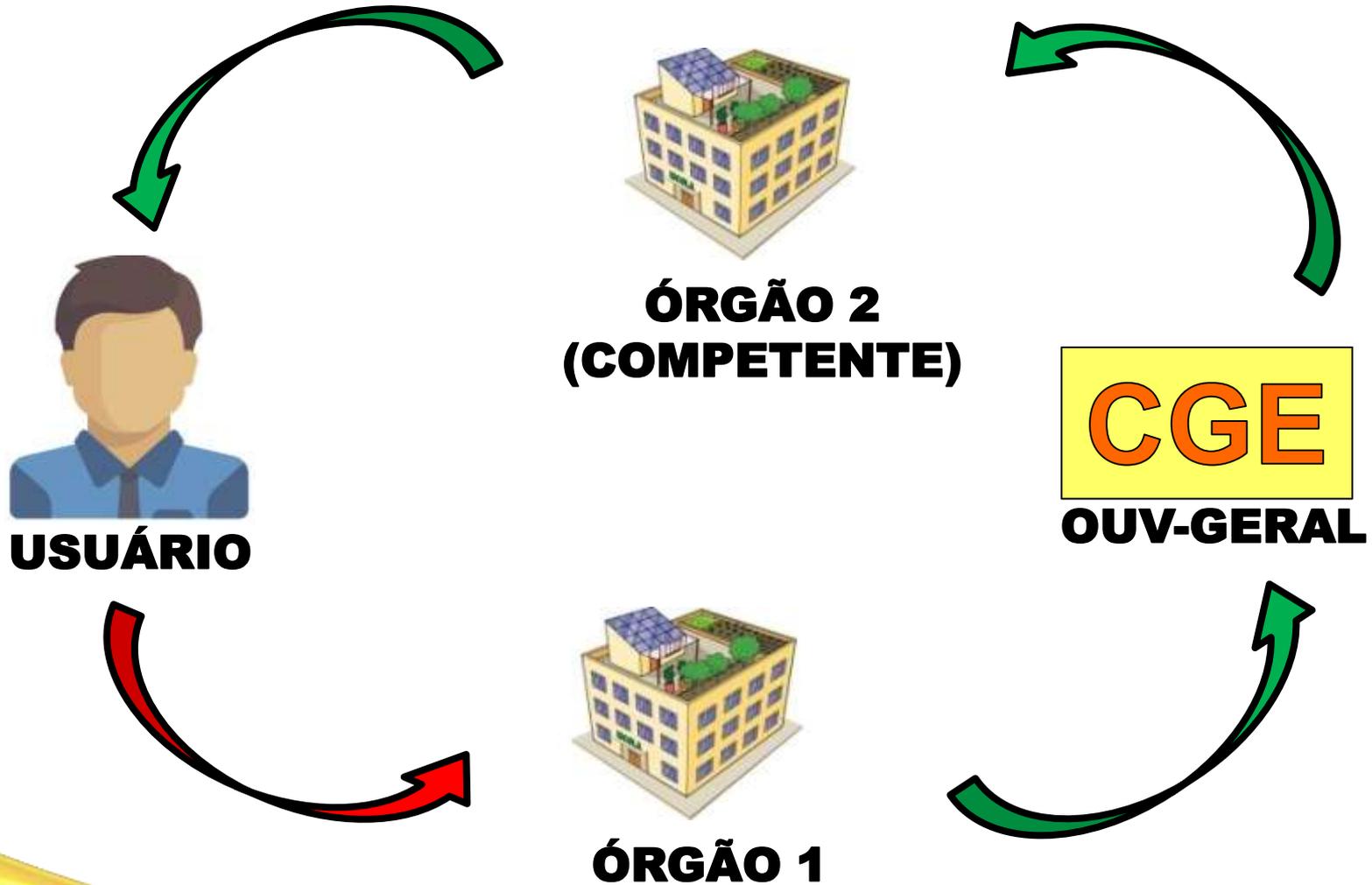
GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

Abril de 2019

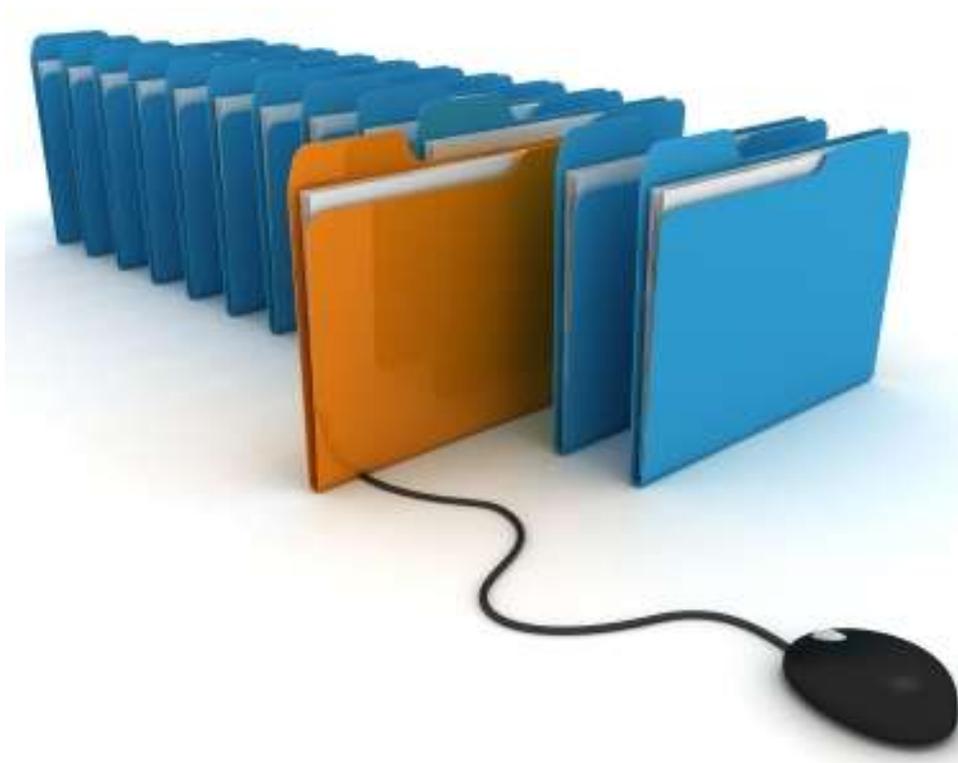
NOVO FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES



ENCAMINHAMENTO AO ÓRGÃO COMPETENTE



A CLASSIFICAÇÃO DO ASSUNTO SERÁ FEITA PELO CIDADÃO



USUÁRIO

*** - Poderá ser corrigida posteriormente, se necessário!**

BLOQUEIO DE FINALIZAÇÃO COM MANIFESTAÇÃO ATRASADA

- Impede que outra manifestação mais recente seja finalizada antes daquela que está atrasada;
- Outros botões de tratamento funcionarão;
- O Órgão continua recebendo e tratando as demais manifestações, porém somente finaliza a que está em atraso, sendo uma por vez e a mais antiga.

BLOQUEIO DE FINALIZAÇÃO COM MANIFESTAÇÃO ATRASADA

- Ocorrerá automaticamente:
 - 21º dia de Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.) não respondido e não prorrogado;
 - 31º dia de qualquer manifestação não respondida;
 - 31º dia da reativação de manifestações que não sejam Pedidos de Informação;
- Não ocorrerá em Pedido de Acesso à Informação com Recurso.

BLOQUEIO DE FINALIZAÇÃO COM MANIFESTAÇÃO ATRASADA

	Protocolo	Data	Dias de vida	Dias da reativação	Tipo
	2019.0415.101906-76	15/04/2019 10:19:06	14	-	L.A.I.
	2019.0416.044301-86	16/04/2019 04:43:01	13	-	Denúncia
	2019.0416.083625-24	16/04/2019 08:36:25	13	-	Denúncia
	2019.0416.165044-93	16/04/2019 16:50:44	13	-	L.A.I.
	2019.0418.160953-67	18/04/2019 16:09:53	11	-	L.A.I.
	2019.0422.140254-19	22/04/2019 14:02:54	7	-	Reclamação
	2019.0429.173916-27	29/04/2019 17:39:16	0	-	Denúncia

MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA TRANSFORMADA EM COMUNICAÇÃO



Manifestação
Anônima



*** AUTOMATICAMENTE !**

MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA TRANSFORMADA EM COMUNICAÇÃO

Terça-Feira, 30 de Abril de 2019.

Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás
Controladoria Geral do Estado

Fazer manifestação

Consulte sua manifestação

Estatísticas

Ajuda

Início



Qual tipo de manifestação quer fazer?



ELOGIO



SUGESTÃO



SOLICITAÇÃO



RECLAMAÇÃO

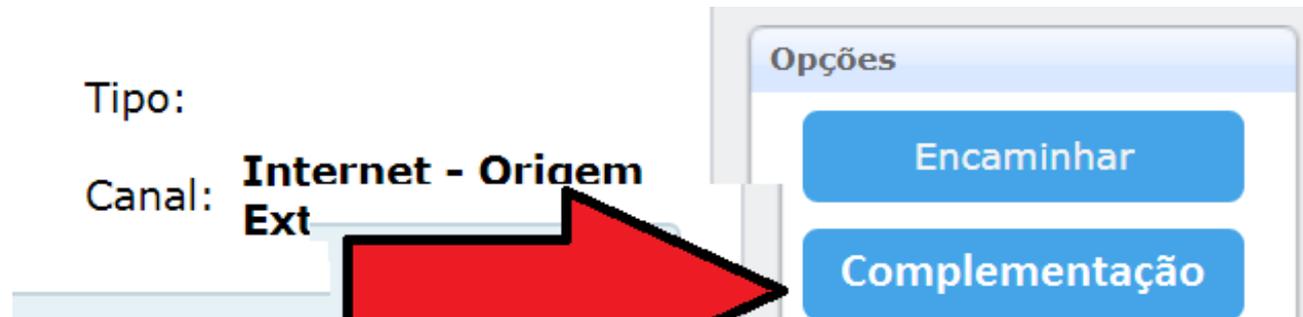


DENÚNCIA



INFORMAÇÃO

SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTAÇÃO DE DADOS



1. Disparo de e-mail ao manifestante;
2. O prazo é suspenso até a complementação;
3. O manifestante terá 20 dias para complementar os dados;
4. O prazo do Órgão é retomado onde estava, até o 30º;
5. Após os 20 dias, a manifestação é arquivada.

RECLAMAÇÃO À CGE POR PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) SEM RESPOSTA DO ÓRGÃO

- Caso um Pedido de Acesso à Informação (LAI) não seja respondido em 20 dias, sem prorrogação, ou 30 dias, com prorrogação, a ação “Reclamação Por Ausência de Resposta” será automática;
- O Órgão ficará bloqueado para outras finalizações;
- A Autoridade de Monitoramento e o Manifestante serão cientificados;

3º RECURSO À PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

- Poderá ser interposto Recurso à resposta ao Pedido de Acesso à Informação:
 - Os dois primeiros Recursos serão tratados e respondidos pelo Órgão;
 - O 3º Recurso será direcionado à CGE, considerando:
 - Questionamentos quanto à formalidade, a Controladoria-Geral responderá;
 - Questionamentos quanto ao mérito, a Comissão Mista instituída pela Lei 18.025/13.

FINALIZAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO POR PARTE DO CIDADÃO

- Pesquisa de Satisfação:
 - Manifestação Resolvida ou Não Resolvida;
 - Perguntas sobre o serviço prestado pelo Órgão;
 - A Pesquisa estará ao lado da resposta;
- ✓ Todos os passos do tratamento da Manifestação ficarão registrados na Linha de Tempo para futuras análises.

OUTROS TÓPICOS DE TRABALHO

- Capacitação de servidores para a atividade de ouvidoria (Decreto 9.270/18);
- Calendário de visitas aos órgãos e entidades da Adm. Pública estadual;
- Outras melhorias no Sistema de Ouvidoria;
- Conselho de Usuários (Decreto 9.273/18).
- Carta de Serviços (Decreto 9.277 e 9.278/18);