



Processo:	Realizar Atividades de Ouvidoria
Escopo do Processo:	<u>De:</u> Recebimento da manifestação
	<u>Até:</u> Manifestação respondida ou Recurso respondido
Dono do Processo:	Coordenação da Ouvidoria
Atores envolvidos:	<u>Internos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordenação da Ouvidoria ✓ Unidades da GOIASPREV
	<u>Externos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ CGE
Público Atendido:	Público em geral
Data da revisão:	27/11/24

1. REGULAMENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA:

LEGISLAÇÃO FEDERAL

- ✓ LAI – Lei 12.527/2011
- ✓ Direitos dos Usuários de Serviços Públicos – Lei 13.460/2017
- ✓ LGPD – Lei 13.709/2018

LEGISLAÇÃO ESTADUAL

- ✓ LAI Estadual – Lei 18.025/2013
- ✓ Regulamenta LAI Estadual – Decreto 10.306/2023
- ✓ Regulamenta a LGPD em Goiás – Decreto 10.092/2022
- ✓ Atividades e Estrutura Administrativa das Ouvidorias no Poder Executivo Estadual – Decreto 10.466/2024
- ✓ Utilização do Sistema Informatizado de Ouvidoria – Instrução Normativa 32/2016 – CGE
- ✓ Admissibilidade de denúncias – Instrução Normativa 02/2021 – CGE
- ✓ Diretrizes para Mediação de Conflitos – Instrução Normativa 05/2023 – CGE

2. OBJETIVO:

Este manual objetiva descrever como deverá ser executada a Ouvidoria da GOIASPREV, determinando as responsabilidades dos agentes administrativos envolvidos e assegurando, desta forma, a padronização de execução e qualidade deste processo.

3. TERMOS UTILIZADOS:



Ex-segurados: Os titulares de cargo de provimento efetivo do ente federativo que já tenham falecido;

Pensionista: Titular do benefício de pensão por morte;

Ativo: Servidor público que faleceu em plena atividade funcional;

Aposentado: Servidor público titular de aposentadoria;

Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;

Denúncia: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;

Pedido de acesso à informação: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto;

Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

4. SIGLAS UTILIZADAS:

GOIASPREV – Goiás Previdência

LAI: Lei de Acesso à Informação

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

SGOe: Sistema de Gestão de Ouvidoria

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

A execução deste processo deverá seguir as orientações descritas neste manual. Para melhor entendimento e execução ele deve ser lido juntamente com o seu respectivo fluxograma

6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 ANALISAR MANIFESTAÇÃO

a) acessar o Sistema de Ouvidoria de Goiás



- b) clicar na aba "Manifestações"
- c) clicar no número de protocolo da manifestação a ser analisada
- d) analisar manifestação
 - d.1) necessidade de complementação de informações: iniciar atividade "Solicitar complemento de informações"
 - d.2) necessidade de Manifestação de competência de outro órgão do Estado: iniciar atividade "Devolver à CGE com orientação para envio ao destino correto"
 - d.3) sem necessidade de consulta de área técnica: iniciar atividade "Responder manifestação"
 - d.4) necessidade de consulta de área técnica: iniciar atividade "Solicitar resposta da área técnica"

6.2 SOLICITAR COMPLEMENTO DE INFORMAÇÕES (NECESSIDADE DE COMPLEMENTAR INFORMAÇÕES)

- a) clicar no ícone "+" situado na parte debaixo da tela no lado direito
- b) clicar na opção "Pedido de Complementação"
- c) preencher o campo "Solicitação de Informações Complementares"
- d) caso necessário, anexar arquivo para complementação
- e) clicar em "Enviar"

6.3 DEVOLVER À CGE COM ORIENTAÇÃO PARA ENVIO AO DESTINO CORRETO (MANIFESTAÇÃO DE COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO DO ESTADO)

- a) clicar no ícone "+" situado na parte debaixo da tela no lado direito
- b) clicar na opção "Enviar a Ouvidoria Geral"
- c) preencher o campo "Observação sobre a devolução"
- d) clicar em "Enviar"



6.4 RESPONDER MANIFESTAÇÃO (SEM NECESSIDADE DE CONSULTA DE ÁREA TÉCNICA)

- a) clicar no ícone "+" situado na parte de baixo da tela no lado direito
- b) clicar na opção "Resposta Conclusiva"
- d) preencher e marcar os campos obrigatórios
- e) caso necessário, anexar arquivo para complementação
- f) clicar em "Enviar"

6.5 SOLICITAR RESPOSTA DA ÁREA (NECESSIDADE DE CONSULTA DE ÁREA TÉCNICA)

- a) clicar no ícone "Sem identificação" situado na parte de cima da tela no lado direito
- b) gerar PDF da manifestação gerada
- c) acessar o SEI
- d) autuar processo no SEI anexando o PDF gerado
- e) elaborar despacho de envio para a área técnica solicitando resposta
- f) enviar processo (SEI) para a área técnica
- g) aguardar retorno - caso o prazo esteja chegando ao final entrar em contato com a área técnica e solicitar agilidade na resposta

6.6 RESPONDER MANIFESTAÇÃO (APÓS RECEBIMENTO DA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA)

- a) acessar o SEI
- b) verificar resposta da área técnica
- c) gerar PDF da resposta (despacho e anexos se for o caso)
- d) acessar o Sistema de Ouvidoria de Goiás
- e) clicar no ícone "+" situado na parte de baixo da tela no lado direito



- f) clicar na opção "Resposta Conclusiva"
- g) preencher e marcar os campos obrigatórios
- h) caso necessário, anexar arquivo para complementação
- i) clicar em "Enviar"

6.7 ANALISAR RECURSO (MANIFESTANTE ACHOU A RESPOSTA INSATISFATÓRIA)

- a) acessar o Sistema de Ouvidoria de Goiás
- b) clicar na aba "Manifestações"
- c) clicar no número de protocolo da manifestação a ser analisada
- d) analisar recurso manifestação
 - d.1) sem necessidade de consulta de área técnica: iniciar atividade "Responder recurso"
 - d.2) necessidade de consulta de área técnica: iniciar atividade "Solicitar resposta da área técnica"

6.8 RESPONDER RECURSO (SEM NECESSIDADE DE CONSULTA DE ÁREA TÉCNICA)

- a) clicar no ícone "+" situado na parte de baixo da tela no lado direito
- b) clicar na opção "Resposta Conclusiva"
- c) preencher e marcar os campos obrigatórios
- d) caso necessário, anexar arquivo para complementação
- e) clicar em "Enviar"

6.9 SOLICITAR RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA (NECESSIDADE DE CONSULTA DE ÁREA TÉCNICA)

- a) clicar no ícone "Sem identificação" situado na parte de cima da tela no lado direito
- b) gerar PDF da manifestação gerada
- c) acessar o SEI



- d) autuar processo anexando o PDF gerado
- e) elaborar despacho de envio para a área técnica solicitando resposta
- f) enviar processo (SEI) para a área técnica
- g) aguardar retorno - caso o prazo esteja chegando ao final entrar em contato com a área técnica e solicitar agilidade na resposta

6.10 RESPONDER RECURSO (APÓS RECEBIMENTO DA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA)

- a) acessar o SEI
- b) verificar resposta da área técnica
- c) gerar PDF da resposta (despacho e anexos se for o caso)
- d) acessar o Sistema de Ouvidoria de Goiás
- e) clicar no ícone "+" situado na parte de baixo da tela no lado direito
- f) clicar na opção "Resposta Conclusiva"
- g) preencher e marcar os campos obrigatórios
- h) caso necessário, anexar arquivo para complementação
- i) clicar em "Enviar"