

# FAQ

---

**PERGUNTAS  
FREQUENTES**

## **Sobre a Ouvidoria da Juceg**



## ACESSO A INFORMAÇÃO

### Perguntas e Respostas Frequentes Sobre a Ouvidoria 2023

#### OUVIDORIA JUCEG

1- A Juceg dispõe de canais de comunicação com o cidadão?

A Junta Comercial do Estado de Goiás, conta com a Ouvidoria Setorial, a qual é um canal de atendimento aos usuários, exercendo a função de interlocução entre a sociedade e a Junta Comercial. Estando ligada diretamente a Presidência da Juceg e a Controladoria Geral do Estado de Goiás – CGE.

2- O que compete a Ouvidoria da Juceg?

Tem como princípios básicos na sua atuação, o atendimento ao usuário ouvindo, analisando, orientado e se for o caso registrando suas demandas no Sistema de Gestão de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado de Goiás, com o encaminhamento as áreas técnicas envolvidas das demandas apresentadas pelos usuários internos e externos. Além do acompanhamento das Manifestações até a decisão final e resposta ao cidadão.

3- Quem pode falar com a Junta Comercial – Juceg?

Todos os cidadãos/usuários que desejem atendimento desta Junta Comercial. A Ouvidoria é a ponte entre a sociedade e a Administração Pública.

4- Como a Ouvidoria pode ajudar o cidadão?

A Ouvidoria é o canal em que o cidadão pode manifestar sua insatisfação, registrar elogios, denúncias, solicitar informações sobre algum serviço realizado pela Junta Comercial. 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.

5- Quais meios podem ser utilizados para falar com a Ouvidoria da Juceg?

A Ouvidoria conta com os seguintes canais de atendimento ao usuário:

##### 5.1 Presencialmente:

Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lote 5-F, Setor Leste Universitário, CEP: 74.610-240, Goiânia-GO.

##### 5.2 Telefone:

(62) 3252-9276 (Ouvidoria Juceg)

(62) 3252 9200 (SIC – Serviço de Informação ao Cidadão)

### 5.3 E-mail:

[ouvidoria@juceg.go.gov.br](mailto:ouvidoria@juceg.go.gov.br)

### 5.4 Na internet nas páginas:

Página Internet da JUCEG: [www.juceg.go.gov.br](http://www.juceg.go.gov.br)

Página Internet da CGE-(Controladoria Geral do Estado): [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br)

### 5.5 Atendimento Virtual (Chat Bot):

Página Internet da JUCEG: [www.juceg.go.gov.br](http://www.juceg.go.gov.br) (lado inferior direito da tela).

### 5.6 WhatsApp Ouvidoria:

[62\) 3252-9276](https://api.whatsapp.com/send?phone=556232529276)

## 6- Quais tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria?

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

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

Para requerer informações com base na Lei de Acesso a Informação, 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.

## 8- 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.

9- Qual a diferença entre uma reclamação e uma denúncia?

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.

A denúncia é aquela 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.

10- A Ouvidoria pode arquivar denúncias sem oferecer respostas aos cidadãos?

A manifestação/denúncia 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.

11- 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.

12- 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.

13- 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.

14- 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.

15- 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.