



CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 22 de maio de 2018

Versão 1

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE)

QUEM SOMOS

A Controladoria-Geral do Estado (CGE) apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos e usuários. Entre as atividades prestadas à sociedade, a CGE/MS disponibiliza serviços de ouvidoria e de atendimento aos pedidos de informação, relacionados às Leis de Acesso à Informação, além de atividades de capacitação em suas áreas de atuação.

A CGE assiste direta e imediatamente ao Governador no desempenho de suas atribuições de controle interno, nas funções auditoria governamental, correição e ouvidoria, no incremento da transparência da gestão e no fomento ao controle social. Exerce também, como órgão central, a supervisão técnica dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado, prestando a orientação normativa necessária.

A Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016, regulamenta o disposto no § 2º do art. 82 da Constituição Estadual, e dispõe sobre a estrutura, a organização e as atribuições da Controladoria-Geral do Estado, e sobre a organização da Carreira Auditoria, integrante do Grupo ocupacional Auditoria, do Plano de Cargos, Empregos e Carreiras do Poder Executivo do Estado.

CONTATO

Site oficial: <http://www.cge.ms.gov.br/>

Telefones: (67) 3318-4019 / (67) 3318-4053

Endereço: Av. Desembargador José Nunes da Cunha - Bloco 3, CEP: 79031-310, Campo Grande/MS

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Acesso a Dados do Portal da Transparência
- Recebimento de Pedidos de Acesso a Informação a Órgãos e Entidades Públicas
- Recebimento de Recursos de 1ª Instância a Pedidos de Acesso à Informação
- Recebimento de Recursos de 2ª Instância a Pedidos de Acesso à Informação
- Recebimento de Denúncias
- Recebimento de Reclamações
- Recebimento de Solicitações
- Recebimento de Sugestões
- Recebimento de Elogios

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

ACESSO A DADOS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Acesso, via página de internet, a dados do Poder Executivo Estadual sobre despesas, receitas, contratos, convênios, licitações, organograma do governo, servidores públicos, patrimônio, orçamento, repasses.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há necessidade de apresentação de documentos pessoais para acessar o Portal da Transparência

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 - Acessar o site <http://www.transparencia.ms.gov.br/>

Etapa 2 - Clicar em qualquer um dos ícones e pesquisar a informação desejada

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para acessar o Portal da Transparência

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

As informações do Portal são fornecidas automaticamente

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O acesso às informações do Portal da Transparência ocorre acessando-se o site <http://www.transparencia.ms.gov.br>

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o Portal da Transparência e obter imediatamente a informação que lá estiver

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Atualização periódica do Portal da Transparência

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO A ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Possibilidade de realizar Pedidos de Acesso à Informação a órgãos e entidades públicas do Poder Executivo Estadual e de enviá-los à Ouvidoria-Geral do Estado

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para a realização de pedido de acesso à informação, é necessário número de documento pessoal de identificação válido, no caso, o CPF

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS

Etapa 1 – Para a realização do Pedido de Acesso, deve-se optar por um dos itens abaixo:

-Preferencialmente, acessar o site do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) (atendimento eletrônico): <http://www.esic.ms.gov.br/>

Horário de atendimento do sistema e-SIC: Ininterrupto – 24h

Ou

- Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como fazer o pedido de acesso à informação via internet (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

-Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para solicitar um pedido de acesso à informação (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 - Cadastramento no sistema

Para o cadastro no sistema e-SIC, é necessário registrar-se apenas o nome, o CPF (documento válido), um e-mail e a criação de uma senha

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Etapa 3 - Realização de Pedido de Acesso à Informação

. *Requisitos:*

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- *I - nome do requerente;*
- *II - número de documento de identificação válido;*
- *III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;*
- *IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento das comunicações ou da informação requerida.*

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- *I - genéricos;*
- *II - desproporcionais ou desarrazoados;*
- *III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou da entidade;*
- *IV - quando a informação for classificada total ou parcialmente como sigilosa;*
- *V - quando a solicitação for referente a informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem, bem como àquelas que puserem em risco as liberdades e garantias individuais;*
- *VI - quando tratar das demais hipóteses legais de sigilo, segredo de justiça, segredo industrial decorrentes de exploração direta de atividade econômica do Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o Poder Público;*
- *VII - quando a matéria, objeto da informação solicitada não for de atribuição estadual.*

CUSTO DESTE SERVIÇO

De acordo com o art. 17 do Decreto Estadual nº 14.471/16, a busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Para ressarcir os custos referentes aos serviços e aos materiais utilizados, a Ouvidoria-Geral do Estado, observado o prazo de resposta, disponibilizará ao requerente Documento de Arrecadação do Estado (DAEMS) ou outro equivalente.

O prazo para o fornecimento dos documentos, mediante reprodução, será de 10 (dez) dias, contados da comprovação do pagamento do DAEMS ou documento equivalente pelo requerente, com exceção das hipóteses em que, por meio de justificativa expressa do órgão ou da entidade demandado, a conclusão do procedimento requeira prazo superior em virtude do volume ou do estado dos documentos.

Estará isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

No âmbito do Poder Executivo Estadual, o custo dos serviços e dos materiais utilizados para reprodução de documentos, de que trata o caput deste artigo, deve ser definido por meio de Resolução do Secretário da Fazenda (SEFAZ), no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação deste Decreto.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir do cadastramento no sistema eletrônico e-SIC, e a realização de pedido de acesso à informação, o prazo legal para o fornecimento da resposta por parte dos órgãos e entidades públicas é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por 10, mediante justificativa expressa desses mesmos órgãos e entidades, a qual será comunicada ao solicitante da informação

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Preferencialmente o site do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) para realizar um pedido de acesso à informação (atendimento eletrônico): <http://www.esic.ms.gov.br/>

Horário de atendimento do sistema e-SIC: Ininterrupto – 24h

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para solicitar a realização, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, de pedido de acesso à informação (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para realizar, por intermédio deste órgão, o pedido de acesso à informação (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado no sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) para receber a resposta: <http://www.esic.ms.gov.br/>

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para solicitar o andamento: (67) 3318-4013

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para ter acesso à resposta: Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Encaminhamento, pelo e-mail cadastrado no sistema e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais*
- *Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro do pedido de acesso à informação no sistema e-SIC*
- *Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da demanda por meio do sistema e-SIC*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar o pedido de acesso à informação e por receber a resposta ao mesmo por meio de comparecimento pessoal*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação ou receber as respectivas respostas*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA A PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Possibilidade de interpor Recurso à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade pública do Poder Executivo Estadual, competente pelo tratamento da matéria demandada em Pedido de Acesso à Informação anterior, diante do não fornecimento da informação solicitada

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica que realizou anteriormente um Pedido de Acesso à Informação ao Poder Executivo Estadual e que não obteve a resposta

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para a interposição do Recurso de 1ª Instância, não é necessário documento pessoal algum

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Para a interposição do Recurso de 1ª Instância, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- **Acessar o site do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) (atendimento eletrônico):**

<http://www.esic.ms.gov.br/>

Horário de atendimento do sistema e-SIC: Ininterrupto – 24h

Ou

- **Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como realizar o Recurso de 1ª Instância via internet (atendimento telefônico):** (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

- **Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para a realização Recurso de 1ª Instância (atendimento presencial):** Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 – **Preenchimento do sistema**

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Para a realização do Recurso de 1ª Instância no sistema e-SIC, basta clicar em Recurso, digitar as razões da interposição, e caso necessário, anexar os arquivos pertinentes

Etapa 3 – Realização do Recurso de 1ª Instância

.Requisitos:

O recurso de 1ª instância deverá:

- *Ser referente à negativa do acesso à informação*
- *Ser interposto dentro do prazo legal;*
- *Apresentar teor estritamente referente ao pedido de acesso à informação realizado anteriormente, e não um novo pedido de acesso à informação;*

Não serão conhecidos recurso de 1ª instância:

- *Fora do prazo legal*
- *Contiver novo pedido de acesso à informação*

CUSTO DESTE SERVIÇO

De acordo com o art. 17 do Decreto Estadual nº 14.471/16, a busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Para ressarcir os custos referentes aos serviços e aos materiais utilizados, a Ouvidoria-Geral do Estado, observado o prazo de resposta, disponibilizará ao requerente Documento de Arrecadação do Estado (DAEMS) ou outro equivalente.

O prazo para o fornecimento dos documentos, mediante reprodução, será de 10 (dez) dias, contados da comprovação do pagamento do DAEMS ou documento equivalente pelo requerente, com exceção das hipóteses em que, por meio de justificativa expressa do órgão ou da entidade demandado, a conclusão do procedimento requeira prazo superior em virtude do volume ou do estado dos documentos.

Estará isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, o custo dos serviços e dos materiais utilizados para reprodução de documentos, de que trata o caput deste artigo, deve ser definido por meio de Resolução do Secretário da Fazenda (SEFAZ), no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação deste Decreto.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir da interposição de recurso de 1ª instância, o prazo legal para o fornecimento da resposta por parte da autoridade máxima dos órgãos e entidades públicas demandados é de 15 dias, sem possibilidade de prorrogação

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- *Site do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) para realizar um Recurso de 1ª Instância (atendimento eletrônico): <http://www.esic.ms.gov.br/>*

Horário de atendimento do sistema e-SIC: Ininterrupto – 24h

Ou

- *Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para solicitar auxílio para a interposição, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, de Recurso de 1ª Instância (atendimento telefônico): (67) 3318-4013*

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

- *Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para realizar, por intermédio deste órgão, o Recurso de 1ª Instância (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310*

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- *E-mail cadastrado no sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) para receber a resposta (atendimento eletrônico): <http://www.esic.ms.gov.br/>*

Ou

- *Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para solicitar o andamento (atendimento telefônico): (67) 3318-4013*

Ou

- *Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para receber a resposta (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310*

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Possibilidade de acompanhamento do andamento do recurso de 1ª instância*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Encaminhamento, pelo e-mail cadastrado no sistema e-SIC, da resposta ao recurso de 1ª instância, conforme o prazo legal*
- *Obtenção de orientação e explicação sobre o direito de acesso à informação disponível na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro do recurso de 1ª instância no sistema e-SIC*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar o recurso de 1ª instância e por receber a respectiva resposta por meio de comparecimento pessoal à Ouvidoria-Geral do Estado, na Controladoria-Geral do Estado*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de novas informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA A PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Possibilidade de interpor novo Recurso, porém à Ouvidora-Geral do Estado, diante do não fornecimento da informação solicitada por meio do Recurso de 1ª Instância realizado anteriormente

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica que interpôs anteriormente Recurso de 1ª Instância a órgão ou entidade pública do Poder Executivo Estadual, e que não obteve a informação solicitada

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para a realização do Recurso de 2ª Instância, não é necessário documento pessoal algum

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 – Para a interposição do Recurso de 2ª Instância, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- **Acessar o site do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) (atendimento eletrônico):**
<http://www.esic.ms.gov.br/>

Horário de atendimento do sistema e-SIC: Ininterrupto – 24h

Ou

- **Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como interpor o Recurso de 2ª Instância via internet (atendimento telefônico):** (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

- **Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para a interposição de Recurso de 2ª Instância (atendimento presencial):** Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 – Preenchimento do sistema

Para a realização do Recurso de 2ª Instância no sistema e-SIC, basta clicar em Recurso, digitar as razões da interposição, e caso necessário, anexar os arquivos pertinentes

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Etapa 3 – Realização do Recurso de 1ª Instância

.Requisitos:

O recurso de 2ª instância deverá:

- *Ser referente à negativa do acesso à informação*
- *Ser interposto dentro do prazo legal;*
- *Apresentar teor estritamente referente ao pedido de acesso à informação realizado anteriormente, e não um novo pedido de acesso à informação;*

Não serão conhecidos recurso de 2ª instância:

- *Fora do prazo legal*
- *Contiver novo pedido de acesso à informação*

CUSTO DESTE SERVIÇO

De acordo com o art. 17 do Decreto Estadual nº 14.471/16, a busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Para ressarcir os custos referentes aos serviços e aos materiais utilizados, a Ouvidoria-Geral do Estado, observado o prazo de resposta, disponibilizará ao requerente Documento de Arrecadação do Estado (DAEMS) ou outro equivalente.

O prazo para o fornecimento dos documentos, mediante reprodução, será de 10 (dez) dias, contados da comprovação do pagamento do DAEMS ou documento equivalente pelo requerente, com exceção das hipóteses em que, por meio de justificativa expressa do órgão ou da entidade demandado, a conclusão do procedimento requeira prazo superior em virtude do volume ou do estado dos documentos.

Estará isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, o custo dos serviços e dos materiais utilizados para reprodução de documentos, de que trata o caput deste artigo, deve ser definido por meio de Resolução do Secretário da Fazenda (SEFAZ), no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação deste Decreto.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir da interposição de recurso de 2ª instância, o prazo legal para o fornecimento da resposta por parte da Ouvidoria-Geral do Estado é de 15 dias, sem possibilidade de prorrogação

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Site do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) para realizar um Recurso de 2ª Instância (atendimento eletrônico): <http://www.esic.ms.gov.br/>

Horário de atendimento do sistema e-SIC: Ininterrupto – 24h

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para solicitar auxílio para a interposição, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, de Recurso de 1ª Instância (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para realizar, por intermédio deste órgão, o Recurso de 2ª Instância (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado no sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) para receber a resposta (atendimento eletrônico): <http://www.esic.ms.gov.br/>

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para solicitar o andamento (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para receber a resposta (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- *Possibilidade de acompanhamento do andamento do recurso de 2ª instância*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Encaminhamento, pelo e-mail cadastrado no sistema e-SIC, da resposta ao recurso de 2ª instância, conforme o prazo legal*
- *Obtenção de orientação e explicação sobre o direito de acesso à informação disponível na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro do recurso de 2ª instância no sistema e-SIC*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar o recurso de 2ª instância e por receber a respectiva resposta por meio de comparecimento pessoal à Ouvidoria-Geral do Estado, na Controladoria-Geral do Estado*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.471, de 12 de maio de 2016

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de novas informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Ao fazer uma denúncia, o usuário comunica uma possível prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão apuratórios competentes.

A Controladoria-Geral do Estado trata de assuntos relacionados a todo o Poder Executivo Estadual e não apenas de temas relativos ao órgão. Por meio de sua Ouvidoria-Geral do Estado são recebidas denúncias referentes aos serviços públicos estaduais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades.

A Controladoria-Geral do Estado também tem a competência de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica que deseje realizar denúncias à Controladoria-Geral do Estado

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para a realização de denúncias, não é necessário documento pessoal algum

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Para a realização de denúncias, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Preferencialmente, acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

O sistema também pode ser acesso por meio do site da Controladoria-Geral do Estado, qual seja, www.cge.ms.gov.br, e clicar no banner fixo do e-OUV, ou por meio de qualquer site dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e clicar no banner rotativo do e-OUV.

Horário de atendimento do sistema e-OUV: Ininterrupto – 24h

Ou

- Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como realizar denúncias (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para realizar denúncias, que serão inseridas no sistema e-OUV (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 - Cadastramento no sistema

Para a realização de denúncias no sistema informatizado de Ouvidorias (e-OUV), é necessário registrar apenas um nome e um e-mail. Não é necessária a criação de senha no sistema. Porém, cadastrando-se uma senha, o usuário do sistema terá acesso de uma só vez a todas as manifestações que fizer. Ou seja, recomenda-se o cadastro de uma senha no sistema.

Etapa 3 – Identificação no sistema

Identificação é a informação do nome e do e-mail. Então, o usuário pode identificar-se e permitir acesso a seus dados pessoais.

Por outro lado, o usuário pode identificar-se e solicitar acesso restrito às suas informações pessoais, ou seja, não permitir acesso a seus dados pessoais.

E, ainda, pode fazer uma denúncia sem se identificar (anônima). Neste caso, a denúncia será analisada pelo órgão, mas o usuário não receberá um número de protocolo. Assim, não será possível verificar seu andamento, nem receber uma resposta.

Etapa 4 - Realização de denúncias

. Requisitos para análise e atendimento desta manifestação:

- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade);
- Exposição dos fatos conforme a verdade;
- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- Não agir de modo temerário;
- Prestar as informações que lhe forem solicitadas.

Etapa 4 – Acompanhamento das denúncias

Acompanhar uma denúncia é verificar seu andamento. Toda denúncia recebe resposta conclusiva, na qual se externa qual foi seu encaminhamento.

O acompanhamento só é possível para os usuários identificados. Os não identificados não podem acompanhar as denúncias.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir do registro da denúncia no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo estadual (e-OUV), o prazo legal para o fornecimento da resposta, que é sempre conclusiva, com seu encaminhamento é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por 10. Ou seja, o prazo máximo para o encaminhamento da resposta de uma denúncia é de 30 dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Preferencialmente o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para realizar as denúncias (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para solicitar informações sobre como realizar denúncias à Controladoria-Geral do Estado (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para a realização de denúncias, que serão inseridas no sistema e-OUV, por intermédio deste órgão (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para receber a resposta conclusiva quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada: <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para ter acesso ao encaminhamento da denúncia, para pessoas que foram anteriormente a este Órgão para realizar a manifestação: Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Comunicação, pelo e-mail cadastrado no sistema e-OUV, quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada*
- *Orientação e explicação sobre a possibilidade de se realizar denúncia na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro da denúncia no sistema e-OUV*
- *Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da denúncia por meio do sistema e-OUV, no caso de a mesma ser identificada*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar a denúncia e receber a resposta ao mesmo por meio de comparecimento pessoal*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação ou receber as respectivas respostas*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.879, de 13 de setembro de 2017

Resolução da Controladoria-Geral do Estado nº, de ...de...de 2018

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES

O QUE É ESTE SERVIÇO

Ao fazer uma reclamação, o usuário demonstra sua insatisfação relativa à prestação de serviços públicos.

A Controladoria-Geral do Estado trata de assuntos relacionados a todo o Poder Executivo Estadual e não apenas de temas relativos ao órgão. Por meio de sua Ouvidoria-Geral do Estado, são recebidas reclamações referentes aos serviços públicos estaduais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades, e repassadas a estes últimos para delas tratarem.

Dependendo do teor de uma reclamação, ela pode ser transformar em uma denúncia.

A Controladoria-Geral do Estado também tem a competência de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica que deseje realizar reclamações de órgãos e entidades públicas

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para se realizar uma reclamação, não é exigido documento pessoal algum. No entanto, dependendo do teor da solicitação, pode ser necessário algum documento relevante para instruir a manifestação direcionada ao órgão ou entidade demandada

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Para a realização de reclamações, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Preferencialmente, acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

O sistema também pode ser acessado por meio do site da Controladoria-Geral do Estado, qual seja, www.cge.ms.gov.br, e clicar no banner fixo do e-OUV, ou por meio de qualquer site dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e clicar no banner rotativo do e-OUV.

Horário de atendimento do sistema e-OUV: Ininterrupto – 24h

Ou

- Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como realizar reclamações (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

- Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para realizar reclamações, que serão inseridas no sistema e-OUV (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 - Cadastramento no sistema

Para a realização de reclamações no sistema informatizado de Ouvidorias (e-OUV), é necessário registrar apenas um nome e um e-mail. Não é necessária a criação de senha no sistema. Porém, cadastrando-se uma senha, o usuário do sistema terá acesso de uma só vez a todas as manifestações que fizer. Ou seja, recomenda-se o cadastro de uma senha no sistema.

Etapa 3 – Identificação no sistema

Identificação é a informação do nome e do e-mail. Então, o usuário pode identificar-se e permitir acesso a seus dados pessoais.

Por outro lado, o usuário pode identificar-se e solicitar acesso restrito às suas informações pessoais, ou seja, não permitir acesso a seus dados pessoais.

E, ainda, pode fazer uma reclamação sem se identificar (anônima). Neste caso, a reclamação será analisada pelo órgão, mas o usuário não receberá um número de protocolo. Assim, não será possível verificar seu andamento, nem receber uma resposta.

Etapa 4 - Realização de reclamações

. **Requisitos para análise e atendimento desta manifestação:**

- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência);
- Exposição dos fatos conforme a verdade;
- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- Não agir de modo temerário;
- Prestar as informações que lhe forem solicitadas.

Etapa 4 – Acompanhamento das reclamações

À reclamação recebida, desde que descrita de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Entende-se por conclusiva a resposta que encerra seu tratamento, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, o órgão deverá oferecer, uma vez, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para seu encerramento. O prazo para a resposta intermediária é de 30 dias.

O acompanhamento só é possível para os usuários identificados. Os não identificados não podem acompanhar as reclamações.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir do registro da reclamação no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo estadual (e-OUV), o prazo legal para o fornecimento da resposta conclusiva com seu encaminhamento é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa. Caso não seja possível a resposta conclusiva, pode ser encaminhada uma resposta intermediária, com prazo para resposta de 30 dias. Ou seja, o prazo máximo para o atendimento a uma reclamação é de 60 dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Preferencialmente o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para realizar as denúncias (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para solicitar informações sobre como realizar reclamações aos órgãos e entidades públicos do Poder Executivo Estadual (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para a realização de denúncia, que será inserida no sistema, por intermédio deste órgão, (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para receber a resposta da reclamação, no caso de a mesma ser identificada: <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para ter acesso ao encaminhamento da reclamação, para pessoas que foram anteriormente a este Órgão para realizar a manifestação: Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Comunicação, pelo e-mail cadastrado no sistema e-OUV, quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada*
- *Orientação e explicação sobre a possibilidade de se realizar denúncia na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro da denúncia no sistema e-OUV*
- *Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da denúncia por meio do sistema e-OUV, no caso de a mesma ser identificada*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar a denúncia e receber a resposta ao mesmo por meio de comparecimento pessoal*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação ou receber as respectivas respostas*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.879, de 13 de setembro de 2017

Resolução da Controladoria-Geral do Estado nº, de ...de...de 2018

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÕES

O QUE É ESTE SERVIÇO

Ao fazer uma solicitação, o usuário precisa da adoção de providências por parte da Administração Pública Estadual, e sua solicitação deve conter, necessariamente, a requisição de atendimento ou serviço, podendo se referir a algo material ou não.

A Controladoria-Geral do Estado trata de assuntos relacionados a todo o Poder Executivo Estadual e não apenas de temas relativos ao órgão. Por meio de sua Ouvidoria-Geral do Estado, são recebidas solicitações referentes aos serviços públicos estaduais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades, e repassadas a estes últimos para delas tratarem.

A Controladoria-Geral do Estado também tem a competência de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica que deseje realizar solicitações de órgãos e entidades públicas

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para se realizar uma solicitação, não é exigido documento pessoal algum. No entanto, dependendo do teor da solicitação, pode ser necessário algum documento relevante para instruir a manifestação direcionada ao órgão ou entidade demandada

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Para a realização de solicitações, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Preferencialmente, acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

O sistema também pode ser acessado por meio do site da Controladoria-Geral do Estado, qual seja, www.cge.ms.gov.br, e clicar no banner fixo do e-OUV, ou por meio de qualquer site dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e clicar no banner rotativo do e-OUV.

Horário de atendimento do sistema e-OUV: Ininterrupto – 24h

Ou

- Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como realizar solicitações (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

- Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para realizar solicitações, que serão inseridas no sistema e-OUV (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 - Cadastramento no sistema

Para a realização de solicitações no sistema informatizado de Ouvidorias (e-OUV), é necessário registrar apenas um nome e um e-mail. Não é necessária a criação de senha no sistema. Porém, cadastrando-se uma senha, o usuário do sistema terá acesso de uma só vez a todas as manifestações que fizer. Ou seja, recomenda-se o cadastro de uma senha no sistema.

Etapa 3 – Identificação no sistema

Identificação é a informação do nome e do e-mail. Então, o usuário pode identificar-se e permitir acesso a seus dados pessoais.

Por outro lado, o usuário pode identificar-se e solicitar acesso restrito às suas informações pessoais, ou seja, não permitir acesso a seus dados pessoais.

E, ainda, pode fazer uma solicitação sem se identificar (anônima). Neste caso, a solicitação será analisada pelo órgão, mas o usuário não receberá um número de protocolo. Assim, não será possível verificar seu andamento, nem receber uma resposta.

Etapa 4 - Realização de solicitações

. **Requisitos para análise e atendimento desta manifestação:**

- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência);
- Exposição dos fatos conforme a verdade;
- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- Não agir de modo temerário;
- Prestar as informações que lhe forem solicitadas.

(Fundamento Resolução da OGE/ CGE nº .../2018)

Etapa 4 – Acompanhamento das solicitações

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

À solicitação recebida, desde que descrita de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). Entende-se por conclusiva a resposta que encerra seu tratamento, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, o órgão deverá oferecer, uma vez, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para seu encerramento. O prazo para a resposta intermediária é de 30 dias.

O acompanhamento só é possível para os usuários identificados. Os não identificados não podem acompanhar as solicitações.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir do registro da solicitação no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo estadual (e-OUV), o prazo legal para o fornecimento da resposta conclusiva com seu encaminhamento é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa. Caso não seja possível a resposta conclusiva, pode ser encaminhada uma resposta intermediária, com prazo para resposta de 30 dias. Ou seja, o prazo máximo para o atendimento a uma solicitação é de 60 dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Preferencialmente o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para realizar as solicitações (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para solicitar informações sobre como realizar solicitações aos órgãos e entidades públicos do Poder Executivo Estadual (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para a realização de solicitações, que serão inseridas no sistema e-OUV, por intermédio deste órgão (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- *E-mail cadastrado no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para receber a resposta da solicitação, no caso de a mesma ser identificada: <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>*

Ou

- *Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para ter acesso ao encaminhamento das solicitações, para pessoas que foram anteriormente a este Órgão para realizar a manifestação: Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310*

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Comunicação, pelo e-mail cadastrado no sistema e-OUV, quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada*
- *Orientação e explicação sobre a possibilidade de se realizar denúncia na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro da denúncia no sistema e-OUV*
- *Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da denúncia por meio do sistema e-OUV, no caso de a mesma ser identificada*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar a denúncia e receber a resposta ao mesmo por meio de comparecimento pessoal*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação ou receber as respectivas respostas*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Decreto estadual nº 14.879, de 13 de setembro de 2017

Resolução da Controladoria-Geral do Estado nº, de ...de...de 2018

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE SUGESTÕES

O QUE É ESTE SERVIÇO

Ao fazer uma sugestão, o usuário apresenta uma ideia ou uma proposta de melhoria nas políticas públicas e nos serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual.

A Controladoria-Geral do Estado trata de assuntos relacionados a todo o Poder Executivo Estadual e não apenas de temas relativos ao órgão. Por meio de sua Ouvidoria-Geral do Estado, são recebidas sugestões referentes aos serviços públicos estaduais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades, e repassadas a estes últimos para delas tratarem.

A Controladoria-Geral do Estado também tem a competência de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica que deseje realizar sugestões a órgãos e entidades públicas

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para se realizar uma sugestão, não é exigido documento pessoal algum. No entanto, dependendo do teor da sugestão, pode ser necessário algum documento relevante para instruir a manifestação direcionada ao órgão ou entidade demandada

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Para a realização de sugestões, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Preferencialmente, acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

O sistema também pode ser acessado por meio do site da Controladoria-Geral do Estado, qual seja, www.cge.ms.gov.br, e clicar no banner fixo do e-OUV, ou por meio de qualquer site dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e clicar no banner rotativo do e-OUV.

Horário de atendimento do sistema e-OUV: Ininterrupto – 24h

Ou

- Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como realizar sugestões (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Ou

- Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para realizar sugestões, que serão inseridas no sistema e-OUV (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 - Cadastramento no sistema

Para a realização de sugestões no sistema informatizado de Ouvidorias (e-OUV), é necessário registrar apenas um nome e um e-mail. Não é necessária a criação de senha no sistema. Porém, cadastrando-se uma senha, o usuário do sistema terá acesso de uma só vez a todas as manifestações que fizer. Ou seja, recomenda-se o cadastro de uma senha no sistema.

Etapa 3 – Identificação no sistema

Identificação é a informação do nome e do e-mail. Então, o usuário pode identificar-se e permitir acesso a seus dados pessoais.

Por outro lado, o usuário pode identificar-se e solicitar acesso restrito às suas informações pessoais, ou seja, não permitir acesso a seus dados pessoais.

E, ainda, pode fazer uma sugestão sem se identificar (anônima). Neste caso, a sugestão será analisada pelo órgão, mas o usuário não receberá um número de protocolo. Assim, não será possível verificar seu andamento, nem receber uma resposta.

Etapa 4 - Realização de sugestões

. Requisitos para análise e atendimento desta manifestação:

- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência);
- Exposição dos fatos conforme a verdade;
- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- Não agir de modo temerário;
- Prestar as informações que lhe forem solicitadas.

Etapa 4 – Acompanhamento das sugestões

À sugestão recebida, desde que descrita de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). Entende-se

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

por conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, o órgão deverá oferecer, uma vez, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para seu encerramento. O prazo para a resposta intermediária é de 30 dias.

O acompanhamento só é possível para os usuários identificados. Os não identificados não podem acompanhar as sugestões.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir do registro da sugestão no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo estadual (e-OUV), o prazo legal para o fornecimento da resposta conclusiva com seu encaminhamento é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa. Caso não seja possível a resposta conclusiva, pode ser encaminhada uma resposta intermediária, com prazo para resposta de 30 dias. Ou seja, o prazo máximo para o atendimento a uma sugestão é de 60 dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Preferencialmente o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para realizar as sugestões (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para solicitar informações sobre como realizar sugestões aos órgãos e entidades públicos do Poder Executivo Estadual (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para a realização de sugestões, que serão inseridas no sistema e-OUV, por intermédio deste órgão (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para receber a resposta da sugestão, no caso de a mesma ser identificada: <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para ter acesso ao encaminhamento das sugestões, para pessoas que foram anteriormente a este Órgão para realizar a manifestação: Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Comunicação, pelo e-mail cadastrado no sistema e-OUV, quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada*
- *Orientação e explicação sobre a possibilidade de se realizar denúncia na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro da denúncia no sistema e-OUV*
- *Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da denúncia por meio do sistema e-OUV, no caso de a mesma ser identificada*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar a denúncia e receber a resposta ao mesmo por meio de comparecimento pessoal*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação ou receber as respectivas respostas*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.879, de 13 de setembro de 2017

Resolução da Controladoria-Geral do Estado nº, de ...de...de 2018

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RECEBIMENTO DE ELOGIOS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Ao fazer uma sugestão, o usuário demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido.

A Controladoria-Geral do Estado trata de assuntos relacionados a todo o Poder Executivo Estadual e não apenas de temas relativos ao órgão. Por meio de sua Ouvidoria-Geral do Estado, são recebidos elogios referentes aos serviços públicos estaduais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades, e repassadas a estes últimos para deles tratarem.

A Controladoria-Geral do Estado também tem a competência de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica que deseje realizar elogios a órgãos e entidades públicas

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para se realizar um elogio, não é exigido documento pessoal algum.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Para a realização de elogios, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Preferencialmente, acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

O sistema também pode ser acessado por meio do site da Controladoria-Geral do Estado, qual seja, www.cge.ms.gov.br, e clicar no banner fixo do e-OUV, ou por meio de qualquer site dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e clicar no banner rotativo do e-OUV.

Horário de atendimento do sistema e-OUV: Ininterrupto – 24h

Ou

- Ligar para a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para ser orientado sobre como realizar elogios (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Ou

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- Ir à Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para realizar elogios, que serão inseridos no sistema e-OUV (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III, Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, CEP: 79.031-310

Horário de atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado: De segunda a sexta, das 07h30 às 13h30

Etapa 2 - Cadastramento no sistema

Para a realização de elogios no sistema informatizado de Ouvidorias (e-OUV), é necessário registrar apenas um nome e um e-mail. Não é necessária a criação de senha no sistema. Porém, cadastrando-se uma senha, o usuário do sistema terá acesso de uma só vez a todas as manifestações que fizer. Ou seja, recomenda-se o cadastro de uma senha no sistema.

Etapa 3 – Identificação no sistema

Identificação é a informação do nome e do e-mail. Então, o usuário pode identificar-se e permitir acesso a seus dados pessoais.

Por outro lado, o usuário pode identificar-se e solicitar acesso restrito às suas informações pessoais, ou seja, não permitir acesso a seus dados pessoais.

E, ainda, pode fazer um elogio sem se identificar (anônima). Neste caso, o elogio será analisado pelo órgão, mas o usuário não receberá um número de protocolo. Assim, não será possível verificar seu andamento, nem receber uma resposta.

Etapa 4 - Realização de elogios

. Requisitos para análise e atendimento desta manifestação:

A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis ao encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço.

Etapa 4 – Acompanhamento dos elogios

O elogio recebido, direcionado a agente ou órgão público específico, será a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento. A resposta conclusiva será oferecida dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

O acompanhamento só é possível para os usuários identificados. Os não identificados não podem acompanhar os elogios.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir do registro do elogio no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo estadual (e-OUV), o prazo legal para o fornecimento da resposta conclusiva com seu encaminhamento é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa. Ou seja, o prazo máximo para o atendimento de um elogio é de 30 dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Preferencialmente o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para realizar os elogios (atendimento eletrônico): <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

- Telefone da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para solicitar informações sobre como realizar elogios aos órgãos e entidades públicos do Poder Executivo Estadual (atendimento telefônico): (67) 3318-4013

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, para a realização de elogios, que serão inseridos no sistema e-OUV, por intermédio deste órgão (atendimento presencial): Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para receber a resposta do elogio, no caso de o mesmo ser identificado: <http://www.ouvidorias.ms.gov.br/>

Ou

- Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul para ter acesso ao encaminhamento dos elogios, para pessoas que foram anteriormente a este Órgão para realizar a manifestação: Endereço: R. Desembargador Nunes da Cunha, Bloco III - Parque dos Poderes, Campo Grande – MS, CEP: 79.031-310

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- *Segurança*
- *Atendimento por equipe especializada*
- *Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis*
- *Comunicação, pelo e-mail cadastrado no sistema e-OUV, quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada*
- *Orientação e explicação sobre a possibilidade de se realizar denúncia na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado*
- *Auxílio no registro da denúncia no sistema e-OUV*
- *Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da denúncia por meio do sistema e-OUV, no caso de a mesma ser identificada*
- *Na eventualidade de o requerente não ter acesso à internet, poderá optar por realizar a denúncia e receber a resposta ao mesmo por meio de comparecimento pessoal*
- *Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Ouvidoria-Geral do Estado para realizar pedidos e acesso à informação ou receber as respectivas respostas*

LEGISLAÇÃO

Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei estadual nº 4.416, de 16 de outubro de 2013

Decreto estadual nº 14.879, de 13 de setembro de 2017

Resolução da Controladoria-Geral do Estado nº, de ...de...de 2018

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Renata Lara Diniz Brandão – Matrícula 113255024