



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE GOIÁS - CRA-GO

PORTARIA Nº 013/2023

O CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE GOIÁS, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei n.º 4.769, de 9 de setembro de 1965 e Regulamento aprovado pelo Decreto 61.934, de 22 de dezembro de 1967.

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527/2011 que regula o acesso a informações;

CONSIDERANDO os princípios da eficiência, imparcialidade, celeridade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa;

CONSIDERANDO a necessidade e importância em regulamentar o funcionamento da Ouvidoria do CRA-GO, notadamente os procedimentos internos para atendimento à sociedade, de maneira a auxiliar no acesso à informação;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do CRA-GO é um canal que busca concretizar a comunicação com a sociedade, para que todos os cidadãos tenham o devido acesso à informação, assim como contribuir para o aprimoramento dos serviços e atividades desenvolvidos pelo Conselho;

CONSIDERANDO que compete a Ouvidoria receber, analisar e dar o encaminhamento devido às reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informações acerca das atividades desenvolvidas;

CONSIDERANDO que compete ainda atender e orientar o cidadão quanto ao acesso às informações, com observância das restrições constitucionais e legais; e

CONSIDERANDO a decisão favorável da Diretoria Executiva.

RESOLVE

Art. 1º - Instituir diretrizes relacionadas à Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRA-GO).



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE GOIÁS - CRA-GO

Art. 2º - Recebidas as solicitações dos usuários serão encaminhadas em até 02 (dois) dias úteis ao setor responsável pela área, para que no prazo de 05 (cinco) dias úteis, responda à Ouvidoria, que ficará responsável pela análise e inclusão da resposta no sistema em 05 (cinco) dias úteis, se caso necessário com seus devidos complementos ou correções.

§ 1º. Se as informações/respostas apresentadas pela área responsável do CRA-GO não forem suficientes, caberá o pedido de complementação das informações por parte da Ouvidoria.

§ 2. A Ouvidoria, caso seja necessário, poderá dispensar a formalidade que prejudique a eficácia do ato e deverá utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários.

Art. 3º - As solicitações na forma presencial ou via postal, a demanda será recebida e direcionada para o e-mail da área responsável, conforme prazos abordados no art. 2º, respondidas através do e-mail ou endereço informado pelo usuário.

Art. 4º - Havendo necessidade de complementação da manifestação com novas informações ou documentos, o usuário será notificado, sendo facultado o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, para encaminhá-las, e, caso não se pronuncie, a manifestação será arquivada.

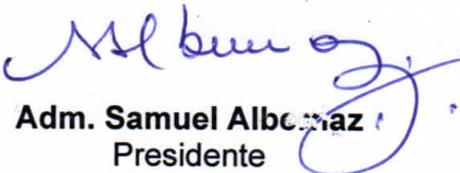
Art. 5º - A Ouvidoria elaborará mensalmente relatório estatístico das solicitações e submetê-lo a apreciação do Presidente, assim como ao final de cada ano será elaborado o relatório de gestão.

Art. 6º - Os casos omissos à Portaria serão avaliados pelo Presidente.

Art. 7º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.

Dê-se Ciência e Cumpra-se.

Gabinete da Presidência do Conselho Regional de Administração de Goiás, aos 17 dias do mês de janeiro de 2023.


Adm. Samuel Albornoz
Presidente
CRA-GO 192