



REQUERIMENTO Nº _____/2024

EXCELENTÍSSIMO PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS

O Deputado Estadual que o presente instrumento subscreve, vem, com fundamento em suas prerrogativas constitucionais, legais e regimentais, **requerer ao Sr. José Orlando Ribeiro Cardoso, Presidente do Ipasgo Saúde, que haja reparação das falhas no sistema de emissão de guias do Ipasgo**, em face dos fatos e fundamentos adiante expostos.

Tem-se notícias de que servidores públicos do Estado de Goiás deixaram de ser atendidos porque o sistema de emissão de guias do Ipasgo frequentemente está “fora do ar”. Neste sentido, sabe-se que estes servidores seguem pagando as contribuições referentes ao Ipasgo e no momento de utilizarem este plano de saúde, é impossível a emissão da guia para serem atendidos.

Sendo assim, segue em anexo ao presente requerimento os andamentos de reclamação na ouvidoria do Ipasgo realizada por uma servidora que passou por esta situação.

Goiânia-GO, Plenário da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás, aos 16 dias do mês de abril de 2024.

MAURO RUBEM
Deputado Estadual
Líder da Bancada do Partido dos Trabalhadores – PT





Perguntas - Corona

Fazer manifestação

Consulte sua
manifestação

Estatísticas

Ajuda

Consulta de andamento do processo

Ao final, não deixe de responder a nossa pesquisa de satisfação!

2022.0908.153936-61

Tipo de Manifestação: **Reclamação**

Manifestação

Usuária [REDACTED], matrícula: [REDACTED] reclama que está no pronto socorro e não foi atendida porque o sistema de emissão de guias do IPASGO está fora do ar, usuária reclama que é a segunda vez que isso ocorre em menos de 7 dias. Usuária paga e na hora de utilizar o plano está tudo ok com o plano e agora está negando. exige correção dessa falha nem que coloque a atualização do sistema para ser realizado em um horário menos demandado ou organizar para evitar esses transtornos.

Órgão que fará a verificação: **Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás**

Andamento

| Data | Fase | Observações | Documento |
|--------------------|---|--|-----------|
| 08/09/2022 - 15:39 | Entrada da manifestação. | | |
| 08/09/2022 - 15:39 | Encaminhado para a Unidade/Órgão responsável. | * Manifestação cadastrada pela unidade - IPASGO | |
| 08/09/2022 - 15:53 | Sob análise do órgão responsável. | Alteração de tipo, Órgão ou classificação Boa tarde, Sua manifestação foi encaminhada ao setor responsável Gerência de Planejamento e Sistemas de Informações em breve, apresentaremos resposta conclusiva | |
| 08/09/2022 - 15:54 | Enviado para Setor Responsável. | A presente manifestação gerou o processo interno número 2022-05137 o andamento pode ser consultado no nosso atendimento 0800-621919 Opção 5. Atenciosamente, Ouvidoria do IPASGO Telefone: 0800-621919 opção 5 Bom dia Segue resposta da Gerencia de Planejamento e Sistemas de Informacoes conclusiva a sua manifestacao. | |
| 09/09/2022 - 10:51 | Finalizado pela ouvidoria do Órgão. | Informamos que o sistema SAAT de emissao de guias esta funcionando e que foram emitidas 342 guias entre as 15 horas e 16 horas da data de hoje. O sistema e acessado via portal do prestador no site do ipasgo. Agradecemos sua participacao e gostaríamos que respondesse nossa Pesquisa de Satisfacao, no canto direito da tela, com o objetivo de melhorar o Servico Publico Estadual. Estamos a disposicao para mais esclarecimentos. | |
| 12/09/2022 - 12:23 | Revisado | Atenciosamente, Ouvidoria do IPASGO Telefone: 0800-621919 opcao 5 Revisão de Resposta: Adequada | |
| 20/09/2022 - 11:14 | Encaminhado para a Unidade/Órgão responsável. | Quando fiz essa reclamação quis acessar o serviço e estava indisponível. Fiquei sem realizar a consulta e não pude. O sistema estava fora do ar. A resposta não condiz com a verdade. Eu queria que isso não acontecesse mais. Nós pagamos o Ipasgo e queremos ser atendidos a contento. Boa tarde, | |
| 20/09/2022 - 14:40 | Enviado para Setor Responsável. | Sua manifestação foi Reencaminhada ao setor responsável Gerência de Planejamento e Sistemas de Informações em breve, apresentaremos resposta conclusiva A presente manifestação gerou o processo interno número 2022-05137 o andamento pode ser consultado no nosso atendimento 0800-621919 Opção 5. | |

Atenciosamente,
Ouvidoria do IPASGO



Autenticar documento em <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade>
com o identificador 32003100390033003300330036003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

26/09/2022 -
09:06

Finalizado pela ouvidoria do Órgão.

Bom dia, Segue resposta da Gerência de Planejamento e Sistemas de Informacoes, conclusiva a sua manifestacao. Como dito anteriormente na data da reclamação não houve queda do sistema. Pode ter ocorrido algum problema de comunicação de link de internet o que impossibilitou a usuária de acessar o sistema. Informamos que a infraestrutura do IPASGO está sendo migrada para computadores melhores para que não haja instabilidade para melhor atendimento do Servidor. Agradecemos sua participação e gostaríamos que respondesse nossa Pesquisa de Satisfação, no canto direito da tela, com o objetivo de melhorar o Serviço Público Estadual. Estamos à disposição para mais esclarecimentos. Atenciosamente, Ouvidoria do IPASGO Telefone: 0800-621919 Opção 5

27/09/2022 -
08:38

Revisado

Revisão de Resposta: Adequada

Parecer da Manifestação

Bom dia, Segue resposta da Gerência de Planejamento e Sistemas de Informacoes, conclusiva a sua manifestacao. Como dito anteriormente na data da reclamação não houve queda do sistema. Pode ter ocorrido algum problema de comunicação de link de internet o que impossibilitou a usuária de acessar o sistema. Informamos que a infraestrutura do IPASGO está sendo migrada para computadores melhores para que não haja instabilidade para melhor atendimento do Servidor. Agradecemos sua participação e gostaríamos que respondesse nossa Pesquisa de Satisfação, no canto direito da tela, com o objetivo de melhorar o Serviço Público Estadual. Estamos à disposição para mais esclarecimentos. Atenciosamente, Ouvidoria do IPASGO Telefone: 0800-621919 Opção 5



[Imprimir](#)



[Perguntas Frequentes](#)

Pesquisa de Qualidade

Para melhor atendermos responda as seguintes perguntas:

Sua demanda  da?

Autenticar documento em <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade> com o identificador 32003100390033003300330036003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

Sim Não Parcialmente

Você recomendaria o serviço de ouvidoria do Estado de Goiás ?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Motivo:



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 32003100390033003300330036003A005000

Assinado eletronicamente por **MAURO RUBEM DE MENEZES JONAS** em 16/04/2024 15:31

Checksum: **CB72640ADBD98AC80E1597C5EB03F152DC87B79FC227C5FC7C7CD9004A1A5F7F**



Autenticar documento em <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade>
com o identificador 32003100390033003300330036003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.