



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DA JUCEG

ANO DE 2022





JUCEG - JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA ANO DE 2022

SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS SGO – CGE

FICHA TÉCNICA

Ronaldo Ramos Caiado
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Daniel Elias Carvalho Vilela
VICE-GOVERNADOR

Euclides Barbo Siqueira
PRESIDENTE

Haleária Alves de Alencar
OUVIDORA SETORIAL

Vitória Mendes
OUVIDORA ADJUNTA

JUCEG Junta Comercial do Estado de Goiás – Ouvidoria Setorial
Rua 259, esquina com 260, Setor Universitário, Goiânia – GO, CEP: 74610-240
Telefone: (62) 3252-9276
WhatsApp: (62) 3252-9276
e-mail: ouvidoria@juceg.go.gov.br

SUMÁRIO

Introdução.....	05
Relatório Anual de Ouvidoria 2022.....	06
Classificação das Manifestações de Ouvidoria.....	07
Análise Geral das Manifestações 2022.....	08
Manifestações de Ouvidoria 2022 - Ranking.....	09
Tempo médio de espera.....	09
Manifestações de Ouvidoria 2022 - Mensalmente.....	10
Considerações Finais.....	11

Introdução

DIRETRIZES DA OUVIDORIA JUCEG

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

A ouvidoria é também responsável por gerir o canal de comunicação por meio do qual o cidadão tem acesso à informação ([Lei Federal nº 12.527/2011](#)). Além disso, espera-se que, por meio da ouvidoria, a sociedade seja ouvida pelos gestores públicos antes das tomadas de decisão.

Isso significa dizer que o registro da manifestação na ouvidoria deve produzir resposta ao manifestante e resultados efetivos na gestão pública ([Lei Federal 13.460/2017](#)). Quando isso ocorre há participação e controle social.

Com base nessas diretrizes a Ouvidoria Juceg tem como pilares o atendimento ao usuário focado: na ética, comprometimento, credibilidade, eficiência, imparcialidade e transparência.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

O relatório de gestão tem como objetivo informar sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado de Goiás – JUCEG no decorrer do ano de 2022, assim como divulgar os dados estatísticos referentes às Manifestações de Ouvidoria recebidas. A apresentação desses dados obedece ao cumprimento dos Artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 9.270/2018.

A Ouvidoria é um importante meio que possibilita aos usuários dos serviços públicos estaduais participarem das tomadas de decisões governamentais.

Para que os usuários tenham acesso à Ouvidoria são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

Canais de Atendimento Ouvidoria Juceg:

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

E-mail: ouvidoria@juceg.go.gov.br

Telefone: (62) 3252-9276

WhatsApp: (62) 3252-9276

Horário de funcionamento: Segunda à sexta-feira das 08hs às 12hs e 13hs às 17hs.

A divulgação do relatório de gestão atende à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. O documento também fornece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que se refere às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a melhoria dos serviços públicos.

Classificação das Manifestações de Ouvidoria

Os tipos de Manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18, conforme descrevemos abaixo:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Sugestões: proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

Elogios: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

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

Comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;

Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.): manifestação aos órgãos e/ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

ANÁLISE GERAL DE MANIFESTAÇÕES ANO DE 2022 – OUVIDORIA JUCEG PERÍODO DE 01º de Janeiro de 2022 até 31 de dezembro de 2022



Total de Manifestações de Ouvidoria Ano de 2022.....242

Tempo Médio de Resposta (em dias).....4,1

Principais Assuntos Protocolados:

Documentação da Empresa.....146

Constituição de Empresa.....19

Alteração Contratual.....18

Registro de Contrato Social.....13

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA JUCEG 2022 – RANKING TÓPICOS

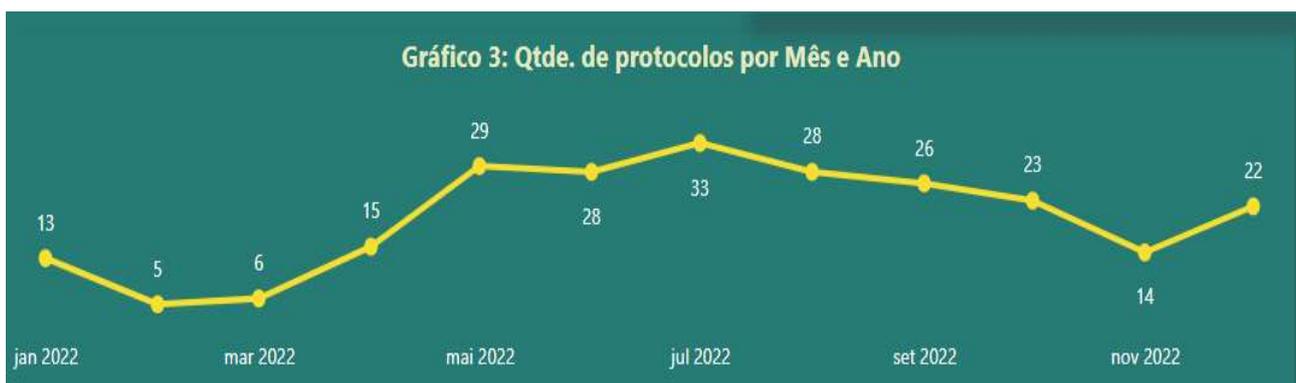


Tempo Médio de Resposta em Dias.....4,1 dias



PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2022 – OUVIDORIA JUCEG

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA REGISTRADAS MENSALMENTE EM 2022



MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS EM 2022



Considerações Finais

Este Relatório de Gestão de Ouvidoria traz a análise panorâmica sobre os resultados das atividades desenvolvidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da JUCEG no exercício de 2022. Os dados contidos neste documento foram extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e de dados estatísticos do Instituto Mauro Borges (IMB).

Durante o ano foram recebidas 242 Manifestações de Ouvidoria, registradas predominantemente via e-mail (ouvidoria@juceg.go).

O principal tópico das reclamações refere-se ao assunto: Economia

Subassunto; Documentação da empresa.

E, por fim, o prazo médio de resposta das demandas foi de: 4,1 dias/ano de 2022.

Assim, o presente relatório almeja fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Gestão de Ouvidorias (CGE-SGO) do Poder Executivo Estadual, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão de Ouvidoria.

OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2022