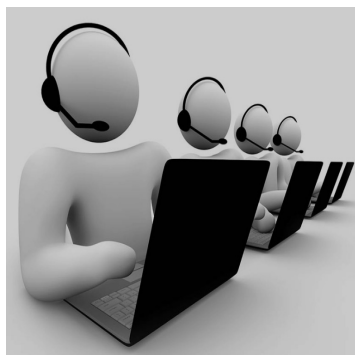


RELATÓRIO Nº 2 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA JANEIRO DE 2024



OUVIDORIA JUCEG - FUNDAMENTOS DE ATUAÇÃO

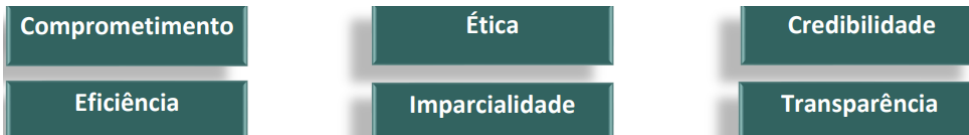
As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

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.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, em consonância com a Lei 13.460/2017 (A qual, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.) apresenta o Relatório Mensal de Ouvidoria do mês de janeiro de 2024.

O presente relatório visa compilar as principais reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações demandadas pelos usuários dos serviços ofertados, por esta Junta Comercial.

Conforme gráficos expostos a seguir:

MANIFESTAÇÕES ANÁLISE GERAL DO MÊS DE JANEIRO DE 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQYtYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQNdG2Ny04MWJlLWQ3NTYmJiBINTZkNCJ9>

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / JANEIRO 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQYtYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQNdG2Ny04MWJlLWQ3NTYmJiBINTZkNCJ9>

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES - JANEIRO DE 2024

- 1) Reclamações: 30
- 2) Denúncia: 01

2) Total de Manifestações Registradas: 31

5) Pronto Atendimento: 35

6) **Total Geral de Manifestações Registradas**

+ Pronto Atendimento: 66

PRONTO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA AOS USUÁRIOS DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG

O Pronto Atendimento é o serviço em que a Ouvidoria JUCEG recebe as demandas dos usuários, indicando os caminhos para a resolução dos questionamentos relatados, de imediato, consultando prontamente as áreas técnicas envolvidas na tentativa de resolução de conflitos. Mediante a resposta das Unidades, a Ouvidoria entra em contato com o usuário, caso seja necessário, exercendo o papel da **Ouvidoria Ativa** no atendimento ao público desta Autarquia.

No mês de janeiro de 2024, a Ouvidoria Setorial registrou **35 (trinta e cinco) atendimentos pontuais**, conforme registrado no Relatório Pontual do Sistema Geral de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGO).

Ponto de atenção é o WhatsApp da Ouvidoria que funciona pelo 62 3252-9276, mais um canal de atendimento aos usuários da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG.

Fonte:

<https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios/relatorio-atendimento-pontual>

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA JUCEG AO USUÁRIO - MÊS DE JANEIRO DE 2024



[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

Tempo médio de respostas em dias, para manifestações protocoladas na Ouvidoria JUCEG, para o mês de janeiro de 2024 em 9,2/dias.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS JANEIRO DE 2024



[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

CANAL DE ATENDIMENTO WHATSAPP

O canal de atendimento WhatsApp da Ouvidoria JUCEG, reflete o compromisso de bem atender seus usuários, por parte da Junta Comercial.

Facilitando o acesso dos cidadãos aos serviços ofertados pela Ouvidoria, na intermediação dos pontos de atenção entre usuários e áreas técnicas.

Este canal de atendimento é importante para os usuários, visto que no mês de janeiro de 2024, chegamos a trinta pronto atendimentos realizados. Conforme o Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGO).

Fonte:

<https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios/relatorio-atendimento-pontual>

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA JUCEG

Relatório Pesquisa de Satisfação

Selecione os filtros para gerar o relatório

Selecionar o órgão
Atualmente em: **JUCEG - JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás**

Data da manifestação: Data inicial: 01/06/2023 Data final: 31/01/2024

Data resposta da pesquisa: Data inicial: 01/06/2023 Data final: 31/01/2024

Gerar Excel

Gerar Relatório

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2023.0621.133747-37	21-06-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Ótimo atendimento do Adriano, me ajudou muito.
2023.0731.111616-5	31-07-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Ágil e eficaz.
2023.0811.103238-59	11-08-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	9	
2023.0911.153533-66	11-09-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2023.0913.110338-89	13-09-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2023.1003.100641-99	03-10-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2023.0929.085853-80	29-09-2023	JUCEG	Reclamação	Não	2	O problema não foi resolvido e a ouvidoria se comportou de maneira parcial ao que foi apontado ao relator, sem analisar os fatos, a legislação e a reclamação do contribuinte.
2023.1017.145648-58	17-10-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Excelente o atendimento. Agora a dívida foi devidamente sanada. Agradeço muito a atenção.
2023.1026.115731-7	26-10-2023	JUCEG	LAU/LGPD	Sim	9	Ok
2023.1108.090701-29	08-11-2023	JUCEG	Solicitação	Sim	10	Rapidez no retorno.
2023.1206.104852-32	06-12-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2023.1212.104900-38	12-12-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	A ouvidoria foi extremamente útil para a resolução do meu problema, entendendo e tratando toda a demanda com a celeridade necessária. Só tenho a agradecer a Vitória Mendes por todo o suporte prestado
2023.1226.105735-46	26-12-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Muito rápida a tratativa.
2024.0117.083001-57	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0112.105247-13	12-01-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	Passsei o processo sem o numero pois não liberaram a opção de ajustar a fcn
2024.0117.100649-5	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	9	

Fonte:

<https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios/relatorio-pesquisa-satisfacao>

Período de apuração: de 01/06/2023 até 31/01/2024

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Goiás, encontra-se como uma das Ouvidorias mais demandadas pelos usuários dos Serviços Públicos do Estado, sendo uma das 47 Ouvidorias pertencentes ao Sistema de Gestão de Ouvidorias - SGO, sob supervisão da Controladoria Geral do Estado de Goiás - CGE.

A Ouvidoria da JUCEG, tem procurado desenvolver a *credibilidade, confiança e interação* do usuário ao trabalho realizado pela Junta Comercial. Com a aplicação de novos métodos para o registro das Manifestações referentes ao andamento, processamento e finalização.

Os dados apresentados servem como auxiliar na tomada de decisões para a alta gestão da Junta Comercial, visando a sugestão para a correção de procedimentos, aprimoramento das ações existentes e base para elaboração de novos projetos.

Um dos principais pontos observados positivamente refere-se ao Tempo de Resposta as Manifestações de Ouvidoria que no mês de janeiro/2024 **encontra-se em 9,2 dias**.

O ponto de atenção é o desenvolvimento do POP (Procedimento Operacional Padrão) no tratamento das Manifestações em trâmite, nas áreas técnicas, desta Junta Comercial, visando a equalização e melhoria no tratamento dos processos.

A Ouvidoria é um canal de controle e participação social!

Atenciosamente,

Adriano Guimarães - Ouvidor

Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG

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

WhatsApp: 62 3252-9276

Telefone: 62 3252-9276

Goiânia, 08 de março de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 08/03/2024, às 16:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3º B, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?



acao=documento_conferir&id_orgao_externo=1 informando o código verificador 57649317 e o código CRC D6AB7B27.

UNIDADE DE OUVIDORIA
RUA 259 05/08 Qd.85-A, - Bairro SETOR LESTE UNIVERSITARIO -
GOIANIA - GO - CEP 74610-230 - .



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 57649317