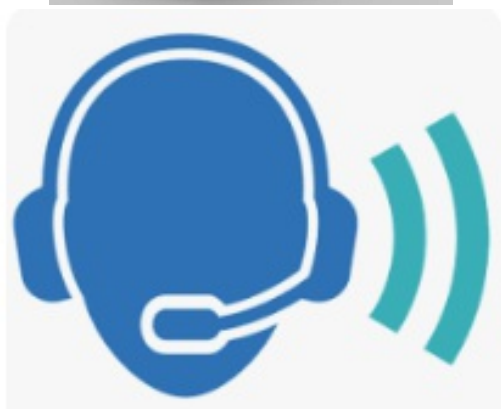


RELATÓRIO Nº 5 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA ABRIL DE 2024



DIRETRIZES DA OUVIDORIA JUCEG

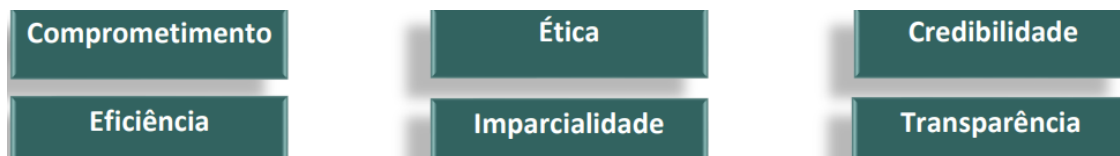
As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

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.



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 abril/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 ABRIL DE 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWwQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / ABRIL 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWwzNTYyMjBiNTZkNCJ9>

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MENSAL ABRIL DE 2024

- 1) Reclamações: 34
- 2) Denúncias: 02
- 3) Solicitações: 02
- 4) LAI (Lei de Acesso à Informação): 02
- 5) Elogio: 01
- 4) Total de Manifestações Registradas: 41
- 5) Pronto Atendimento: 79
- 6) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 120**

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

O Pronto Atendimento é o serviço em que a Ouvidoria 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 abril de 2024, a Ouvidoria Setorial registrou 79 (setenta e nove) Atendimentos Pontuais, conforme registrado no Relatório Pontual do Sistema Geral de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGO) (61148405).

Ponto de atenção para o aumento nos atendimentos pontuais é o início das atividades do WhatsApp da Ouvidoria 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>

ANÁLISE GERAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA JUCEG: Período de 01º de Janeiro até 30 de abril / 2024 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

Principais demandas no período de 01ª de Janeiro até 30 de abril de 2024

Manifestações protocoladas no período:

Principais Subassuntos - TOP 04:

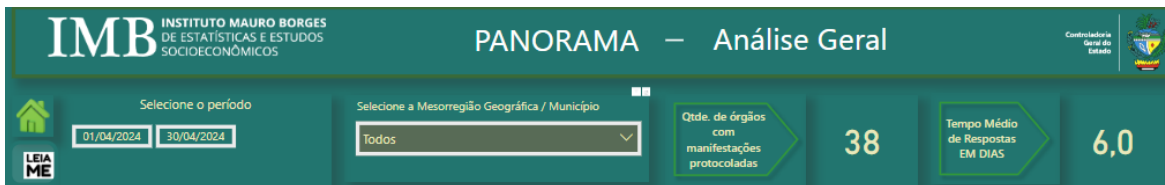
- 1- Documentação de Empresa: 76
- 2- Constituição de Empresa: 17
- 3- Alteração Contratual: 15
- 4- Servidor: 03

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



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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



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 abril de 2024, chegamos a setenta e nove pronto atendimentos realizados. Conforme o Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGO).

Fonte:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA JUCEG

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendação	Nota
2023.1206.104882-92	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, atendendo e tratando toda a demanda com a celeridade necessária. Só tenho a agradecer a Vitória Mendes por todo o suporte prestado.
2023.1226.108789-46	26-12-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Muito rápida a tratativa.
2024.0117.083001-67	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0112.105247-13	12-01-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	Passar o processo sem o numero pois não liberariam a opção de ajustar a fon
2024.0117.100649-6	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	9	
2024.0124.084629-60	24-01-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	a falta de análise e de imparcialidade deixa a desejar tratando-se de solução de problemas voltados a análise de documentos.
2024.0301.112322-86	01-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	8	Não seria a exigência em questão, meu questionamento foi a análise do processo que não ocorreu por um todo, visto que o processo retornou em exigência por 6 vezes por falta de análise por completo, ao
2024.0308.112046-13	08-03-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	8	
2024.0307.124116-49	07-03-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0313.188436-44	13-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	7	
2024.0318.092431-62	18-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	8	a juceg/ouvidoria reconheceu que a exigência foi formulada incorretamente, e ainda assim manteve a exigência. Entendo que se a formulação de exigência não procede, a JUCEG deveria registrar o processo
2024.0322.090139-9	22-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	2	Exigências parciais e ou por etapas
2024.0328.142436-78	28-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	Se o órgão sabe para encontrar inconsistência, e deixa passar algo com a discrepância tão grande, não o faz direito.
2024.0314.131131-20	14-03-2024	JUCEG	Reclamação	Parlamentar	1	
2024.0428.142822-38	28-04-2024	JUCEG	Reclamação	Parlamentar	3	Prestado, o procedimento feito enviado pelo usuário foi o orientado pela prioria Junta Comercial, nos e-mails durante o processo do protocolo. Desde o início, busquei o atendimento afim de esclarecer o
2024.0420.128607-28	20-04-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0411.154723-4	11-04-2024	JUCEG	Denúncia	Sim	10	
2024.0807.183020-92	07-08-2024	JUCEG	Reclamação	Não	6	Muito burocrático.
2024.0807.181822-13	07-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0429.108689-82	29-04-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	9	

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 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 abril/2024 **encontra-se em 4,7 dias**, abaixo dos 6,0 da média das outras Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

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

Goiânia, 07 de junho de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 10/06/2024, às 11:00, conforme art. 2º, § 2º, III, "b)", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, 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_acesso_externo=1 informando o código verificador **61094708** e o código CRC **54BC2047**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 61094708