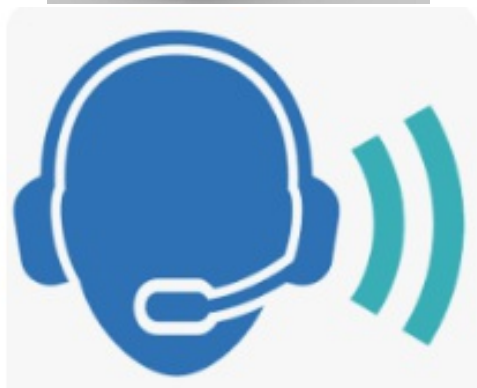


RELATÓRIO Nº 9 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA AGOSTO DE 2024



DIRETRIZES DA OUVIDORIA JUCEG

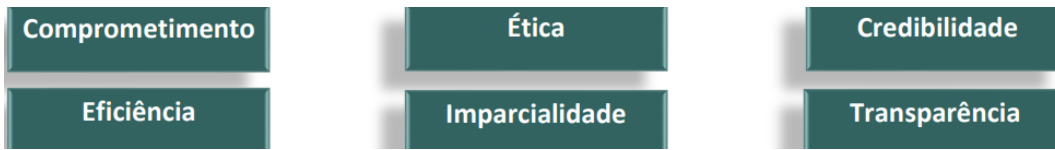
As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

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 agosto 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 AGOSTO DE 2024



[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjYjODcwNDJlMTU0IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny004MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjYjODcwNDJlMTU0IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny004MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjYjODcwNDJlMTU0IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny004MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / AGOSTO 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBhNTZkNCJ9>

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MENSAL AGOSTO DE 2024

- 1) Reclamações: 19
- 2) LAI (Lei de Acesso à Informação): 01
- 3) Total de Manifestações Registradas: 20
- 4) Pronto Atendimento: 10
- 5) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 30**

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 agosto de 2024, a Ouvidoria Setorial registrou 10 (dez) atendimentos pontuais, conforme registrado no Relatório Pontual do Sistema Geral de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGO).

Ponto de atenção nos atendimentos pontuais é o canal de atendimento WhatsApp da Ouvidoria pelo 62 3252-9276, ofertando facilidade 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 31 de agosto / 2024 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQ0YTYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWJjLWQ0MzNTYyMjBINTZkNCJ9>

Principais demandas no período de 01ª de Janeiro até 31 de agosto de 2024

Manifestações protocoladas no período:

Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Documentação de Empresa: 112
- 2- Constituição de Empresa: 53
- 3- Alteração Contratual: 35
- 4- Servidor/Falta de educação: 03

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



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQ0YTYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWJjLWQ0MzNTYyMjBINTZkNCJ9>

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS AGOSTO 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.

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

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

Data da manifestação:

Dados da resposta da pesquisa:

Gerar Excel

Protocolo	Manifestação de dados	Órgão	Subórgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2024.0701.111345-63	01-07-2024	JUCEG		Reclamação	Parcialmente	10	
2024.0712.105719-28	12-07-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Obrigada pelo retorno a minha manifestação.
2024.0712.081841-43	12-07-2024	JUCEG		Solicitação	Sim	10	Respostas bem objetivas e atendimento com agilidade.
2024.0724.082428-46	24-07-2024	JUCEG		Reclamação	Não	1	resposta incoerente. ha dois tipos de atividades nos cnaes. serviços e contratação, e dessa forma este escrito no objetivo da empresa. serviços e locação. a questão e como querem que você escreva?
2024.0723.113602-62	23-07-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Obrigado pelo retorno rápido. Estarei organizando o processo de rerratificação no protocolo GOP243595826 e entrarei em contato com o número fornecido para a isenção de impostos.
2024.0724.171503-26	24-07-2024	JUCEG		Denúncia	Parcialmente	10	
2024.0801.142202-25	01-08-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Muito eficiente. Obrigado pelo pronto atendimento.
2024.0801.085215-98	01-08-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	
2024.0826.091359-16	26-08-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	
2024.0731.145257-19	31-07-2024	JUCEG		Denúncia	Não	10	
2024.0821.105209-83	21-08-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Excelente atendimento. Obrigada!
2024.0909.100138-46	09-09-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Porque o prazo em que foi resolvido foi mínimo e esmagador.
2024.0910.085201-25	10-09-2024	JUCEG		Solicitação	Sim	10	Fui extremamente bem atendido por telefone na JUCEG onde pude explicar o meu problema e me indicaram a solução

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 agosto de 2024 **encontra-se em 5,9 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 melhoria contínua na análise e trâmite 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, 30 de setembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 30/09/2024, às 11:30, 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 **65479858** e o código CRC **D7D957F0**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 65479858