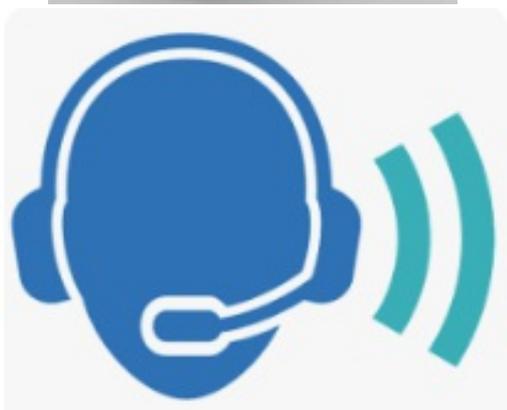


RELATÓRIO Nº 8 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA JULHO 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 julho 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 JULHO DE 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYjYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / JULHO 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU0IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MENSAL JULHO DE 2024

- 1) Reclamações: 27
- 2) Denúncias: 03
- 3) Solicitações: 04
- 4) LAI (Lei de Acesso à Informação): 02
- 5) Total de Manifestações Registradas: 36
- 6) Pronto Atendimento: 11
- 7) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 47**

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 julho de 2024, a Ouvidoria Setorial registrou 11 (onze) 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 Julho / 2024 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYjYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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

Manifestações protocoladas no período:

Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Documentação de Empresa: 107
- 2- Constituição de Empresa: 47
- 3- Alteração Contratual: 29
- 4- Servidor/Falta de Educação: 03

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



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYjYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS JULHO 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->

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 de manifestação:

Data resposta da pesquisa:

Gerar Excel [Gerar Relatório](#)

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Tipo	Finalizado	Recomendação	Motivo
2024.0428.143822-35	29-04-2024	JUCEG	Reclamação	Parlamentar	3	Prezados, o procedimento feito enviado pelo usuário foi o orientado pela própria Junta Comercial, nos e-mails durante o processo do protocolo. Desde o início, burocrático e atendimento afirm de esclarecer o
2024.0430.128607-23	30-04-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0411.154733-4	11-04-2024	JUCEG	Denúncia	Sim	10	
2024.0807.193029-32	07-08-2024	JUCEG	Reclamação	Não	6	Muito burocrático.
2024.0807.191823-13	07-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0420.103866-02	20-04-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	9	
2024.0813.174138-7	13-08-2024	JUCEG	Reclamação	Não	5	Desde segunda o sistema está instável e no site informa que já foi normalizado, o não é verdade.
2024.0828.100400-80	22-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	5	
2024.0823.162823-6	23-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	7	
2024.0624.191012-41	24-06-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	respostas padrão já prontas para não reconhecer o erro que cometem.
2024.0701.111348-63	01-07-2024	JUCEG	Reclamação	Parlamentar	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, há dois tipos de atividades nos onais, serviços e locação, e dessa forma esta esorro no objetivo da empresa, serviços e locação, a questão é como querem que escreva? isso ninguém!
2024.0723.113602-62	23-07-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Obrigada pelo retorno rápido. Estarei organizando o processo de reanálise no protocolo 00942898826 e entrarei em contato com o número fornecido para a liberação da taxa.
2024.0724.171809-26	24-07-2024	JUCEG	Denúncia	Parlamentar	10	
2024.0801.142002-25	01-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Muito eficiente. Obrigada pelo pronto atendimento.
2024.0801.088219-08	01-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0826.091389-16	26-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0731.148297-19	31-07-2024	JUCEG	Denúncia	Não	10	
2024.0821.108209-03	21-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Excelente atendimento. Obrigada!

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 julho/2024 **encontra-se em 7,3 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

Goânia, 30 de agosto de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 04/09/2024, às 13:09, 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 **64439177** e o código CRC **C60C1F41**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 64439177