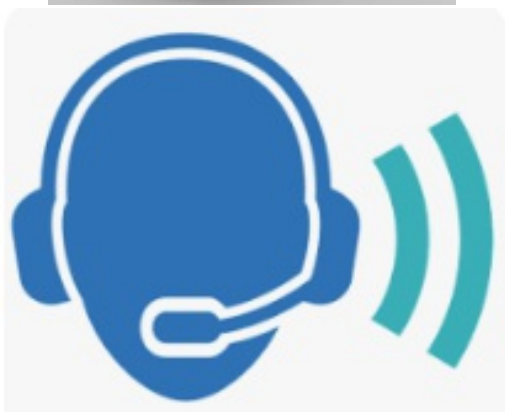


## RELATÓRIO Nº 7 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

### RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA JUNHO DE 2024



#### **DIRETRIZES DA OUVIDORIA JUCEG**

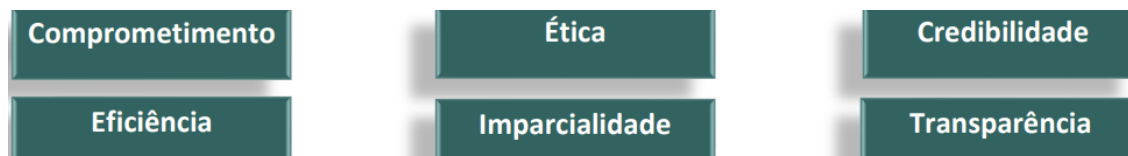
As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

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 junho 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 JUNHO DE 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

### SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / JUNHO 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

**QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MENSAL JUNHO DE 2024**

- 1) Reclamações: 17
- 2) Solicitações: 01
- 3) LAI (Lei de Acesso à Informação): 01
- 4) Total de Manifestações Registradas: 19
- 5) Pronto Atendimento: 04
- 6) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 23**

**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 envolvidas, a Ouvidoria entra em contato com o usuário, caso seja necessário, exercendo o papel da **Ouvidoria Ativa** no atendimento ao público desta Autarquia.

Ponto de atenção para os atendimentos pontuais 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 junho / 2024 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS**



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

### Principais demandas no período de 01ª de Janeiro até 30 de junho de 2024

Manifestações protocoladas no período:

#### Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Documentação de Empresa: 96
- 2- Constituição de Empresa: 36
- 3- Alteração Contratual: 17
- 4- Servidor: 03

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



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS JUNHO 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 da manifestação:  -

Data resposta da pesquisa:  -

Gerar Excel

**Gerar Relatório**

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2024.0117.082001-97	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0112.10247-13	12-01-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	Passou o processo sem o número pois não liberaram a opção de ajustar a fon
2024.0117.100949-6	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	9	
2024.0124.084826-80	24-01-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	a falta de análise e de imparcialidade deixa a desaj tratadora 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 é vez por falta de análise por completo, ap
2024.0305.112046-13	05-03-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	8	
2024.0307.124116-49	07-03-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0313.158439-44	13-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	7	
2024.0318.092431-62	18-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	5	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
2024.0322.090136-9	22-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	2	Exigências parciais e ou por etapas
2024.0328.142466-78	28-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	Se o órgão está para encontrar inconsistência, a deixa passar algo com a discrepância tão grande, não é fez direito.
2024.0314.131131-20	14-03-2024	JUCEG	Reclamação	Parcialmente	1	
2024.0428.142822-38	28-04-2024	JUCEG	Reclamação	Parcialmente	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, busquei o atendimento afim de esclarecer o
2024.0430.123607-23	30-04-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0411.154732-4	11-04-2024	JUCEG	Denúncia	Sim	10	
2024.0807.132029-32	07-08-2024	JUCEG	Reclamação	Não	6	Muito burocrático.
2024.0807.191822-13	07-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0429.103656-82	29-04-2024	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.
2024.0822.100420-80	22-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	8	
2024.0823.162629-9	23-08-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	7	
2024.0424.191012-41	24-04-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	respostas pedido já prontas para não reconhecer o erro que cometem.
2024.0701.111348-68	01-07-2024	JUCEG	Reclamação	Parcialmente	10	

### 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 para 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 junho/2024 encontra-se em 4,7 dias, abaixo dos 5,3 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

Telefone: 62 3252-9276

Goiânia, 29 de julho de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 29/07/2024, às 15:39, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **62965763** e o código CRC **C618F58D**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 62965763