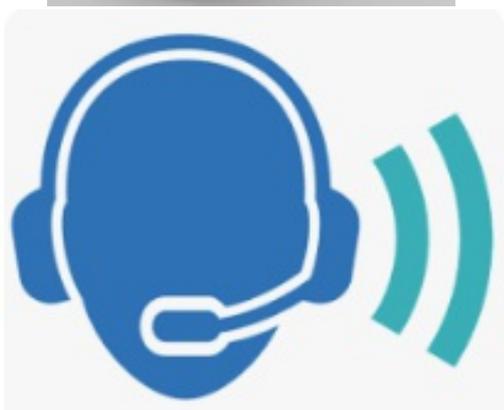


RELATÓRIO Nº 6 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA MAIO 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 maio/2024**. O presente relatório visa compilar as principais reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações demandadas pelos usuários dos serviços ofertados, por esta Junta Comercial.

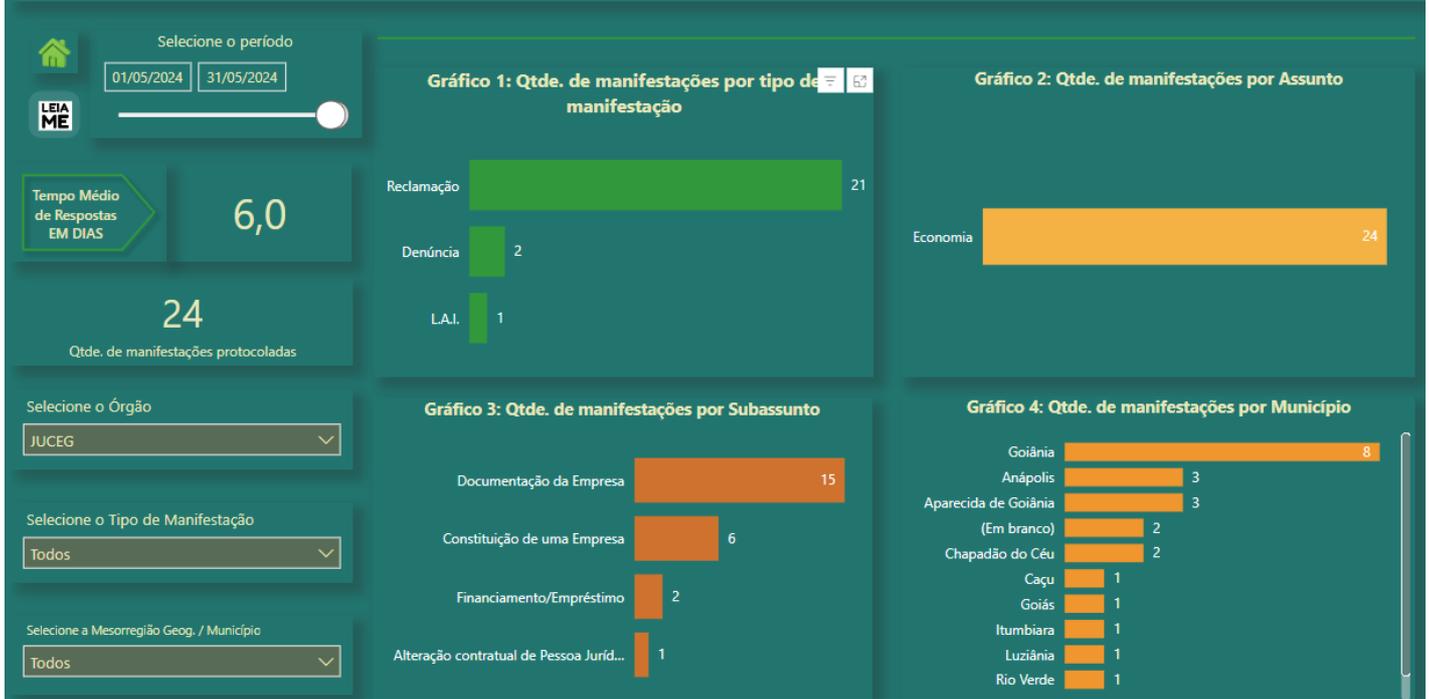
Conforme gráficos expostos a seguir:

MANIFESTAÇÕES ANÁLISE GERAL DO MÊS DE MAIO DE 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny00MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / MAIO 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhNzZmZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBINTZkNCJ9>

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MENSAL MAIO DE 2024

- 1) Reclamações: 21
- 2) Denúncias: 02
- 3) LAI (Lei de Acesso à Informação): 01
- 4) Total de Manifestações Registradas: 24
- 5) Pronto Atendimento: 38
- 6) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 62**

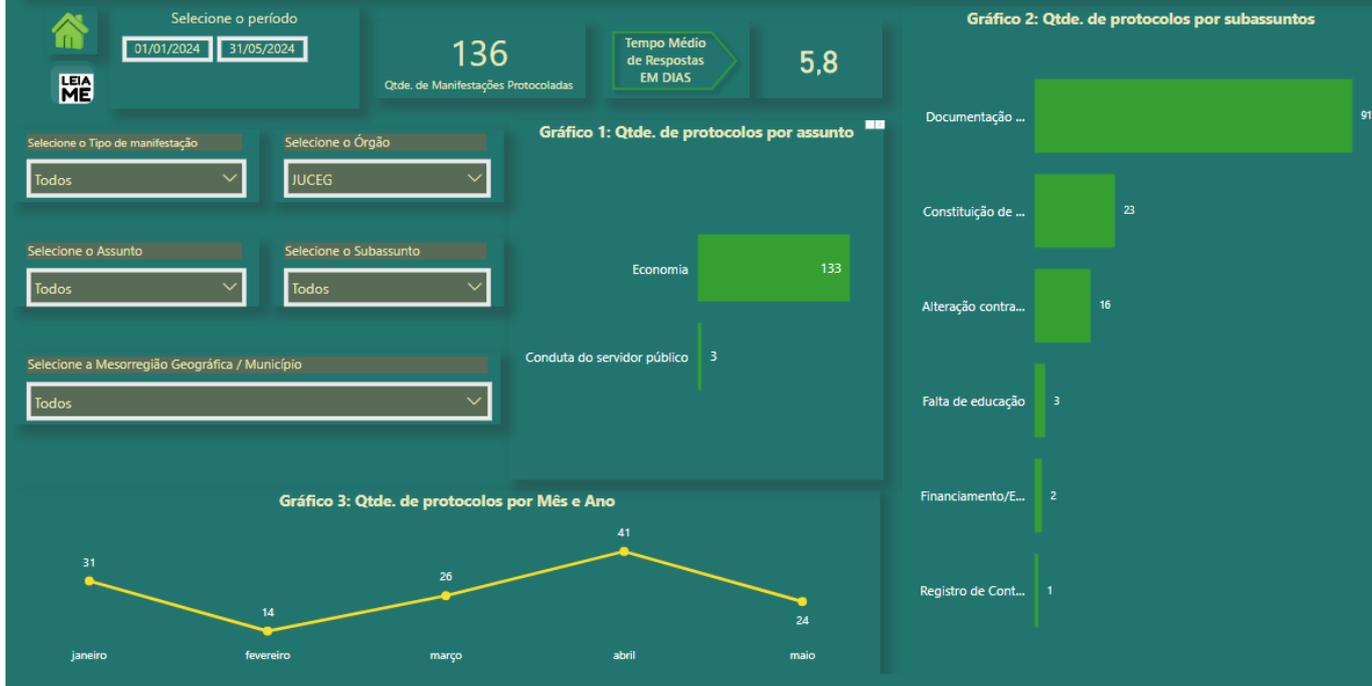
PRONTO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA AOS USUÁRIOS DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG

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 maio de 2024, a Ouvidoria Setorial registrou 38 (trinta e oito) Atendimentos Pontuais, conforme registrado no Relatório Pontual do Sistema Geral de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGO).

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 maio / 2024 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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

Manifestações protocoladas no período:

Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Documentação de Empresa: 91
- 2- Constituição de Empresa: 23
- 3- Alteração Contratual: 16
- 4- Servidor: 03

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



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS MAIO 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 maio de 2024, chegamos a 38 (trinta e oito) 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

Seleção de órgão: JUCEG - JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás

Atualmente em: JUCEG - JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás

Data da manifestação: 01/04/2024 a 31/05/2024

Data resposta da pesquisa: 01/04/2024 a 31/05/2024

Gerar Excel

Gerar Relatório

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2024.0425.142822-35	25-04-2024	JUCEG	Reclamação	Parcialmente	3	Prezados, o procedimento feito errado pelo usuário foi o orientado pela própria Junta Comercial, nos e-mails durante o processo do protocolo.
2024.0430.125607-23	30-04-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0411.154733-4	11-04-2024	JUCEG	Denúncia	Sim	10	
2024.0507.133029-32	07-05-2024	JUCEG	Reclamação	Não	6	Muito burocrático.
2024.0507.151522-13	07-05-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0429.103656-82	29-04-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	9	
2024.0513.174138-7	13-05-2024	JUCEG	Reclamação	Não	5	Desde segunda o sistema está instável e no site informa que já foi normalizado, o não é verdade.
2024.0522.100420-80	22-05-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	5	
2024.0523.162623-5	23-05-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	7	

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 maio/2024 encontra-se em 6,0 dias, abaixo dos 6,4 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 da sociedade!

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, 16 de julho de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 16/07/2024, às 15:37, 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 **62588461** e o código CRC **1195DF5E**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 62588461