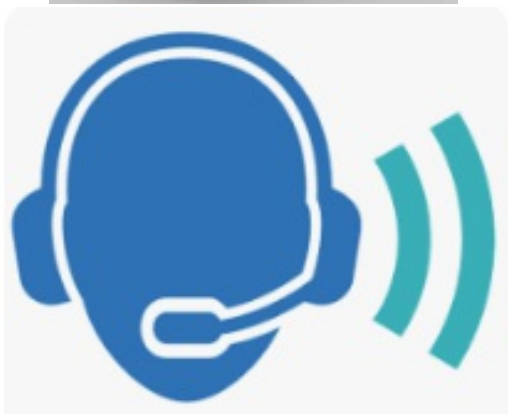
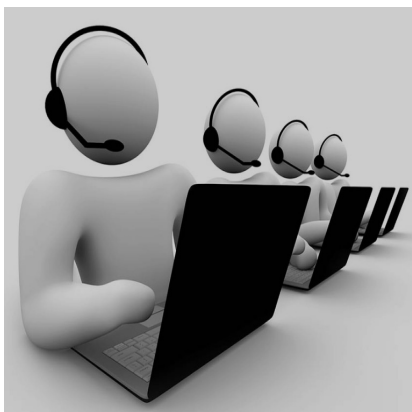


RELATÓRIO Nº 4 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA MARÇO DE 2024



DIRETRIZES DA OUVIDORIA JUCEG

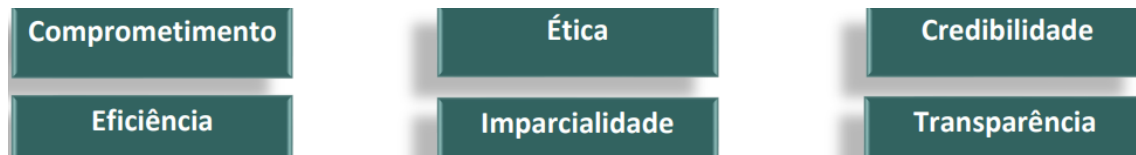
As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

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

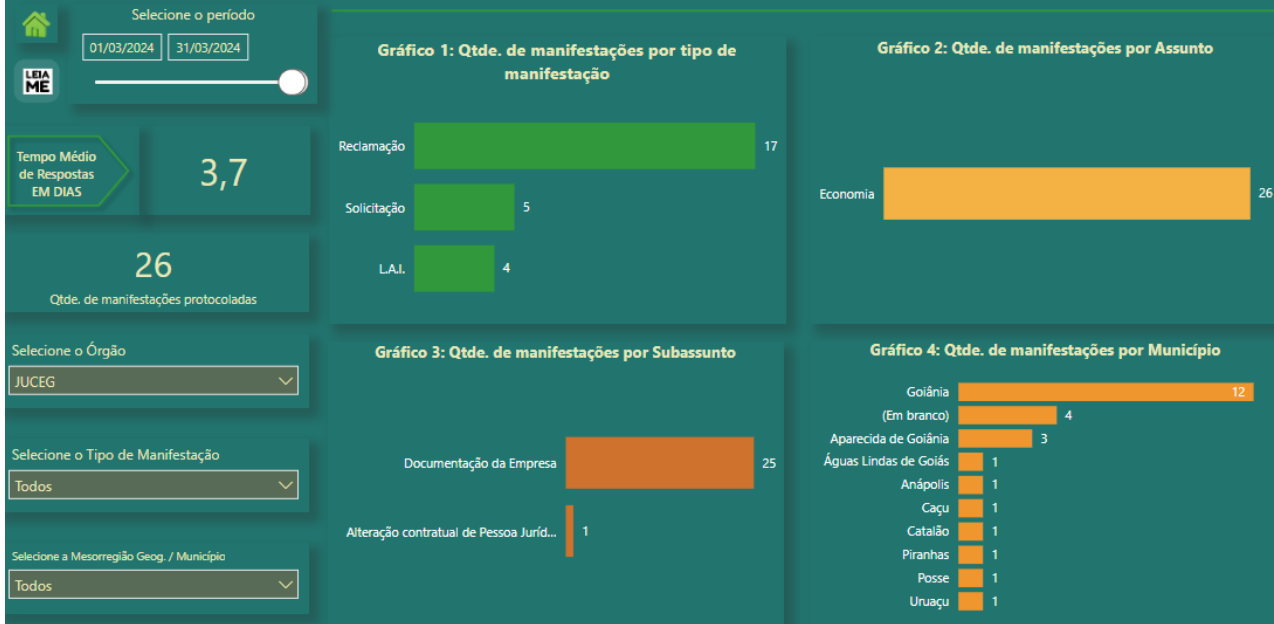
Conforme gráficos a seguir:

MANIFESTAÇÕES ANÁLISE GERAL DO MÊS DE MARÇO DE 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYjJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / MARÇO 2024



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4liwidCI6YjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWwzNTYyMjBiNTZkNCJ9>

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MENSAL MARÇO DE 2024

- 1) Reclamações: 17
- 2) Solicitação: 05
- 3) Lei de Acesso à Informação (LAI): 04
- 3) Total de Manifestações Registradas: 26
- 4) Pronto Atendimento: 38

5) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimentos: 64**

PRONTO ATENDIMENTOS 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 março de 2024, a Ouvidoria Setorial registrou 38 (trinta e oito) Atendimentos Pontuais (anexo 59256730), conforme registrado no Relatório Pontual do Sistema Geral de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGO).

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 31 de março/2024 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYjYkODcwNDJlMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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

Manifestações protocoladas no período: 71

Principais Subassuntos:

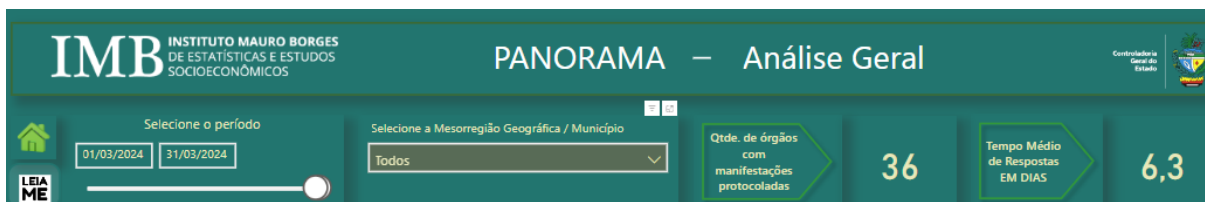
- 1- Documentação de Empresa: 60
- 2- Alteração Contratual: 08
- 3- Constituição de Empresa: 02
- 4- Registro de Contrato Social: 01

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



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYjYkODcwNDJlMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS MARÇO 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, consolida-se junto aos usuários, visto que no mês de março 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

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

Data da manifestação: 01/06/2023 - 31/03/2024

Data resposta da pesquisa: 01/06/2023 - 31/03/2024

Gerar Excel

Gerar Relatório

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendação	Motivo
2023.0621.133747-37	21-06-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Ótimo atendimento do Adriano, me ajudou muito.
2023.0731.111616-6	31-07-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Ágil e eficaz.
2023.0811.103239-60	11-08-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	9	
2023.0911.189333-66	11-09-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2023.0913.110339-60	13-09-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2023.1003.100641-99	03-10-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2023.0929.088933-60	29-09-2023	JUCEG	Reclamação	Não	2	O problema não foi resolvido e a ouvidoria se comportou de maneira parcial ao que foi apontado ao relator, sem analisar os fatos, a legislação e a reclamação do contribuinte.
2023.1017.148648-88	17-10-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Excelente o atendimento. Agora a dívida foi devidamente sanada. Agradeço muito a atenção.
2023.1026.118731-7	26-10-2023	JUCEG	LAI/LGPD	Sim	9	Ok.
2023.1108.090701-29	08-11-2023	JUCEG	Solicitação	Sim	10	Rapidez no retorno.
2023.1206.104832-32	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, entendendo e tratando toda a demanda com a celeridade necessária. Só tenho a agradecer a Vitória Mendes por todo o suporte prestado.
2023.1226.108739-46	26-12-2023	JUCEG	Reclamação	Sim	10	Muito rápida a tratativa.
2024.0117.083001-57	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0112.108347-13	12-01-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	Passou o processo sem o numero pois não liberaram a opção de ajustar a fon
2024.0117.100649-8	17-01-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	9	
2024.0124.084829-60	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.
2024.0301.112322-66	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
2024.0305.112044-13	05-03-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	8	
2024.0307.124116-49	07-03-2024	JUCEG	Reclamação	Sim	10	
2024.0313.189439-44	13-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	7	
2024.0318.092431-62	18-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	8	a Jucesg/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
2024.0326.142486-78	26-03-2024	JUCEG	Reclamação	Não	1	Se o órgão esta para encontrar inconsistência e deixa passar algo com a discrepância tão grande, não o faz direito.
2024.0314.1313131-20	14-03-2024	JUCEG	Reclamação	Parcialmente	1	

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 março/2024 **encontra-se em 3,7 dias**, abaixo dos 6,3 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, 18 de abril de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 19/04/2024, às 14:17, 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 **59209859** e o código CRC **1D1750CD**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 59209859