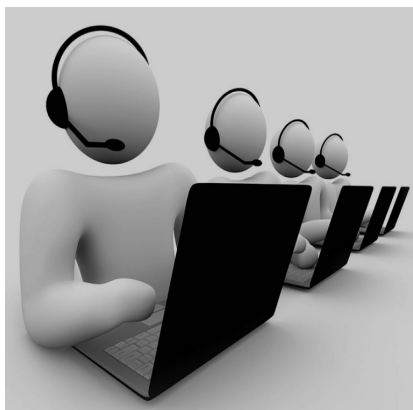


RELATÓRIO Nº 11 / 2024 JUCEG/OUVID-15009

**RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA OUTUBRO 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 outubro 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 OUTUBRO DE 2024



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

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS JUCEG / OUTUBRO 2024



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

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MENSAL OUTUBRO DE 2024

- 1) Reclamações: 16
- 2) LAI (Lei de Acesso à Informação): 01
- 3) Solicitação: 01
- 3) Total de Manifestações Registradas: 18
- 4) Pronto Atendimento: 42
- 5) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 60**

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 outubro de 2024, a Ouvidoria Setorial registrou 42 (quarenta e dois) 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 outubro / 2024 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS



[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

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

Manifestações protocoladas no período: 254

Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Documentação de Empresa: 127
- 2- Constituição de Empresa: 64
- 3- Alteração Contratual: 52
- 4- Servidor/Falta de educação: 03

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



[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

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

No mês de outubro de 2024, a Ouvidoria realizou 42 (quarenta e dois) atendimentos pontuais aos usuários 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: Data Inicial: 01/08/2024 Data Final: 31/10/2024

Data resposta da pesquisa: Data Inicial: 01/08/2024 Data Final: 31/10/2024

Gerar Excel **Gerar Relatório**

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Subórgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
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	
2024.0821.105209-83	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 satisfatório.
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
2024.0926.113125-11	26-09-2024	JUCEG		Solicitação	Não	1	TOTALMENTE INSUFICIENTE A EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE BAIXA DE EMPRESAS, AINDA MAIS SEM MOVIMENTAÇÃO A MAIS DE 10 ANOS. VAMOS SER MAIS RESOLUTIVOS.
2024.1001.114415-66	01-10-2024	JUCEG		Reclamação	Não	1	O motivo pelo qual estão me forçando a recolher a taxa em que eu não acho justo ter de pagar por um erro do analista em observar que faltava o evento de QSA. Infelizmente o cc
2024.0926.100007-79	26-09-2024	JUCEG		Reclamação	Não	1	Desconsideraram todos os motivos e as razões para que o fato acontecesse, não levando em consideração o reais motivos para tal alteração.
2024.0930.114349-9	30-09-2024	JUCEG		LAI/LGPD	Sim	10	O atendimento foi excelente, com muita cordialidade e atenção a todas as minhas necessidades, isso faz toda a diferença!
2024.1002.091348-50	02-10-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Muito obrigado pela atenção e resolução do problema, porque após entrar em contato com a Ouvidoria, meu problema foi resolvido muito rápido, em vista do período que estava t
2024.1009.143322-52	09-10-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	
2024.1010.131446-57	10-10-2024	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Boa tarde, Muito obrigado por ter resolvido a pendência de uma forma clara e justa. ótimo atendimento e tempo de resposta.

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 40 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 outubro 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, 14 de novembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 14/11/2024, às 13:31, 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 **67363367** e o código CRC **98FCE5A9**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 67363367