



1. Da: Junta Comercial do Estado do Pará

Ouvidor: Enock Pereira dos Santos

Endereço: Av. Magalhães Barata, nº 1234.

Telefone: 3217-5808.

E-mail: ouvidoria@jucepa.pa.gov.br

2. RESUMO:

No ano de 2019, a Ouvidoria da Jucepa, em sua área regra de missão e competência, como o termômetro de um órgão bem sucedido em consonância com a LAI – Lei de Acesso à Informação de nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, em seu **modus operandi**, canalizou todas as suas ações dentro de um macrossistema em seus valores éticos com transparência, imparcialidade, profissionalismo com o público-alvo, demais setores e Unidades Desconcentradas.

O Relatório em apreço, tem como objetivo informar os Registros formalizados nesta Ouvidoria, quanto às reclamações, sugestões ou elogios, e/ou outros, realizadas por parte dos usuários externos e internos desta Junta Comercial do Estado do Pará, bem como, identificar circunstâncias e procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos traçados por este setor, a fim de minimizar as queixas relatadas pelos usuários e prática de elogios para o órgão e/ ou servidor, como maneira de valorizar o trabalho desempenhados pelos envolvidos.

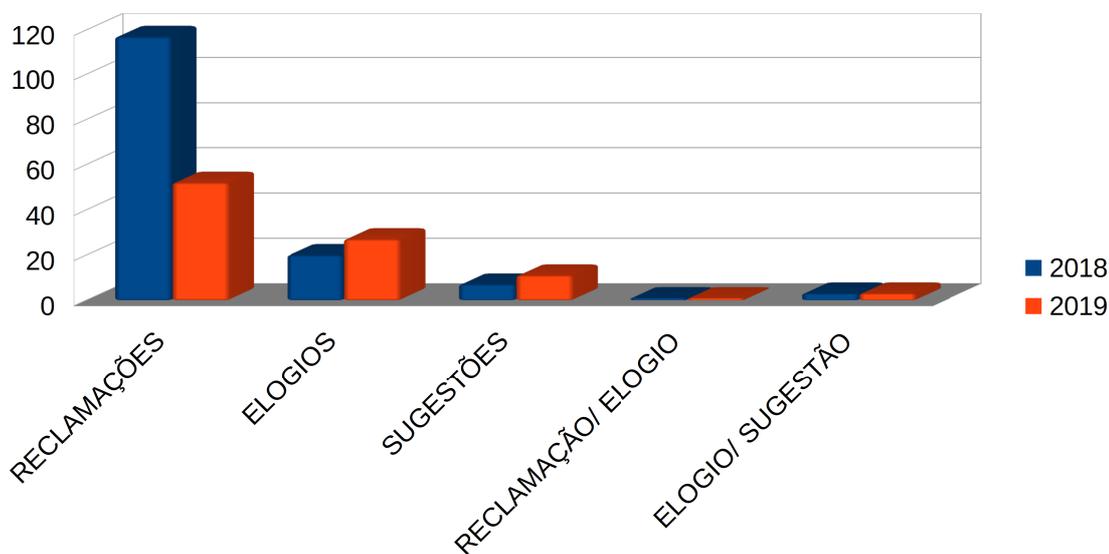
3. OBJETIVOS:

Estabelecer paralelos e credibilidade em sua missão de ser um mecanismo eficaz que permita toda a organização ouvir o cliente, medindo o seu grau de satisfação e canalizando para todas as Unidades Internas suas reclamações /necessidades ou elogios, trazendo-o para dentro da entidade, permitindo sua participação direta no processo de melhoria contínua do órgão, além de empreendimento de gestões, sempre no sentido de sanar dificuldades na assimilação dos procedimentos e apontar caminhos a seguir em sintonia com Registro Mercantil.

3.1. Ao longo de todo o ano de 2019 a Jucepa disponibilizou treinamentos para divulgar e dar transparência aos processos, além de instruir e preparar clientes e colaboradores a fazerem uso das ferramentas de registro, a fim de torná-los aptos para a de implantação da Junta 100% Digital, o que resultou em uma diminuição de 44,45% no número de reclamações registradas nesta Ouvidoria, quando comparado ao ano anterior, conforme Anexo I, Quadro 01, a seguir:

QUADRO 01 – COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2018 E 2019

CATEGORIA DE REGISTROS	2018	2019
RECLAMAÇÕES	117	52
ELOGIOS	20	27
SUGESTÕES	7	11
RECLAMAÇÃO/ ELOGIO	1	1
ELOGIO/ SUGESTÃO	3	3
TOTAL	148	94



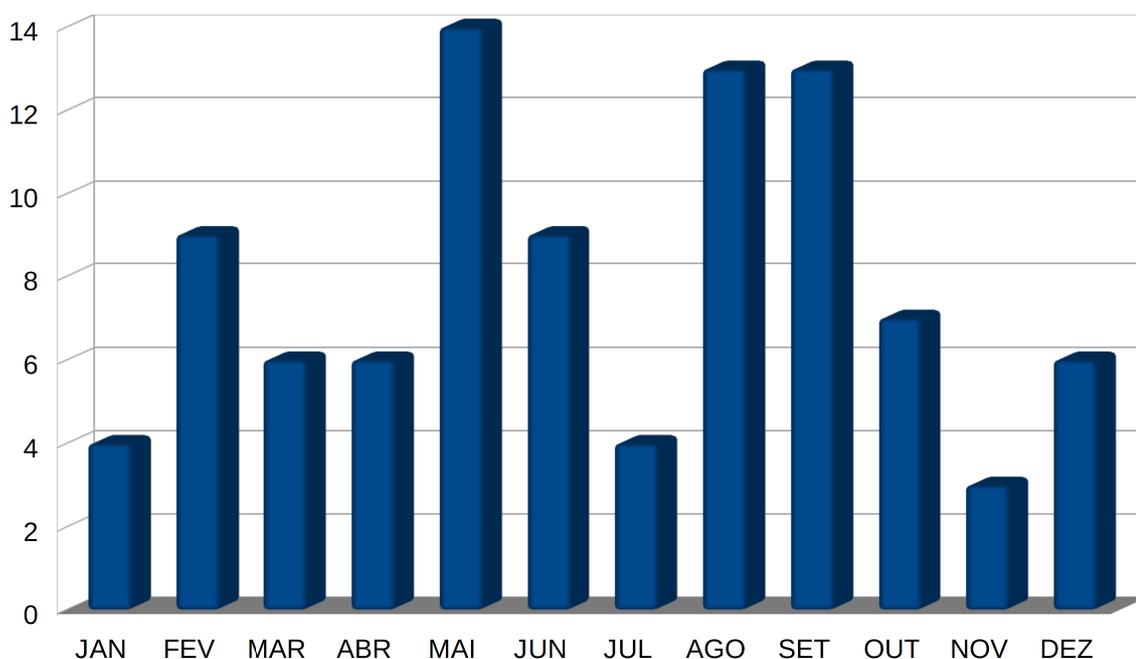
3.2. Em curso para a implantação do Processo 100% Digital, atendendo ao cronograma estabelecido na Resolução N° 009/2019 desta Junta Comercial, encurtou-se distâncias e subtraiu-se dificuldades de entendimentos, além de, maior celeridade nos procedimentos do Registro de Comércio reduziu-se em larga escala a busca de solução de problemas na Ouvidoria do órgão, onde se acarretava um amplo congestionamento no setor;

3.3. Na implantação do Processo 100% Digital, seguiu-se caminhos mais técnicos, claros e lógicos, diminuindo assim os prazos de finalização dos processos. Problemas outros surgiram, mas ao desconhecimento do sistema de operacionalização, gerando, por certo, reclamações. Contabilizou-se, de princípio, insatisfações, logo sanada com o com o apoio da equipe da Gerência de Projetos e Técnicos da Gerência do Registro Mercantil e DBD – Departamento da Base e Dados da Jucepa;

3.4. Em sua performance de trabalho, atingiu os seus objetivos, cumprindo as suas metas, como redução de demandas, aparelhamento de arestas e mediando os contraditórios em busca do viés de solução, conforme registros abaixo sinalizados:

QUADRO 02 – TOTAL DE REGISTROS FORMALIZADOS

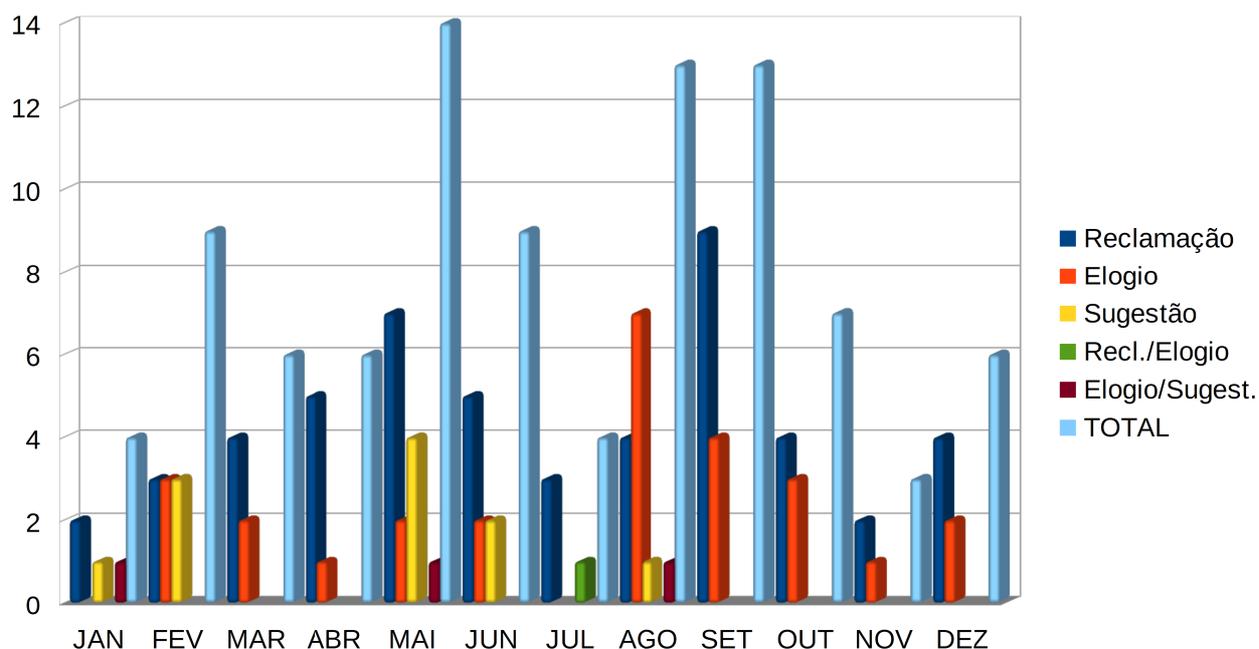
REGISTROS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TOTAL	4	9	6	6	14	9	4	13	13	7	3	6



Com um total de 52 Reclamações, 27 Elogios, 11 Sugestões, 01 Reclamação/Elogio e 03 Elogios/Sugestão, conforme discriminado no Anexo 02 e no Quadro 03, abaixo:

QUADRO 03 – REGISTROS FORMALIZADOS

TIPO DE REGISTRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	2	3	4	5	7	5	3	4	9	4	2	4	52
Elogio	-	3	2	1	2	2	-	7	4	3	1	2	27
Sugestão	1	3	-	-	4	2	-	1	-	-	-	-	11
Recl./Elogio	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Elogio/Sugest.	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3
TOTAL	4	9	6	6	14	9	4	13	13	7	3	6	94

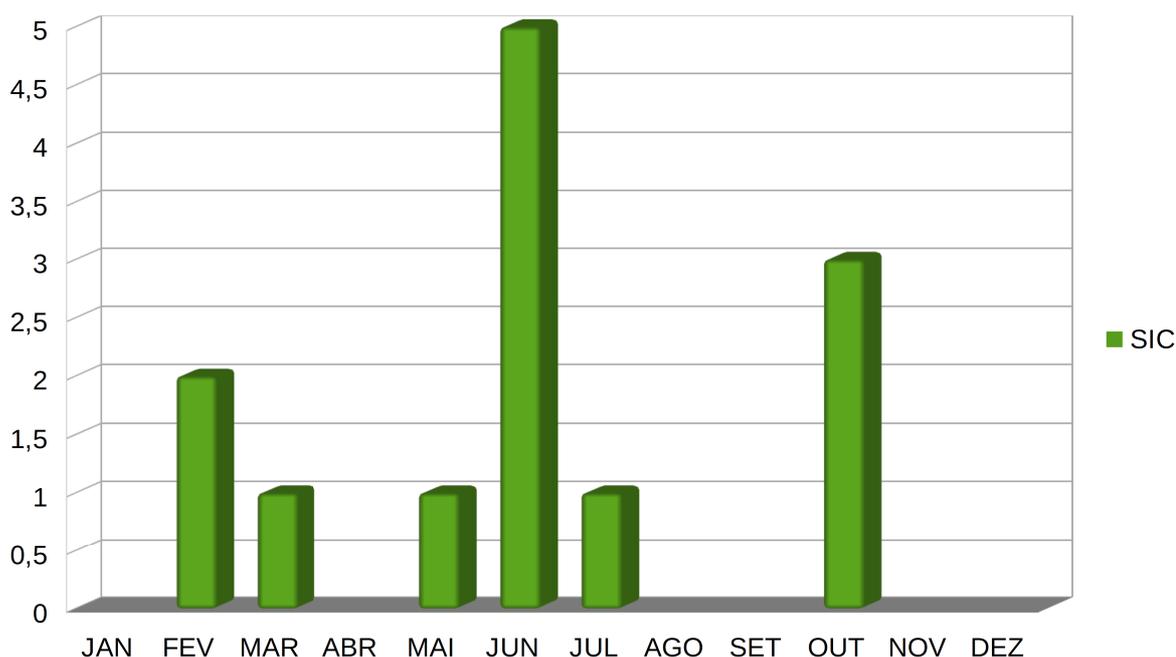


3.5. Um dos meios de atendimento aos clientes utilizados, nesta Ouvidoria, é através do telefone e presencialmente, isto é, quando o usuário se dirige até esta Ouvidoria para tratar de suas necessidades. Vale ressaltar, que estes tipos de atendimentos, nem sempre são formalizados, (e são dezenas), uma vez que, o usuário, por vezes, opta em não registrar seu problema, querendo, apenas, resolvê-lo.

3.6. Outro canal utilizado pelos clientes para solução de dúvidas, denúncias, elogios e reclamações é o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, respondido pelos setores competentes, dentro do prazo estipulado no sistema, conforme o quadro a seguir:

QUADRO 04 – REGISTROS SIC/PA

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SIC	0	2	1	0	1	5	1	0	0	3	0	0



Nesse viés, esta Ouvidoria, nos ditames de sua legislação e sem desvio de função, adota, sempre, o sistema resolutivo sem deixar de ser pró-ativo, evitando-se, nessa conjuntura que situações adversas se repitam:

- 1.1. Ouvindo com reflexão e atentamente o usuário;
- 1.2. Buscando-se entendimentos;
- 1.3. Mapeamentos circunstanciais / materialização e
- 1.4. Encaminhando as questões ao setor competente com feedback em suas manifestações.

4. MATERIAIS E MÉTODOS:

Após a análise dos dados coletados e devidamente apurados, chegamos à conclusão que, somente com a implantação de novas diretrizes tomadas pelo órgão, foi possível chegar às

celeridades processuais numa abertura de diálogo e sensibilidade e mudanças de conformidade com a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que aborda sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

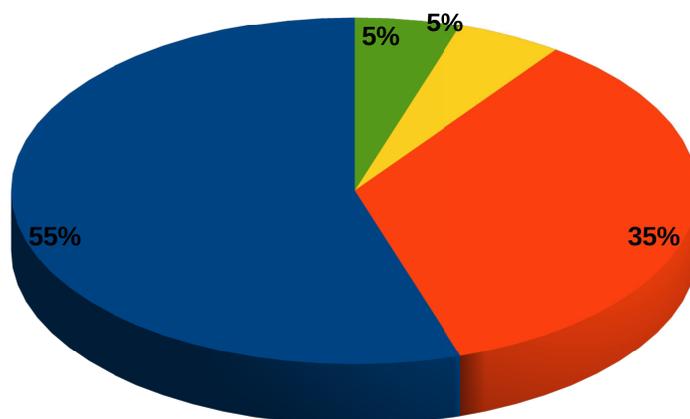
A metodologia utilizada nesta Ouvidoria, para o alcance dos objetivos relatados anteriormente é a utilização de ferramentas capazes de mensurar o grau de satisfação e as necessidades dos usuários, através da disponibilização de formulários, e-mail e telefone para que se possa registrar suas opiniões e/ou relatar os problemas encontrados e diante dos dados coletados é feita uma análise e apuração dos fatos.

4.1. Principais reclamações de usuários:

- Dificuldade de atendimento do Tele Jucepa e Chat;
- Atendimento das Unidades Desconcentradas

QUADRO 04 – PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES:

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	Dificuldade de atendimento do Tele Jucepa e Chat;	55%
	Atendimento das Unidades Desconcentradas	35%
	Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)	5%
	Outros	5%



- Dificuldade de atendimento do Tele Jucepa e Chat;
- Atendimento das Unidades Desconcentradas
- Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)
- Outros

Ressaltamos, outrossim, que os 55% de reclamações atribuídos à Tele-Jucepa, é assim compreendido:

1. 20% das reclamações devidamente formalizadas;
2. 35% correspondem ao fluxo de telefonemas não formalizados. O usuário, num patamar de 05 ou mais ligações por dia, não prefere mais formalizar, querendo,

apenas a solução do seu problema;

3. Levando-se em consideração ao fato, a estimativa nos leva a um percentual de **55%** ou mais das demandas ora registradas, o que está em coerência com o quadro estatístico.

4.2. Soluções e prazos

4.2.1. Prazos:

O prazo estipulado, por esta Jucepa, para responder aos registros formalizados, nesta Ouvidoria, é de até 72 h pelo gestor responsável pelo assunto.

4.2.2. Soluções:

- Nessa dinâmica de trabalho, como já se ressaltou, implantou-se novas ferramentas, como o suporte@jucepaintegrador.com.br, otimizando-se os serviços prestados por esta Autarquia, bem como facilitando-se os trabalhos dos usuários;
- O setor do Registro Mercantil, responsável pela análise dos processos, tem trabalhado junto aos técnicos, evitando-se que processos não entrem em Exigência, mais de uma vez, evitando-se transtornos aos usuários, bem como a Tele Jucepa e Chat, passando por um processo de reestruturação de capacitação de novos colaboradores responsáveis pelo setor, a fim de prestar um melhor atendimento ao usuário;

5. RESULTADOS OBTIDOS:

- Revezamento de técnicos na ausência de Coordenadores Regionais;
- Implantação de novas ferramentas, como o Suporte Integrador, otimizando os serviços prestados por esta Autarquia, encurtando-se, assim, caminhos e aperfeiçoamentos;
- Jucepa 100% digital e
- Nesse **a posteriori**, caminhou-se para um trabalho de maior solidez, responsividade e empoderamento de gestão participativa.

6. CONCLUSÃO:

As conclusões contemplaram melhores andamentos processuais desta Jucepa, dimensionando-se novos horizontes com a implantação de novas técnicas num quadro de melhorias sem precedentes na história do órgão.

No mais, esta Ouvidoria, como a voz da sociedade e porta aberta à sociedade, busca aparar arestas, provendo soluções “in loco” às demandas que nos são apresentadas. E assim, acreditamos estar no caminho certo, seguindo e mapeando novas diretrizes com resultados satisfatórios, seguros e eficazes, cristalizando-se caminhos acertados, seguros e firmes com ética, transparência e imparcialidade.

Portanto, entre o “a priori” o “a posteriori” há de se convir que, o Sistema de Registro Integrador – REGIN, abriu novos leques em 2019, integrando, solidamente, órgãos públicos como um instrumento audaz, coeso e sincrônico num Estado Democrático de Direito. E, nessa nova conjuntura, tornou-se o fator “sine qua nom”, sem o qual, não teríamos atingido todos os objetivos no cumprimento de metas, como redução de demandas, aparelhamento de entendimentos na mediação dos contraditórios em busca do viés de solução com foco, atitude e determinação, divisando-se, assim, novas conquistas da era digital em comprometimento de ação mais participativa, eficaz e paradigmática.

Bem, certamente que, já alvoramos por certo grandes conquistas, dimensionando novos horizontes da era digital com gestão participativa, eficaz e paradigmática

Enock Santos

Ouvidor da Jucepa