



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA JUCEPA-2021

1. Da: Junta Comercial do Estado do Pará

Ouvidor: Enoch Pereira dos Santos

Endereço: Av. Magalhães Barata, nº 1234.

Telefone: 3217-5808.

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

2. RESUMO:

Com transparência, engajamento e responsabilidade de toda a corporação, ainda que com a pandemia que se estendeu em 2021, atingimos as metas propostas para o exercício, abrindo um leque de trabalhos e consolidações. A Ouvidoria da Jucepa, como um 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**, não foi apenas informações, mas sobretudo, objetividade, imparcialidade e profissionalismo com seu público-alvo, estabelecendo interação contínua, dentro de um processo empático, percebendo, ouvindo com imparcialidade em uma interface com início, meio e fim aplicando praticidade de soluções.

Abalizado nessa conjuntura, o Relatório em apreço, tem como objetivo informar os Registros formalizados nesta Ouvidoria, quanto às reclamações, sugestões ou elogios, e/outras, realizadas por parte dos usuários externos e internos desta Junta Comercial do Estado do Pará, bem como, identificar circunstâncias e buscar procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos traçados por este setor, minimizando, sempre, questões discordantes, entretanto, buscando soluções óbvias, não apenas **pensando nas ideias**, mas **pensar delas**, horizontalizando, assim, outras vertentes em valorização do serviço público, para melhor servir.

3. OBJETIVOS:

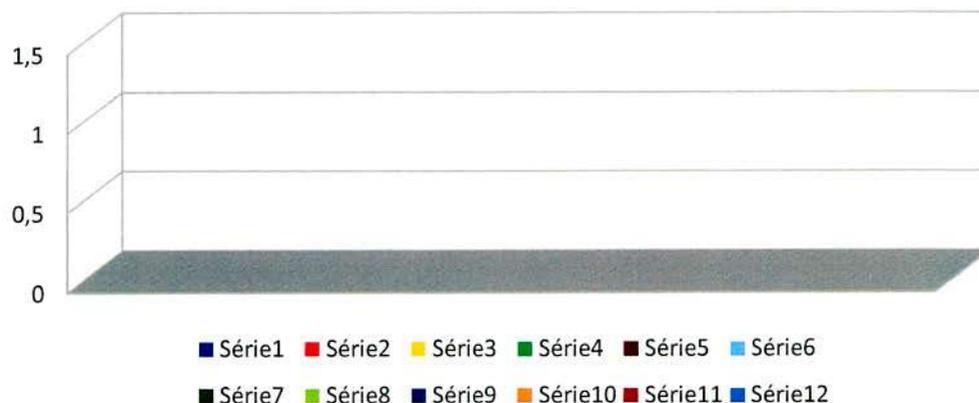
Neste viés, é que se busca novas dimensões, estabelecendo paralelos em sua missão de ser um mecanismo eficaz que permita toda a organização ouvir o cliente, medindo o seu grau de satisfação e canalizando para todas as Unidades Internas suas reclamações /necessidades ou elogios, trazendo-o para dentro 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.

QUADRO 01 – COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021

| CATEGORIA DE REGISTROS | 2020 | 2021 |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| ELOGIOS | 14 | 130 |
| RECLAMAÇÕES | 50 | 89 |
| INFORMAÇÕES | 2 | 242 |
| DÚVIDAS | 0 | 36 |
| SUGESTÕES | 0 | 18 |
| TOTAL | 66 | 515 |

3.1. Como já enfatizado noutros quadros, o Processo de implantação já Jucepa 100% Digital, atendeu o cronograma estabelecido na Resolução N° 009/2019 desta Junta Comercial, resultando no estreitamento de distâncias e diminuição das dificuldades de entendimentos, além de produzir celeridade nos procedimentos do Registro de Comércio reduzindo-se em larga escala os problemas de interação nesta Ouvidoria do órgão, onde se acarretava anos anteriores um amplo congestionamento no setor;

3.2. Com a implantação do Processo 100% Digital, modernizou-se o **modus operandi**, diminuindo assim os prazos de finalização dos processos com a assessoria da Gerência de Projetos, Gerência do Registro Mercantil e DBD – Departamento da Base e Dados da Jucepa, contando com



um canal próprio em seu sítio eletrônico, www.jucepa.pa.gov.br de fluxos em respectivos eixos, como: ouvidoria@jucepa.pa.gov.br; contatos@jucepa.pa.gov.br e SIC: www.sistemas.pa.gov.br, ainda apresentando um leque de outros atendimentos, como: **Chat, Suporte ao Cliente e Agendamento Presencial**, disponibilizando-se no link da Ouvidoria e Portal de Transparência Pública/Relatórios em atendimentos ao Decreto Estadual de nº 1.359/2015 de 31.07.2015, que regula o acesso às informações previstas no incisos X e XXXIII do Artigo 5º e no Inciso II do § 3º do Artigo 37 da Constituição Federal e no Artigo II e do Artigo 29 e no § 5º do Artigo 286 da Constituição do Estado do Pará e na Lei nº 12.527 de 8.11.2011.

É importante ressaltar que ainda estamos em combate ao vírus da COVID19 e que precisamos preservar tanto os nossos servidores quanto os nossos usuários, portanto é fundamental evitarmos a aglomeração de pessoas, fortalecendo o atendimento virtual e/ou por agendamento.

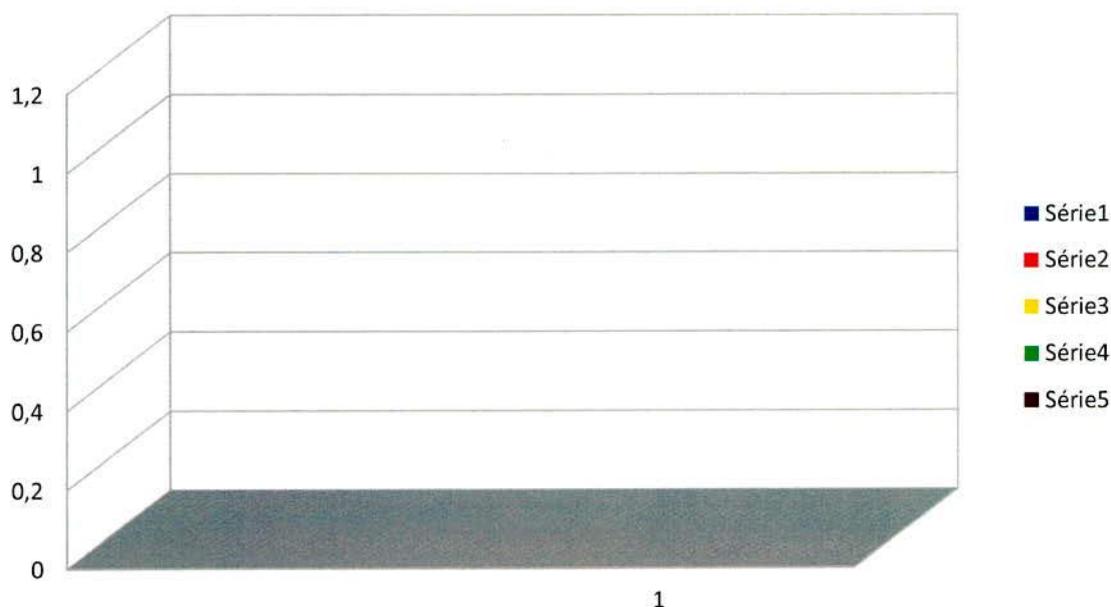
3.3. Nessa performance de trabalho, atingiu-se novos horizontes, os seus objetivos, como redução de demandas, aparelhamento de arestas e mediação dos contraditórios em busca do viés de solução, conforme registros abaixo sinalizados:

QUADRO 02 – TOTAL DE REGISTROS FORMALIZADOS

| REGISTROS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TOTAL | 18 | 10 | 45 | 34 | 50 | 59 | 35 | 62 | 45 | 30 | 23 | 104 |

QUADRO 03 – REGISTROS FORMALIZADOS

| TIPO DE REGISTRO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Reclamação | 13 | 04 | 09 | 10 | 10 | 11 | 05 | 08 | 06 | 07 | 03 | 06 | 92 |
| Elogio | 05 | 06 | 25 | 19 | 25 | 33 | 10 | 13 | 07 | 10 | 08 | 15 | 176 |
| Sugestão | | | 05 | 05 | 10 | 15 | | | | | 03 | | 38 |
| Informações | | | 06 | | 05 | | 20 | 41 | 32 | 13 | 09 | 83 | 209 |
| Elogio/Sugest. | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 18 | 10 | 45 | 34 | 50 | 59 | 35 | 62 | 45 | 30 | 23 | 104 | 515 |

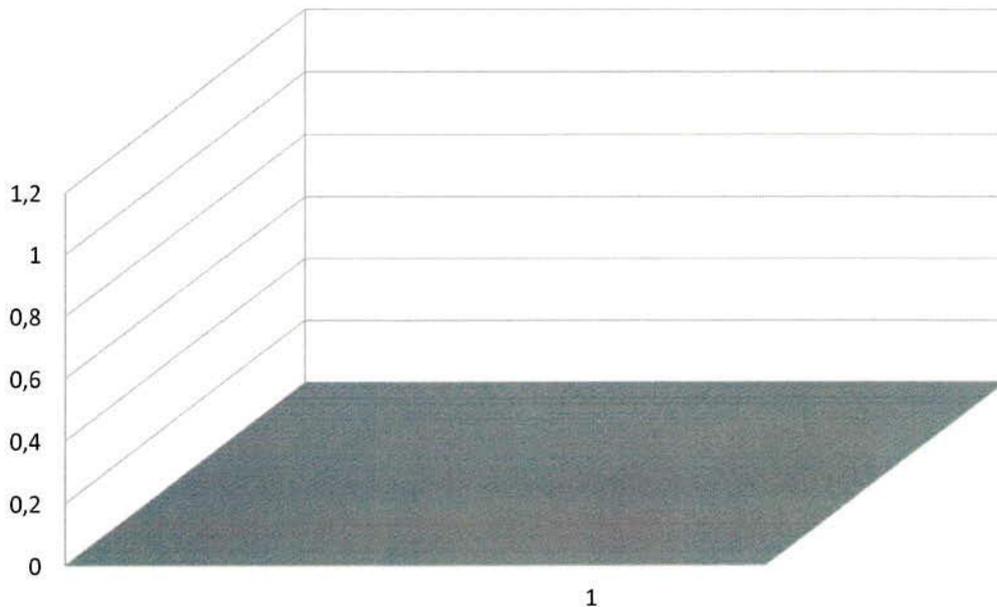


3.4. Um dos meios de atendimento aos clientes utilizados, nesta Ouvidoria, é por meio do telefone e presencialmente, isto é, quando o usuário se dirige até esta Ouvidoria para tratar de suas necessidades. Vale ressaltar, que estes tipos de atendimentos, nem sempre são formalizados, (e são dezenas), uma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

3.5 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 | 05 | 02 | 02 | 03 | 09 | 03 | 02 | 01 | 03 | 03 | 01 | - |



Nesse viés e nos ditames de sua legislação e sem desvio de função, a Ouvidoria adota, como padrão o sistema resolutivo sem deixar de ser proativo, 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, 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,

por meio da disponibilização de formulários, e-mail e telefone para que se possa registrar suas opiniões e/ou relatar os problemas encontrados. Diante dos dados coletados é feita uma análise e apuração dos fatos.

4.1. Principais reclamações de usuários:

- Exigências pouco esclarecidas
- Andamento de processos.

QUADRO 04 – PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES/INFORMAÇÕES

| | | |
|--|---|------|
| | Exigências pouco esclarecidas | 10 % |
| | Andamento de processos (demora, burocracia, exigências) | 10% |
| | Dificuldade com o site da Jucepa | 20% |
| | Informações | 45% |
| | Certidões incompletas | 05 % |
| | Outras situações | 10% |

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. Soluções:

– Nessa dinâmica de trabalho, com o advento das novas ferramentas supracitadas, otimizou-se os serviços prestados por esta Autarquia, abrindo-se novas vertentes na solução dos fatos.

5. RESULTADOS OBTIDOS:

- Opções de trabalho;
- Celeridade processual;
- Nova performance com a Jucepa 100% digital e nesse **a posteriori, tornou-se o fator sine qua non** com responsividade e empoderamento de gestão participativa.
- A Maior prova de que o objetivo foi alcançado foi a publicação do resultado *doing business* subnacional do Banco Mundial em 15/06/2021, onde no quesito abertura de empresas o **Estado do Pará, ficou em primeiro lugar**, (disponível em <https://portugues.doingbusiness.org/pt/data/exploretopics/starting-a-business/brazil>) para este resultado são ouvidos os usuários do serviço em todo o Brasil, ou seja, os usuários das juntas comerciais em todo o Brasil que elegeram o Estado do Pará, e quem é responsável por abrir empresas no Estado do Pará é a JUCEPA.

6. CONCLUSÃO:

Diante de todo o exposto, **esta Ouvidoria, como a voz da sociedade e porta aberta ao mundo empresarial, buscou aparar arestas, provendo soluções “in loco” às demandas recebidas. E assim**, acredita estar no caminho certo, ouvindo as demandas, levando para a alta administração, que prontamente busca as melhores soluções, e caminhando juntos, seguindo e mapeando novas diretrizes com resultados satisfatórios, seguros e eficazes, cristalizando-se acertos, firmes com ética, transparência e imparcialidade.

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

Com a implantação do REGIN – Sistema do Registro Integrador, o Processo 100% Digital, seguiu-se caminhos mais técnicos, claros e lógicos, diminuindo-se, assim, os prazos de



finalização dos processos, quebrando-se um recorde de abertura de empresas, alcançando um índice de 42,30 % no mesmo período do ano de 2020.

Portanto, entre o “**a priori**” o “**a posteriori**” há de se convir que, o Sistema de Registro Integrador – **REGIN**, abriu novos leques em 2020, integrando, solidamente, órgãos públicos com instrumentos audazes, coesos e sincrônicos num Estado Democrático de Direito. E, nessa nova conjuntura, atingimos 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 num comprometimento de ação pedagógica, coerente, eficaz e ousada sendo um marketing digital e pessoal da instituição.

Enock Santos
Ouvidor da Jucepa