



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

1.1. Dados pessoais: a) e-mail: enocksantoss@hotmail.com

b) celular: 91-982506194

2. RESUMO:

Em visão sistêmica, fechamos o ano de 2020. Atravessamos situações atípicas devido o quadro pandêmico. Entretanto, nada em contraditórios à LAI – Lei de Acesso à Informação de nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Dessa forma intensificou-se, muito mais o **modus operandi**, com responsabilidade, transparência, objetividade, imparcialidade e profissionalismo com seu público-alvo, estabelecendo-se interação contínua, dentro de um processo empático, percebendo, ouvindo e recebendo numa interface com início, meio e fim.

Abalizado nessa conjuntura de ouvir, mediar e resolver, o Relatório em apreço, é a expressão da verdade, sem fugir à veracidade dos fatos, informando 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, identificando circunstâncias e procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos traçados por este setor, minimizando, ademais, questões discordantes e sempre buscando soluções

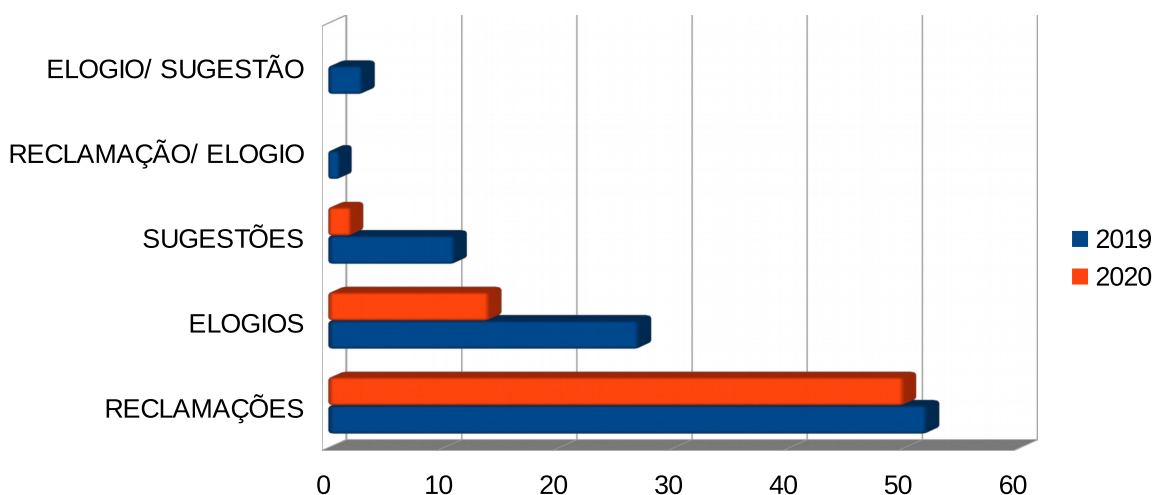
práticas, horizontalizando-se, em larga escala, outras vertentes em valorização do serviço público.

3. OBJETIVOS:

3.1. Em nova dimensão, cumpre-nos 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. Objetivos alcançados.

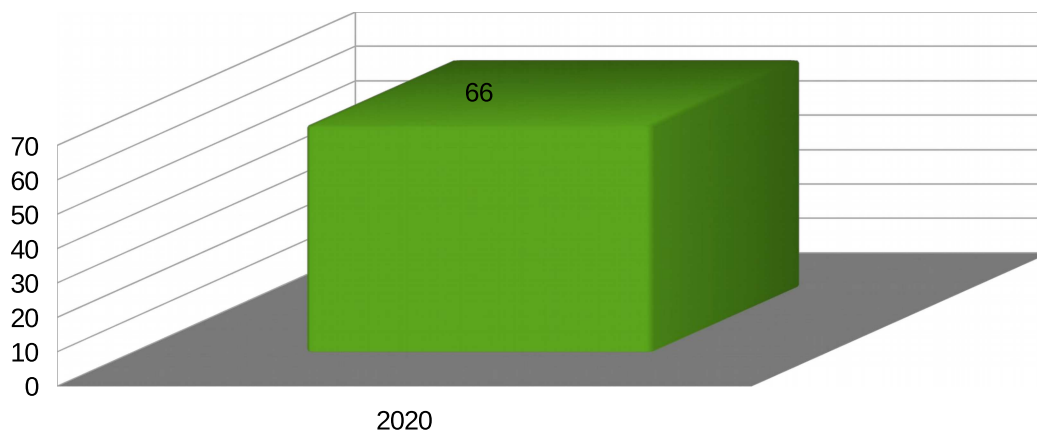
QUADRO 01 – COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2019 E 2020

CATEGORIA DE REGISTROS	2019	2020
RECLAMAÇÕES	52	50
ELOGIOS	27	14
SUGESTÕES	11	2
RECLAMAÇÃO/ ELOGIO	1	0
ELOGIO/ SUGESTÃO	3	0
TOTAL	94	66



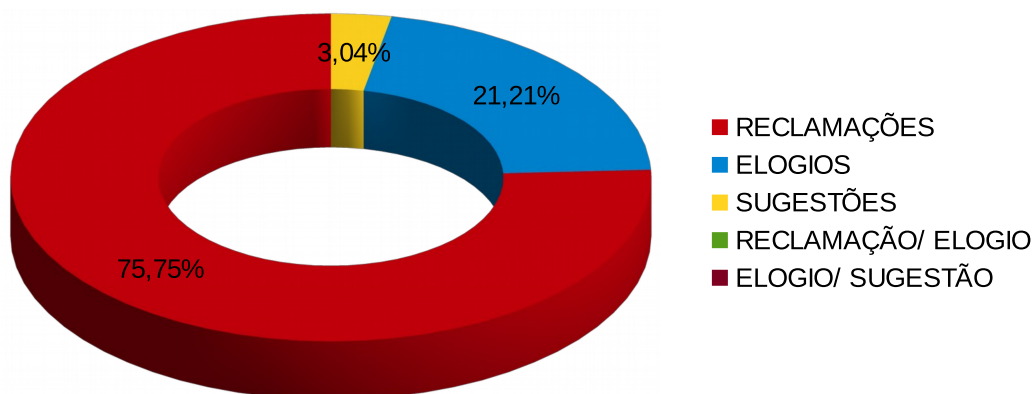
QUADRO 02 – NÚMERO GLOBAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2020

ANO	2020
TOTAL DE ATENDIMENTOS	66



QUADRO 03 – PERCENTUAL DE CADA ÍNDICE DE ATENDIMENTOS – 2020

ATENDIMENTOS	2020
RECLAMAÇÕES	75, 75%
ELOGIOS	21, 21%
SUGESTÕES	3, 04%
RECLAMAÇÃO/ ELOGIO	0
ELOGIO/ SUGESTÃO	0
TOTAL	100%



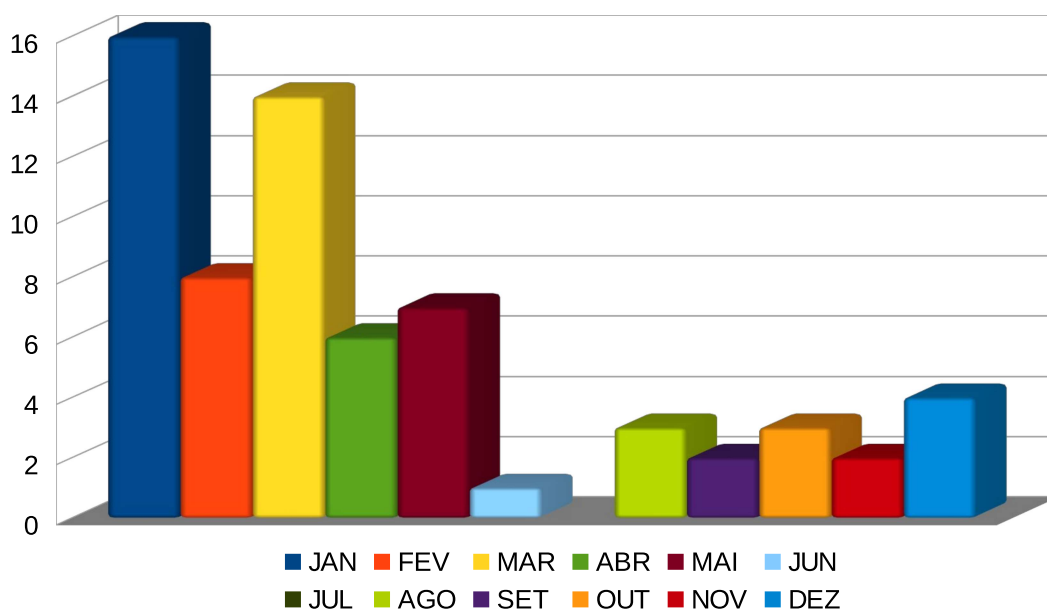
3.2. O Processo de implantação dá Jucepa 100% Digital, atendendo ao cronograma estabelecido na Resolução N° 009/2019 desta Junta Comercial, resultou no encurtamento de distâncias e subtração dificuldades de entendimentos, além de maior celeridade nos procedimentos do Registro de Comércio, apesar de pontos discordantes entre o técnico analista e o usuário, mas reduzindo-se em larga escala a busca de solução de problemas na Ouvidoria do órgão, onde se acarretava um amplo congestionamento no setor;

3.3. Com a implantação do Processo 100% Digital, seguiu-se caminhos mais técnicos, claros e lógicos, diminuindo-se, 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, algo perfeitamente natural, todavia 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-se os objetivos, cumprindo-se metas, como redução de demandas, aparelhamento de arestas em mediação de contraditórios em busca do viés de solução, conforme registros abaixo sinalizados:

QUADRO 04 – TOTAL DE REGISTROS FORMALIZADOS

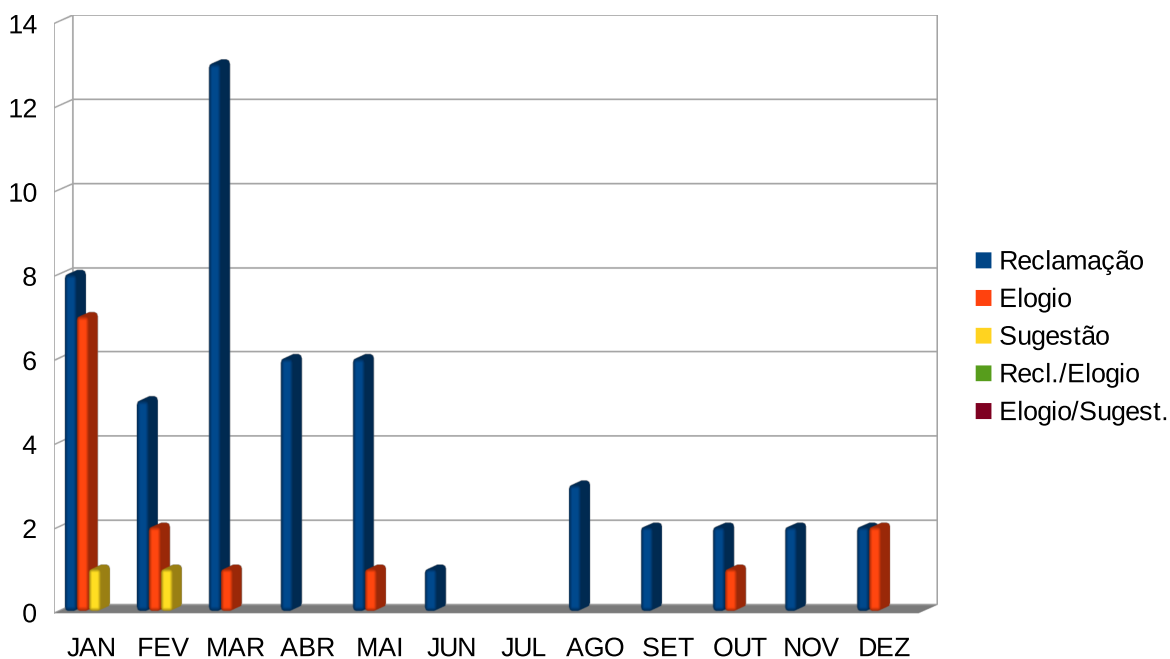
REGISTROS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TOTAL	16	8	14	6	7	1	0	3	2	3	2	4



Com um total de 50 Reclamações, 14 Elogios e 2 Sugestões, conforme discriminado no Quadro 05, abaixo:

QUADRO 05 – REGISTROS FORMALIZADOS

TIPO DE REGISTRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	8	5	13	6	6	1	-	3	2	2	2	2	50
Elogio	7	2	1	-	1	-	-	-	-	1	-	2	14
Sugestão	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Recl./Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elogio/Sugest.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	16	8	14	6	7	1	-	3	2	3	2	4	66

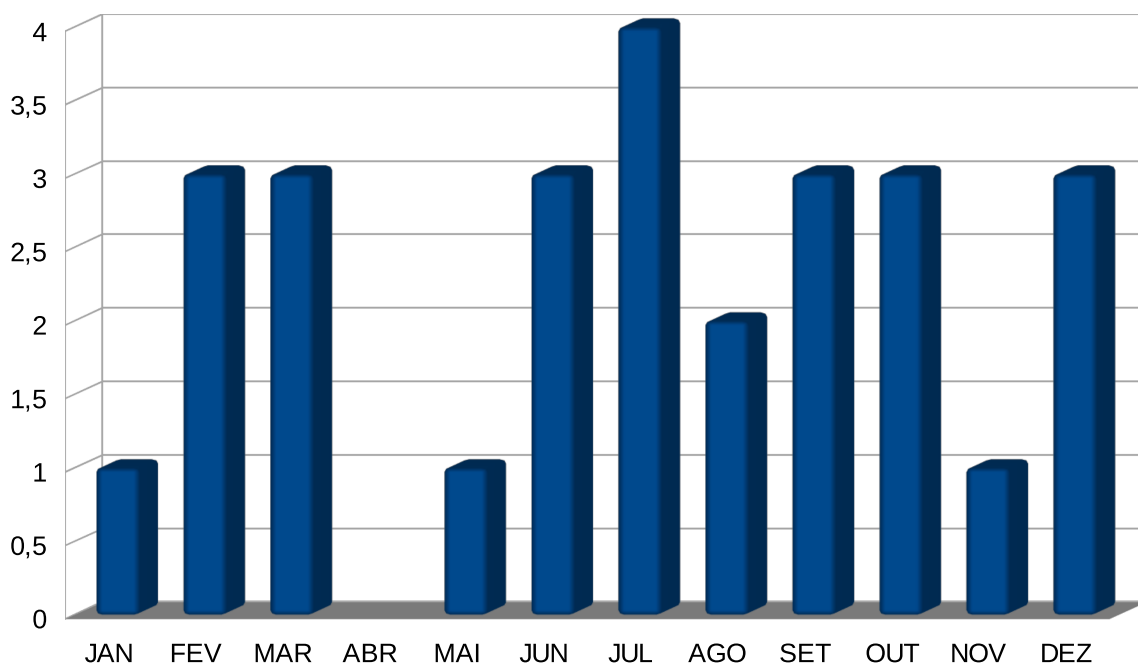


3.5. Um dos meios de atendimento aos clientes utilizados, nesta Ouvidoria, é através do telefone e presencialmente, isto é, quando o usuário se dirige até esta Ouvidoria para tratar de suas necessidades. Vale ressaltar, que estes tipos de atendimentos, nem sempre são formalizados, (e são dezenas), uma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

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 06 – REGISTROS SIC/PA

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SIC	1	3	3	0	1	3	4	2	3	3	1	3



Nesse viés, esta Ouvidoria, nos ditames de sua legislação e sem desvio de função, adota, 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. Mapeando 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, ainda com pontos divergentes, mas numa abertura maior de diálogo e sensibilidade às 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.

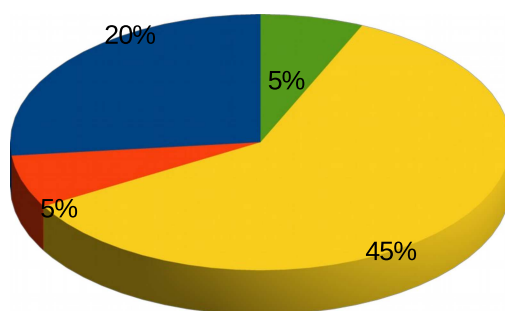
A metodologia utilizada nesta Ouvidoria, para o alcance dos objetivos relatados anteriormente é a utilização de ferramentas capazes de mensurar o grau de satisfação e as necessidades dos usuários, através da disponibilização de formulários, e-mail e telefone para que se possa registrar suas opiniões 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:

- Ausência do TeleJucepa;
- Exigências novas a cada retorno do processo;
- Exigências pouco esclarecidas;
- Andamento de processos;
- Outros.

QUADRO 07 – PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES:

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	Exigências novas a cada retorno do processo	25%
	Exigências pouco esclarecidas	20%
	Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)	5%
	Ausência do TeleJucepa	45%
	Outros	5%



- Exigências pouco esclarecidas
- Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)
- Ausência do TeleJucepa
- Outros

4.1.1. Causas/ consequências:

Considerando o quadro pandêmico, que vivemos ao logo deste ano, o telejucepa deixou de operar provisoriamente, motivando uma série de reclamações. Entretanto, acreditamos no retorno tão breve, desta ferramenta de atendimento ao usuário.

4.2.2. Soluções:

– Nessa dinâmica de trabalho, com o advento das novas ferramentas de trabalho, como **Suporte ao Cliente, Agendamento de Atendimento e Chat**, otimizou-se os serviços prestados por esta Autarquia, abrindo-se novas vertentes na solução dos fatos, sem, entretanto, nos libertamos de todas as reclamações, pois o usuário sempre busca uma resposta mais objetivo às suas demandas.

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

5. RESULTADOS OBTIDOS:

- Opções de trabalho;
- Abertura à celeridade com os novos instrumentos;
- 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.

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. Entretanto, é mister que se diga que, **a situação pandêmica afetou a rede de trabalhos e com isso, ampliou-se o número ascendente de reclamações, que sempre busca soluções de prioridades.**

No mais, 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, acreditando estar no caminho certo, seguimos mapeando novas diretrizes com resultados satisfatórios, seguros e eficazes, cristalizando-se acertos, 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 2020**, aprimorando e 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 Pereira dos Santos

Ouvidor da Jucepa