



**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 2018, a Ouvidoria da Jucepa, como de praxe em sua missão e competência, operou com profissionalismo e imparcialidade, canalizando todas as situações dentro de um macrossistema de interatividade com todos os setores do órgão e Unidades Desconcentradas.

Este relatório tem como objetivo informar os Registros formalizados nesta Ouvidoria, quanto às reclamações, sugestões ou elogios 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 PRIMORDIAIS / MISSÃO**

Estabelecer a credibilidade em sua missão e ser um mecanismo eficaz que permita toda a Corporação 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 organização, 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. Em tópicos:

1. A praticidade do sistema em todos os ângulos, oportunizou ao profissional contábil um acompanhamento online de um modo mais produtivo na operacionalização do seu processo.

2. Encurtou distâncias e subtraiu dificuldades de entendimentos, quanto ao andamento de processos – e com a Jucepa-digital, obtivemos, certamente, maior celeridade. Com isto, reduziu-se a em 50%, ( cinquenta por cento ), a busca de solução de problemas na Ouvidoria do órgão, onde se acarretava um amplo congestionamento no setor.

3. Paralelo entre 2017 e 2018:

3.1. Antes da implantação as reclamações eram mais constantes e a cada dez processos, mais ou menos a metade retornava em exigências posto circunstâncias de formato ou montagem no passo- a- passo preliminar e cláusulas mal elaboradas, entre outras ...

3.2. Na implantação do REGIN, seguiu-se caminhos mais técnicos, claros e lógicos, como novas perspectivas ao público-alvo, tão cansado de mesmice e de longos prazos de recebimento dos seus processos. Problemas outros surgiram, mas ao desconhecimento do sistema de operacionalização, gerando, por certo, reclamações.

3.3. De princípio, como toda medida nova gera impactos, contabilizou-se insatisfações, a seguir sanadas com o apoio irrestrito da equipe da Gerência de Projetos em prestar constantes atendimentos no guichê 10 e sala da Ouvidoria.

#### **QUADRO 01 – TOTAL DE REGISTROS FORMALIZADOS**

<b>REGISTROS</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>
<b>TOTAL</b>	14	14	11	19	16	12	7	22	15	2	8	8

Sendo um total de 117 Reclamações, 20 Elogios, 7 Sugestões, 01 Reclamação/Elogio e 03 Elogios/Sugestão, conforme discriminado no Anexo 01 e no Quadro 02, abaixo:

#### **QUADRO 02 – REGISTROS FORMALIZADOS**

<b>TIPO DE REGISTRO</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	12	12	10	12	10	10	6	17	12	2	8	6	117
<b>Elogio</b>	0	0	0	6	5	1	0	4	3	0	0	1	20

<b>Sugestão</b>	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	7
<b>Recl./Elogio</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Elogio/Sugest.</b>	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	14	14	11	19	16	12	7	22	15	2	8	8	148

Outro tipo de atendimento realizado, nesta Ouvidoria, é através do telefone, em números registrados, conforme Anexo 02 e, Quadro 03, a seguir:

### **QUADRO 03 – ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS**

<b>REGISTRO</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>Total</b>
<b>Atendimentos Telefônicos</b>	180	120	109	136	140	135	149	205	247	305	202	185	2113

Por fim, apresentamos os números referentes aos atendimentos presenciais, isto é, quando o usuário se dirige até esta Ouvidoria para tratar de suas necessidades. Vale ressaltar, que este tipo de atendimento, nem sempre é formalizado, uma vez que, o usuário, por vezes, opta por não registrar seu problema, querendo, apenas, resolvê-lo.

Nesses atendimentos, esta Ouvidoria, nos ditames de sua legislação e sem desvio de função, adota, sempre, o sistema pró- ativo:

- 1.1.** Ouve com reflexão e atentamente o usuário;
- 1.2.** Busca entendimentos;
- 1.3.** Conjectura um mapeamento circunstancial e materializa;
- 1.4.** Encaminha as questões ao setor competente, prestando-lhes um constante feedback em suas manifestações:

Os atendimentos presenciais foram feitos conforme distribuídos no Quadro nº 04, a seguir:

### **QUADRO 04 – ATENDIMENTOS PRESENCIAIS:**

<b>REGISTRO</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>Total</b>
<b>Atendimentos Presenciais</b>	12	15	12	10	13	15	12	22	34	37	18	14	214

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 maior às mudanças-2019.

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.

Diante dos dados coletados é feita uma análise a fim de implantar a melhor solução para o alcance da diminuição dos problemas apontados pelos usuários externos.

#### **4. MATERIAIS E MÉTODOS:**

O material utilizado para a apuração dos dados relatados pelos usuários são os formulários, disponíveis no salão principal do órgão e na sala da Ouvidoria, e-mail e telefone, além dos atendimentos presenciais.

##### **4.1. Principais reclamações de usuários:**

- Processos em exigência mais de uma vez;
- Tele-Jucepa nem sempre operante;
- Não cumprimento dos prazos para liberação do processo;
- Certidão/ Via única.
- Procedimentos às vezes, divergentes entre UD e Sede;

#### **QUADRO 04 – PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES:**

<b>PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES</b>	Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)	25%
	Tele Jucepa e Chat nem sempre operante;	65%
	Transferência de ligações para outros setores que não atendem.	5%
	Outros	5%

##### **4.2. Soluções e prazos estipulados pelo órgão:**

###### **4.2.1. Prazos:**

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

#### **4.2.2. Soluções:**

- Esta JUCEPA, nessa dinâmica de trabalho, como já se ressaltou, implantou novas ferramentas, como o Suporte@jucepaintegrador.com.br, otimizando os serviços prestados por esta Autarquia, bem como facilitando 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;
- O setor do Registro Mercantil, responsável pelo Tele Jucepa e CHAT está passando por um processo de reestruturação, dentre elas, capacitação dos colaboradores responsáveis pelo setor, a fim de prestar um melhor atendimento ao usuário;

Por fim, esta Ouvidoria, junto aos demais setores desta JUCEPA, tem trabalhado diuturnamente nos aperfeiçoamentos para que as reclamações / necessidades dos usuários, diminuam a cada dia, chegando-se a um nível mais satisfatório possível.

#### **5. RESULTADOS OBTIDOS :**

- Ocupação por Técnicos do Registro Mercantil durante a 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;
- Melhor performance do Gerenciamento do Registro Mercantil, junto aos técnicos, no mister que processos não entrem em Exigência.

#### **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, 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, conclui-se que, entre o “ a priori “ o “ a posteriori “, e o que está por vir, o Sistema de Registro Integrado – REGIN, abriu novos leques a 2019, integrando, solidamente, órgãos públicos como um instrumento audaz, coeso e sincrônico num Estado Democrático de Direito. E, nessa nova performance de trabalho, atingiu-se todos os objetivos no cumprimento de metas, como redução de demandas, aparelhamento de arestas na mediação dos contraditórios em busca do viés de solução. Agora, com foco, atitude e determinação podemos assim dizer:

Já divisamos novas conquistas. É, portanto, a Jucepa em nova dimensão. É um passado que se vê aterrado. É um presente da era digital de visão macro e sistêmica. É um amanhã sem percalços de novas conquistas com gestão participativa, eficaz e paradigmática

Enock Santos  
Ouvidor da Jucepa