



RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA DA JUCEPA-2022

Órgão: Junta Comercial do Estado do Pará

Ouvidor: Enock Pereira dos Santos

Endereço: Av. Magalhães Barata, nº 1234.

Telefone: 3217-5808.

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

contato@jucepa.pa.gov.br

INTRODUÇÃO:

Com transparência, engajamento e responsabilidade, atingimos em 2022 as metas propostas, 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, com objetividade e profissionalismo com seu público-alvo**, estabeleceu interação contínua, dentro de um processo empático, numa interface com início, meio e fim numa praticidade de soluções.

E assim, abalizado nessa conjuntura, **o Relatório em apreço**, tem como objetivo informar os Registros formalizados nesta Ouvidoria em sua amplitude, de usuários externos/internos desta Jucepa, identificando circunstâncias e buscando procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos traçados por este setor, minimizando, sempre, questões discordantes e buscando soluções óbvias, não apenas **pensando nas ideias**, mas **pensar ideias**, horizontalizando-se, assim, outras vertentes em valorização do serviço público.

OBJETIVOS:

Nesse viés, buscou-se 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 suas reclamações /necessidades ou elogios, trazendo-o para dentro do Órgão e permitindo sua participação direta no processo de melhoria contínua, 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 2021 E 2022

CATEGORIA DE REGISTROS	2021	2022	%
ELOGIOS	130	78	-40%
RECLAMAÇÕES	89	71	-20%
INFORMAÇÕES	242	1.081	+347
DÚVIDAS	36	55	+53%
SUGESTÕES	18	02	-89%
TOTAL	515	1.287	+150%

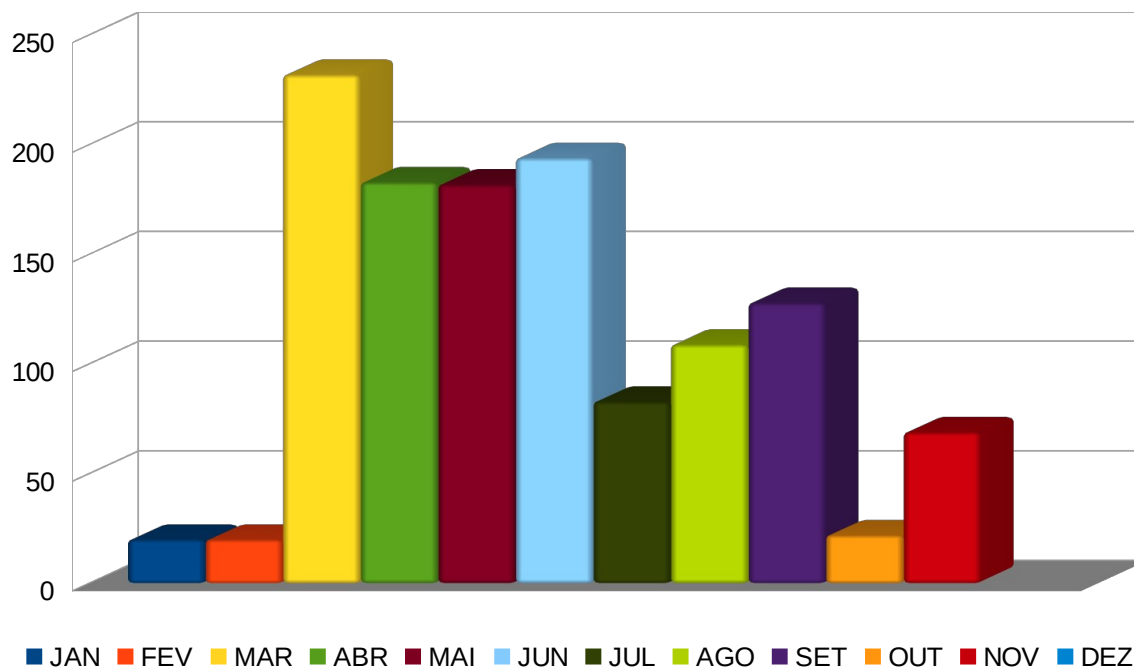
Como já enfatizou-se noutros quadros, o Processo de implantação na **Jucepa 100% Digital**, atendeu o cronograma estabelecido na **Resolução N° 009/2019** desta Junta Comercial, resultando no estreitamento de distâncias e diminuição das dificuldades de entendimentos, além de produzir celeridade nos procedimentos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

Com a implantação do **Processo 100% Digital**, modernizou-se o **modus operandi**, diminuindo-se, 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, fluxos: telefone, ouvidoria@jucepa.pa.gov.br; contatos@jucepa.pa.gov.br, SIC, www.sistemas.pa.gov.br e ainda apresentando um leque de outros atendimentos, como: **Chat, Suporte ao Cliente, Telejucepa e Agendamento Presencial**, disponibilizados 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**.

Nessa performance de trabalho, atingiu-se novos horizontes, os seus objetivos, como redução de demandas, aparelhamento de arestas e mediação dos contraditórios em busca 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	20	20	232	183	182	194	83	109	128	22	69	



QUADRO 03 – REGISTROS FORMALIZADOS

TIPO DE REGISTRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	0	09	07	17	04	09	03	06	05	06	03		71
Elogios	02	03	17	09	19	12	04	01	05	05	05		78
Sugestão	0	02	0	0	0	0	0	0	0	0	0		02
Informações	18	06	208	157	159	173	76	102	118	11	61		1.081
Dúvidas	12	09	07	06	05	04	03	03	02	02	02		55
TOTAL													1.287

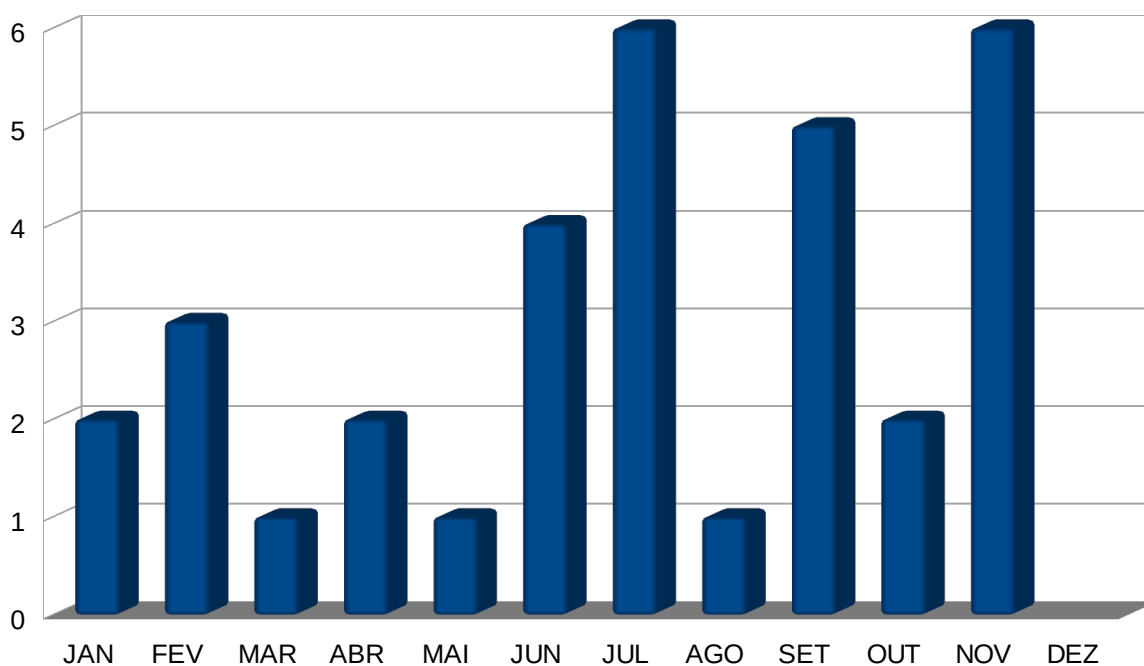
Um dos meios de atendimento aos clientes utilizados, nesta Ouvidoria, é por meio do telefone e presencialmente, isto é, quando o usuário se dirige até esta Ouvidoria para tratar de suas necessidades. Vale ressaltar, que estes tipos de atendimentos, nem sempre são formalizados,

(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	02	03	01	02	01	04	06	01	05	02	06	



Nos ditames da Legislação e sem desvio de função, a Ouvidoria adota, como padrão 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.

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 moderna 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 de disponibilização de formulários, e-mails ou 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.

Principais questionamentos dos usuários:

- Exigências pouco esclarecidas,
- Andamento de processos,
- Informações,
- Site, etc.

QUADRO 04 – PRINCIPAIS DÚVIDA / INFORMAÇÕES

	Exigências pouco esclarecidas	10 %
	Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)	10 %
	Dificuldade com o site da Jucepa	10 %
	Informações	55 %
	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. Conquistou-se uma vasta praticidade de soluções.

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 e
- Prêmios conquistados.

6. CONCLUSÃO:

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, acreditamos estar no caminho certo, seguindo e mapeando novas diretrizes com resultados satisfatórios, seguros e eficazes, cristalizando-se acertos, seguros e firmes com ética, transparência e imparcialidade.**

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.

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-se um índice superior em 2022.

A maior prova de que o objetivo 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://português.doingbusiness.org/pt/data/exploretopics/startingp-a-business/brazil>) . Para esse resultado são ouvidos os usuários dos serviços em todo o Brasil, que elegeram enfaticamente

o Pará. Ressalte-se que, o Órgão responsável pela abertura de empresas **no Estado do Pará é a JUCEPA – Junta Comercial do Estado do Pará**, singularizando-se , ainda, com a realização em Belém do **Primeiro Congresso Estadual de Registros de Pessoa Jurídica** sob a gestão da nossa **Presidente, Dra. Cilene Sabino** em comemoração dos **146 anos da Jucepa**, com ilustres autoridades. Representando **o Governador do Estado Helder Barbalho**, participou do ato o Secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico, Mineração e Energia, Sr. José Fernando de Mendonça, bem como outras autoridades como, a Presidente da FENAJU, OAB e Diretor do DREI // Ministério da Economia – Dr. Allan Nascimento Turano.

Acrescente-se que, num fechamento de páginas áureas de tantas conquistas, terminou, agora, por ser inaugurado no **Hall do Edifício Princesa Isabel, o Espaço Cultural, LAÉRCIO BARBALHO**, onde também se instalou a Biblioteca **“DULCE NAZARÉ DE LIMA LEONCY”**, com valiosos acervos documentais de livros técnicos, jurídicos, científicos, históricos, contábeis e poéticos...

Portanto, entre o **“a priori”** o **“a posteriori”** há de se convir que, a atual gestão abriu novos leques de trabalho com marcante dinâmica partir de 2020, prosseguindo-se em 2022, 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 - Técnico Nível Superior do Estado
Ouvidor da Jucepa

