



**R
E
L
A
T
Ó
R
I
O**

ANUAL DA OUVIDORIA DA JUCEPA-2023

INTRODUÇÃO:

Com transparência, engajamento e responsabilidade, atingimos em 2023 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 a transparência de 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 novas ideias**, horizontalizando-se, assim, outras vertentes em valorização do serviço público.

OBJETIVOS:

Todos atingidos e nesse viés, buscou-se novas dimensões com metas alcançadas, estabelecendo-se 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 2022 E
2023**

CATEGORIA DE REGISTROS	2022	2023
ELOGIOS	80	108
RECLAMAÇÕES	75	49
INFORMAÇÕES	1.081	693
DÚVIDAS	55	0
SUGESTÕES	45	13
DENÚNCIAS	0	02
TOTAL	1.336	865

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.

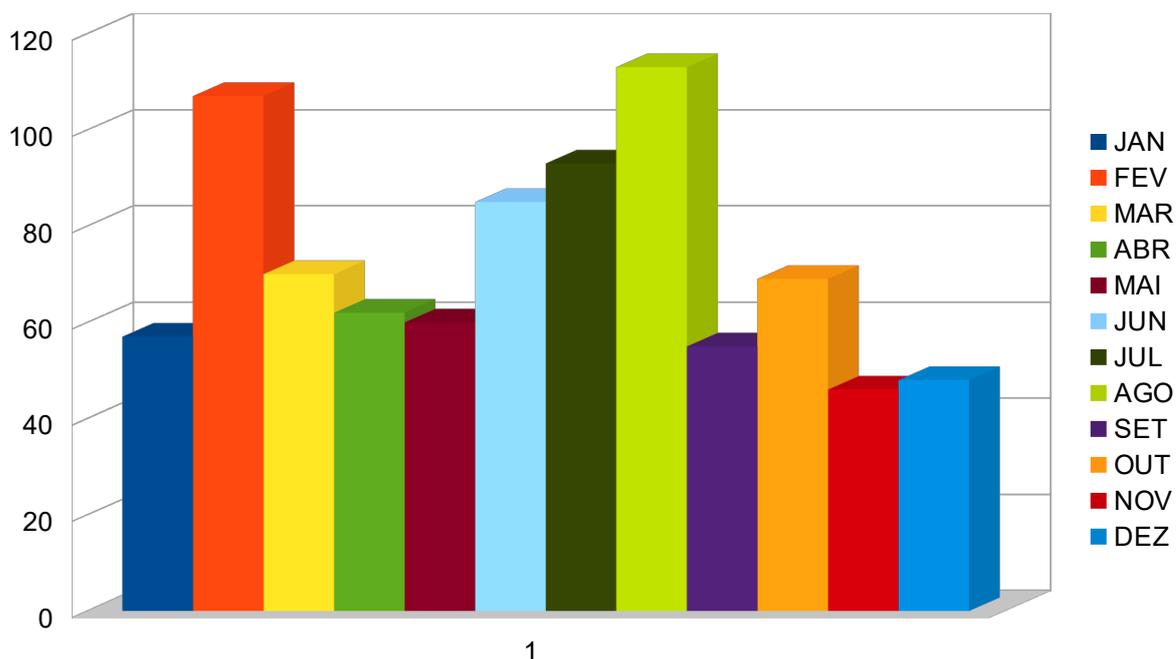
Com a implantação do **Processo 100% Digital**, modernizou-se o “**modus operandi**”, diminuindo-se, assim os prazos de finalização dos processos com a assessoria da **Gerência de Projetos, Gerência do Registro Mercantil e DBD – Departamento da Base e Dados da Jucepa**, contando com um canal próprio em seu sítio eletrônico, www.jucepa.pa.gov.br, fluxos: [telefone](mailto:telefone@jucepa.pa.gov.br), 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: **Radar, Chat, Suporte ao Cliente, Tele-Jucepa 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
	57	107	70	62	60	85	93	113	55	69	46	48

TOTAL : 865



**QUADRO 03 – REGISTROS FORMALIZADOS EM
MANIFESTAÇÕES**

TIPO DE REGISTRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamações	13	05	05	06	03	07	03	14	04	04	01	07	49
Elogios	07	13	19	08	08	03	11	07	04	05	04	07	108
Sugestões	01	01	0	0	01	0	0	0	0	0	0	0	13
Informações	36	88	46	48	46	75	80	92	47	60	41	34	693
Denúncias	0	0	0	0	02	0	0	0	0	0	0	0	02
TOTAL													865

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.

Nesse ínterim, a Ouvidoria operou com resolutividade sem deixar de ser pró-ativa em toda a sua conjuntura de mapeamentos,

1. Ouvindo com reflexão e atentamente o usuário;
2. Buscando-se entendimentos;
3. Analisando circunstâncias e encaminhando questões outras à competência jurídica da Procuradoria do órgão.

Com o feedback desses parâmetros, 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.

Questionamentos em percentuais dos usuários:

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

QUADRO 04 – PRINCIPAIS DÚVIDAS / INFORMAÇÕES

	Exigências pouco esclarecidas	05%
	Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)	05 %
	Dificuldade com o site da Jucepa	05 %
	Pedido de Informações	80 %
	Certidões incompletas	02 %
	Outras situações	03 %

Praticidade:

Otimização dos serviços e novas vertentes na solução dos fatos:

1. Disponibilização de muitos elogios à equipe técnica,
2. Celeridade processual:

2.1 Nova performance com a Jucepa 100% digital e nesse “**a posteriori**”, tornou-se o fator “**sine qua non**” com responsabilidade, empoderamento de gestão participativa.

2.2 Prêmios conquistados, **dando maior visibilidade da Ouvidoria como um espaço democrático, possibilitando um engajamento mais sólido**, compartilhando ideias, sugestões com o público-alvo, fazendo valer, assim, a Lei de acesso à Informações, 12.527 de 18.11.2011, bem como a 13.460 de 26.11.2017, que fundamenta os direitos dos usuários dos serviços públicos da administração direta e indireta em sintonia com o PDCA – método interativo de gestão na troca de informações com início, meio e fim e **Avançando em todos os âmbitos** como:

3. **Ciência**, porque se fundamenta em fatos, na lógica e na investigação:

3.1. **Pragmática**, porque opera com hábitos, costumes e experiências;

3.2. **Na Arte**, explorando os contrapontos no jogo de palavras e o paralelo das circunstâncias;

3.3. **Conscientizando** o público-alvo na aplicabilidade da **Lei da Acesso à Informação e a Lei. 13.460 nos entendimentos da jurisprudência;**

3.4. **Enfatizando-se** as competências da Ouvidoria;

3.5. **Intensificando-se** as mediações na ideia do acolhimento;

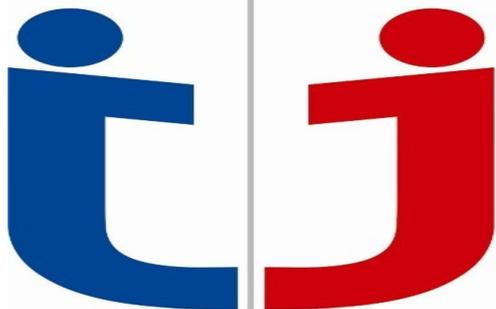
3.6. **Dando maior praticidade** às soluções, acompanhando o feedback processual;

3.7. **Finalmente, em busca de** intercâmbios com Unidades da Federação em de novos **Cursos de Capacitação.**

Ressalte-se que, em 2023, a Ouvidoria foi operante no Congresso de **Pessoas Jurídicas, na Conscientização do Desenvolvimento Sustentável com o tema: Instrumento de Gestão**. E, numa relevância maior, **tivemos, ainda, a participação da vice-governadora do Estado, Hana Ghassan Tuma, palestrando sobre a COP-30, emoldurando, ademais, o II CONERP – Congresso Estadual de Registro de Pessoa Jurídica, tivemos a Palestra da Presidente da Jucepa, Dra. Cilene Sabino com precisão e empoderamento num fluxo de informações jurídicas em nova dimensão!**

OUVIDORIA DA JUCEPA

Aqui, o que você fala não entra por um ouvido e sai pelo outro!



SAVE THE DATE

II CONERP
CONGRESSO ESTADUAL DE
REGISTRO DE PESSOA JURÍDICA
TECNOLOGIA, BONS PRÁTICAS E INOVAÇÃO NO MERCADO DOS NEGÓCIOS

 CILENE SABINO, Advogada, Arquiteta e Urbanista, Presidente da Jucepa e Fenaju	 HANA GHASSAN TUMA, Vice-Governadora do Estado do Pará	 BEN ZIVIEL, Empresário, Escritor, e Consultor Financeiro
---	---	--

 **CESUPA**
CAMPUS ALCINDO CACELA 2,
AV. ALCINDO CACELA, Nº 990

 **10 DE AGOSTO**
AS 08h

INSCRIÇÃO SOLICITAÇÃO, NAO DE ALIMENTOS NAO PERECIVEL
INFORMAÇÕES: escolarm.jucepa@gmail.com



CONCLUSÃO

E assim, compenetrado da responsabilidade e no apagar das luzes de 2023 com muito ainda a ser conquistado, acreditamos já poder contabilizar nobres conquistas, superando os contrapontos do cotidiano e pontuando, certamente o trabalho que foi realizado, no muito ainda por fazer, divisando-se para o amanhã, outros horizontes com o advento de novas técnicas num quadro crescente de melhorias sem precedentes na história do órgão.

No mais, **esta Ouvidoria**, como a voz da sociedade e porta aberta ao mundo empresarial, buscou estrategicamente aparar arestas, provendo soluções “*in loco*” às demandas recebidas. Dessa forma, no caminho certo, seguindo e mapeando novas diretrizes com resultados satisfatórios, seguros e eficazes, cristalizamos acertos com ética, transparência e imparcialidade. No período em curso, ressaltou-se que, mantivemos contatos presenciais e virtuais com as **Unidades Descentralizadas**, participando de “**Roda de Conversas, Seminários, Simpósios, Conferências, Congresso, etc.**”

No mais, há de se convir que, avançamos em todas as direções e com o **Sistema de Registro Integrador – REGIN com novas ferramentas** disponibilizadas em leques de mediações, integrando solidamente, órgãos públicos com instrumentos audazes, coesos e sincrônicos num **Estado Democrático de Direito**.

Nessa nova performance, a Ouvidoria atingiu patamares de um alto índice de segurança jurídica com **foco, atitude e determinação**, divisando-se, novos caminhos da era digital num comprometimento de ação pedagógica, coerente, eficaz e ousada, sendo **um marketing da Instituição, embasada nos direitos dos usuários, Lei nº 13.460 de 26.06.2017 e LAI / Lei de Acesso à Informação de nº 12.527 / 2011**.

Enock Pereira dos Santos – Técnico Nível Superior do Estado

Ouvidor da Jucepa