

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2024



91-3217-5808



www.jucepa.pa.gov.br



ouvidoria@jucepa.pa.gov.br

FICHA TÉCNICA

FILIPPE MEIRELES XAVIER
Presidente

VILSON JOÃO SCHUBER
Vice-Presidente

KARLA DA COSTA DIAS
Secretária Geral

ENOCK PEREIRA DOS SANTOS
Ouvidor

TÉCNICAS DA OUVIDORIA
Rutiane Moura
Mônica Kalume
Giovana Costa



Junta Comercial do Estado do Pará
Av. Magalhães Barata, 1234. São Brás.
Belém-Pa
(91) 3217-5808
ouvidoria@jucepa.pa.gov.br
contato@jucepa.pa.gov.br

Organização e Digitação
Giovana Costa
Técnica da Ouvidoria

SUMÁRIO

AGRADECIMENTO	4
1 – APRESENTAÇÃO	5
2 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA	6
3 – CANAIS DE ATENDIMENTO	7
3.1 – E-mail	6
3.2 Internet	7
3.3 Telefones	7
3.4 Presencial	7
3.5 QR Code	7
4 – DEMANDAS	8
5 – DEMANDAS POR ASSUNTO E SETORES ENVOLVIDOS	9
6 – IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO	10
7 – REGISTROS ENCAMINHADOS	10
8 – AÇÕES DE APRIMORAMENTO	11
8.1 Projeto Ouvidoria, Bora Conversar?...	11
8.2 QR Code da Ouvidoria	11
8.3 Panfleto da Ouvidoria	12
8.4 E-mail da Ouvidoria	12
9 – CONSIDERAÇÕES GERAIS	13
10- ANEXOS	14



AGRADECIMENTO

Prezados(as),

Ao final de mais um ano de desafios e realizações, queremos agradecer a todos e todas que, com dedicação e compromisso, contribuíram para o sucesso das nossas atividades ao longo de 2024.

Este ano foi marcado por importantes avanços e pela consolidação de uma cultura de diálogo e transparência, pilares essenciais para o fortalecimento da nossa missão. Cada contribuição recebida – seja um elogio, uma sugestão ou uma crítica – foi uma oportunidade de aprendizado e melhoria.

Nosso agradecimento especial, na pessoa do Presidente Dr. Filipe Meireles Xavier e a todos e todas que confiaram no trabalho da Ouvidoria, acreditando no poder da escuta ativa e no impacto positivo que ela pode gerar. É essa confiança que nos motiva a seguir em frente, sempre buscando oferecer o melhor.

Que 2025 seja um ano de novas oportunidades, parcerias ainda mais fortes e conquistas significativas. Contamos com vocês para continuar construindo uma trajetória de sucesso e transformação.

Com gratidão,
Equipe da Ouvidoria





1 – APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório anual de 2024 da Ouvidoria em cumprimento à Lei Federal de nº 13.460/2017 o qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do (a) usuário (a) dos serviços públicos da Administração Pública. O disposto nesta Lei aplica-se à Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Este Relatório subsidiará o Relatório de Gestão 2024 deste órgão, aqui demonstramos uma visão sistêmica sobre a estrutura, os indicadores e as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações do público-alvo. O objetivo da Ouvidoria é prestar atendimento aos usuários que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais preliminares e que buscaram a solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do usuário na organização.

Alinhamos expectativas diariamente, buscando muitas vezes tornar tangível o intangível e acolhendo, ouvindo sem preconceitos, com sigilo e respeito. Nossa missão é Ser o mecanismo eficaz que permita a toda corporação ouvir o (a) usuário (a), mediando o seu grau de satisfação, canalizando ações e agilizando repostas com ética, transparência, responsabilidade e imparcialidade.

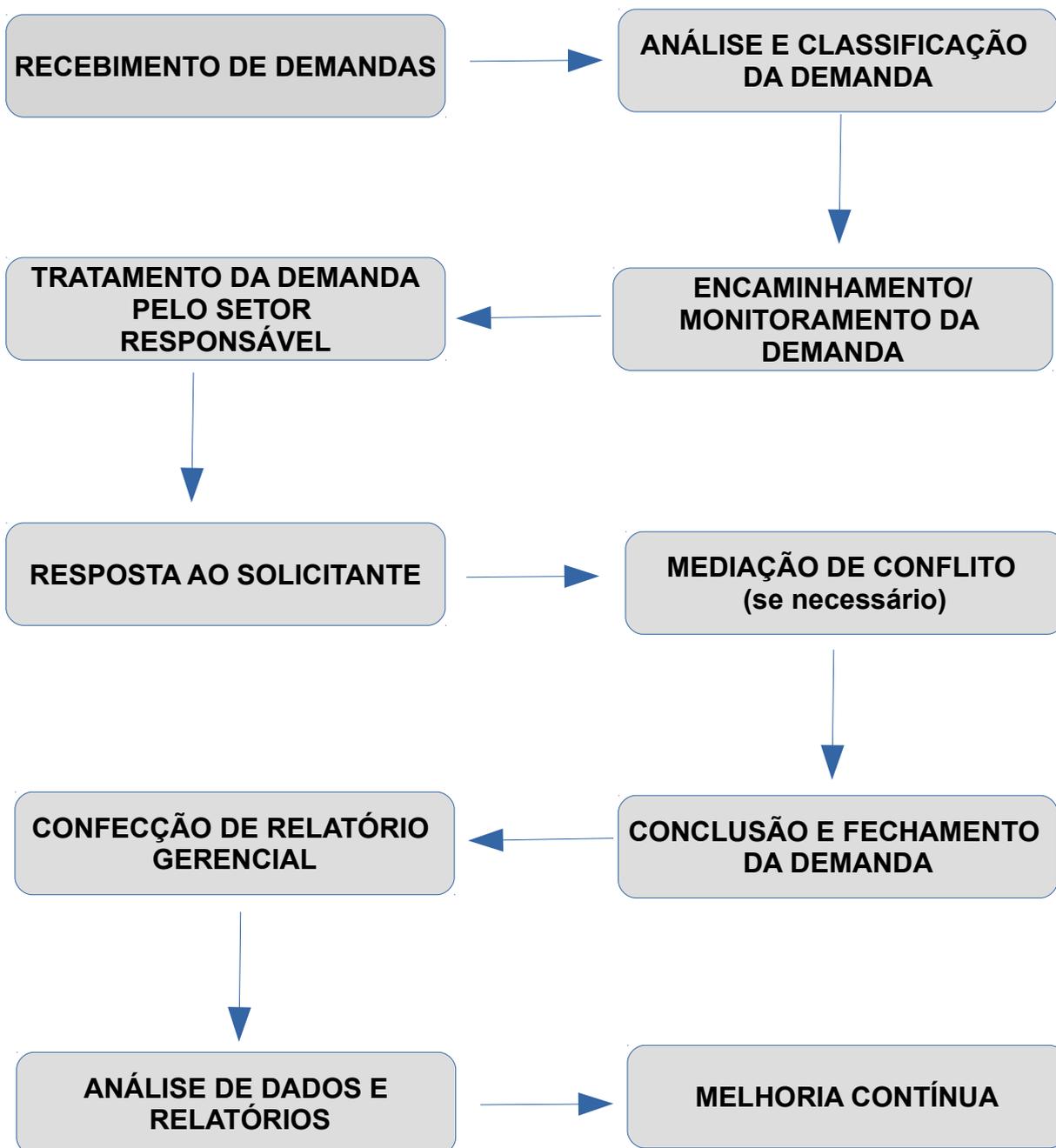
Trabalhamos fortemente com as áreas de apoio para garantir um tempo médio de resposta satisfatória ao cidadão-cliente.

Em suma, reiteramos nosso compromisso em almejar ser referência no Estado do Pará e nacionalmente em transparência, eficiência e excelência no atendimento ao público, seja interno ou externo.

Enock Pereira dos Santos
Técnico Nível Superior do Estado
Ouvidor da JUCEPA



2 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA





3 – CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da JUCEPA iniciou sua atividade em 13 de outubro de 1997. Desde então vem desenvolvendo um trabalho voltado ao atendimento do cliente externo, mais recentemente, também do cliente interno, tendo como lema o respeito pelas pessoas e a observância das Leis, Normas e Instruções que norteiam o Registro Mercantil e as relacionadas ao sistema da qualidade adotado pela JUCEPA.

3.1 E-MAIL

ouvidoria@jucepa.pa.gov.br

contato@jucepa.pa.gov.br

3.2 INTERNET

Suporte ao Cliente: www.jucepa.pa.gov.br

Suporte Técnico: <https://jucepaintegrador.com.br>

REGIN: integração dos órgãos públicos

3.3 TELEFONE

(91) 3217-5808 – Ouvidoria

(91) 3122-7007 – Telejucepa

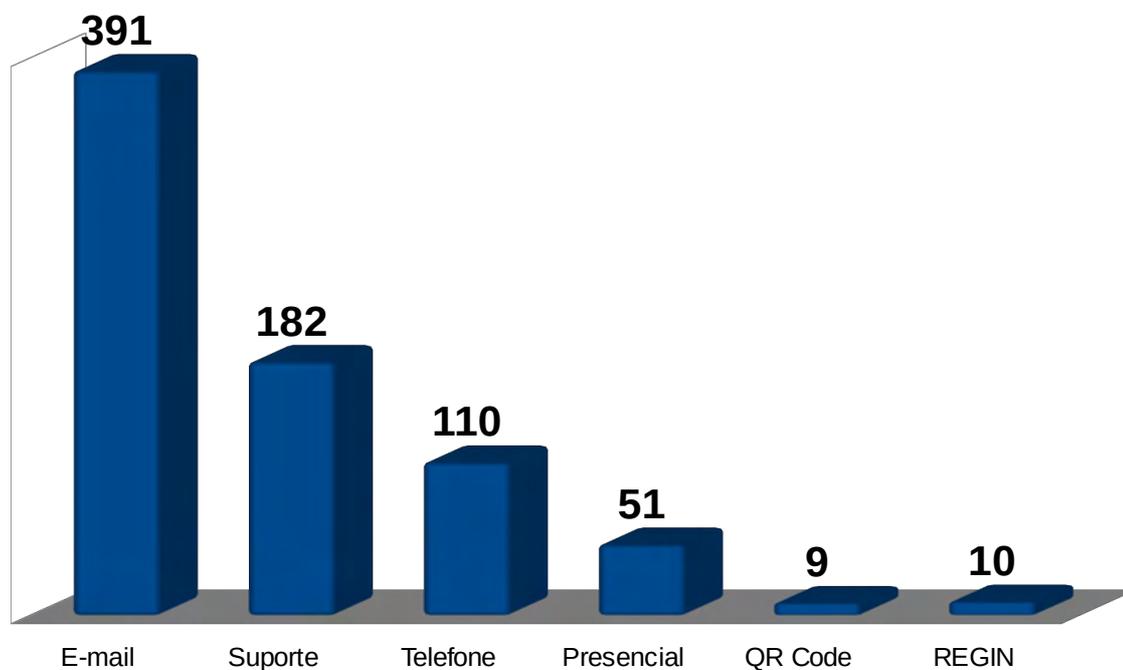
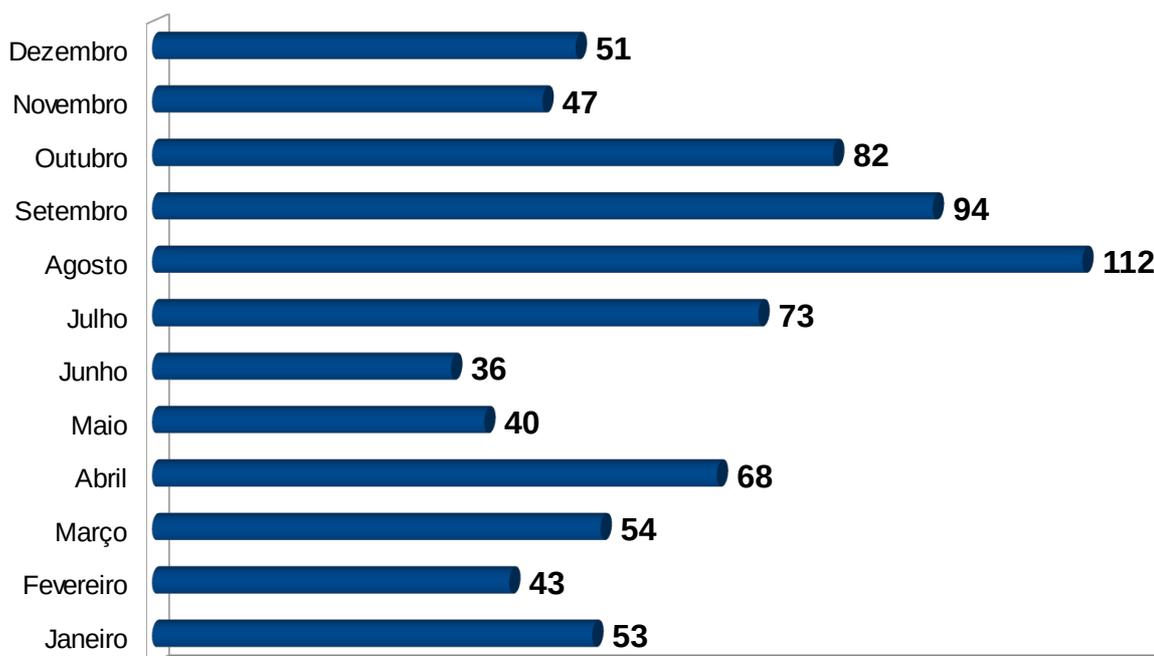
3.4 PRESENCIAL

PESSOALMENTE/NA PRÓPRIA JUCEPA

3.5 QR CODE



No ano de 2024 esta Ouvidoria recebeu por meio dos canais de atendimento um total de **753 manifestações**. Segue abaixo as manifestações por mês e os canais utilizados.

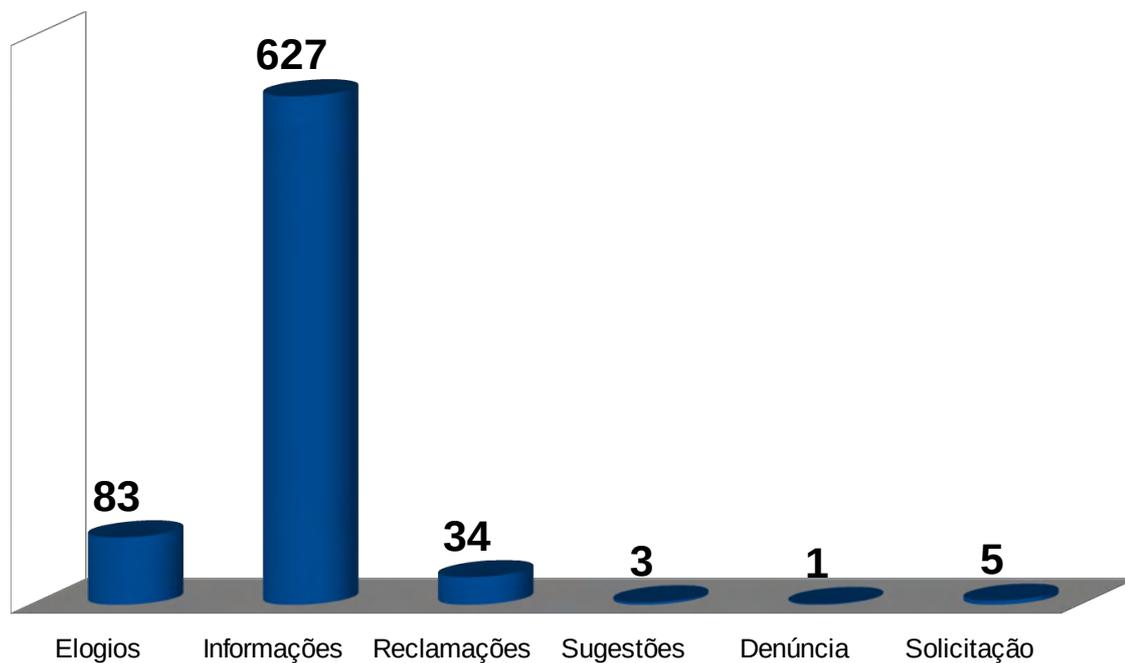


4 – DEMANDAS

O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma manifestação é baseada na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas saneadoras para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos, produtos ou serviços.

Segue abaixo o quantitativo das manifestações recebidas:



5 – DEMANDAS POR ASSUNTOS E SETORES ENVOLVIDOS

Após o recebimento e análise das manifestações, as demandas são remetidas aos setores responsáveis conforme os assuntos, para conhecimento e providências, caso necessária, sempre dando ciência de todas as movimentações ao manifestante. A seguir o gráfico demonstra as demandas por assunto:



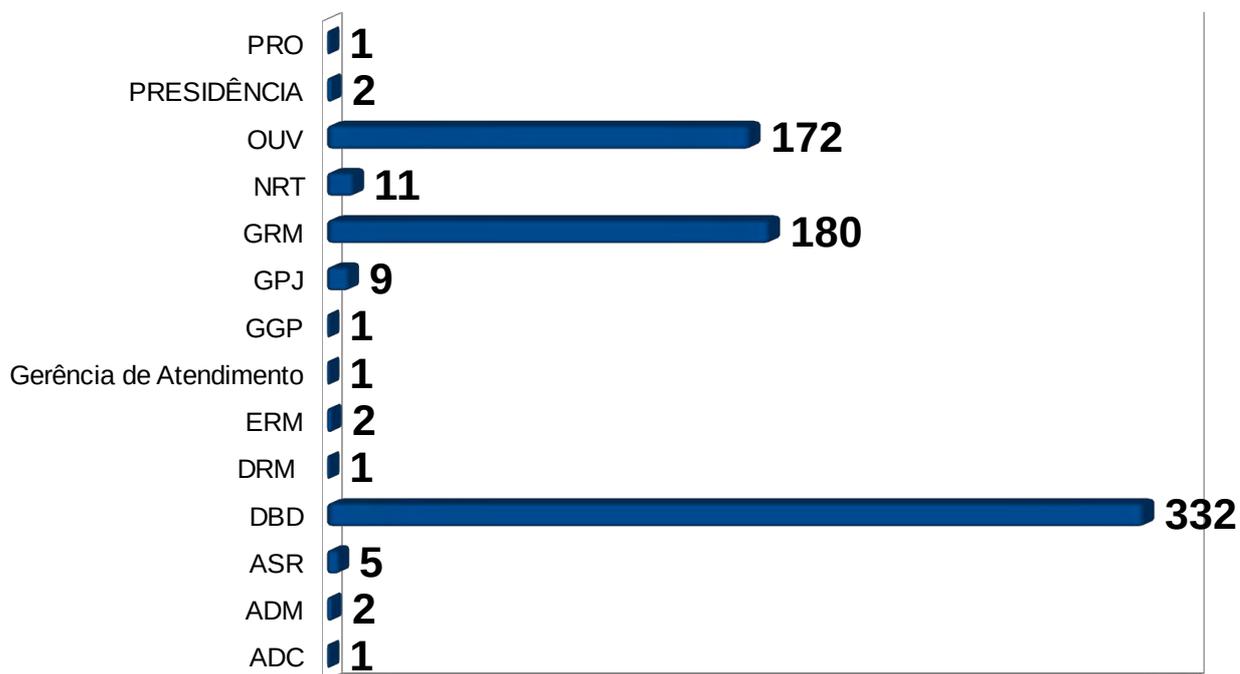
6 – IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

Dos registros recebidos todos estavam identificados

7 – REGISTROS ENCAMINHADOS

Compete a Ouvidoria monitorar e acompanhar o trabalho dos setores envolvidos, observando os prazos de devolutiva aos usuários, além de avaliar o encaminhamento e a qualidade das respostas inseridas.

No gráfico abaixo segue os setores que receberam os registros encaminhados pela Ouvidoria.



8 – AÇÕES DE APRIMORAMENTO

A partir das manifestações registradas, a Ouvidoria analisa e verifica a causa-raiz da ocorrência relatada e propõe aos gestores, quando necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que haja repercussão positiva para todos os usuários, internos e externos e cabe ressaltar que, como é cultural do cidadão-cliente ser voltado às reclamações.

E, nesse jaez, ao longo dos meses no ano de 2024, foram implementadas ações e participação desta Ouvidoria, destacamos algumas delas:

8.1 PROJETO – OUVIDORIA, BORA CONVERSAR?...

A Ouvidoria esteve visitando todos os setores da Junta Comercial do Estado do Para, conversando com os Colaboradores, a fim de apresentar o serviço da Ouvidoria e da importância de conhecer para entender e compreender a relevância que há quando cada usuário atendido faz uso do Canal de Atendimento seja para avaliar, sugerir, elogiar, reclamar, solicitar informações.

8.2 QR CODE DA OUVIDORIA

A JUCEPA como órgão 100% digital, a Ouvidoria não poderia ficar de fora, no que se refere aos registros. Utilizava formulário em papel para que o usuário fizesse sua manifestação. Neste semestre foi criado o QR Code da Ouvidoria para dar agilidade ao usuário no momento de sua necessidade. O QR Code foi encaminhado às Unidades Desconcentradas e Estações Cidadanias, por meio da Assessoria Regional.





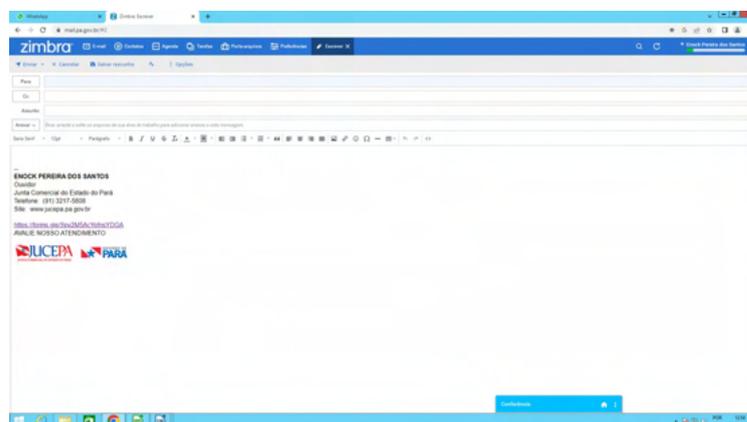
8.3 PANFLETO DA OUVIDORIA

Atualizamos o panfleto da Ouvidoria, o qual entregamos aos usuários nos atendimentos presenciais. Foram encaminhados às Unidades Desconcentradas e Estações Cidadanias, por meio da Assessoria Regional.



8.4 E-MAIL DA OUVIDORIA

Aproveitamos no campo assinatura do e-mail para colocar o link de avaliação do serviço, assim o usuário terá acesso ao link para avaliar nosso atendimento.





9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados neste Relatório, não se esgotam em si mesmos, podem ser explorados pontualmente para melhorias na Ouvidoria, como pela necessidade e vontade das áreas nele mencionadas.

A Ouvidoria busca cumprir seu papel, em parceria com demais colaboradores de todos os setores da JUCEPA, para que as sugestões/reclamações sejam prontamente respondidas.

Diante do exposto a Ouvidoria conclui o presente Relatório, cumprindo o que determina o Decreto Estadual Nº 1.359/2015, de 31 de agosto de 2015, que regula o acesso a informações previsto nos incisos X e XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal e no inciso II do art. 29 e no § 5º do art. 286 da Constituição do Estado do Pará e na Lei nº 12.527, de 18/11/2011, disponibilizando o mesmo como ferramenta de Gestão, em virtude das informações colaborarem para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela Junta Comercial do Estado do Pará.

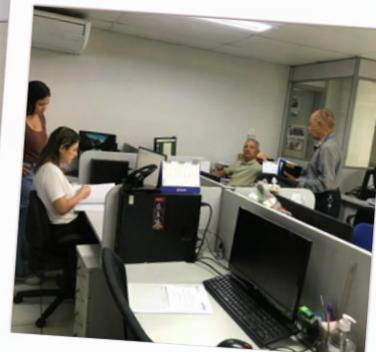




ANEXOS



Projeto Bora Conversar?...



QR Code da Ouvidoria



Integração aos novos Servidores, Estagiários e Terceirizados



Formação Continuada



OFICINA I
ROTA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Você, como gestor e líder de um empreendimento, já parou para pensar como age com sua equipe no dia a dia, como fala, como se comporta, como cobra resultados?

Entre os estilos existentes, a comunicação assertiva se destaca como a mais adequada para o ambiente de trabalho e nessa oficina você aprenderá como desenvolvê-la.

20 AGOSTO | TER
DAS 14H ÀS 18H
AUDITÓRIO DA JUCEPA

+INFORMAÇÕES
(91) 98419-4196



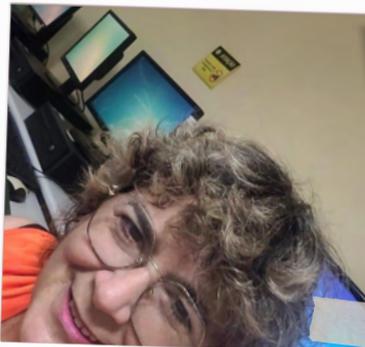
OFICINA II ROTA ESTILOS COMPORTAMENTAIS E A FORMAÇÃO DE EQUIPE

Descubra como os estilos comportamentais podem ser a chave para desbloquear o máximo potencial de sua equipe de trabalho!

Nosso workshop sobre Estilos Comportamentais e Formação de Equipes oferece uma oportunidade única para os participantes entenderem como os diferentes perfis influenciam a dinâmica do grupo e, mais importante, como podem ser utilizados para impulsionar a sinergia, a produtividade e os resultados.

21 AGOSTO | QUA
DAS 14H ÀS 18H
AUDITÓRIO DA JUCEPA

+INFORMAÇÕES
(91) 98419-4196



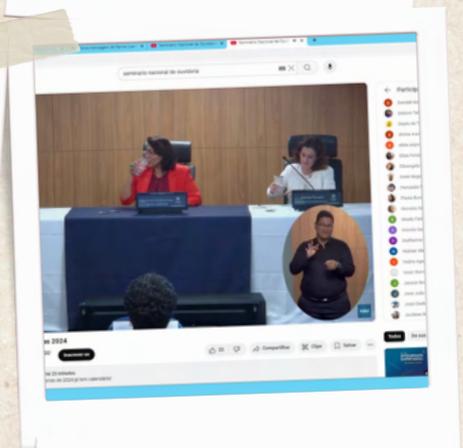
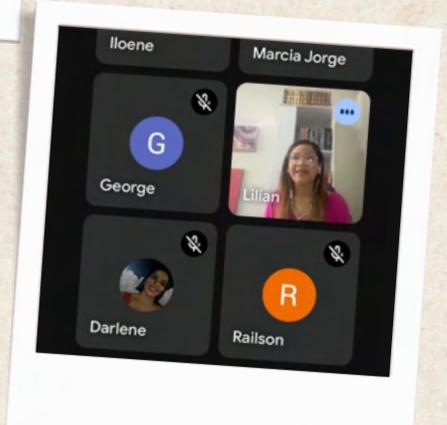
PRO ESTATUTO DO ESTADO DO PARÁ

ESTRATÉGIAS PRÁTICAS PARA A EQUIDADE RACIAL

GIOVANA DO SOCORRO DOS SANTOS COSTA

JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

Formação Continuada



Reuniões



aniversariantes do mês e outras celebrações

