



**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](mailto:ouvidoria@jucepa.pa.gov.br)

**2. RESUMO:**

No ano de 2017, 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 os procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos traçados por este setor, a fim de minimizar as queixas relatadas pelos usuários e disseminação dos elogios para o órgão e/ ou servidor, como maneira de valorizar o trabalho desempenhados pelos envolvidos.

**3. OBJETIVOS:**

Ser o mecanismo que permita a toda corporação ouvir o cliente, medindo o seu grau de satisfação, canalizando para todas as unidades internas suas reclamações/necessidades ou

elogios, trazendo-o para dentro da organização e permitindo sua participação direta no processo de melhoria contínua do órgão. Além de, empreender gestões, sempre no sentido de sanar dificuldades na assimilação dos procedimentos, bem como, apontar o caminho a seguir sob as rédeas do Registro Mercantil.

Em sua performance de trabalho, atingiu os seus objetivos, cumprindo as suas metas, como redução de demandas, aparelhamento de arestas e mediando os contraditórios em busca do viés de solução, conforme registros abaixo sinalizados:

Com um total de 52 Elogios, 8 Sugestões, 136 Reclamações e 10 outros tipos de Registros, conforme discriminado no Anexo 01 e no Quadro 01, abaixo:

#### **QUADRO 01 – 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>	9	10	11	4	11	18	15	18	14	12	8	13	143
<b>Elogio</b>	11	4	6	7	4	4	5	1	1	2	7	0	52
<b>Sugestão</b>	1	0	1	1	1	0	2	1	0	0	0	1	8
<b>Outros</b>	1	4	1	0	2	0	1	0	0	1	0	0	10
<b>TOTAL</b>	22	18	19	12	18	22	23	20	15	15	15	14	213

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

#### **QUADRO 02 – 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>	168	0	132	217	157	142	128	156	162	151	201	211	1825

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 Anexo 03 e, Quadro nº 03, a seguir:

**QUADRO 03 – 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>	42	5	21	54	32	23	18	25	23	19	23	18	303

#### **4. INTRODUÇÃO:**

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 de mudanças.

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.

#### **5. 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.

##### **5.1. 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, vezes sem qualidade;
- Procedimentos 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%

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

#### **5.2.1. Prazos:**

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

#### **5.2.2. Soluções:**

- Esta JUCEPA, nessa dinâmica de trabalho, implantou novas ferramentas, como o Suporte@jucepaintegrador.com.br, a fim de otimizar os serviços prestados por esta Autarquia, bem como, facilitar o trabalho 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, o que causa 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 em busca de novas ferramentas e aperfeiçoamentos das já existentes, para que as reclamações/ necessidades dos usuários, diminuam a cada dia, chegando-se a um nível mais satisfatório possível.

## **6. RESULTADOS:**

- 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, por mais de uma vez, evitando, assim, transtornos aos usuários;

## **7. CONCLUSÃO:**

As conclusões obtidas contemplaram melhores andamentos processuais desta Jucepa, dimensionando-se novos horizontes com a implantação de novas ferramentas 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.