



## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA JUCEPA-2021

### **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:**

Com transparência, engajamento e responsabilidade de toda a corporação, ainda que com a pandemia que se estendeu em 2021, atingimos as metas propostas para o exercício, 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**, não foi apenas informações, mas sobretudo, objetividade, imparcialidade e profissionalismo com seu público-alvo, estabelecendo interação contínua, dentro de um processo empático, percebendo, ouvindo com imparcialidade em uma interface com início, meio e fim aplicando praticidade de soluções.

Abalizado nessa conjuntura, o Relatório em apreço, tem como objetivo informar os Registros formalizados nesta Ouvidoria, quanto às reclamações, sugestões ou elogios, e/outras, realizadas por parte dos usuários externos e internos desta Junta Comercial do Estado do Pará, bem como, identificar circunstâncias e buscar procedimentos utilizados para o alcance dos objetivos traçados por este setor, minimizando, sempre, questões discordantes, entretanto, buscando soluções óbvias, não apenas **pensando nas ideias**, mas **pensar delas**, horizontalizando, assim, outras vertentes em valorização do serviço público, para melhor servir.

### 3. OBJETIVOS:

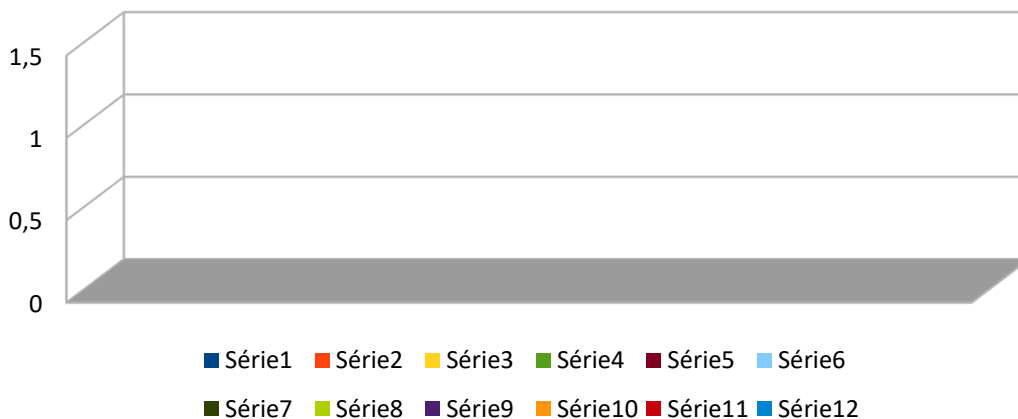
Neste viés, é que se busca novas dimensões, estabelecendo paralelos em sua missão de ser um mecanismo eficaz que permita toda a organização ouvir o cliente, medindo o seu grau de satisfação e canalizando para todas as Unidades Internas suas reclamações /necessidades ou elogios, trazendo-o para dentro da entidade, 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.

**QUADRO 01 – COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021**

<b>CATEGORIA DE REGISTROS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
ELOGIOS	14	130
RECLAMAÇÕES	50	89
INFORMAÇÕES	2	242
DÚVIDAS	0	36
SUGESTÕES	0	18
TOTAL	66	515

3.1. Como já enfatizado noutros quadros, o Processo de implantação já Jucepa 100% Digital, atendeu o cronograma estabelecido na Resolução Nº 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 acarretava anos anteriores um amplo congestionamento no setor;

3.2. Com a implantação do Processo 100% Digital, modernizou-se o **modus operandi**, diminuindo 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](http://www.jucepa.pa.gov.br) de fluxos em respectivos eixos, como: [ouvidoria@jucepa.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@jucepa.pa.gov.br); [contatos@jucepa.pa.gov.br](mailto:contatos@jucepa.pa.gov.br) e SIC: [www.sistemas.pa.gov.br](http://www.sistemas.pa.gov.br), ainda apresentando um leque de outros atendimentos, como: **Chat, Suporte ao Cliente e Agendamento Presencial**, disponibilizando-se 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.

É importante ressaltar que ainda estamos em combate ao vírus da COVID19 e que precisamos preservar tanto os nossos servidores quanto os nossos usuários, portanto é fundamental evitarmos a aglomeração de pessoas, fortalecendo o atendimento virtual e/ou por agendamento.

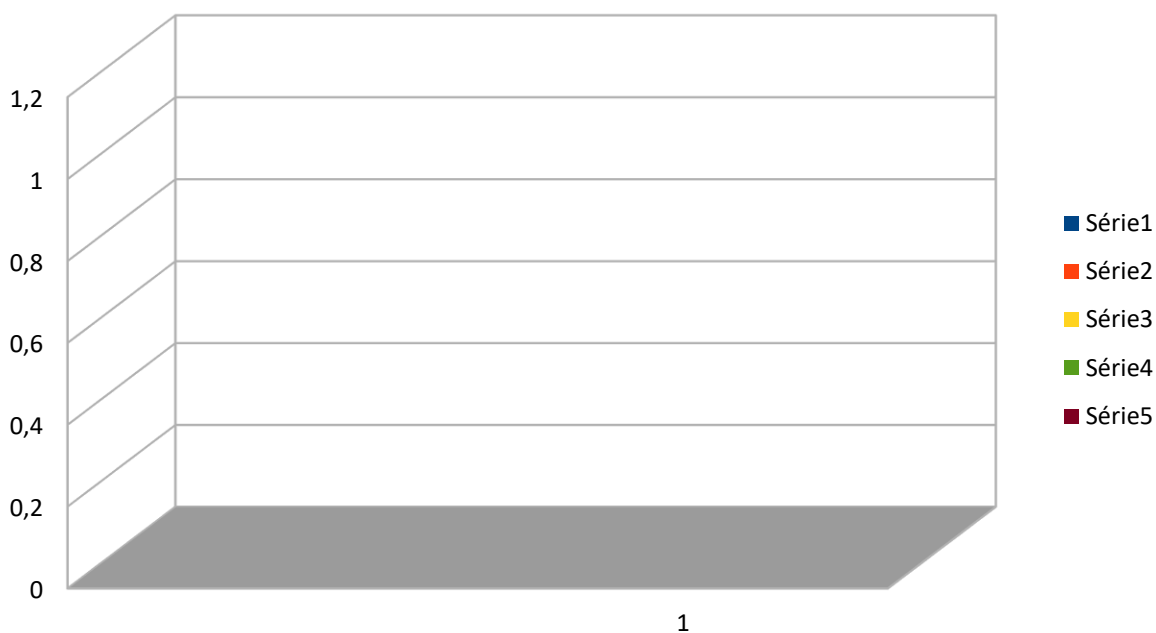
3.3. Nessa performance de trabalho, atingiu-se novos horizontes, os seus objetivos, como redução de demandas, aparelhamento de arestas e mediação dos contraditórios em busca do viés de solução, conforme registros abaixo sinalizados:

#### **QUADRO 02 – TOTAL DE REGISTROS FORMALIZADOS**

REGISTROS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TOTAL	18	10	45	34	50	59	35	62	45	30	23	104

### QUADRO 03 – REGISTROS FORMALIZADOS

TIPO DE REGISTRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	13	04	09	10	10	11	05	08	06	07	03	06	92
Elogio	05	06	25	19	25	33	10	13	07	10	08	15	<b>176</b>
Sugestão			05	05	10	15					03		38
Informações			06		05		20	41	32	13	09	83	209
Elogio/Sugest.													
<b>TOTAL</b>	18	10	45	34	50	59	35	62	45	30	23	104	<b>515</b>

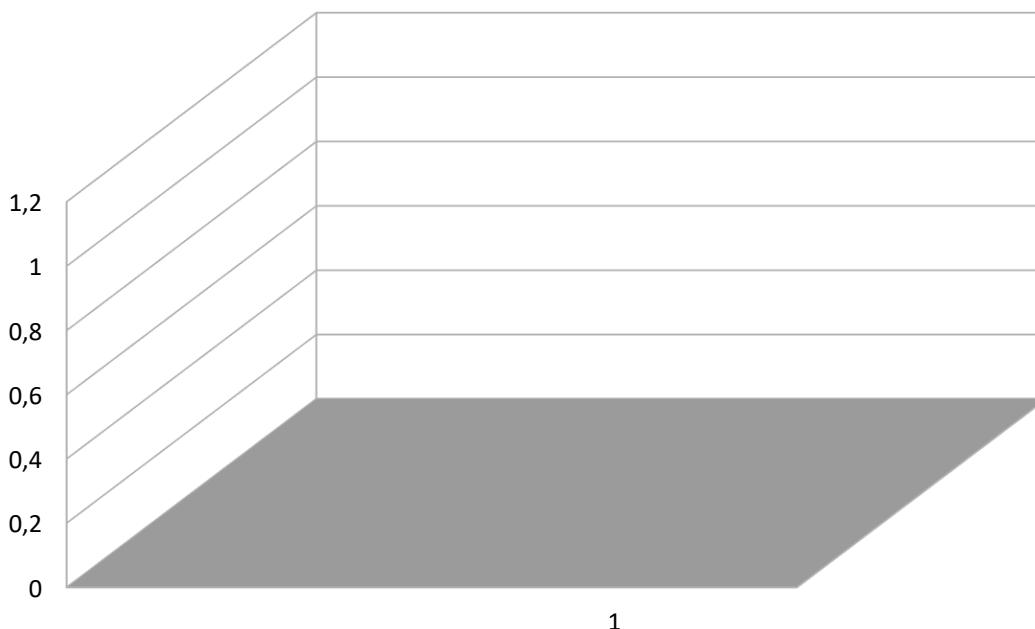


3.4. Um dos meios de atendimento aos clientes utilizados, nesta Ouvidoria, é por meio do telefone e presencialmente, isto é, quando o usuário se dirige até esta Ouvidoria para tratar de suas necessidades. Vale ressaltar, que estes tipos de atendimentos, nem sempre são formalizados, (e são dezenas), uma 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	05	02	02	03	09	03	02	01	03	03	01	-



Nesse viés e nos ditames de sua legislação e sem desvio de função, a Ouvidoria adota, como padrão o sistema resolutivo sem deixar de ser proativo, 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.

#### **4. 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 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 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 e apuração dos fatos.

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

- Exigências pouco esclarecidas
- Andamento de processos.

#### **QUADRO 04 – PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES/INFORMAÇÕES**

	Exigências pouco esclarecidas	10 %
	Andamento de processos (demora, burocracia, exigências)	10%
	Dificuldade com o site da Jucepa	20%
	Informações	45%
	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.

#### 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.
- A Maior prova de que o objetivo foi 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://portugues.doingbusiness.org/pt/data/exploretopics/starting-a-business/brazil>) para este resultado são ouvidos os usuários do serviço em todo o Brasil, ou seja, os usuários das juntas comerciais em todo o Brasil que elegeram o Estado do Pará, e quem é responsável por abrir empresas no Estado do Pará é a JUCEPA.

#### 6. CONCLUSÃO:

Diante de todo o exposto, **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**, acredita estar no caminho certo, ouvindo as demandas, levando para a alta administração, que prontamente busca as melhores soluções, e caminhando juntos, seguindo e mapeando novas diretrizes com resultados satisfatórios, seguros e eficazes, cristalizando-se acertos, firmes com ética, transparência e imparcialidade.

As conclusões contemplaram melhores andamentos processuais desta Autarquia, dimensionando-se novos horizontes com a implantação de novas técnicas, em um 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 um índice de 42,30 % no mesmo período do ano de 2020.

Portanto, entre o “**a priori**” o “**a posteriori**” há de se convir que, o Sistema de Registro Integrador – **REGIN**, abriu novos leques em 2020, 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 Santos  
Ouvidor da Jucepa