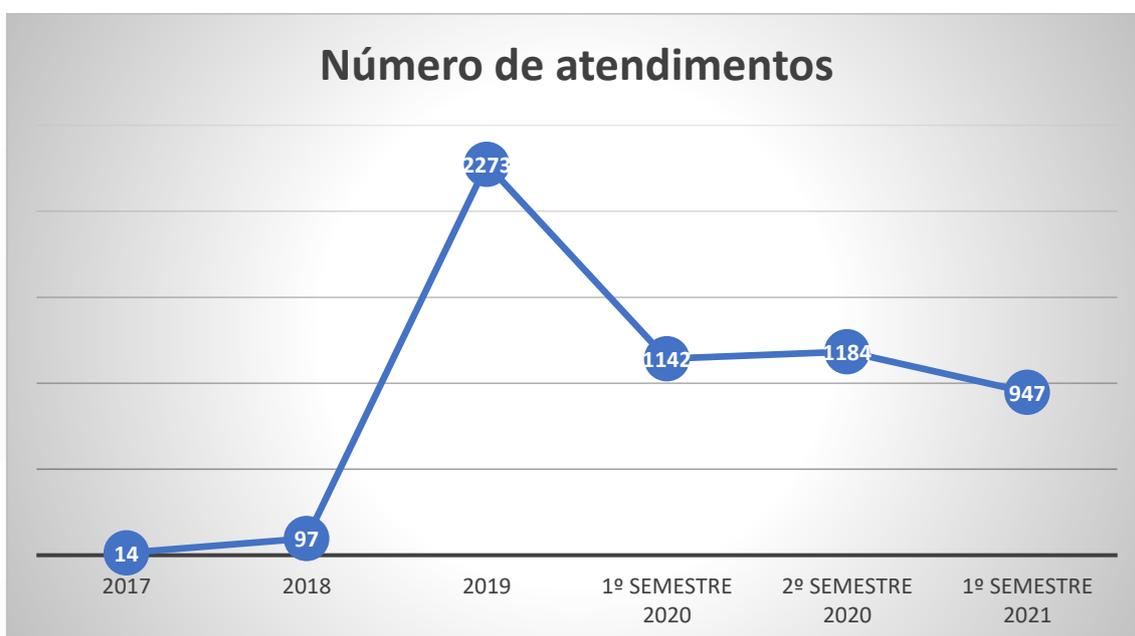


# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

**1º SEMESTRE DE 2021**

Entramos em 2021 ainda enfrentando problemas relacionados à pandemia de Covid-19. O trabalho da grande maioria dos servidores continuou em regime de home office, porém o atendimento à população em nenhum momento restou prejudicado. Pelo contrário, as dúvidas e solicitações encaminhadas através do canal “Fale Conosco” em vários momentos foram mantidas em dia, o que também refletiu em uma leve queda nos atendimentos da Ouvidoria em relação ao mesmo período de 2020.

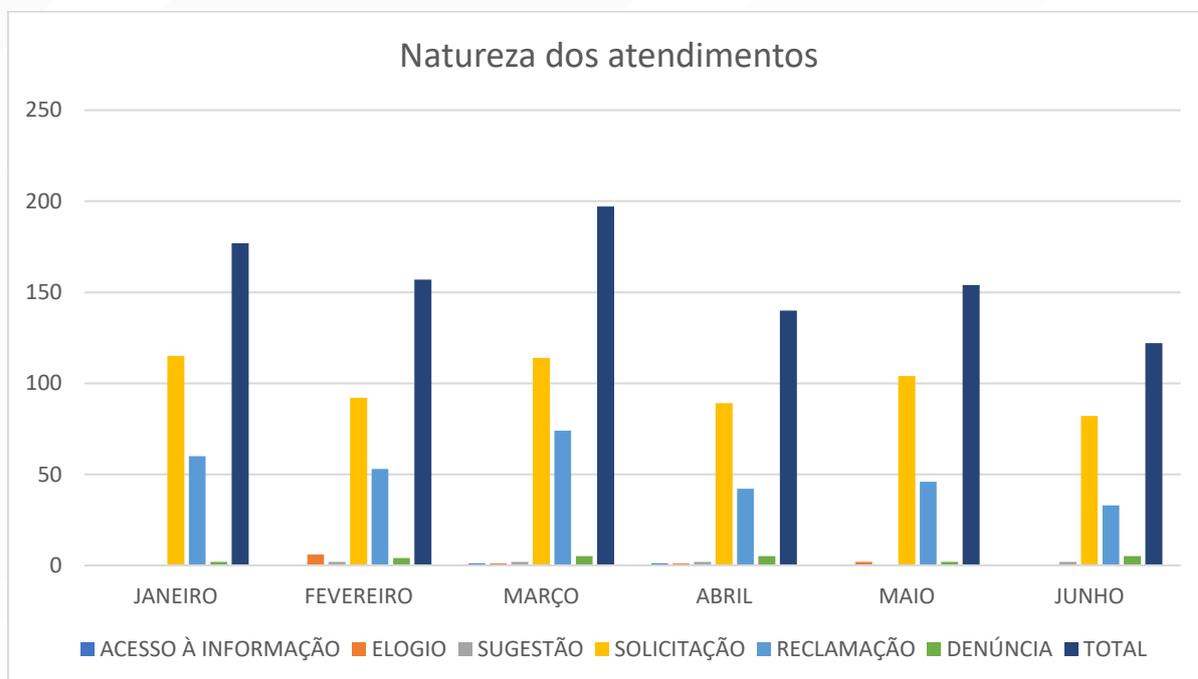


Durante este período continuamos envidando esforços para entender as demandas e prestar um serviço de qualidade. Prova disso é que temos diminuído cada vez mais o tempo de abertura de empresas: em 2019 o tempo médio era de mais de 4 dias. Neste primeiro semestre de 2020 o tempo foi reduzido para cerca de 1 dia.

## ❖ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

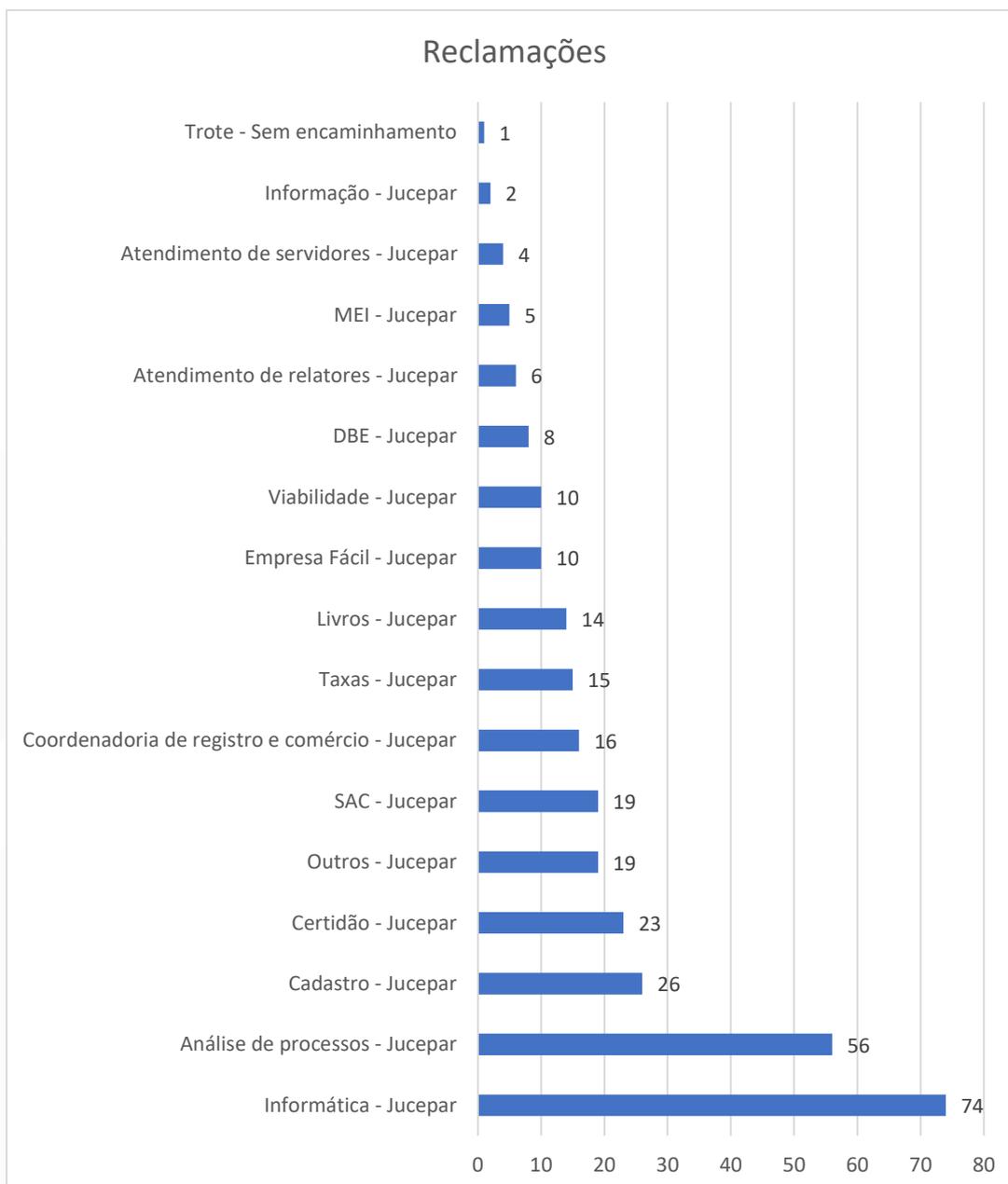
Durante o segundo semestre de 2020 o SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias) registrou 947 atendimentos, entre pedidos de acesso à informação, elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias.

ATENDIMENTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
<b>JANEIRO</b>	0	0	0	115	60	2	177
<b>FEVEREIRO</b>	0	6	2	92	53	4	157
<b>MARÇO</b>	1	1	2	114	74	5	197
<b>ABRIL</b>	1	1	2	89	42	5	140
<b>MAIO</b>	0	2	0	104	46	2	154
<b>JUNHO</b>	0	0	2	82	33	5	122
<b>TOTAL</b>	2	10	8	596	308	23	947



## ❖ PERFIL DAS RECLAMAÇÕES

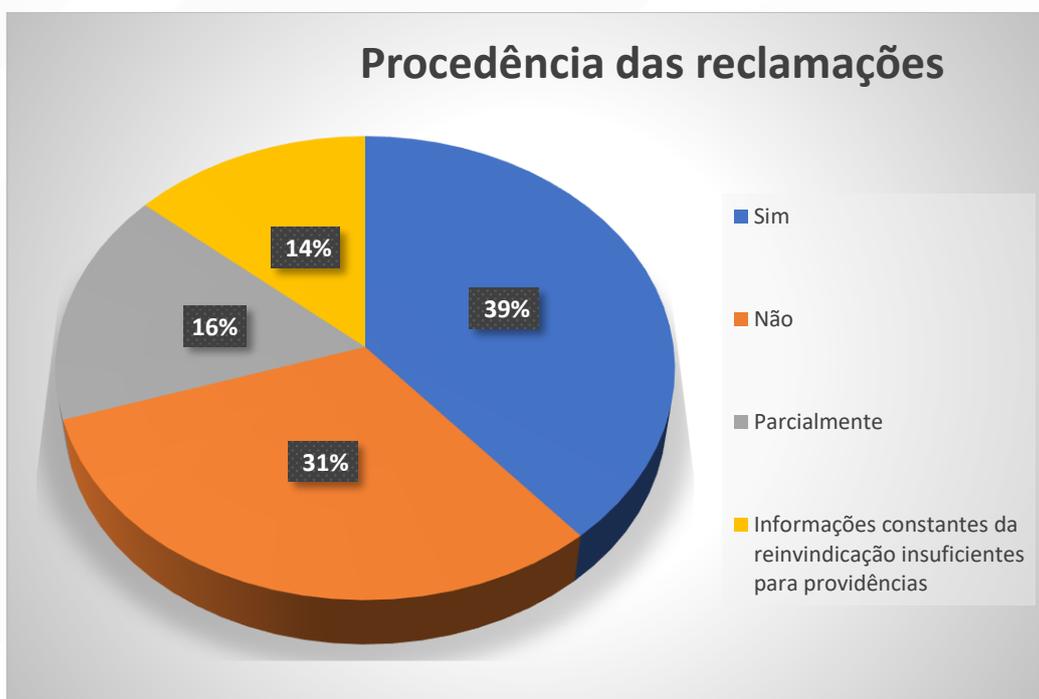
Antes de serem analisados de fato, a Ouvidoria faz uma triagem em todos os atendimentos classificando-os por assunto.



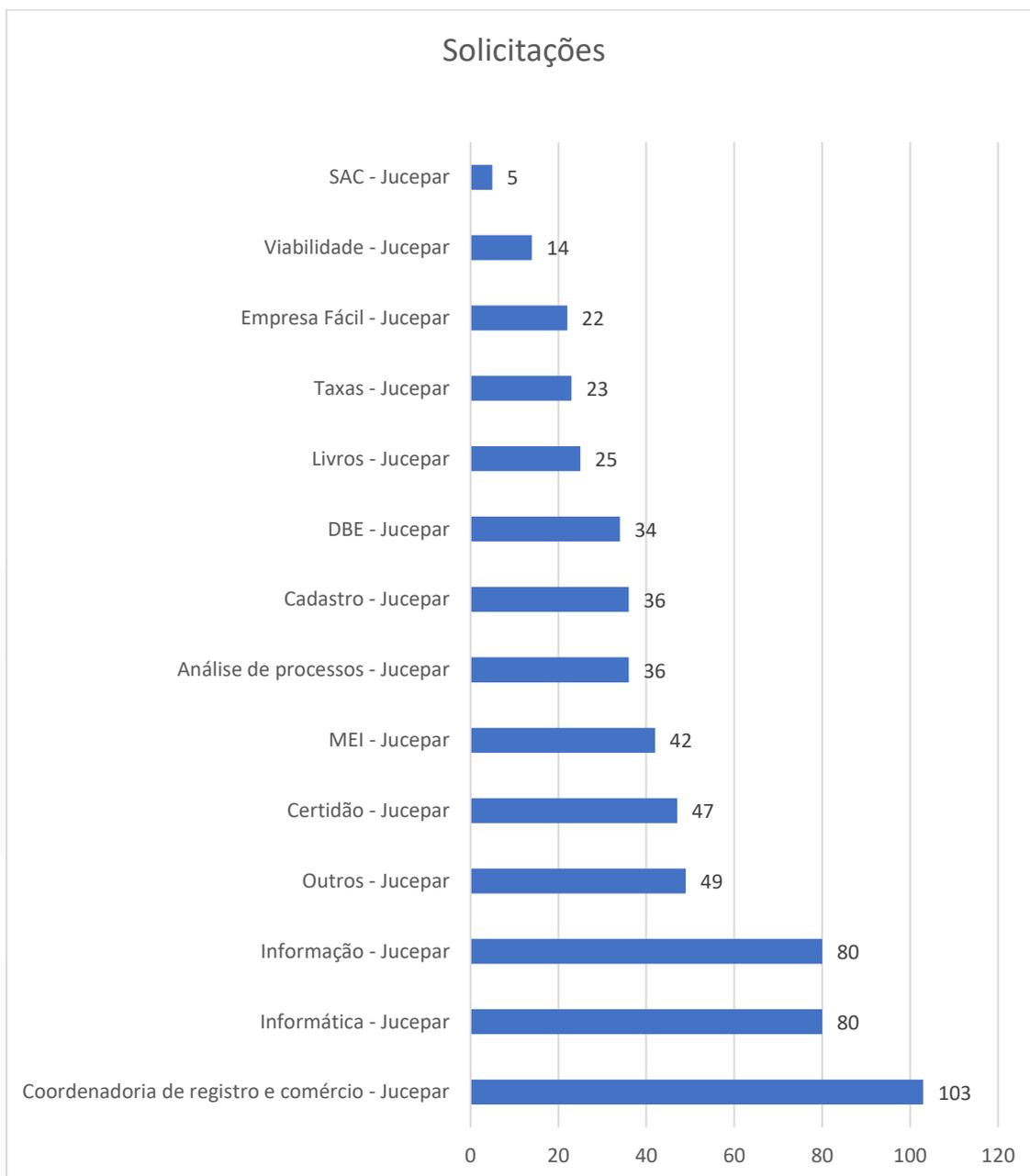
Ao observar o gráfico acima, percebe-se que a maioria das demandas se referem a assuntos relacionados ao setor de informática da JUCEPAR e com a análise de processos. Neste ponto, é importante frisar que muitas vezes são atendimentos relacionadas a dúvidas com exigências impostas

pelos relatores. Reforçamos aqui que A Ouvidoria apura conduta funcional do relator, mas não constitui via recursal. É-lhe vedado interferir no julgamento de processos em curso ou no entendimento legal do relator, sob pena de supressão de instância (IN/DREI/70/2019). A forma legalmente prevista para superar exigência é o previsto no art. 120 da IN 81. Desta forma, sempre orientamos que o primeiro canal de atendimento com o relator é o “Esclarecer Exigências”, disponível no Empresa Fácil. Ele é a pessoa habilitada para tirar dúvidas sobre os quesitos apontados. Caso haja dificuldade com relação a procedimentos solicitados, aí então é possível ainda abrir um chamado no Fale Conosco. Os atendimentos são encaminhados diretamente ao setor responsável e isso pode agilizar muito os procedimentos.

#### ❖ PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES



## ❖ PERFIL DAS SOLICITAÇÕES

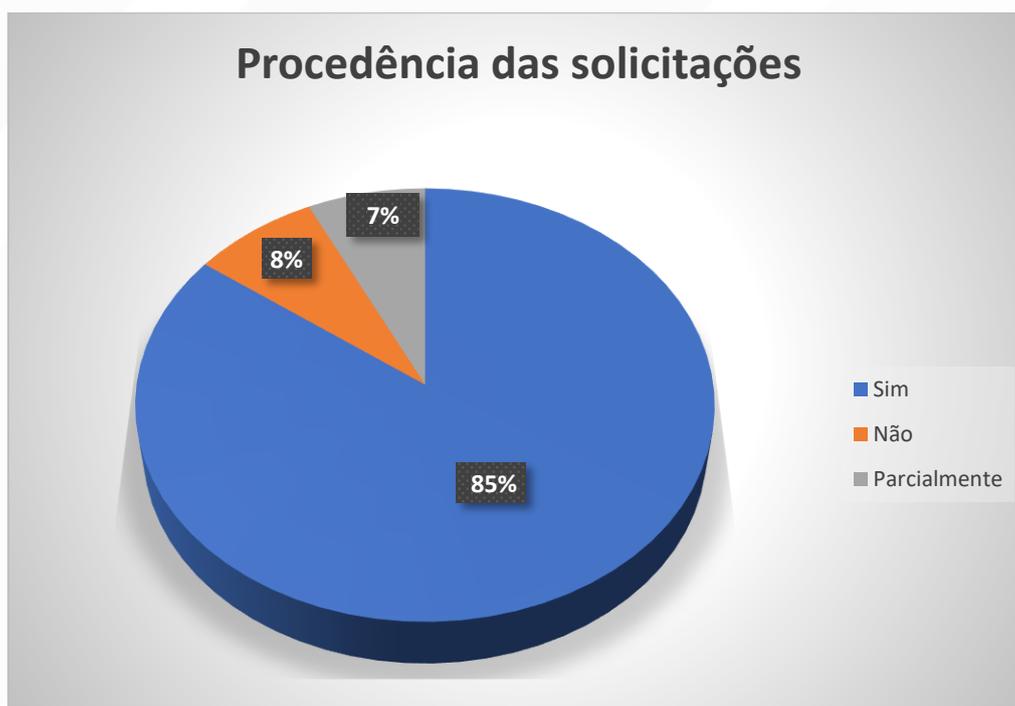


Observa-se que os assuntos das solicitações mudam um pouco em relação às reclamações. Os atendimentos da Coordenadoria de registro e comércio normalmente são dúvidas sobre como dar entrada em algum processo. As solicitações de informática e informação, por sua vez, via de regra referem-se a dificuldades com procedimentos do Empresa Fácil: como assinar um documento, como reaproveitar o processo, como incluir

ou atualizar dados. Tendo isso em vista, ressaltamos que as equipes têm envidado esforços no sentido de disponibilizar manuais atualizados para que todos os cidadãos possam tirar suas dúvidas de forma cada vez mais simplificada.<sup>1</sup>

#### ❖ PROCEDÊNCIA DAS SOLICITAÇÕES

No gráfico apresentado abaixo, resta demonstrado que a grande maioria das solicitações são esclarecidas. Aquelas assinaladas como “Não” normalmente não possuem dados suficientes para providências, e “Parcialmente” porque não são demandas de competência das Ouvidoria. Nestes casos, auxiliamos na medida do possível, porém não respondemos necessariamente aquilo que o cidadão esperava.



<sup>1</sup> A página da JUCEPAR contém vários manuais de procedimentos: <  
<https://www.juntacomercial.pr.gov.br/Pagina/PASSO-PASSO>>

## ❖ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Como sempre reforçamos, a Lei 13460/2017 estabelece que a resposta ao cidadão deve ser dada em até 30 dias, com possibilidade de prorrogação justificada. De todo modo, estamos sempre buscando aprimorar as respostas e melhorar o tempo, pois sabemos que as demandas são muito dinâmicas e necessitam de agilidade. Um processo que está com problemas para preenchimento da FCN, por exemplo, não pode aguardar 30 dias.

No primeiro semestre de 2021 diminuimos o tempo médio para menos de 2 dias. No ano de 2020 esse tempo era de 4 dias, em média.

