

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2021

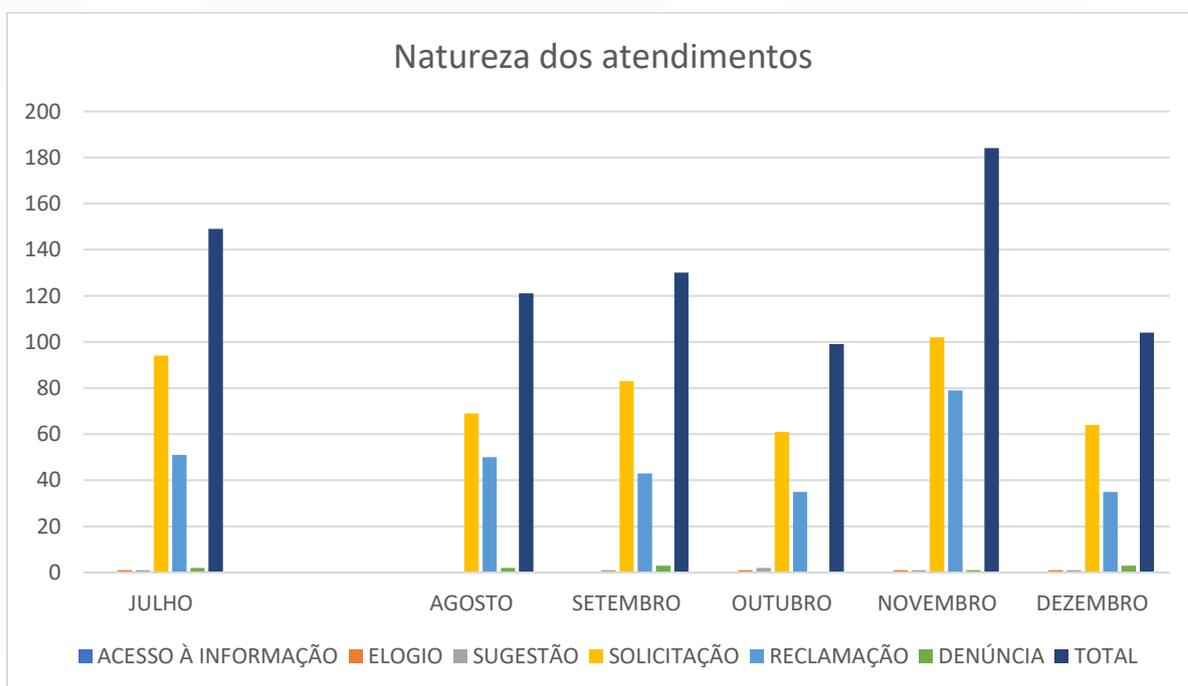
O segundo semestre de 2021 foi marcado pelo retorno gradual das atividades presenciais dos servidores da JUCEPAR, que ocorreu em grande parte no mês agosto. Mesmo com as mudanças, os atendimentos feitos pelo “Fale Conosco” foram mantidos em dia pela equipe do SAC, o que refletiu em queda nos atendimentos da Ouvidoria. Este é um sinal positivo, pois entendemos que os cidadãos estão utilizando de forma adequada os canais de atendimento disponibilizados.



❖ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

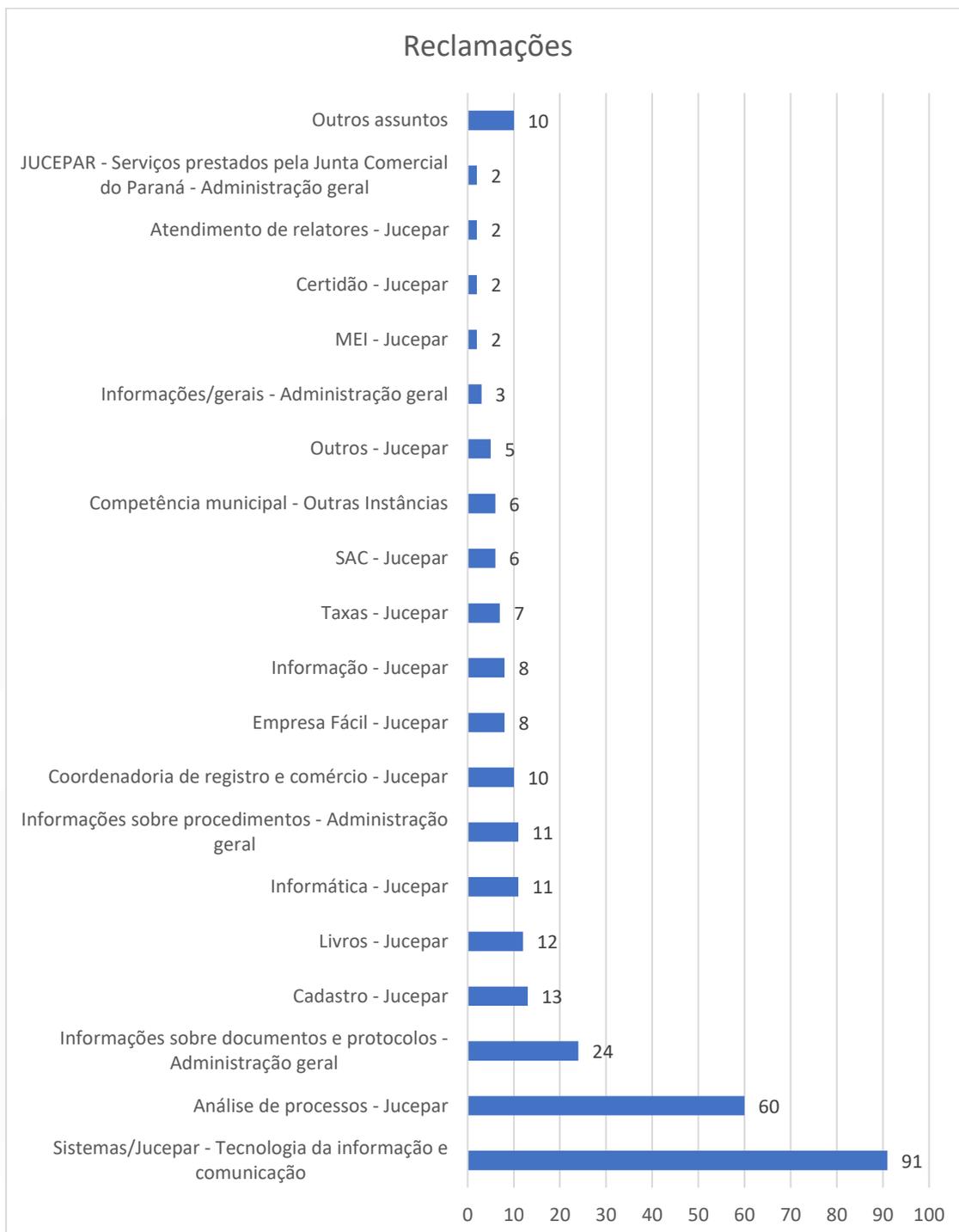
Durante o segundo semestre de 2021 o SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias) registrou 787 atendimentos, entre pedidos de acesso à informação, elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias.

ATENDIMENTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
JULHO	0	1	1	94	51	2	149
AGOSTO	0	0	0	69	50	2	121
SETEMBRO	0	0	1	83	43	3	130
OUTUBRO	0	1	2	61	35	0	99
NOVEMBRO	0	1	1	102	79	1	184
DEZEMBRO	0	1	1	64	35	3	104
TOTAL	0	4	6	473	293	11	787



❖ PERFIL DAS RECLAMAÇÕES

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



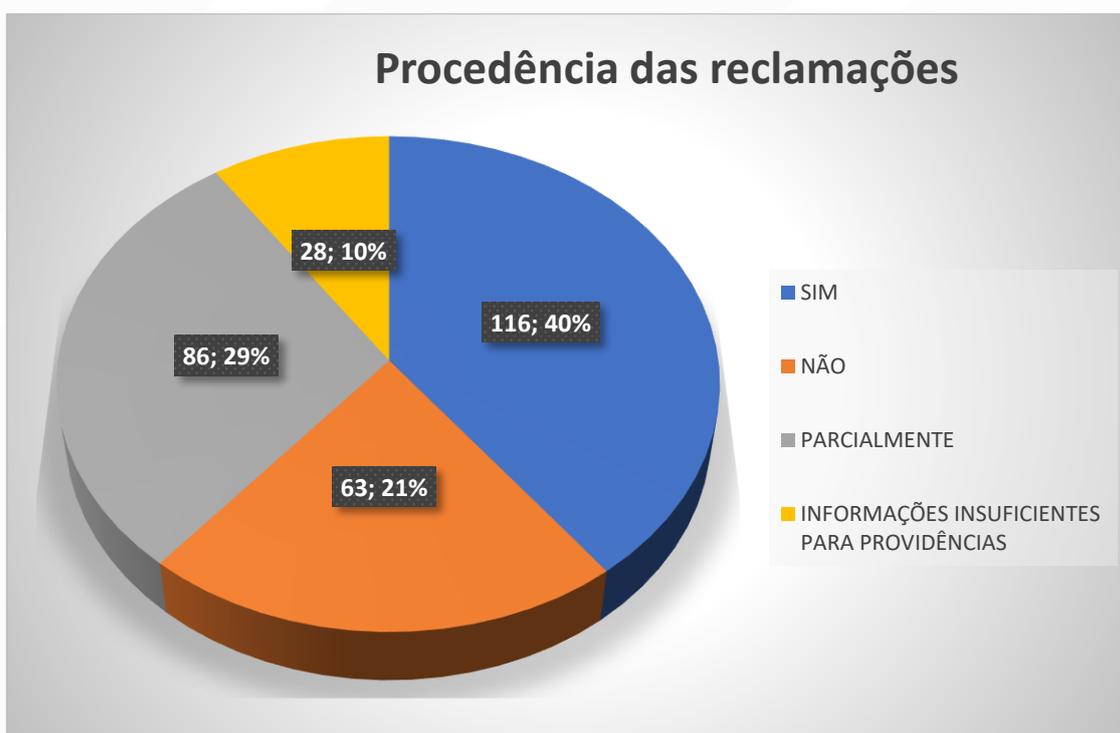
O gráfico demonstra uma tendência de outros semestres: o assunto das reclamações está concentrado em questões ligadas ao setor de informática,

como problemas para utilizar o sistema Empresa Fácil, e também reclamações sobre análise de processos feitas pelos relatores.

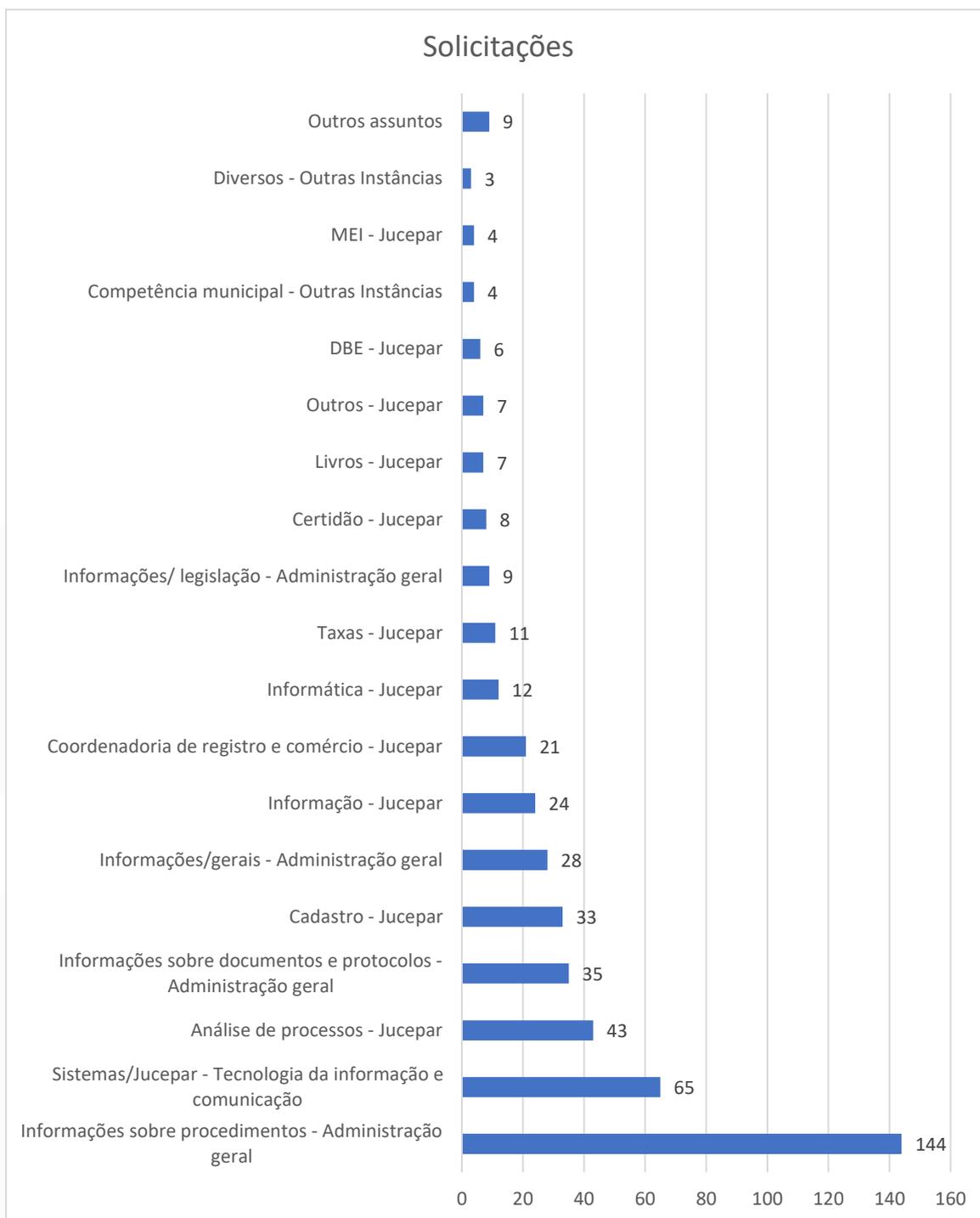
A respeito dos problemas com o sistema, o setor de informática sempre abre pedidos de atendimento junto ao nosso suporte para correção, ou mesmo pedidos de melhoria no sistema como um todo, se for o caso.

Já com relação às análises de processo, reiteramos que a Ouvidoria não é uma via recursal. Seguimos normativas exaradas pelo Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI), e a orientação sempre é de que sejam realizadas as medidas formais para superar exigências que o usuário entende como incorretas (art. 120 da IN 81).

❖ PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES



❖ PERFIL DAS SOLICITAÇÕES



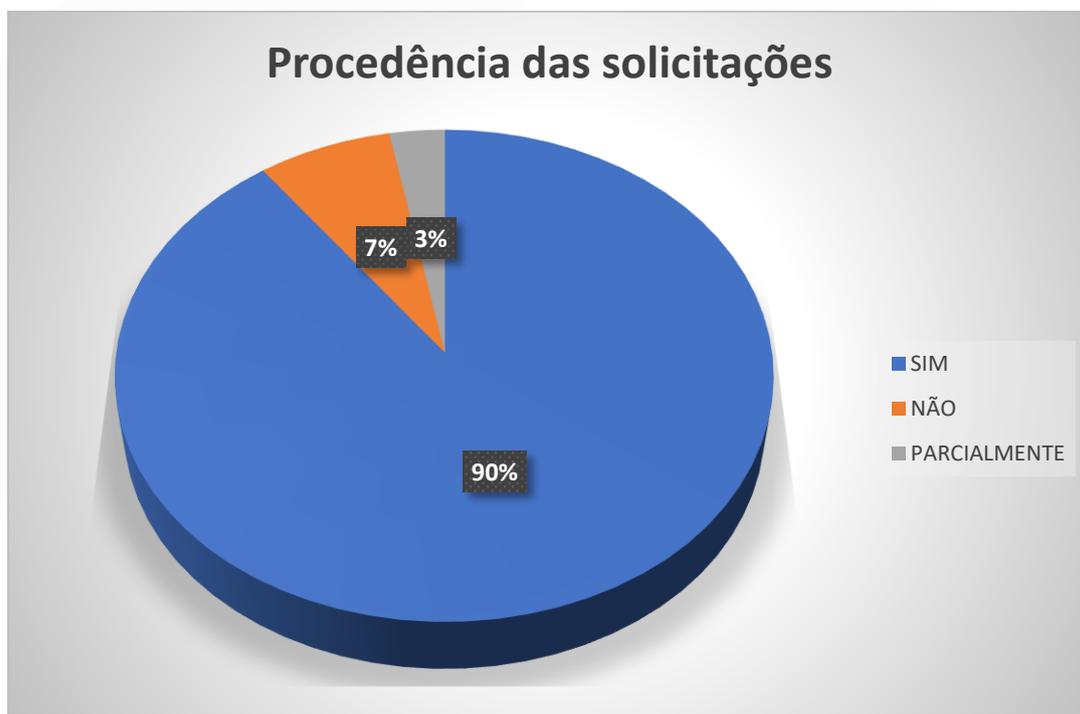
Verificamos que o grande número de solicitações se referem a informações. Os usuários normalmente têm dúvidas sobre como dar entrada em processos, como reaproveitar, preencher dados, etc. Tendo isso em vista, a Ouvidoria tem caminhado em parceria com o setor de comunicação/informática,

a fim de transformar os dados em conteúdo. Temos sugerido temas para posts nas redes sociais e, especificamente durante este segundo semestre de 2021, inauguramos um canal no Youtube com o objetivo de realizar lives e vídeos com conteúdo de interesse.

Um dos temas relevantes foi o fim da natureza jurídica EIRELI. Pudemos antecipar os questionamentos e com isso percebemos que os números de solicitações a respeito do tema foram irrisórios. Ademais, ao receber um questionamento encaminhamos sempre o link com a explicação do tema. Isso também ajudou a reforçar o trabalho feito pela equipe.

❖ PROCEDÊNCIA DAS SOLICITAÇÕES

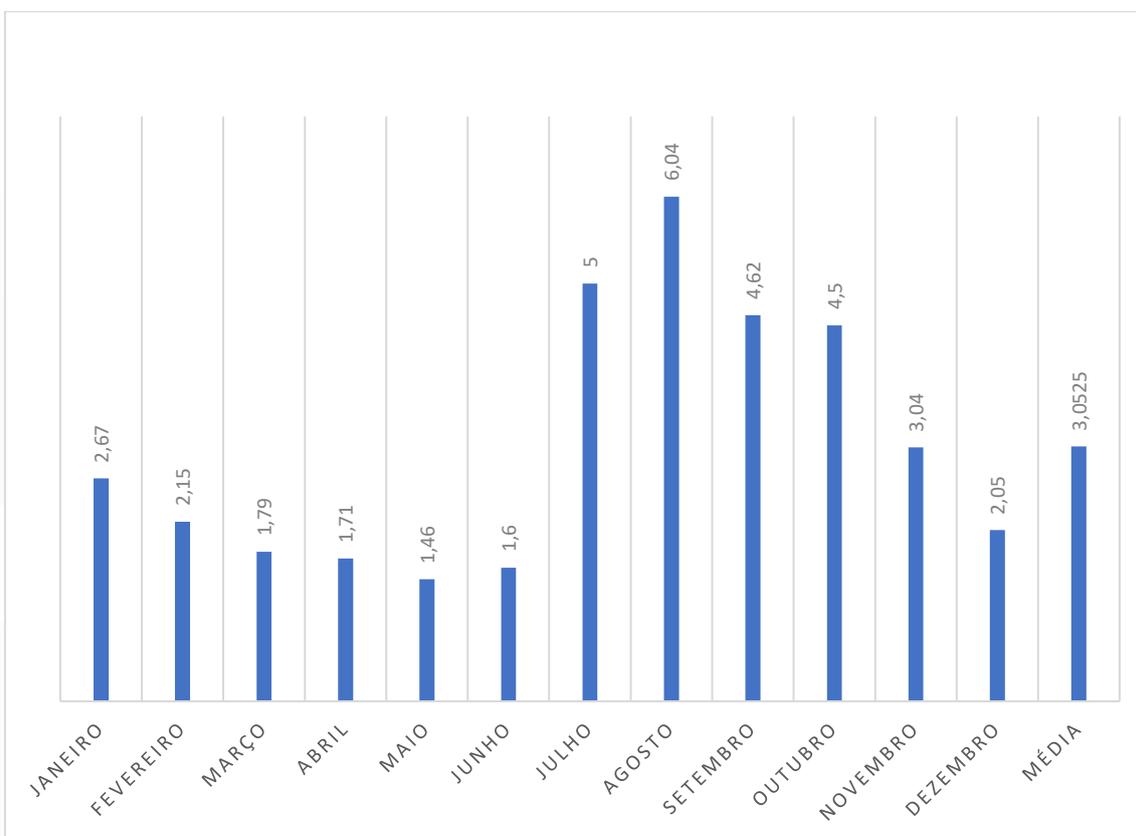
No gráfico apresentado abaixo, resta demonstrado que a grande maioria das solicitações são esclarecidas. Aquelas assinaladas como “Não” normalmente não possuem dados suficientes para providências, e “Parcialmente” porque não são demandas de competência das Ouvidoria. Nestes casos, auxiliamos na medida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



❖ 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.

Abaixo, verificamos que o tempo médio de resposta ao longo do ano de 2021 ficou em 3 dias.



❖ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da JUCEPAR durante o segundo semestre de 2021 busca evidenciar os temas mais procurados e também dar transparência à forma como os atendimentos são recebidos.

Com o retorno do trabalho presencial e a proximidade com as demais áreas, temos buscado estudar possibilidades para a melhoria dos serviços prestados, com base nas demandas recebidas. O objetivo é entender a Ouvidoria como uma ferramenta de gestão que propicie insights importantes sobre como a população está experienciando os serviços.

Gostaríamos aqui de registrar o agradecimento aos demais setores da JUCEPAR que a cada dia entendem a importância de devolver uma resposta conclusiva aos cidadãos que buscam atendimento. Agradecimento especial ao setor de informática que tem sido parceiro na busca de soluções para as demandas trazidas pelos usuários.