

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2022

JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ

Marcos Sebastião Rigoni de Mello
PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ

Ezequiel Emerson Vieira
Agente de Ouvidoria



<u>1. APRESENTAÇÃO</u>	<u>4</u>
<u>2. CANAIS DE ATENDIMENTO</u>	<u>5</u>
2.1 FALE CONOSCO	5
2.2 CHAT EMPRESA FÁCIL	5 - 6
2.3 OUVIDORIA	7 - 13
<u>3. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>14</u>



1. APRESENTAÇÃO

Este relatório visa, além de atender ao disposto na Lei nº 13.460/2017, apresentar, de forma resumida, as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento da sua função, como canal de intermediação entre a sociedade e a Junta Comercial do Paraná, recebendo sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias.

A Junta Comercial do Paraná, nos últimos anos, implementou diversas ações na área de tecnologia que contribuíram para a simplificação e desburocratização dos diversos serviços prestados, reduzindo o tempo médio para a abertura de empresas, aumentando a segurança jurídica e tornando mais ágil a comunicação com o usuário.

Entretanto, em alguns casos as coisas não saem exatamente como esperado. E aí cabe à Ouvidoria e o SAC encontrar uma solução rápida ao usuário dos serviços.

Oferecer ao cidadão soluções que atendam suas necessidades é a prática que norteia cada uma das interações da Ouvidoria e SAC com o público em geral. Prezamos também para que as demandas sejam respondidas de forma ágil e tempestiva.

Adicionalmente, a Ouvidoria atua como indutor de melhorias e trabalha, em conjunto com os diversos setores da autarquia, para identificar as causas-raízes das principais reclamações, bem como sugere planos de ação visando a correção e/ou oportunidades de evolução nos serviços prestados, com o objetivo de alavancar a satisfação dos clientes.

Além disso, reconhecemos o valor da opinião do nosso público. Permanentemente, monitoramos as manifestações recebidas com o objetivo de aprimorar os serviços continuamente.

Afinal, acreditamos que “a gente trabalha para a sociedade”.

2 - CANAIS DE ATENDIMENTO

A Junta Comercial do Paraná oferece aos cidadãos os seguintes canais de atendimento:

2.1 - Fale Conosco

O Fale Conosco é o principal canal de contato do cliente com a Autarquia e tem a finalidade de resolver as demandas sobre consultas, informações, reclamações, denúncias e/ou receber sugestões.

Para acessá-lo, o cidadão deve informar o nome completo, e-mail e telefone. Em seguida, no campo “Serviço” deve efetuar uma pré-classificação da manifestação e na sequência necessita informar a dúvida e/ou reclamação de forma detalhada, com todas as informações sobre a situação.

O atendimento é prestado integralmente de forma eletrônica e as demandas podem ser registradas via internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana. O prazo máximo para resposta é de 72 horas – em dias úteis.

No ano de 2022, recebemos aproximadamente 72000 acionamentos neste canal de comunicação, conforme relatórios disponibilizados pelos analistas da Divisão de Atendimento ao Cidadão/SAC.

Convém destacar que o suporte prestado através de atendimento telefônico foi encerrado no ano de 2022.

2.2 - Atendimento Online – Chat Empresa Fácil

O Chat Empresa Fácil é a 2ª opção de canal de atendimento oferecido pela Jucepar aos clientes e tem a finalidade de resolver as demandas sobre consultas, informações e reclamações.

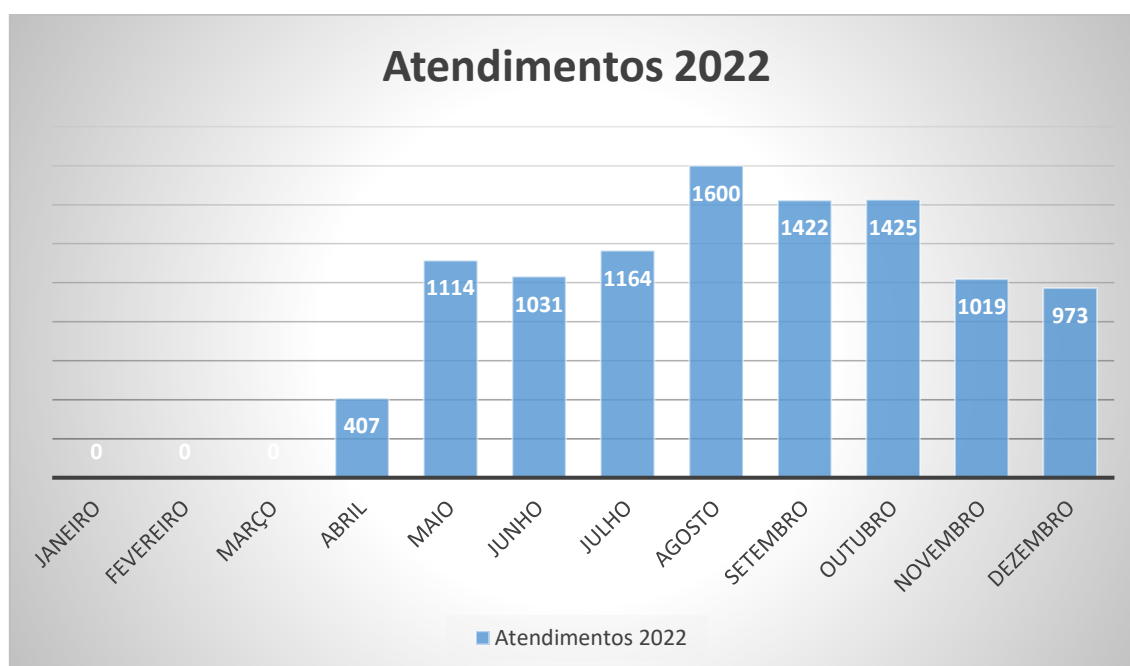
Este canal de atendimento oferece maior agilidade, economia de tempo e facilidade pois o usuário tem acesso instantâneo ao time de suporte.

Para acessá-lo, o cidadão deve informar o nome completo, telefone e e-mail. Em seguida deve informar sua demanda para que os atendentes possam catalogar e direcionar a manifestação ao setor responsável.

O atendimento é prestado integralmente de forma eletrônica, via Inteligência Artificial - IA e, quando necessário, por nossos atendentes de segunda a sexta das 8h às 17h.

No ano de 2022 foram realizados 10155 atendimentos conforme relatórios disponibilizados pelos analistas da Divisão de Atendimento ao Cidadão/SAC.

Segue abaixo gráfico que demonstra a evolução mensal no número de atendimentos no ano de 2022:



Notas:

O atendimento via Chat foi iniciado no dia 18 de abril de 2022, com três logins, sendo 1 (um) para o SAC, 1 (um) para o Núcleo de Informática e 1 (um) para o gerente da conta.

2.3 - Ouvidoria

A Ouvidoria atua prioritariamente como última instância para os casos em que o cidadão já teve sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução.

Para acessá-lo, o cidadão deve informar o nome completo, telefone, e-mail e no campo “Reivindicação” deve descrever a dúvida e/ou reclamação de forma detalhada, com todas as informações sobre a situação.

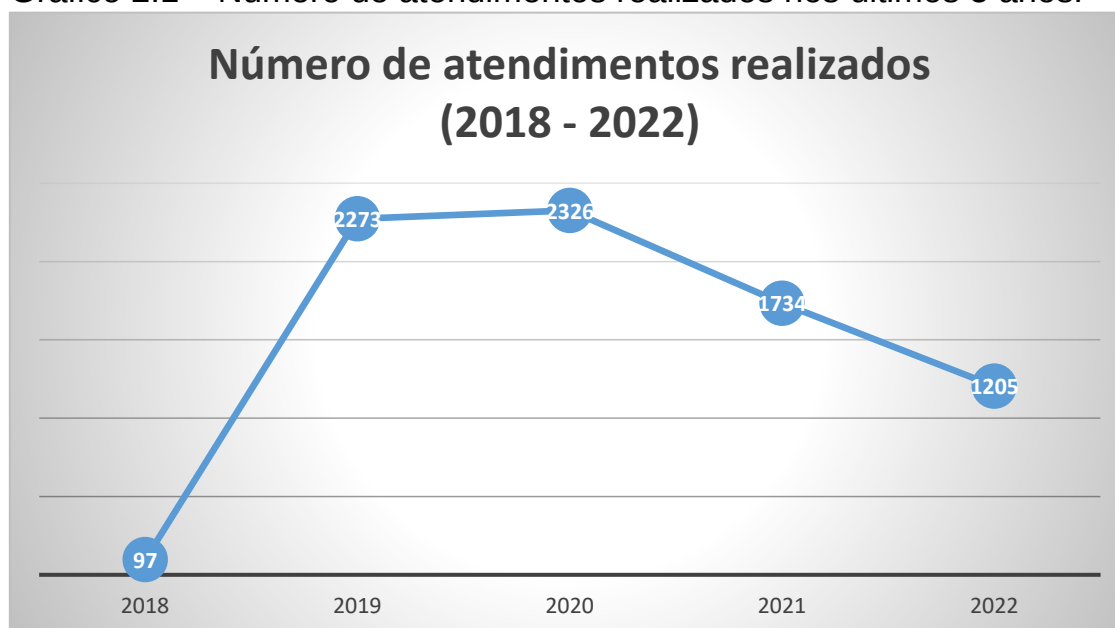
O atendimento é prestado integralmente de forma eletrônica e as demandas podem ser registradas via internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Os prazos de resposta, conforme Resolução Plenária nº 06/2019, são:

- Ao cidadão, em até 5 dias em relação a manifestações contendo solicitações, informações e orientações, cuja resposta possa ser dada de imediato;
- Ao cidadão, em até 20 dias em relação às demais manifestações, podendo ser prorrogável por mais 10 dias com justificativa ao demandante, cuja resposta dependa de informação de outros setores.

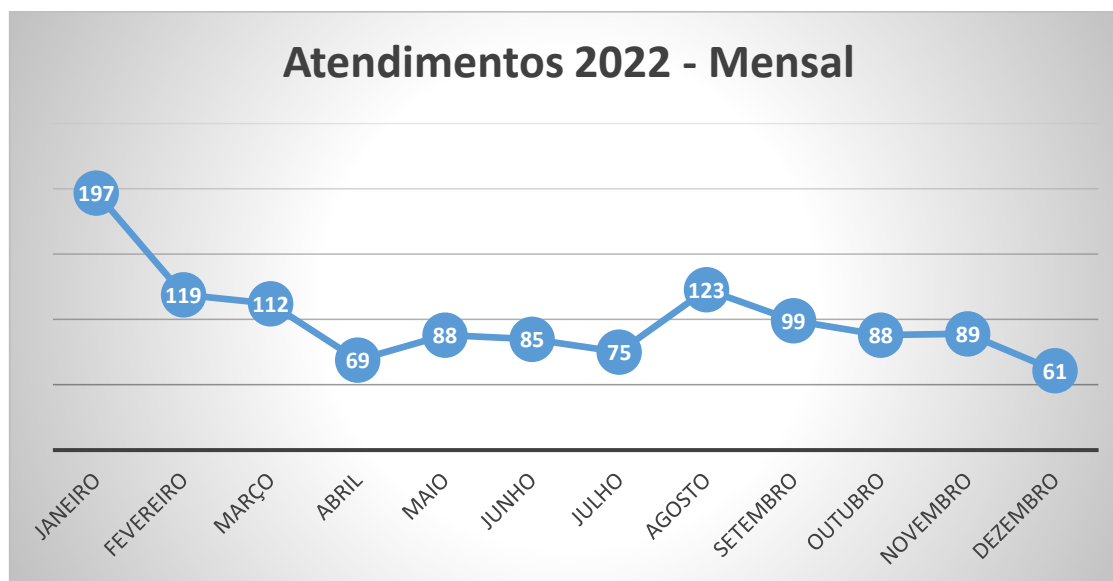
No ano de 2022 foram realizados 1205 atendimentos. Segue abaixo gráfico contendo a evolução nos últimos 5 anos:

Gráfico 2.1 – Número de atendimentos realizados nos últimos 5 anos:



Conforme é possível observar, houve uma queda significativa no número de atendimentos realizados no ano de 2022. Este é um sinal positivo, pois entendemos que os cidadãos estão utilizando de forma adequada os principais canais de atendimento que são o “Fale Conosco” e o “Chat Empresa Fácil”.

Gráfico 2.2 – Registro mensal das manifestações:



Indicadores de Qualidade dos atendimentos realizados pela Ouvidoria

2.3.1 - Prazo de Solução

A Ouvidoria atua em conjunto com os demais departamentos da Jucepar, a fim de garantir a solução definitiva para o problema dos usuários dos serviços no menor prazo possível.

O art. 16 da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 estabelece que a Ouvidoria deverá encaminhar a decisão final ao usuário no prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

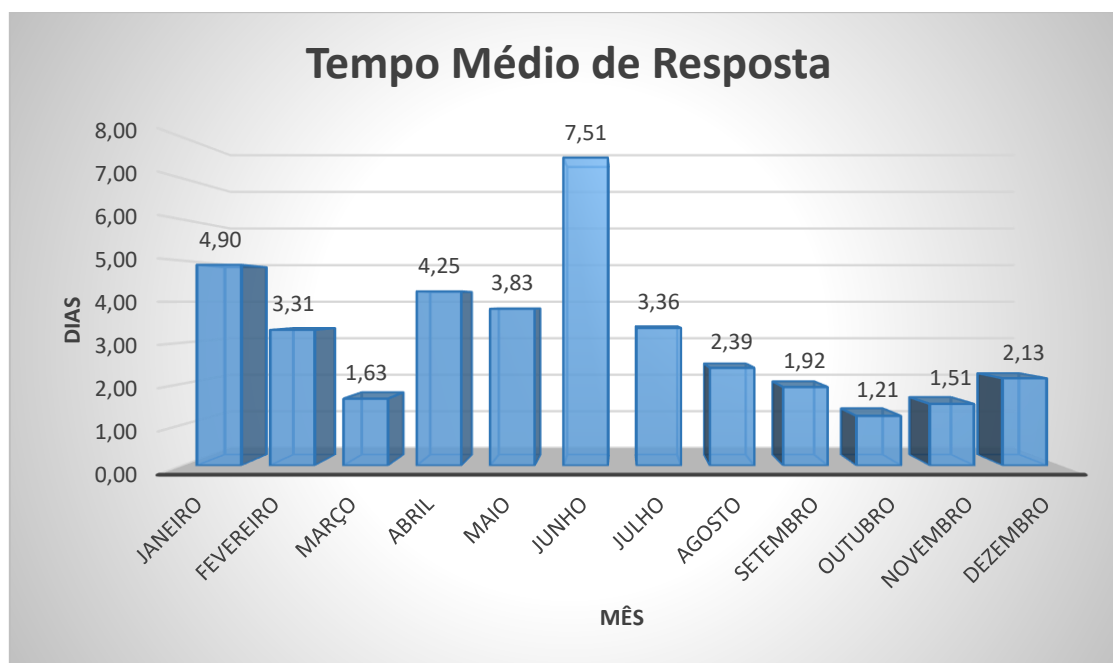
No entanto, com o objetivo de atender todas as demandas com maior celeridade a Jucepar, através da Resolução Plenária nº 6/2019, estabeleceu os seguintes prazos de resposta:

a) Ao cidadão, em até 5 dias em relação a manifestações contendo solicitações, informações e orientações, cuja resposta possa ser dada de imediato;

b) Ao cidadão, em até 20 dias em relação às demais manifestações, podendo ser prorrogável por mais 10 dias com justificativa ao demandante, cuja resposta dependa de informação de outros setores.

No ano de 2022, o tempo médio de resposta foi de 3,16 dias e 95% das demandas recebidas na Ouvidoria foram solucionadas dentro do prazo regulamentar estabelecido pela Jucepar. Conforme é possível observar no gráfico abaixo apenas no mês de “junho” o prazo ultrapassou 5 (cinco) dias em virtude da complexidade de alguns casos apresentados:

Gráfico 2.3:



Notas:

No Portal da Transparência do Estado do Paraná é possível constatar que a Junta Comercial do Paraná possui um dos menores prazos de resposta entre os Órgãos do Governo (fonte: <http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/home?windowId=7e1>).

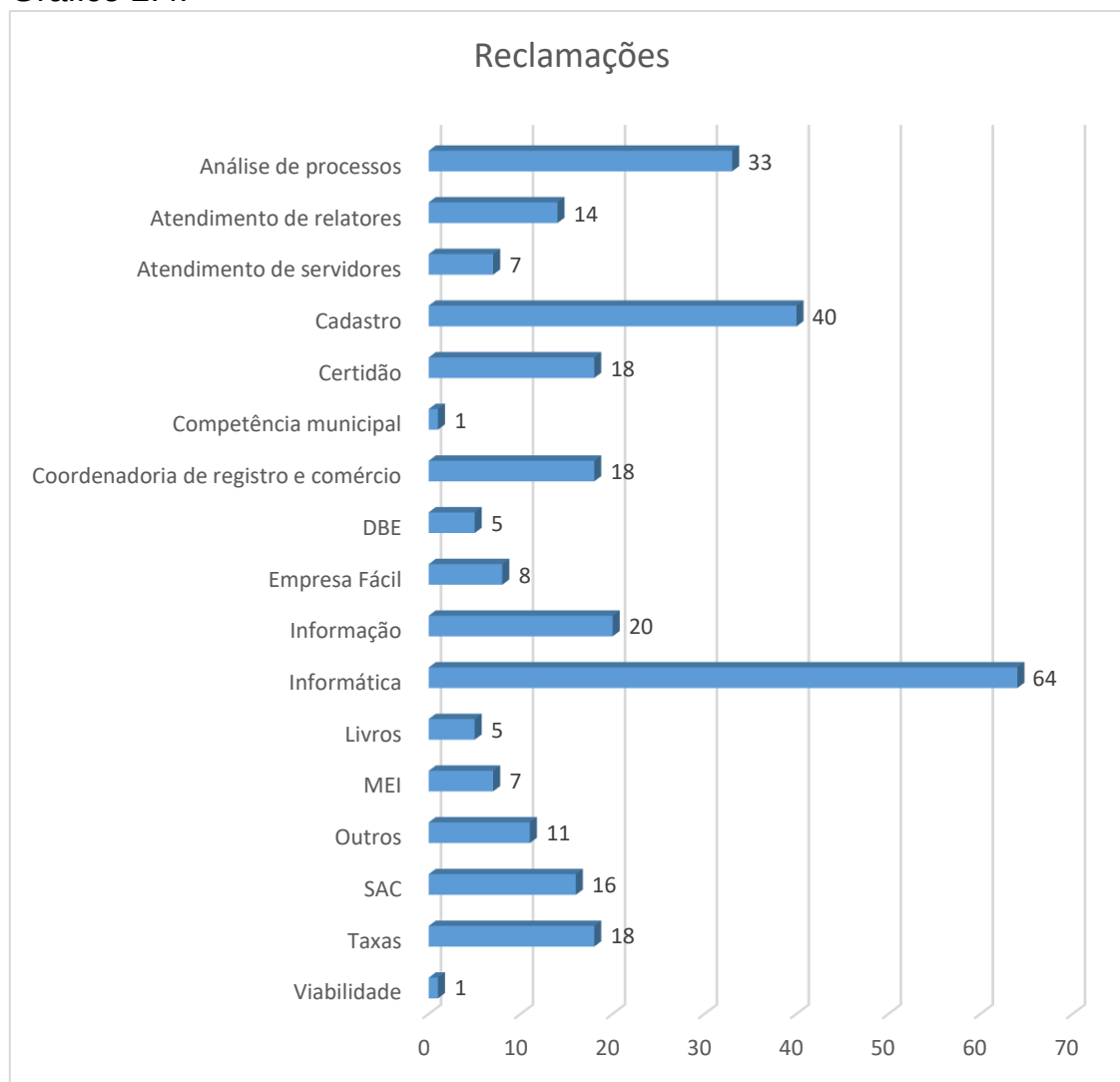
No ano de 2021 o tempo médio de resposta foi de 3 (três) dias.

2.3.2 – Classificação por assunto das “Reclamações e Solicitações” que foram processadas, analisadas e encerradas no período

O agente de ouvidoria da Jucepar, diariamente, realiza a triagem e a distribuição das solicitações efetuadas aos setores responsáveis. Portanto, todas as manifestações são catalogadas de forma a permitir que a autarquia realize uma análise crítica que nos permita corrigir e aprimorar nossos serviços.

No gráfico abaixo temos quantidade total no ano de 2022 de reclamações realizadas por setor:

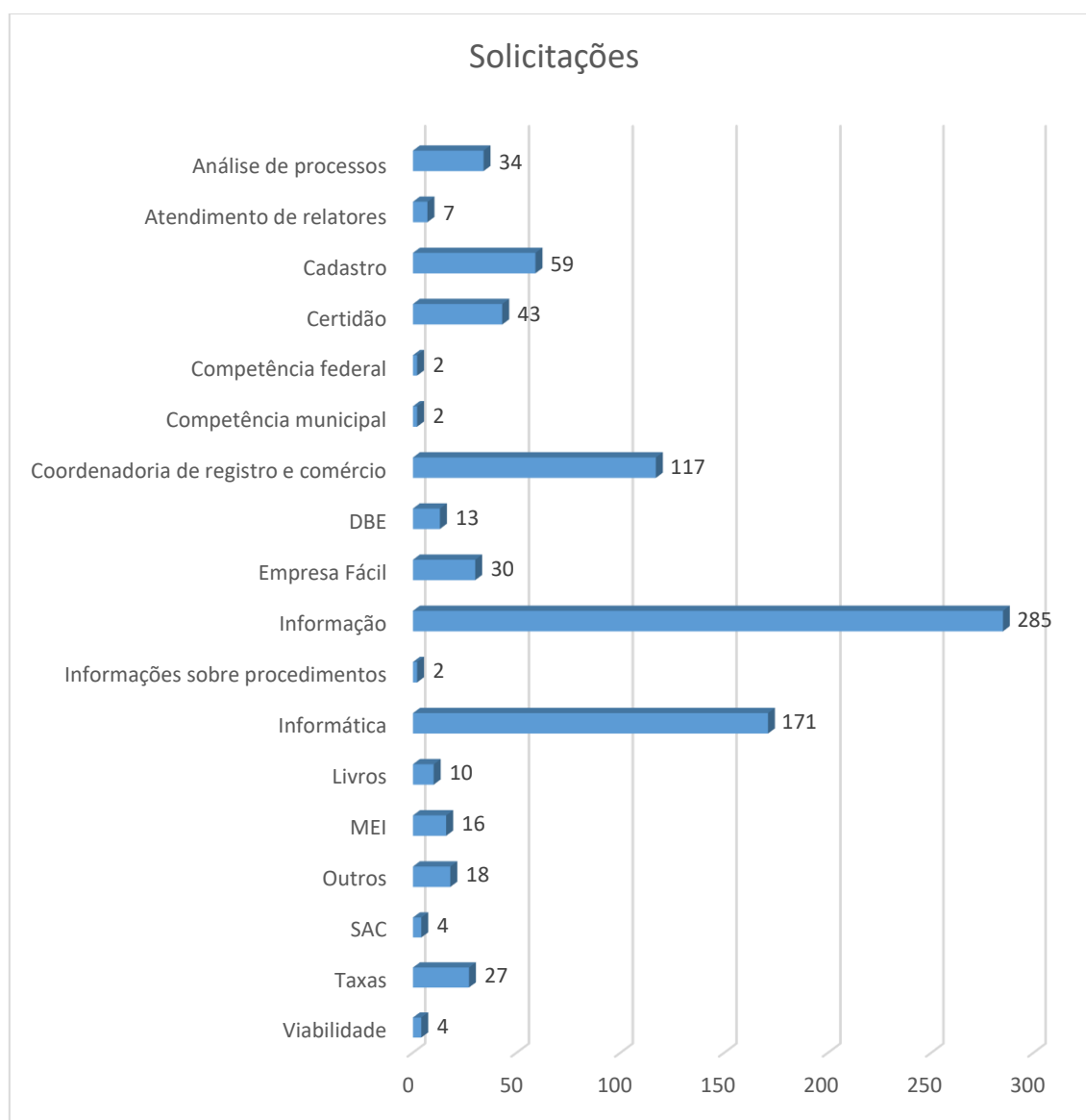
Gráfico 2.4:



Conforme é possível observar grande parte das reclamações estão ligadas ao setor de informática em virtude de problemas técnicos no sistema Empresa Fácil. Em alguns casos, a correção somente pode ser efetuada pelos desenvolvedores do sistema, o que, naturalmente, demanda um maior prazo para a solução do problema.

No gráfico abaixo temos quantidade total no ano de 2022, de solicitações (dúvidas gerais e/ou pedidos de informação), realizadas por setor:

Gráfico 2.5:



Conforme análise realizada constatamos que grande parte das solicitações estão relacionadas a pedidos de informação e/ou dúvidas. Várias iniciativas vêm sendo tomadas pelo Núcleo de Informática da Jucepar e Ouvidoria com a finalidade de diminuir este tipo de ocorrência. Entre elas podemos destacar:

- a) Criação de manuais para os usuários e atualização constante do material já existente;
- b) Postagem nas redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter) sobre assuntos de interesse geral, mudanças em rotinas do sistema Empresa Fácil, atualizações na legislação e etc;
- c) Lives no Youtube sobre assuntos de interesse geral (Em 23/03/2022 foi realizada live sobre “Processos de Sociedades Limitadas que envolvem espólio”.

Além disso, ressaltamos que a Ouvidoria, conforme estabelecido no Plano de Trabalho para o exercício de 2023, irá acompanhar a implementação da “Carta de Serviços ao Usuário”. Esta ação, visa atender o disposto no art. 7º da Lei Federal nº 13460/2017.

2.3.3 – Vazamentos

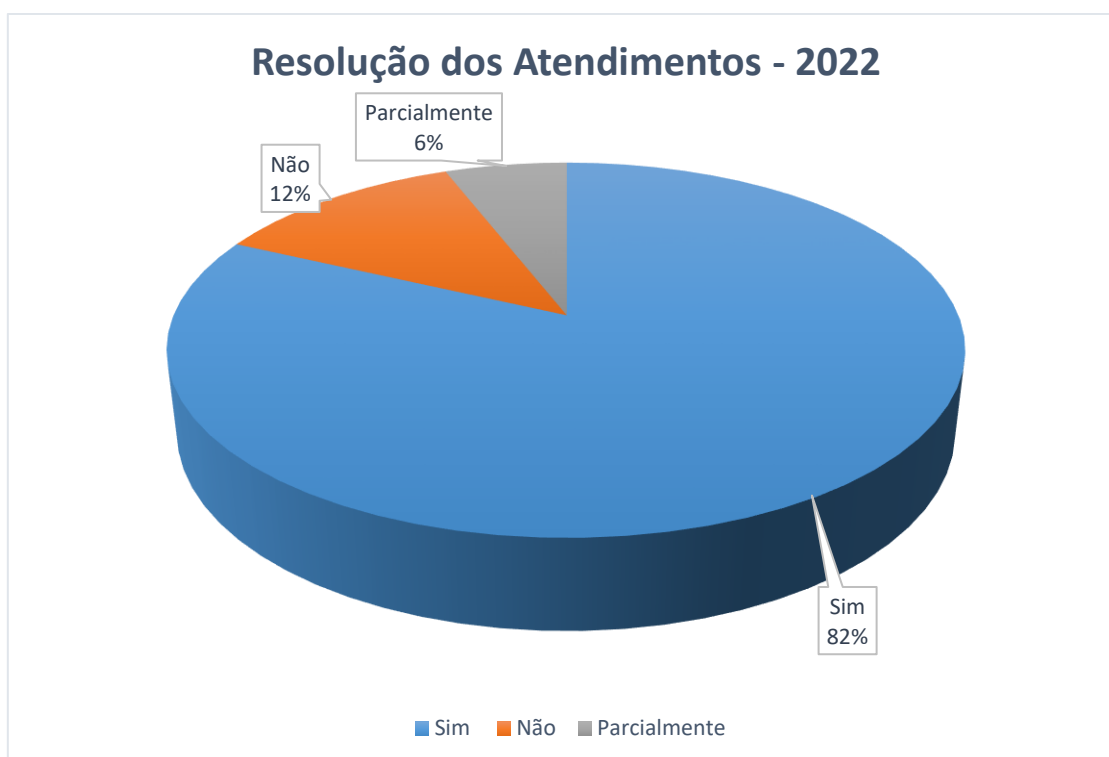
O indicador de vazamentos demonstra o percentual de usuários que após o atendimento da Ouvidoria e SAC, procuraram um órgão regulador¹ ou o Poder Judiciário. No ano, 99% dos usuários atendidos pela Ouvidoria e SAC não levaram o assunto a órgãos externos. Ressaltamos que seguimos analisando os vazamentos para evolução contínua do atendimento sempre que pertinente.

1 De acordo com o art. 4 da Lei Federal 8.934/94, o Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração – DREI tem por finalidade supervisionar e coordenar, no plano técnico, os órgãos incumbidos da execução do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins.

2.3.4 – Resolução dos Atendimentos classificados como “Solicitações”

No gráfico abaixo é possível observar que 82% das solicitações abertas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO foram atendidas.

Ressaltamos que a maioria das “solicitações” estão relacionadas a pedidos de informação e/ou esclarecimento de dúvidas.



As solicitações “não atendidas” (12%), via de regra, são encerradas por nossos analistas, após 5 dias, em função do chamado não possuir dados suficientes para sua conclusão. Convém lembrar que os atendentes da Ouvidoria sempre entram em contato com o usuário solicitando informações adicionais a respeito do caso com o objetivo de atender a demanda. Entretanto, frequentemente, os questionamentos realizados por nossos analistas não são respondidos pelos usuários.



3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações da Ouvidoria e Sac da Junta Comercial do Paraná no ano de 2022.

Concluímos este trabalho reiterando que a Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná tem como objetivo principal intermediar as relações entre os cidadãos e o órgão, prestando informações e buscando soluções para as questões levantadas.

Para o Futuro, a Ouvidoria pretende seguir atendendo às suas demandas com qualidade e eficiência. E com muita responsabilidade, continuaremos sendo o porta-voz do usuário dentro da autarquia.

Documento: **RelatorioanualdeatividadesdaouvidoriaOficial.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ezequiel Emerson Vieira (XXX.206.709-XX)** em 14/03/2023 06:38 Local: JUCEPAR/OT, **Marcos Sebastião Rigoni de Mello (XXX.367.729-XX)** em 14/03/2023 11:00 Local: JUCEPAR/GBP.

Inserido ao protocolo **20.192.047-7** por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 14/03/2023 06:37.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
6e3ef57e08aaafd17a25678c4b3de938.