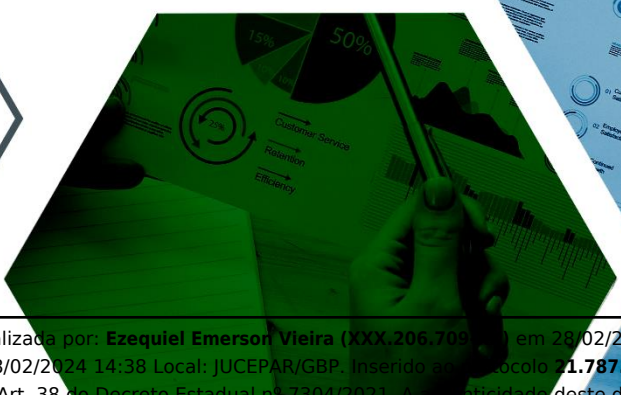


OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2023

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. MENSAGEM DA OUVIDORIA</u>	<u>4</u>
<u>3. CANAIS DE ATENDIMENTO</u>	<u>5</u>
3.1 FALE CONOSCO	5 - 6
3.2 CHAT EMPRESA FÁCIL	7
3.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL	8
3.3 OUVIDORIA	9 - 14
<u>4. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>15</u>



1. APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades da Ouvidoria é uma prestação de contas do departamento aos usuários dos serviços prestados pela Junta Comercial do Paraná e toda sociedade.

Por meio deste material, que publicamos anualmente, é possível conhecer o que faz, como está organizada e qual o desempenho da Ouvidoria da Jucepar.

Entre as diversas informações, aqui você vai encontrar a quantidade total de atendimentos realizados no período, qual o nosso prazo médio de solução das manifestações e como usamos as reclamações para correção e melhoria dos serviços.

Vem com a gente!

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

Quando nosso Presidente, Marcos Sebastião Rigoni de Mello, anunciou o compromisso inegociável de nos tornarmos a melhor Junta Comercial do país, certamente trouxe a nossa área a busca pela excelência no atendimento. Desde então, buscamos a melhoria contínua superando limites, impactando e excedendo as expectativas de todos que confiam em nossos serviços.

Estamos comprometidos em oferecer soluções que atendam às necessidades e expectativas dos usuários. Essa é a prática que norteia cada uma das interações da Ouvidoria com o público em geral. Prezamos também para que as demandas sejam respondidas de forma ágil e tempestiva.

Além disso, reconhecemos o valor da opinião do nosso público pois tratamos cada interação como oportunidade de melhoria em nossos serviços.

Nosso time, acima de tudo, é apaixonado por servir, pronto para ouvir, entender e agir.

Afinal, acreditamos que a gente trabalha para a sociedade.



3 - CANAIS DE ATENDIMENTO

Para facilitar a vida de todos que utilizam nossos serviços, a Junta Comercial do Paraná oferece uma plataforma completa de canais de atendimento. Deste modo, todos podem ser atendidos como e quando preferirem.

Confira aqui quais são os canais mais utilizados.

E na sequência saiba tudo sobre a Ouvidoria, que atende os usuários que já passaram por outros canais anteriormente.

3.1 - 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 2023, recebemos 70754 acionamentos neste canal de comunicação, conforme relatórios disponibilizados pela Coordenadoria do Departamento de Tecnologia e Departamento de Integração da Junta Comercial do Paraná.

Ressaltamos que os canais digitais têm sido priorizados tendo em vista a segurança, facilidade de acesso e agilidade no atendimento.

Por isso, decidimos encerrar o suporte prestado através de atendimento telefônico deste canal de comunicação no ano de 2022.

Seguem abaixo gráficos que demonstram a evolução mensal no número de atendimentos realizados no período e os 5 (cinco) principais incidentes registrados no período:

Gráfico 3.1.1 – Registro mensal dos atendimentos realizados no ano de 2023:

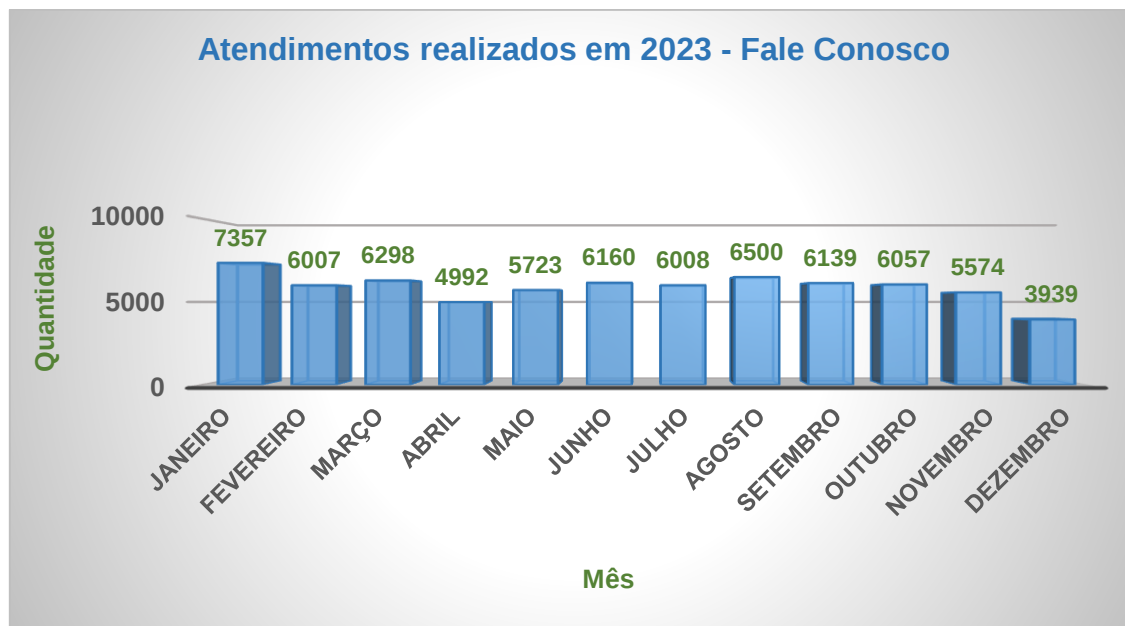
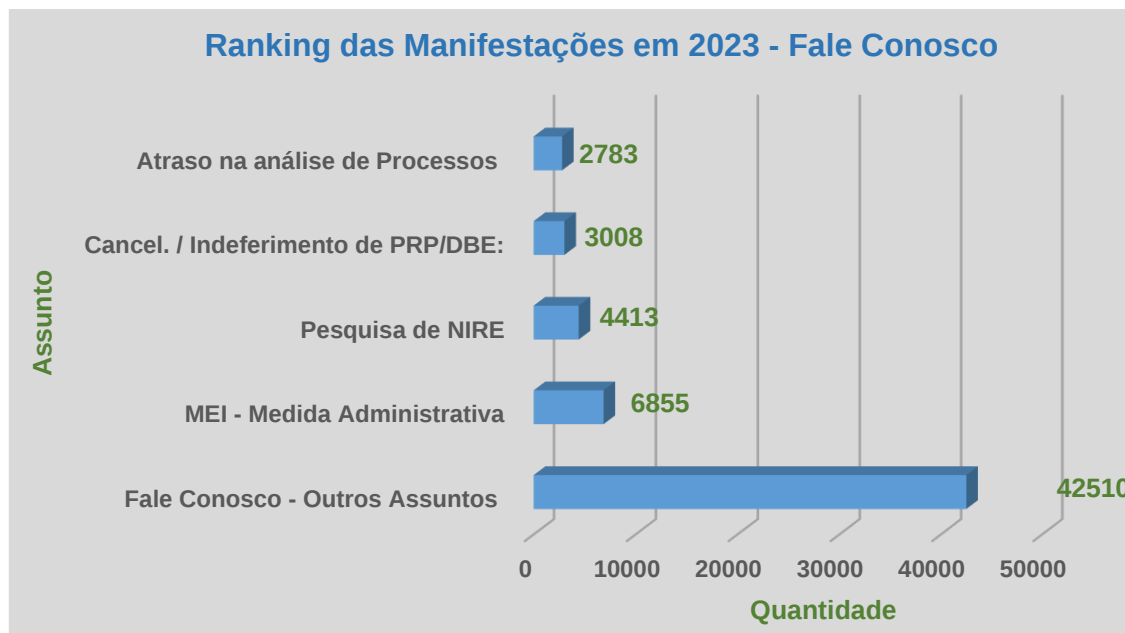


Gráfico 3.1.2 – Ranking dos 5 (cinco) principais incidentes catalogados por assunto no ano de 2023:



3.2 - Atendimento Online – Chat Empresa Fácil

O Chat Empresa Fácil é a 2ª opção de canal de atendimento oferecido pela Jucepar 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.

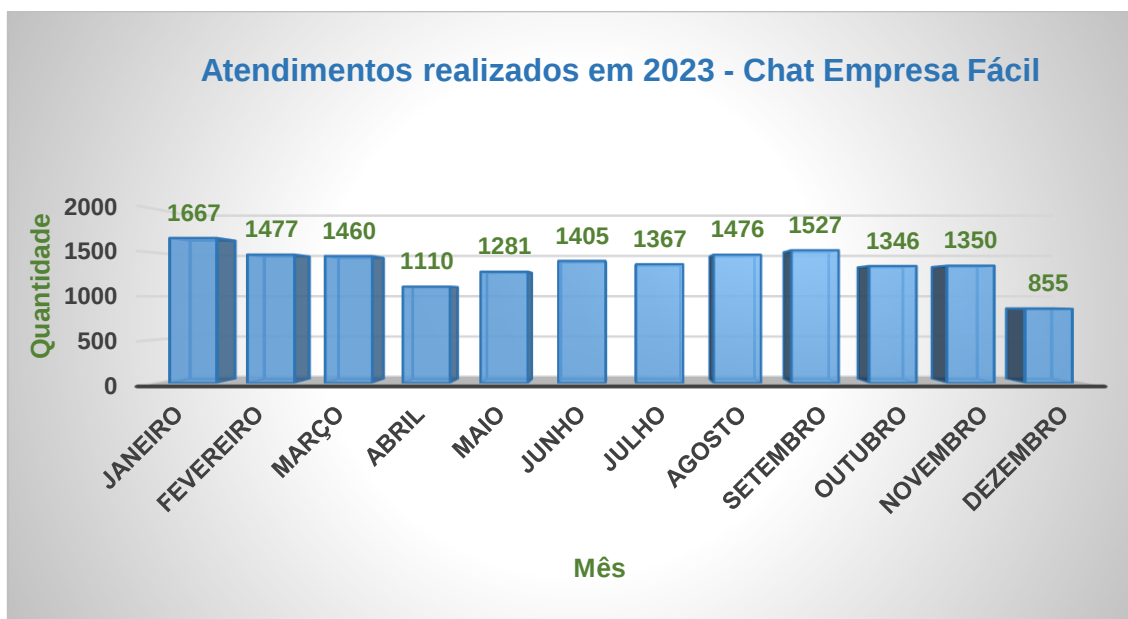
Para acessá-lo, o cidadão deve informar o nome completo, telefone e e-mail. Em seguida deve informar sua demanda para que os atendentes possam catalogar e direcionar a manifestação ao setor responsável.

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 2023 foram realizados 16321 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 realizados no período:

Gráfico 3.2.1 – Número de atendimentos realizados no ano de 2023:



Nota: O atendimento via Chat foi iniciado no dia 18 de abril de 2022.

3.3 – Atendimento presencial

Através do atendimento presencial o usuário pode efetuar consultas, obter informações sobre os serviços oferecidos pelo órgão e esclarecer suas dúvidas sobre a utilização do sistema Empresa Fácil.

Nossa equipe é composta por profissionais altamente capacitados e treinados, que atendem de forma acolhedora e eficaz.

Entretanto, ressaltamos que os canais digitais têm sido priorizados tendo em vista a segurança, facilidade de acesso e agilidade na solução.

A iniciativa da digitalização de praticamente todos os serviços oferecidos pelo órgão possui as seguintes premissas:

- a) A Lei Complementar nº 147, de 2014 – que busca a simplificação e desburocratização do registro empresarial
- b) A Instrução Normativa DREI nº 81 de 2020, que autoriza as Juntas Comerciais a adotarem procedimentos de registro exclusivamente digital;
- c) O Decreto Estadual 3434 de 2023, que regulamenta a Lei da Liberdade Econômica e determina que toda solicitação para abertura de estabelecimento classificado como Baixo Risco, deverá ser realizada por sistema informatizado de interação com o usuário;
- d) A Instrução Normativa DREI nº 78 de 2020, que autoriza as Juntas Comerciais a expedirem certidões de forma digital e online;
- e) A Instrução Normativa DREI nº 82 de 2021, que tornou obrigatório o registro digital de livros empresariais em todo o Brasil.

“A transformação digital de serviços é o melhor caminho a ser seguido pelos órgãos públicos que querem prestar um atendimento melhor aos usuários, de modo que nossos esforços serão sempre no intuito de apoiar ações nesse sentido”, afirmou, em entrevista realizada a Agência Brasil, André Santa Cruz, ex-diretor do DREI, órgão vinculado à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia do Governo Federal”.

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.

3.4 - 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 usuário elegível deve informar o nome completo, telefone, e-mail. Em seguida, no campo “Reivindicação” deve informar o número do chamado aberto no canal de comunicação Fale Conosco e na sequência descrever sua 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.

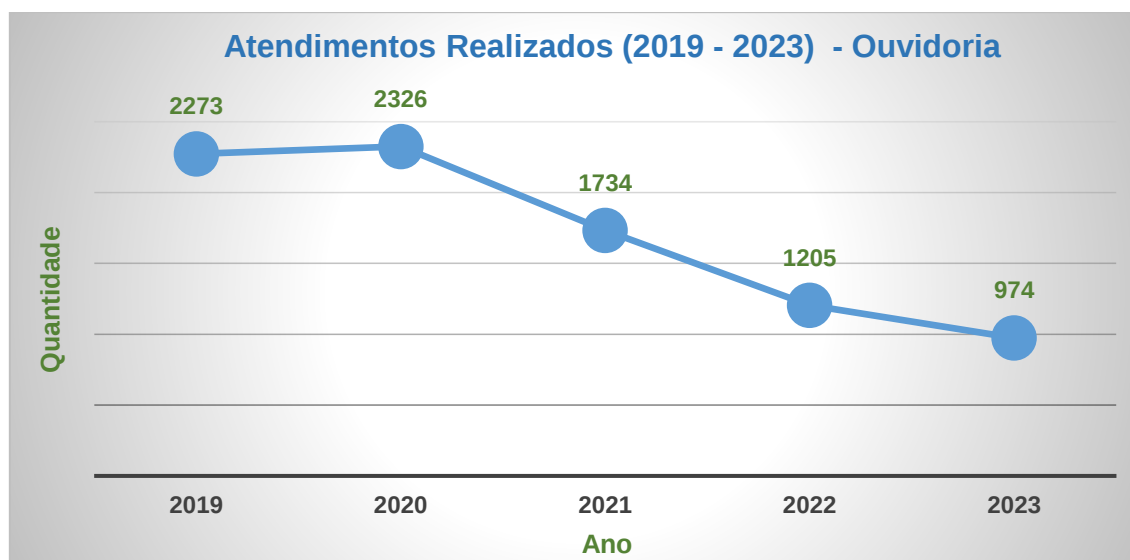
Os prazos de resposta, conforme Resolução Plenária nº 06/2019, são:

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.

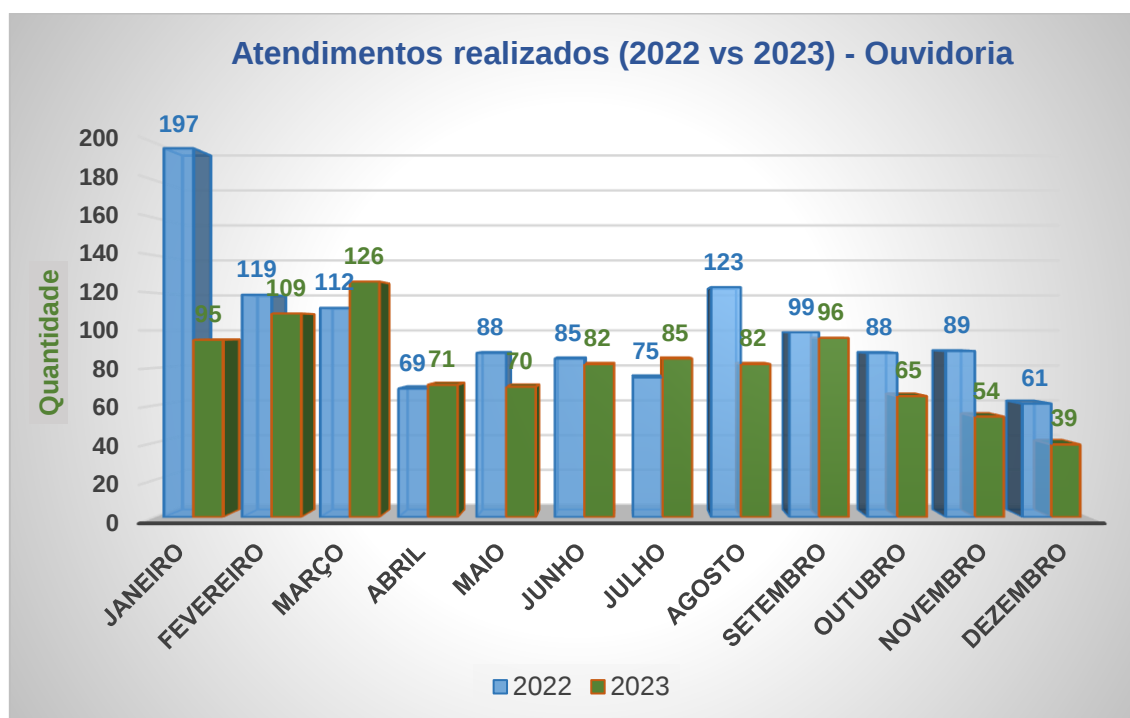
No ano de 2023 foram realizados 974 atendimentos. Segue abaixo gráfico contendo a evolução nos últimos 5 anos:

Gráfico 3.4.1 – Número de atendimentos realizados nos últimos 5 anos:



Conforme é possível observar, houve uma queda no número de atendimentos realizados no ano de 2023. Isto indica que está ocorrendo uma melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados pela Jucepar e revela também que os(as) servidores(as) responsáveis pelo atendimento ao público, nos canais de comunicação “Fale Conosco” e “Chat Empresa Fácil”, estão sendo mais eficazes na resolução dos incidentes.

Gráfico 3.4.2 – Registro mensal das manifestações (2022 versus 2023):



Indicadores de Qualidade dos atendimentos realizados pela Ouvidoria

3.4.1 - 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.

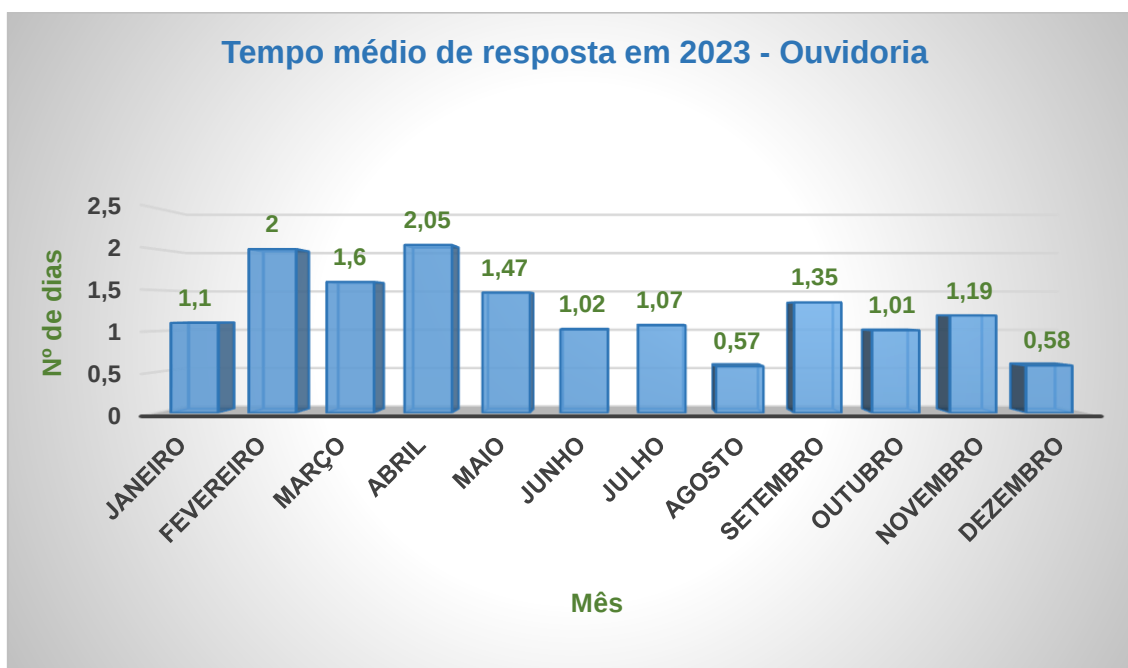
No entanto, com o objetivo de atender todas as demandas com maior celeridade a Diretoria em conjunto com o Colégio de Vogais, através da Resolução Plenária nº 6/2019, estabeleceu os seguintes prazos de resposta:

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 2023, o tempo médio de resposta foi de apenas 1 dia e 6 horas. Portanto, todas as demandas recebidas na Ouvidoria foram solucionadas dentro do prazo regulamentar.

Gráfico 3.4.3 - Tempo médio de resposta:



Convém ressaltar que a Ouvidoria busca sempre concluir as demandas em um prazo inferior ao previsto na legislação pois sabemos que a tempestividade do atendimento e da solução são importantes para a satisfação dos usuários.

E neste ano tivemos boas notícias pois o tempo médio de resposta da Ouvidoria diminuiu em quase 50% em relação ao ano anterior.

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>).

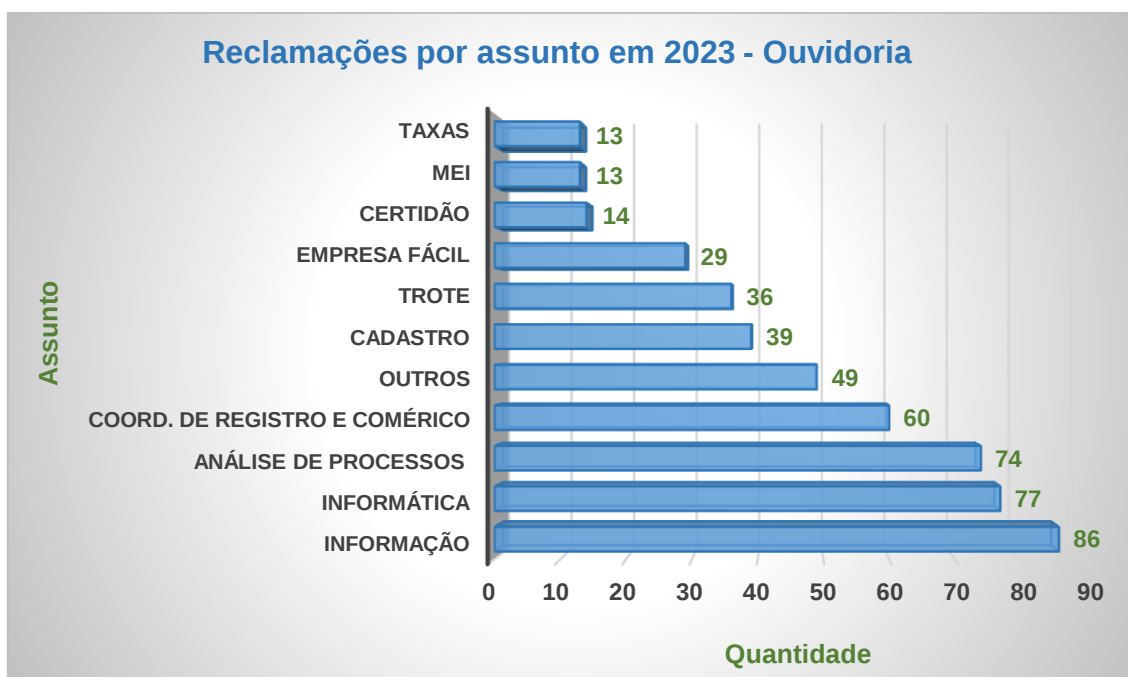
No ano de 2022 o tempo médio de resposta foi de 3 (três) dias.

3.4.2 – Classificação por assunto das “Reclamações” 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 um ranking das principais reclamações, registradas no ano de 2023, catalogadas por assunto:

Gráfico 3.4.4 Reclamações catalogadas por assunto:



Conforme é possível observar, grande parte das reclamações estão relacionadas a pedidos de informação e/ou dúvidas na utilização do sistema Empresa Fácil.



A equipe do Núcleo de Informática da Jucepar implementa, periodicamente, diversas iniciativas com a finalidade de reduzir este tipo de ocorrência. As principais medidas adotadas no ano de 2023 foram:

- a) Criação de manuais para os usuários e atualização constante do material já existente;
- b) Postagem nas redes sociais (Facebook, Instagram e X) sobre assuntos de interesse geral, mudanças em rotinas do sistema Empresa Fácil, atualizações na legislação e etc;
- c) Implementação da “Carta de Serviços ao Usuário” (concluída no mês de fevereiro de 2024). Esse documento fornece informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso, os direitos e deveres dos usuários, entre outras informações.

No gráfico acima, é possível constatar também que várias reclamações estão ligadas ao setor de informática em virtude de problemas técnicos no sistema Empresa Fácil. Ressaltamos que 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.

3.4.3 – 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.

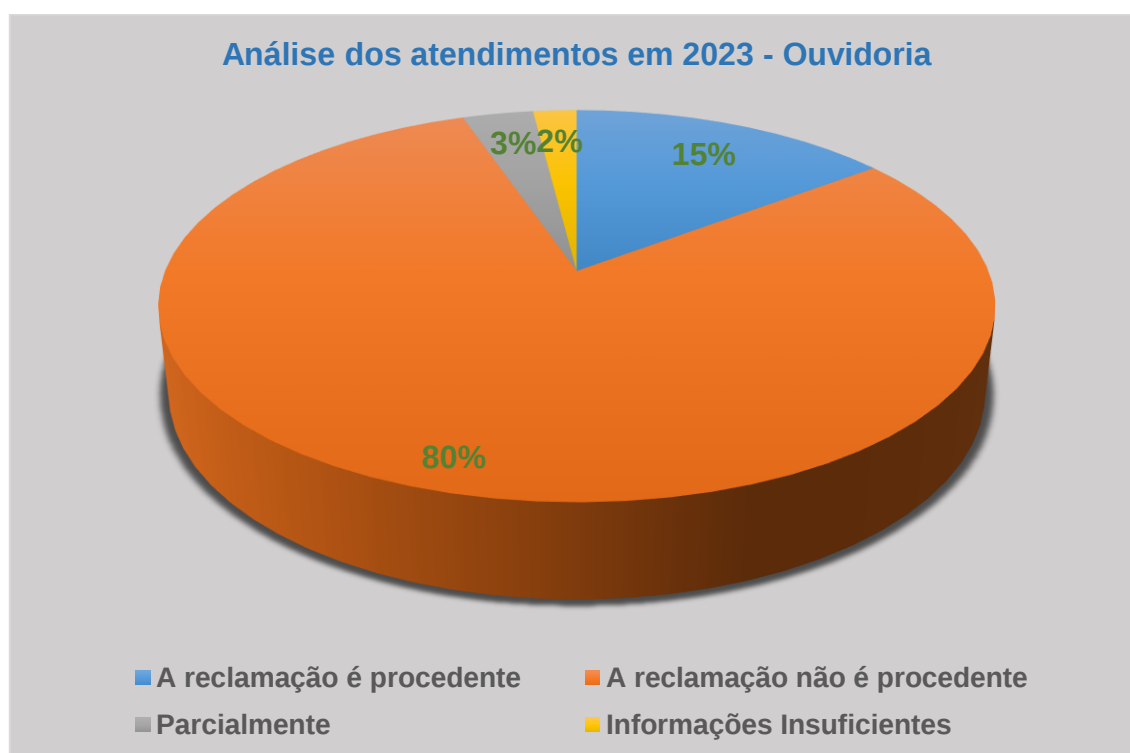
Ressaltamos que seguimos analisando os vazamentos para evolução contínua do atendimento sempre que pertinente.

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.

3.4.4 – Análise dos Atendimentos classificados como “Reclamação”

No gráfico abaixo é possível atestar o ótimo trabalho que vem sendo desenvolvido por todos os servidores efetivos e comissionados e funcionários terceirizados da Junta Comercial do Paraná pois apenas 15% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, ou seja, 49 reclamações foram consideradas procedentes no período.

Gráfico 3.4.5 – Análise dos atendimentos classificados como “Reclamação”:



Os atendimentos que não possuem as informações necessárias para a sua conclusão (2%), via de regra, são encerrados por nossos analistas, após 5 dias. 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.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações da Ouvidoria, SAC e analistas responsáveis pelo atendimento no canal de comunicação Fale Conosco da Junta Comercial do Paraná no ano de 2023.

Primeiramente, a Ouvidoria gostaria de expressar nossa mais profunda gratidão a todos (as) os (as) servidores (as) e funcionários (as) que atuam diretamente com atendimento ao público nos diversos canais de comunicação oferecidos pela Jucepar.

Obrigado por fazerem a diferença e prestarem um serviço excepcional!

Por fim, concluimos este trabalho reiterando que a Ouvidoria tem como objetivo principal intermediar as relações entre os cidadãos e o órgão, prestando informações e buscando soluções para as questões levantadas.

E com muita responsabilidade, continuaremos sendo o porta-voz do usuário dentro da autarquia.

Documento: **Relatorioanualdeatividadesdaouvidoria2023Oficiala.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ezequiel Emerson Vieira (XXX.206.709-XX)** em 28/02/2024 11:22 Local: JUCEPAR/OT, **Marcos Sebastião Rigoni de Mello (XXX.367.729-XX)** em 28/02/2024 14:38 Local: JUCEPAR/GBP.

Inserido ao protocolo **21.787.669-9** por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 28/02/2024 11:22.



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:
a0108873fb4ac5bf1c2e7074f2308338.