

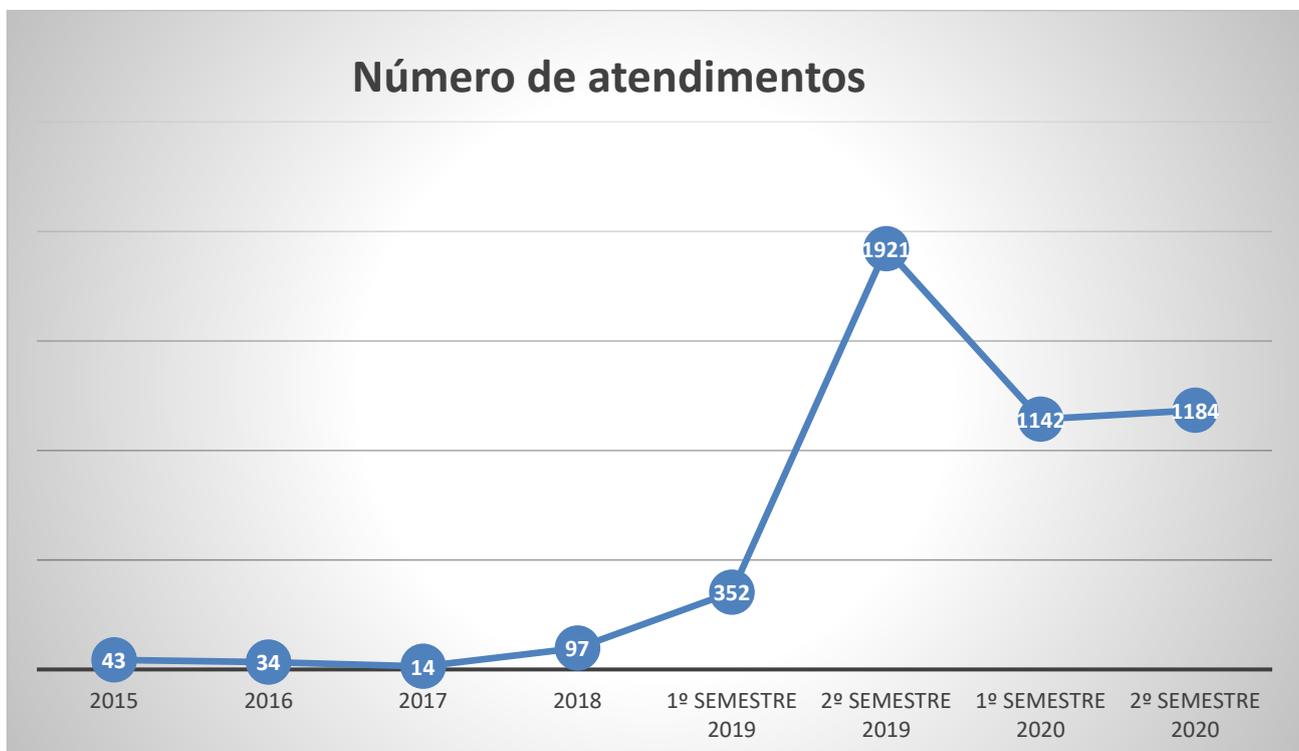
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA
OUVIDORIA DA JUNTA
COMERCIAL DO PARANÁ**

2º SEMESTRE DE 2020



O ano de 2020 apresentou diversos desafios para a Administração Pública, assim como para toda a sociedade. O advento da pandemia de COVID19 obrigou todos os setores a se reinventarem para continuar prestando serviços à população a fim de minimizar os prejuízos já tão grandes. A Ouvidoria da JUCEPAR, mesmo com trabalho remoto, continuou durante todo o ano atendendo às demandas recebidas, e cobrando resoluções o mais rápido possível.

Através do gráfico abaixo, verificamos que o número de atendimentos mantém o padrão dos últimos meses:

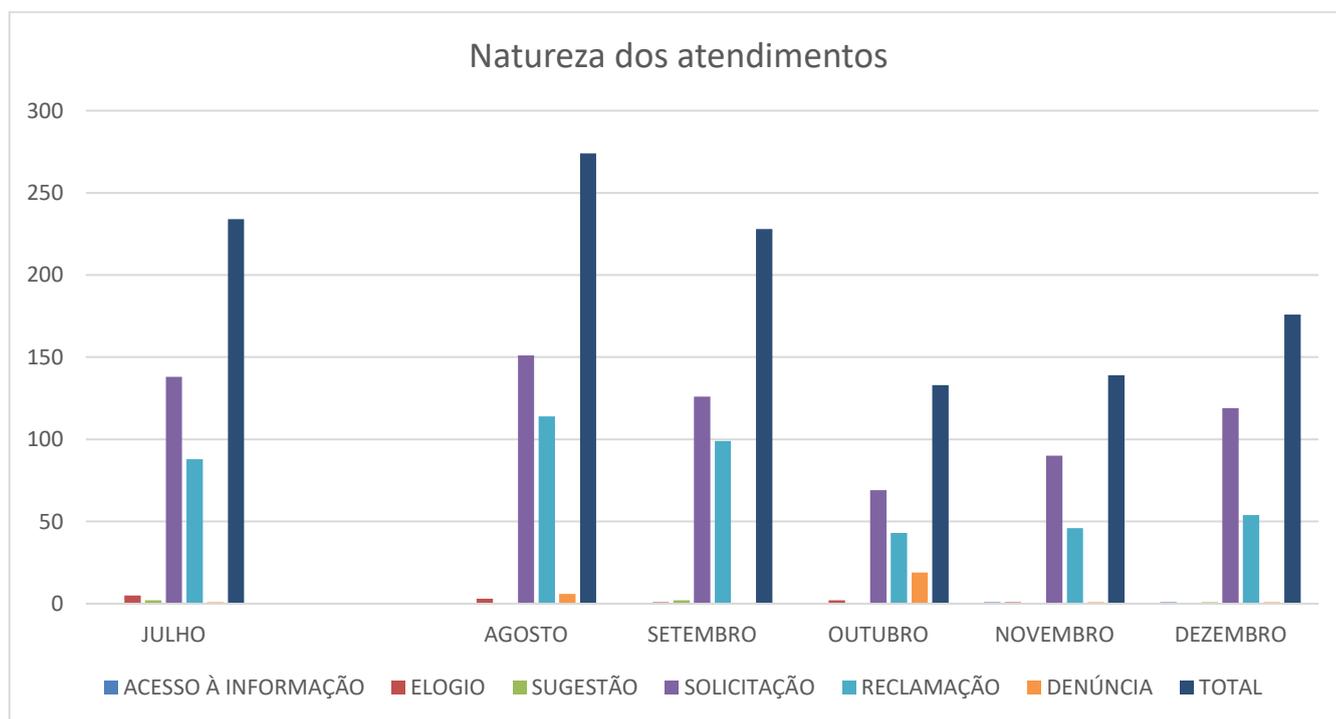


Como forma de colaborar com o cidadão que utiliza os serviços prestados pela Junta Comercial, várias alterações foram aceleradas ou implementadas, como o protocolo digital de livros, o atendimento a órgãos públicos e o protocolo eletrônico com assinatura do contador ou advogado, para citar apenas alguns exemplos.

❖ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

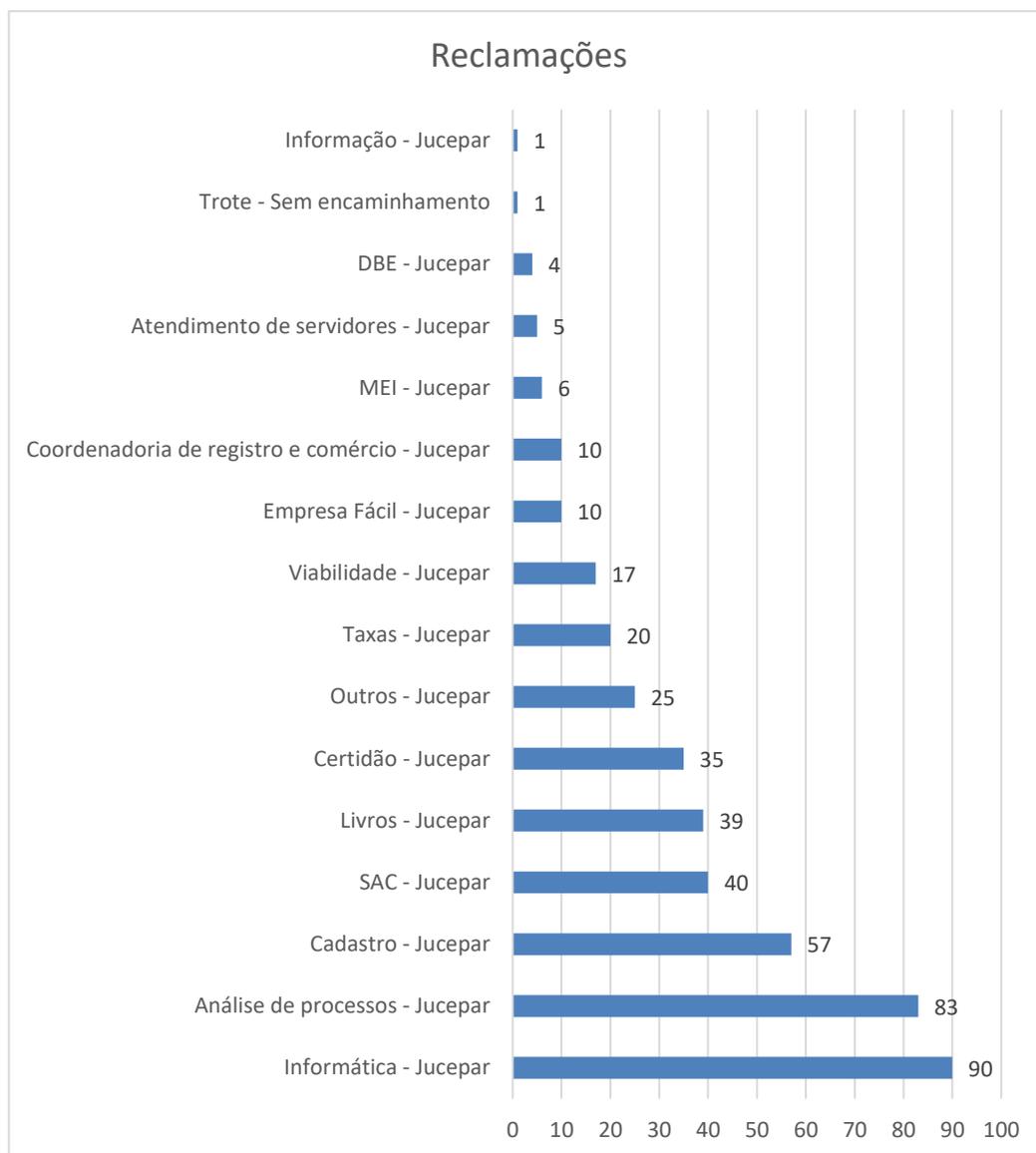
Durante o segundo semestre de 2020 o SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias) registrou 1184 atendimentos, entre pedidos de acesso à informação, elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias.

ATENDIMENTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
JULHO	0	5	2	138	88	1	234
AGOSTO	0	3	0	151	114	6	274
SETEMBRO	0	1	2	126	99	0	228
OUTUBRO	0	2	0	69	43	19	133
NOVEMBRO	1	1	0	90	46	1	139
DEZEMBRO	1	0	1	119	54	1	176
TOTAL	2	12	5	693	444	28	1184



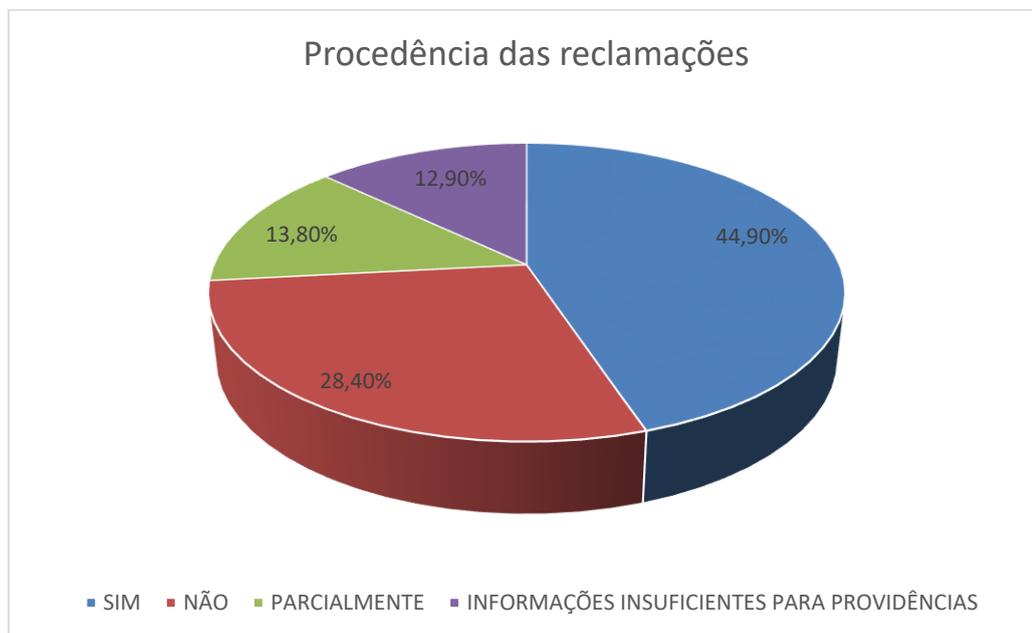
❖ PERFIL DAS RECLAMAÇÕES

Ao receber os atendimentos, a Ouvidoria faz uma triagem e identifica o assunto referente a cada uma, como se observa no gráfico abaixo:



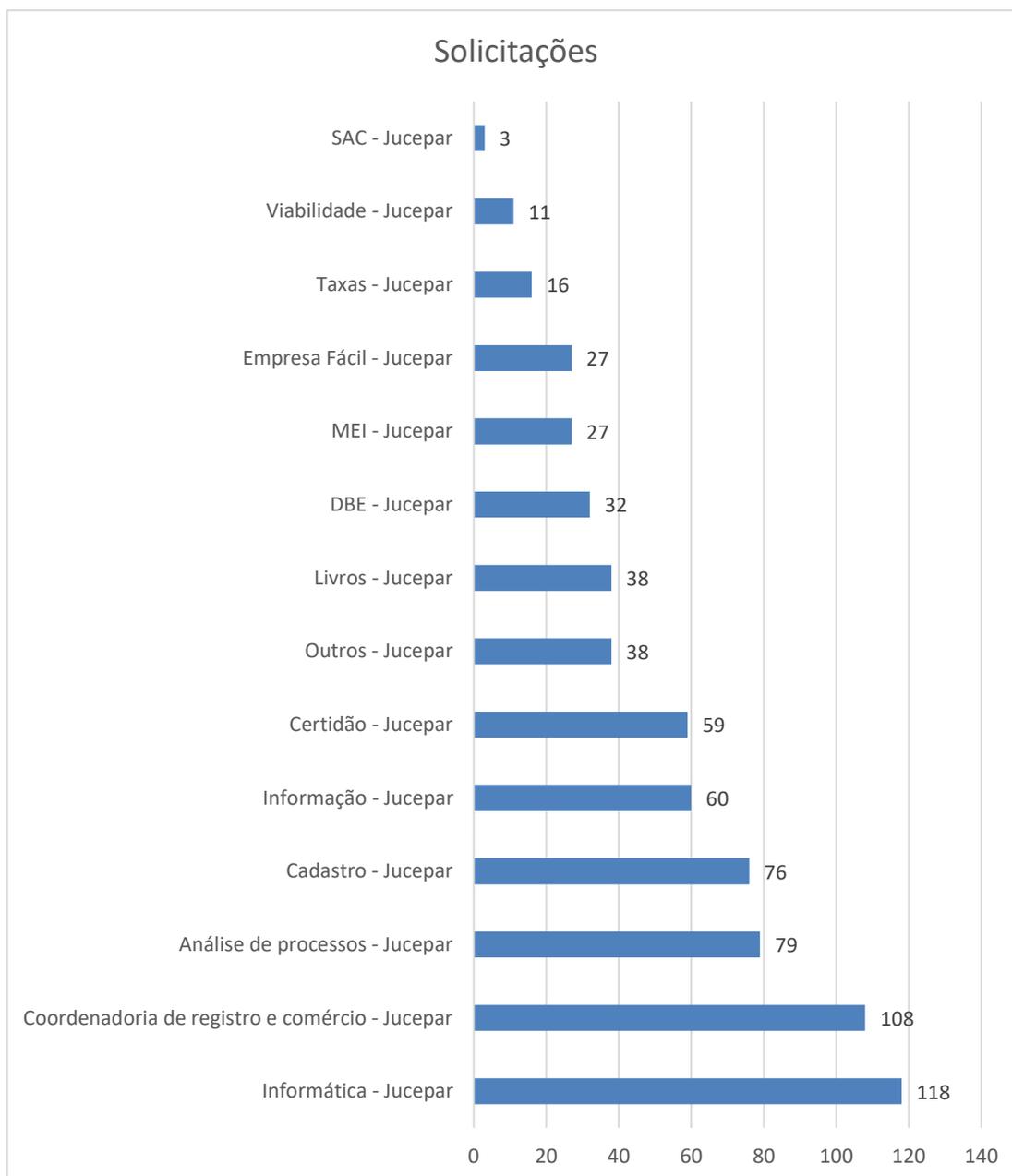
Todas as reclamações são encaminhadas para o setor responsável e a Ouvidoria cobra para que as respostas sejam coerentes e dadas o mais rápido possível, pois muitas vezes a resolução do problema é requisito para que o usuário possa prosseguir com outros compromissos (dentro e fora da JUCEPAR).

➤ Procedência das reclamações



❖ PERFIL DAS SOLICITAÇÕES

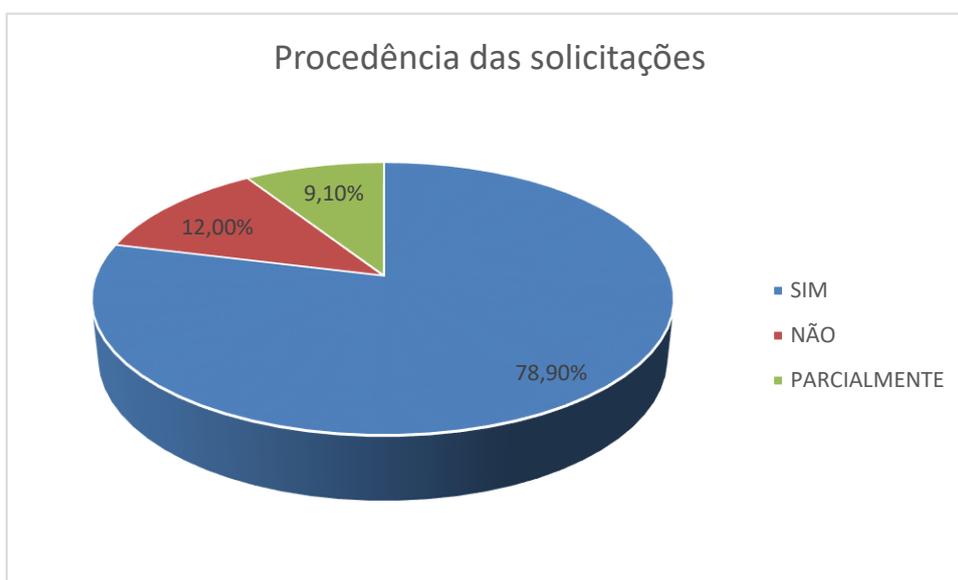
As solicitações, por sua vez, possuem um perfil parecido com as reclamações:



Como é possível observar, a maioria das solicitações refere-se a pedidos de informação ou dúvidas sobre algum procedimento de informática. Normalmente, vários destes atendimentos são encerrados pela própria Ouvidoria, pois as dúvidas são sanadas com informações que constam no site da Junta Comercial. Ressaltamos que na página inicial, no ícone “Passo a passo”, o cidadão encontra orientações específicas sobre como protocolar processos eletrônicos, solicitar ofícios e certidões, entre outras coisas¹.

A respeito de outro assunto bastante solicitado, “Análise de processos”, cumpre esclarecer que a Ouvidoria não tem competência para fazer pré-análise de casos hipotéticos. Sempre orientamos que o cidadão leia os Manuais de Arquivamento disponíveis no site², e submeta seu processo à arguição do analista competente.

➤ Procedência das solicitações



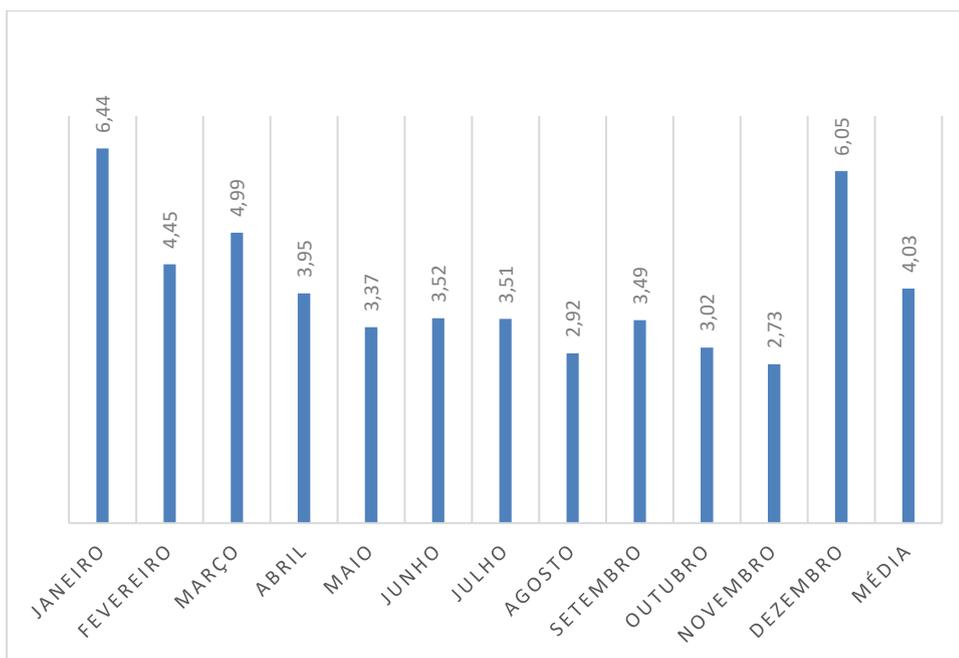
¹ JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ, 2020. Disponível em: <<http://www.juntacomercial.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=440>> (Acesso em 16 de dezembro de 2020).

² Manuais de Arquivamento de Atos Societários. Disponível em: <<http://www.juntacomercial.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=460>> (Acesso em 16 de dezembro de 2020).

❖ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Enquanto um órgão que trabalha para o cidadão, consideramos que a resposta deve ser dada para o cidadão dentro do período adequado. A Lei 13460/2017 estabelece que a resposta final deve ser dada em até 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período. A Resolução 006/2019 da JUCEPAR, por sua vez, determina que solicitações simples devem ser respondidas em 05 dias, e manifestações que demandam informações de outros setores têm um prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10.

Durante este ano de 2020, mesmo com a maioria dos servidores fazendo regime home office e outros trabalhando por escala, conseguimos diminuir a média de tempo de resposta, que no último período era de 6 dias, para cerca de 4 dias em média.



❖ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim como em outros momentos, é importante pontuar que todos os dados aqui apresentados são fruto de um trabalho realizado em parceria com todos os setores da JUCEPAR, bem como com alguns servidores da Receita Federal que nos auxiliam quando o cidadão tem dúvidas específicas. Ressaltamos que a Ouvidoria não tem competência para responder questões técnicas, porém sempre buscamos cobrar para que os retornos sejam sempre o mais conclusivos possível.

Registramos nosso agradecimento novamente ao setor de informática da JUCEPAR, que diante de tantas mudanças e alta demanda dos usuários, sempre busca responder as dúvidas e reclamações de forma clara e definitiva. Compreendemos que um bom atendimento é um compromisso do setor público.