

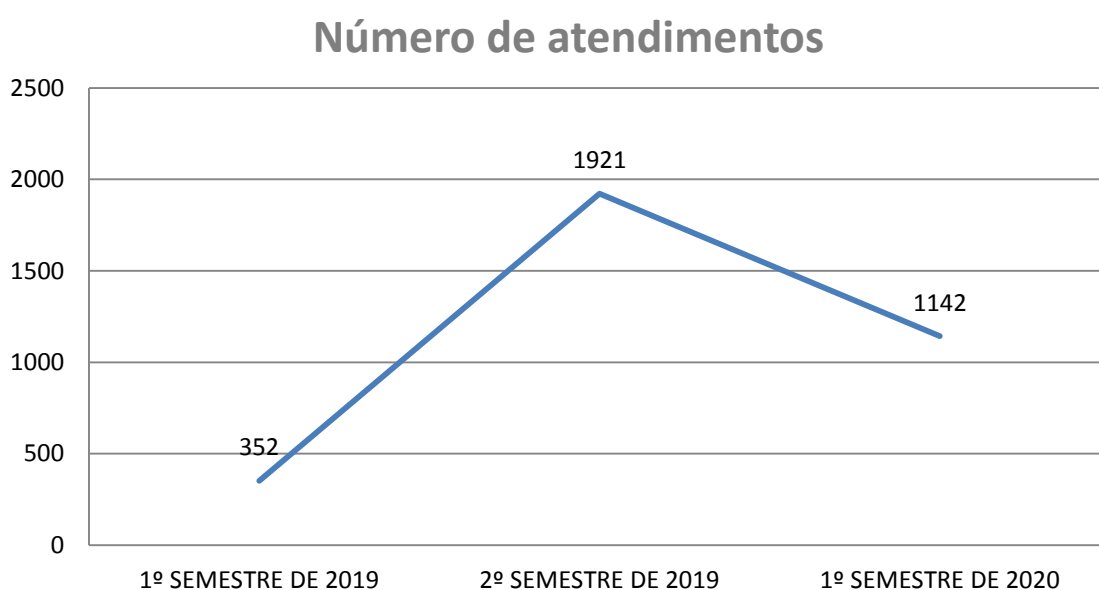
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA DA JUNTA  
COMERCIAL DO PARANÁ**

1º SEMESTRE DE 2020



O primeiro semestre de 2020 foi marcado principalmente pelas mudanças provocadas pelo novo COVID19. Diante de muitas dúvidas e insatisfações que surgiram, a Ouvidoria reafirma seu compromisso de ser um canal de comunicação entre o cidadão e a administração, encaminhando e cobrando a resolução das demandas no tempo mais curto possível.

Através do gráfico abaixo, é possível observar que o número de atendimentos continua expressivo, tal qual no último semestre de 2019.



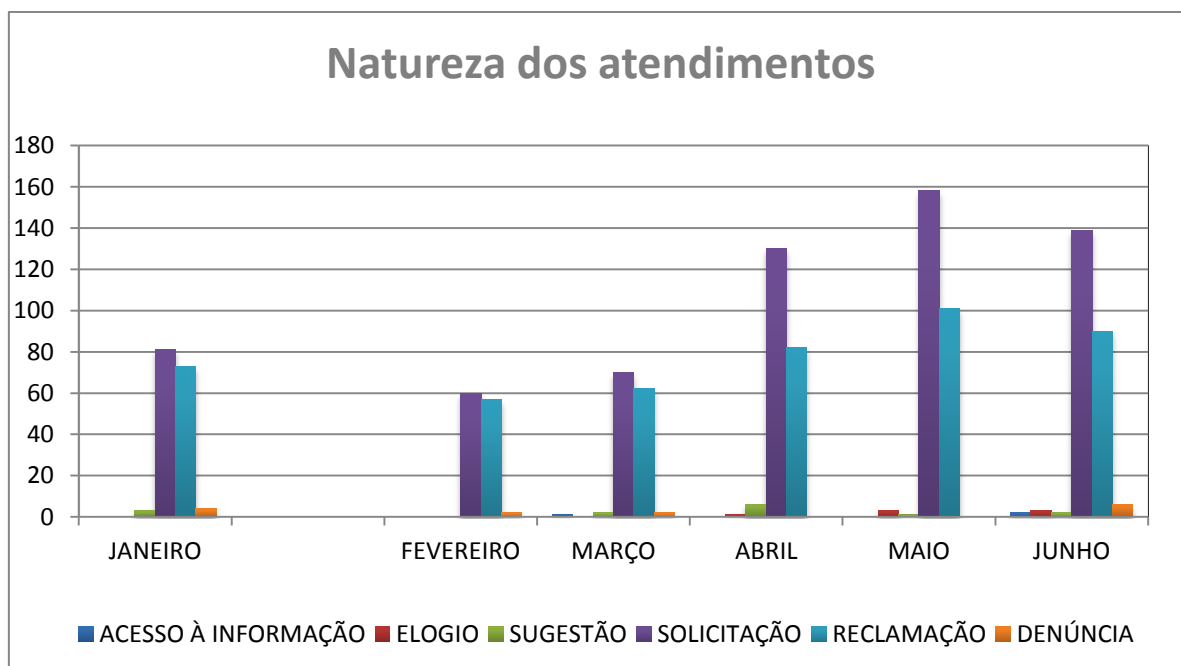
Como forma de colaborar com o cidadão que utiliza os serviços prestados pela Junta Comercial, várias alterações foram aceleradas ou implementadas, como o protocolo digital de livros, o atendimento a órgãos públicos e o protocolo eletrônico com assinatura do contador ou advogado, para citar apenas alguns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

Tais mudanças ensejaram muitas dúvidas que analisamos melhor nas próximas páginas.

## ❖ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

Durante o primeiro semestre de 2020 o SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias) registrou 1142 atendimentos, entre pedidos de acesso à informação, elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias.

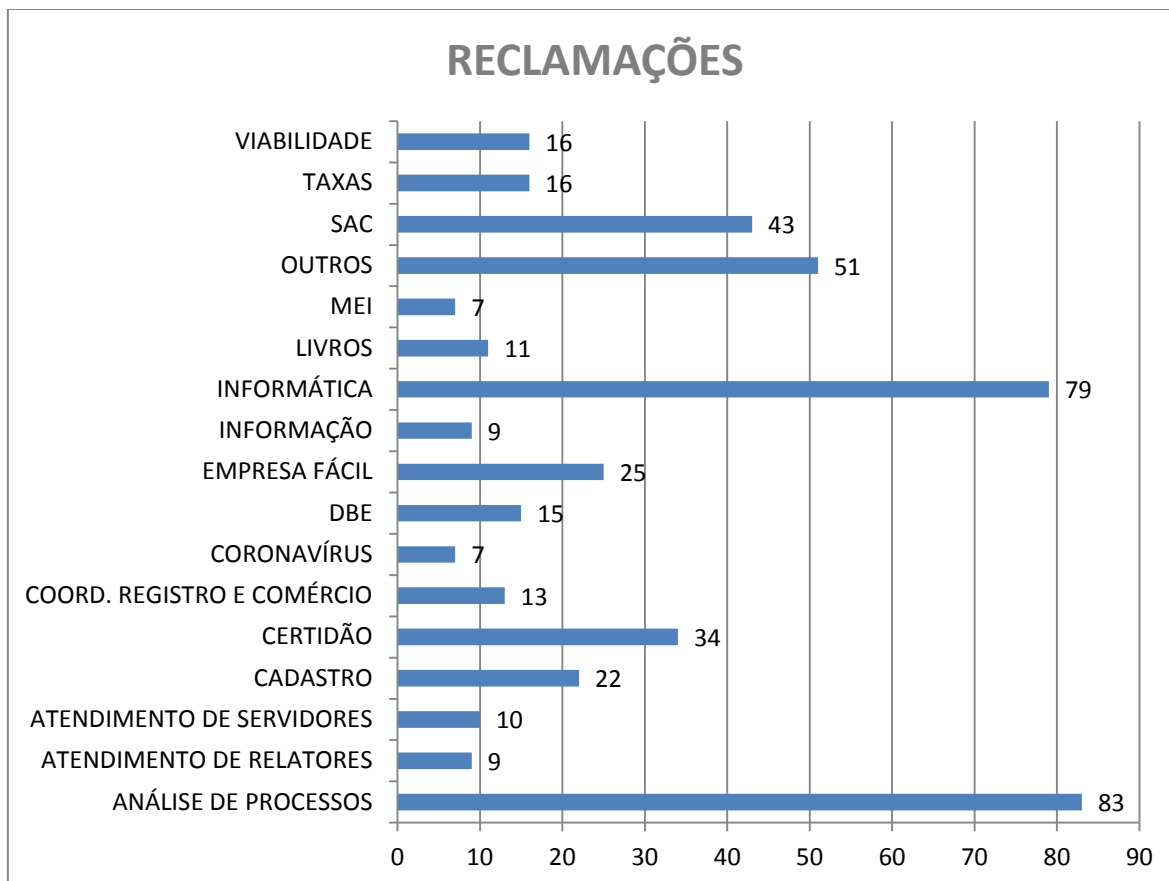
ATENDIMENTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
JANEIRO	0	0	3	81	73	4	161
FEVEREIRO	0	0	0	60	57	2	119
MARÇO	1	0	2	70	62	2	138
ABRIL	0	1	6	130	82	0	219
MAIO	0	3	1	158	101	0	263
JUNHO	2	3	2	139	90	6	242
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>638</b>	<b>465</b>	<b>14</b>	<b>1142</b>



Observa-se que houve um aumento expressivo nas solicitações e reclamações a partir do mês de abril, pouco depois que a sede da JUCEPAR suspendeu o seu atendimento presencial em virtude da pandemia de COVID19.

## ❖ 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:

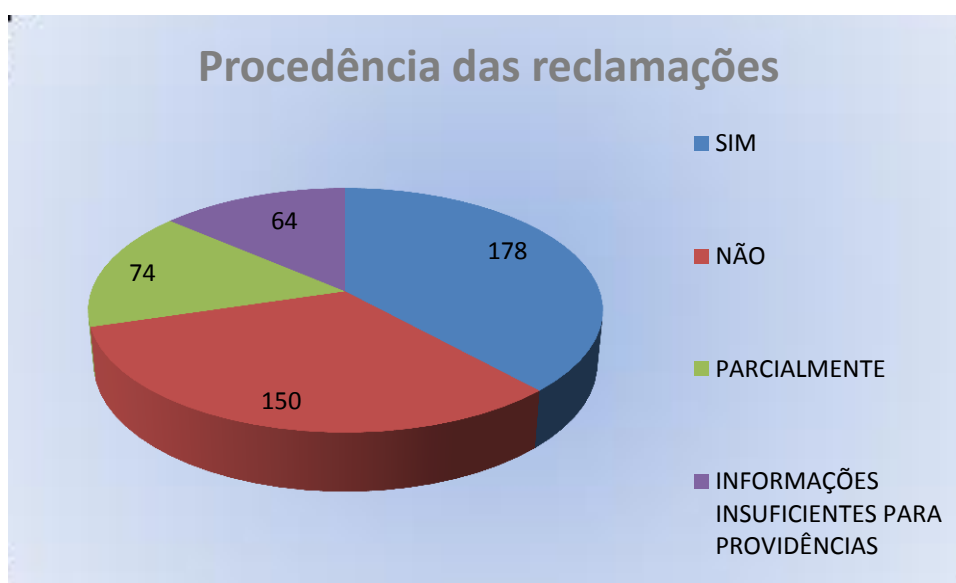


Todas as reclamações são encaminhadas para o setor responsável ou diretamente respondidas pela Ouvidoria, porém, nem sempre elas são procedentes.

No caso do assunto “Análise de processos”, por exemplo, que aparece em maior número, é importante esclarecer que apesar de buscar encontrar soluções para os problemas encontrados pelos usuários, a Ouvidoria não constitui via recursal. É-lhe vedado interferir no julgamento de processo em curso ou no entendimento legal do relator, sob pena de supressão de instância (IN/DREI/70/2019). Muitas vezes o usuário busca o atendimento por não concordar com a exigência que lhe foi imposta, porém a forma legalmente prevista para superá-la é o previsto no artigo 120 da IN 81.

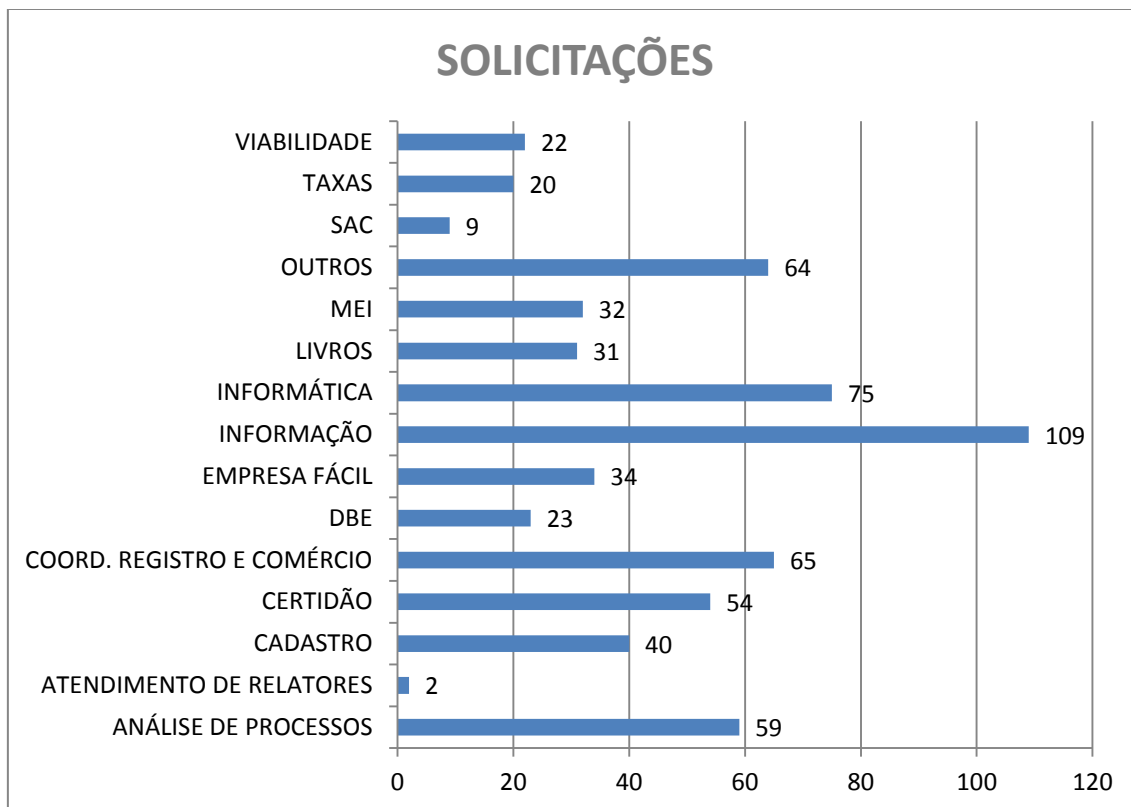
Outro ponto importante a ser ressaltado, é que muitas vezes o cidadão abre o atendimento, faz uma série de reclamações, porém não informa nenhum dado, como número do protocolo, NIRE da empresa ou CNPJ. Ademais, sem anotar o código gerado pelo SIGO, não é possível acompanhar as respostas que a Ouvidoria encaminha, e o atendimento acaba sendo encerrado sem resolução por não conter informações suficientes para providências.

➤ Procedência das reclamações



## ❖ PERFIL DAS SOLICITAÇÕES

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



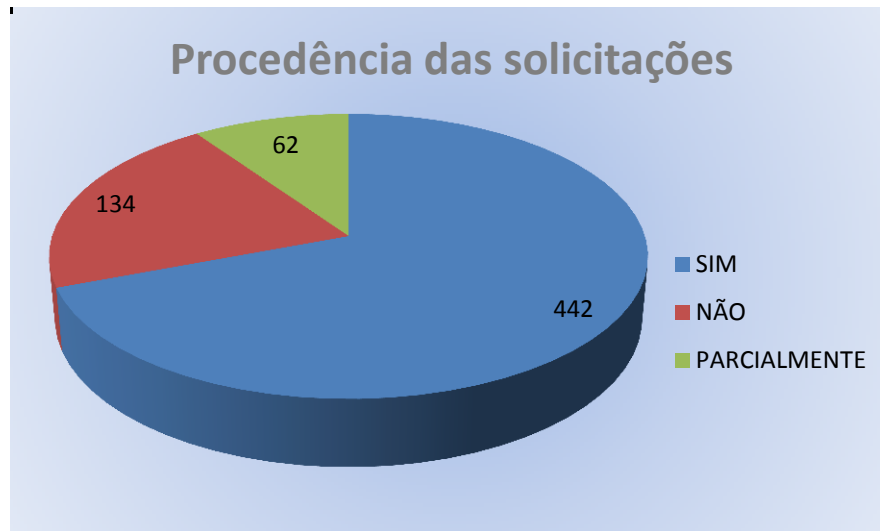
Como é possível observar, a maioria das solicitações refere-se a pedidos de informação ou dúvidas sobre algum procedimento de informática. Normalmente estes atendimentos são encerrados pela própria Ouvidoria, pois as dúvidas são sanadas com informações que constam no site da Junta Comercial. Ressaltamos 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 coisas<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ, 2020. Disponível em: <<http://www.juntacomercial.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=440>> (Acesso em 22 de julho de 2020).

Arquivamento disponíveis no site<sup>2</sup>, e submeta seu processo à arguição do analista competente.

➤ Procedência das solicitações

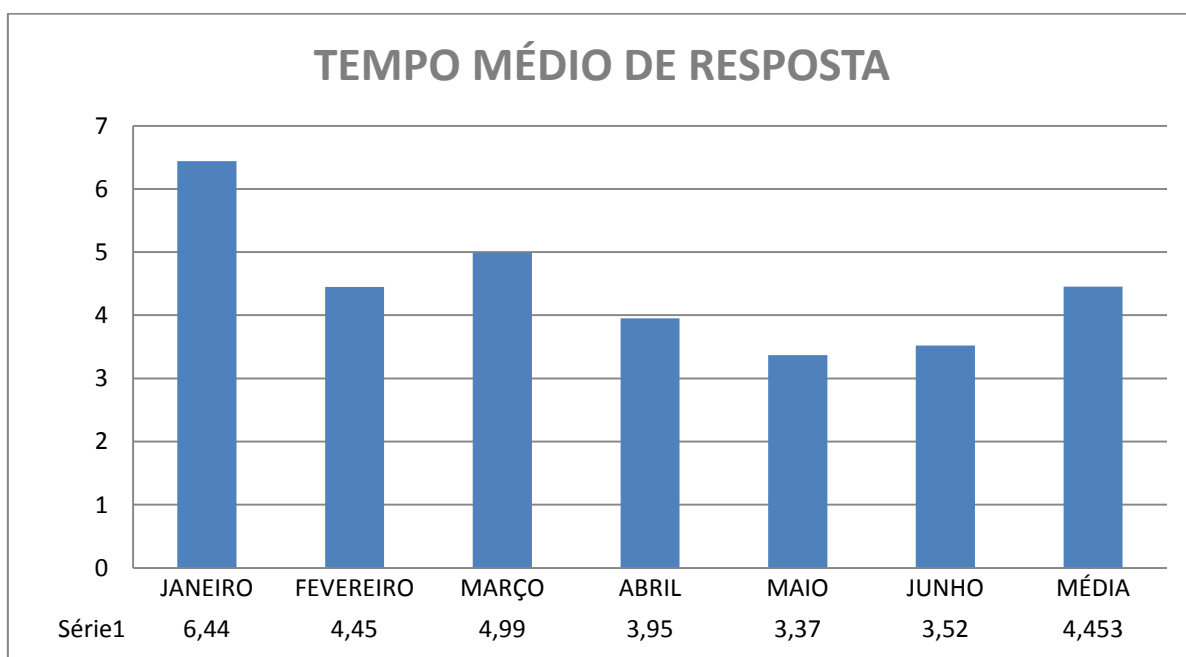


<sup>2</sup> Manuais de Arquivamento de Atos Societários. Disponível em: <<http://www.juntacomercial.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=460>> (Acesso em 22 de julho de 2020).

## ❖ 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 primeiro semestre 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 4 dias.





## ❖ **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É importante ressaltar que os dados e resultados apresentados neste relatório são fruto de um trabalho integrado entre a Ouvidoria e os demais setores da JUCEPAR, que compreendem a importância de atender bem os cidadãos que buscam por nossa ajuda.

Ressaltamos que neste período, principalmente em razão da aceleração das mudanças no sistema Empresa Fácil, o setor de informática foi um dos mais demandados. Registramos aqui nosso agradecimento aos seus servidores pelo trabalho em equipe e prestatividade.