

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

2º SEMESTRE DE 2019



A Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná tem buscado atuar de forma ativa a fim de cumprir seu papel como instância mediadora entre a Administração Pública e o cidadão. Com a divulgação do canal de atendimento específico ligado à Ouvidoria do Estado do Paraná – SIGO, o número de manifestações cresceu significativamente em relação aos períodos anteriores.

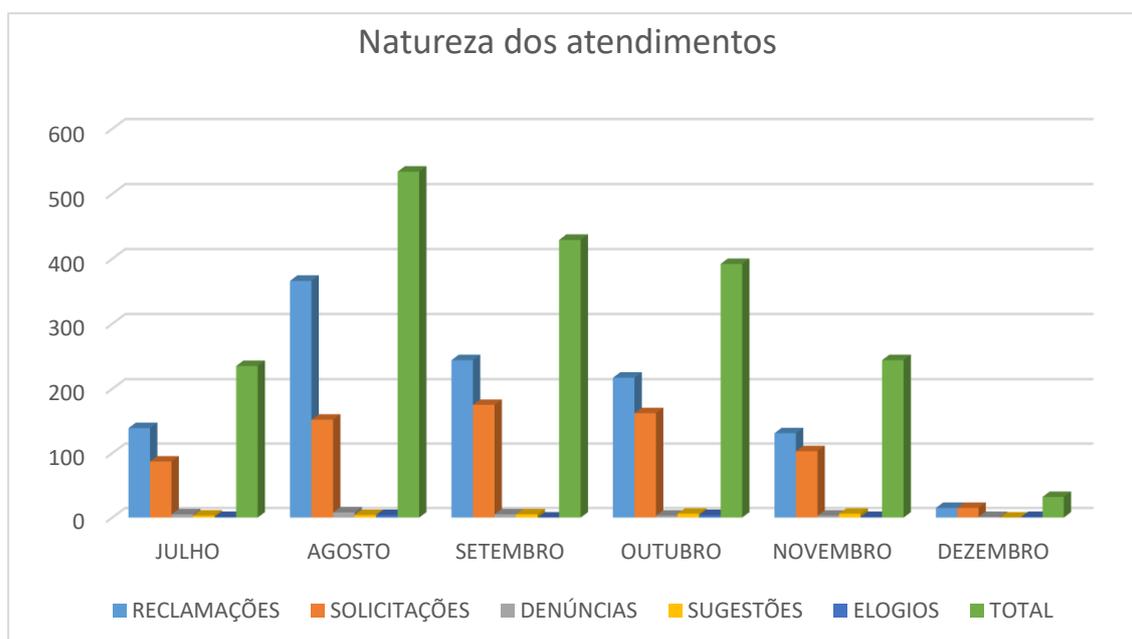


Este crescimento expressivo demonstra o quanto a Ouvidoria da Jucepar tem envidado esforços para se tornar cada vez mais receptiva com relação às demandas trazidas pelos usuários dos serviços prestados por esta Autarquia. Além disso, com o objetivo de organizar o trabalho interno, a diretoria regulamentou a atuação da Ouvidoria da Jucepar através da Resolução 006/2019. Estabelecer padrões de atendimento é uma forma de garantir que o cidadão tenha um retorno de qualidade a respeito de sua manifestação, dentro do tempo estipulado pela legislação vigente (Lei 13.460/2017).

❖ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

Durante o 2º semestre de 2019 o SIGO registrou um total de 1912 atendimentos, entre reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias como demonstra o gráfico abaixo.

ATENDIMENTOS	RECLAMAÇÕES	SOLICITAÇÕES	DENÚNCIAS	SUGESTÕES	ELOGIOS	TOTAL
JULHO	139	87	5	3	1	235
AGOSTO	366	152	8	4	4	534
SETEMBRO	244	175	5	5	0	429
OUTUBRO	217	162	3	6	4	392
NOVEMBRO	131	103	3	6	1	244
DEZEMBRO	38	35	1	2	2	78
TOTAL	1135	714	25	26	12	1912



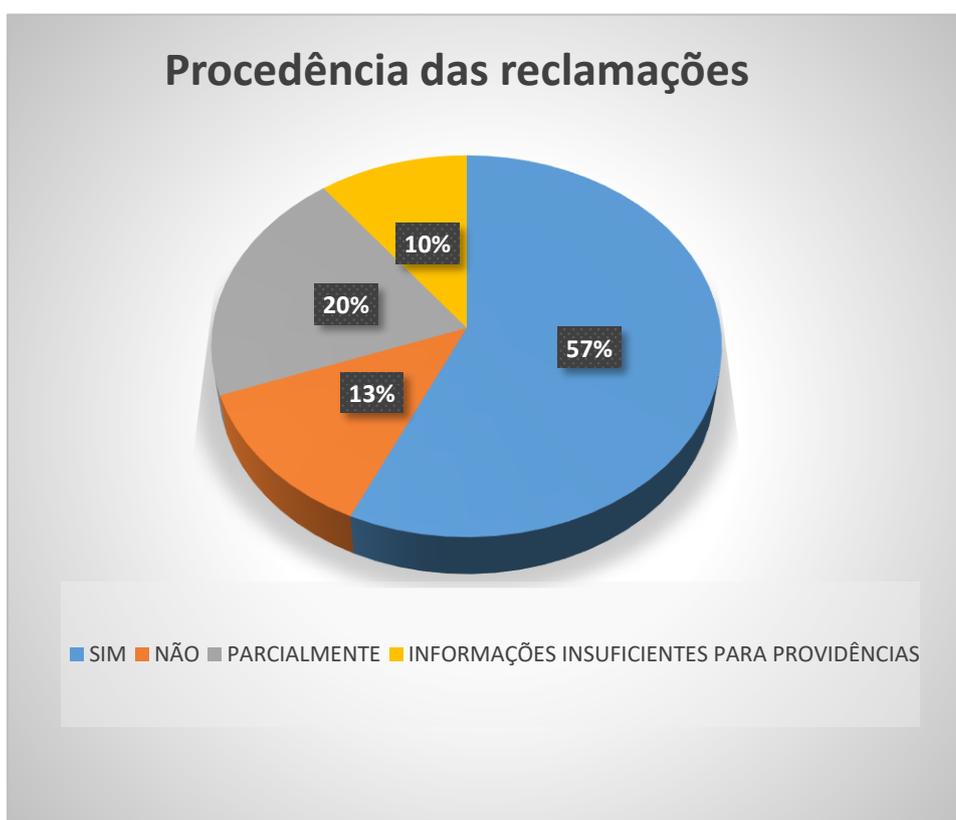
O pico de manifestações ocorreu entre os meses de agosto e setembro em função de atrasos no setor de cadastro para a realização de atualizações de informações. Ao perceber esta intensa demanda, a diretoria da Jucepar decidiu realocar servidores e estagiários que atuavam em outros setores. Com isso, os

pedidos que no início de setembro estavam demorando mais de 20 dias para serem analisados, atualmente são processados em 01 dia útil.

Outrossim, as mudanças relacionadas ao sistema Empresa Fácil, como o fortalecimento dos processos natos digital, os novos procedimentos para arquivamentos de Empresário Individual, assim como a implantação da fase 5 do Redesim, também ensejaram dúvidas e reclamações dos usuários. Observando as demandas, esta Ouvidoria solicitou reuniões com os departamentos responsáveis e sempre levou os temas mais recorrentes para discussão, a fim de que as repostas pudessem ser suficientes e adequadas para o usuário. Novos fluxos foram definidos com o objetivo de tornar a prestação de serviços mais eficiente.

❖ PROCEDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

➤ Procedência das reclamações

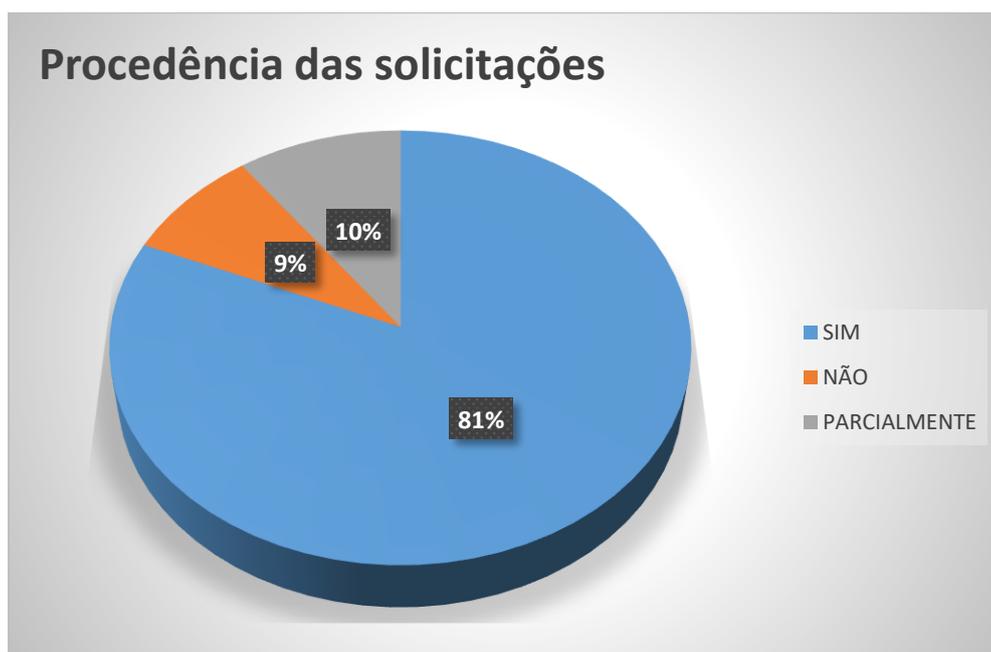


Como é possível observar no gráfico apresentado, a maior parte das manifestações são reclamações de algum serviço prestado pela Jucepar. Entretanto, algumas destas demandas não podem ser atendidas por não serem procedentes ou então porque faltam informações suficientes para o encaminhamento de providências. Ainda assim, a equipe da Ouvidoria da Jucepar sempre entra em contato com o usuário solicitando maiores informações para averiguar corretamente a situação.

➤ **Procedência das solicitações**

As solicitações, por sua vez, algumas vezes não podem ser atendidas ou são atendidas apenas parcialmente, dependendo da sua natureza. É importante ressaltar que, apesar de ser um órgão que busca auxiliar na resolução de problemas apresentados pelos usuários, a Ouvidoria não tem uma competência deliberativa superior. Discordância de exigências colocadas pelos relatores, por exemplo, podem ser superadas através do pedido de reconsideração e, persistindo, do recurso ao plenário.

Ainda assim, a maior parte das solicitações têm sido atendidas dentro das possibilidades, como observa-se no gráfico abaixo.

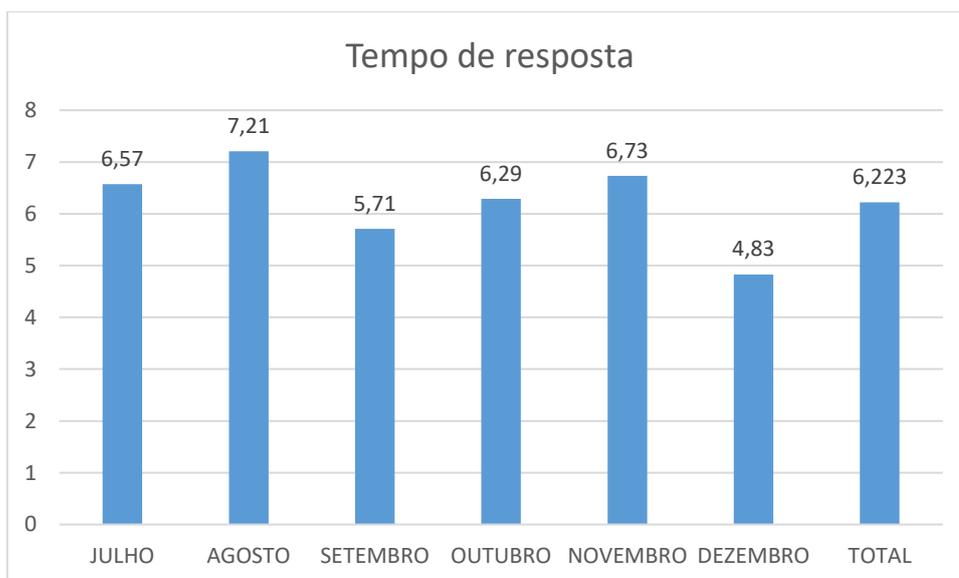


❖ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

Outra questão importante a ser pontuada é o tempo de retorno das solicitações. Isso pode variar conforme a demanda, tendo em vista que alguns pedidos podem ser respondidos imediatamente, enquanto outros precisam ser encaminhados para outros setores.

A Lei 13460/2017 em seu art. 16, estabelece que a resposta final deve ser dada ao usuário em até 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período. A resolução 006/2019 da JUCEPAR, que normatiza os procedimentos desta Ouvidoria, em seu artigo 8º, 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.

Considerando todas as solicitações, o tempo médio de resposta tem sido de 6 dias.



❖ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados neste relatório reforçam o quanto a Ouvidoria da JUCEPAR tem assumido um papel ativo na comunicação com aqueles que buscam por seus serviços.

Analisando os assuntos mais recorrentes, bem como a procedência das manifestações, a equipe busca fornecer à diretoria desta Autarquia um panorama quantitativo, mas também qualitativo, auxiliando na elaboração do planejamento interno.

É meta da gestão 2019-2022 aprimorar os serviços prestados e transformar a Junta Comercial do Paraná na melhor do Brasil. A Ouvidoria, por sua vez, coloca-se à disposição dos cidadãos para que as prioridades sejam informadas e assim o objetivo seja alcançado.