

OUVIDORIA-GERAL DO
ESTADO DE GOIÁS

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DE OUVIDORIA**

———— 2021 ————

CGE
Condição
Geral do Estado



CONTE
COM
ESSA
FORÇA

Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

VICE-GOVERNADOR

Euclides Barbo Siqueira

PRESIDENTE

Haleária Alves de Alencar

OUVIDORA SETORIAL

JUCEG – Junta Comercial do Estado de Goiás

Rua 259, esquina com 260, Setor Universitário, Goiânia – GO, CEP: 74610-240

Telefone: (62) 3252-9276, e-mail: ouvidoria@juceg.go.gov.br

Sumário

Introdução.....	4
Tipos de manifestação.....	5
Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria (2021).....	6
Manifestação mês a mês.....	7
Assuntos mais recorrentes.....	8
Tempo médio de espera.....	9

Introdução

O relatório de gestão tem como objetivo informar sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado de Goiás – JUCEG no decorrer do ano de 2021, assim como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recebidas. A apresentação desses dados obedece ao cumprimento dos Artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 9.270/2018.

A Ouvidoria é um importante meio que possibilita aos usuários dos serviços públicos estaduais participarem das tomadas de decisões governamentais.

Para que os usuários tenham acesso à Ouvidoria são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

- a) Portal: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria>;
- b) Telefone (62) 3252-9276;
- c) E-mail: ouvidoria@juceg.go.gov.br;
- d) Carta: R. 259 - Setor Leste Universitário, Goiânia-GO, 74653-205;
- e) Atendimento presencial: R. 259, Setor Leste Universitário, Goiânia – GO.

A divulgação do relatório de gestão atende à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. O documento também fornece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que se refere às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a melhoria dos serviços públicos.

Tipos de manifestação

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18, quais sejam:

- a. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- b. **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- c. **Sugestões:** proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- d. **Elogios:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- e. **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- f. **Comunicação:** fato relatado por pessoa não identificada.
- g. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** manifestação aos órgãos e/ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria (2021)

Total de Atendimentos: **181**

Manifestações Registradas: **179**

Call center: **2**

Em andamento: **0**

Com recurso: **0** (Somente L.A.I.)

Finalizadas: **179**

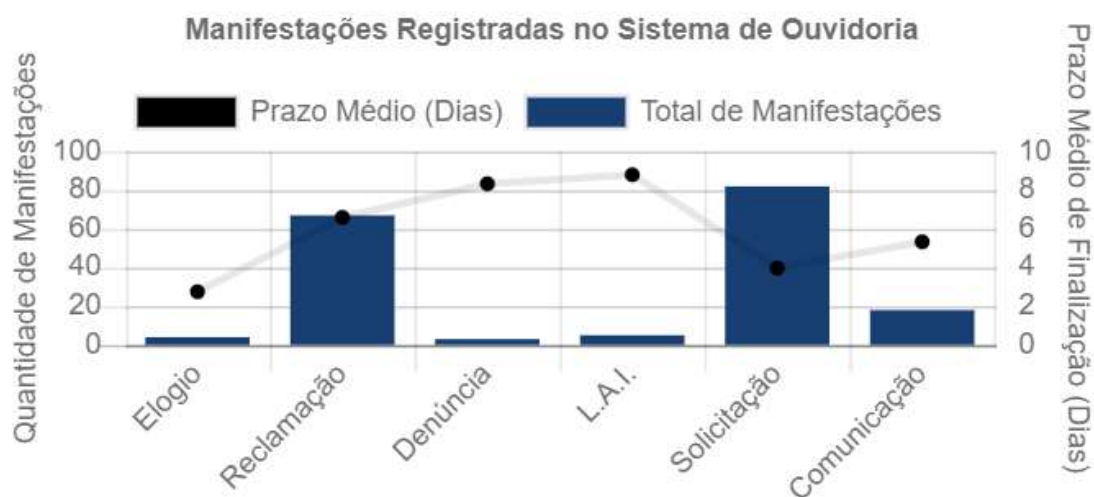


Gráfico 01

Fonte: Sistema de Ouvidoria (SGO)

Reclamação 67

Elogio 04

Denúncia 03

L.A.I 05

Solicitação 62

Comunicação 18

Ao analisar o gráfico 01, percebe-se que as manifestações mais recorrentes são as reclamações e as solicitações.

Manifestação mês a mês

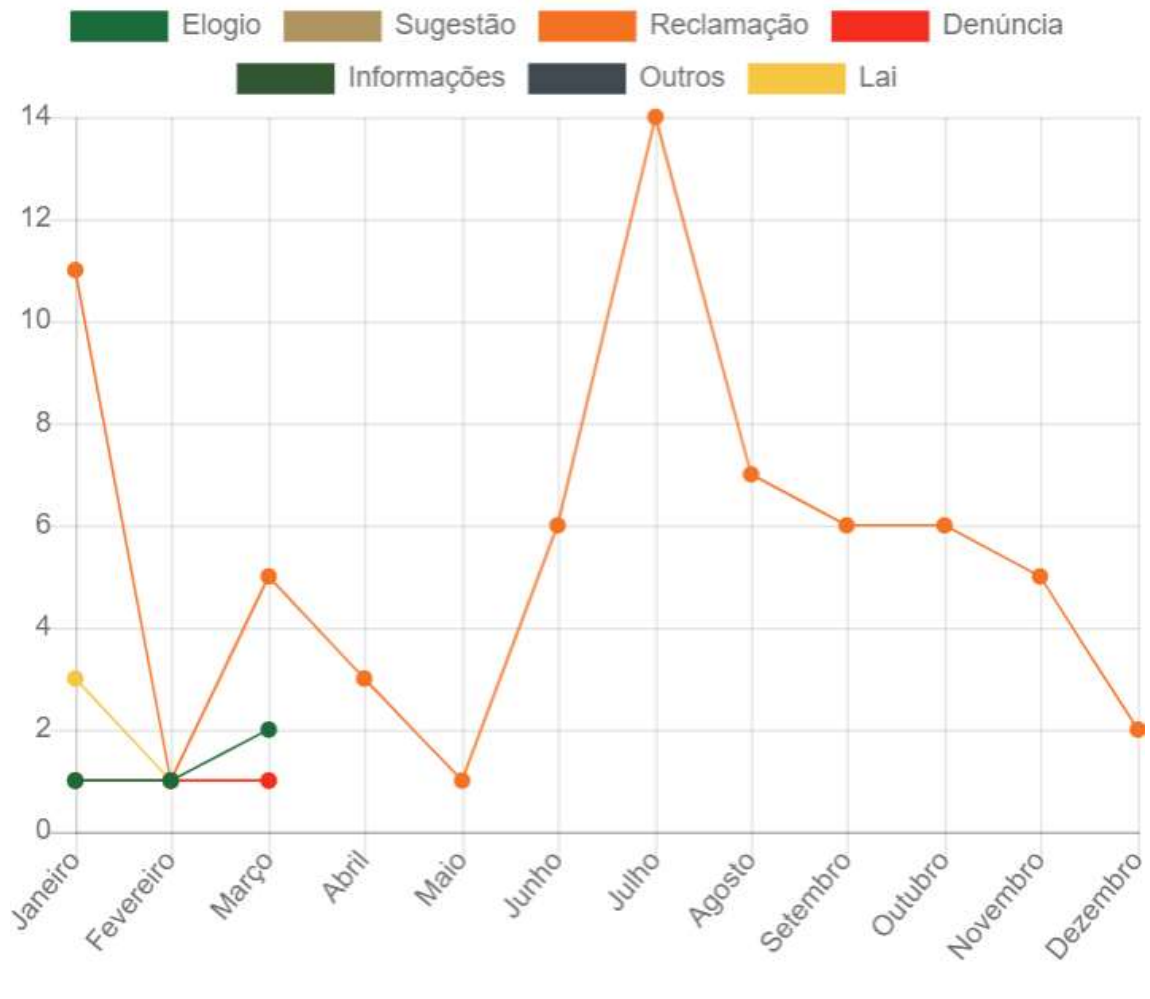


Gráfico 02

Fonte: Sistema de Ouvidoria (SGO)

Assuntos mais recorrentes

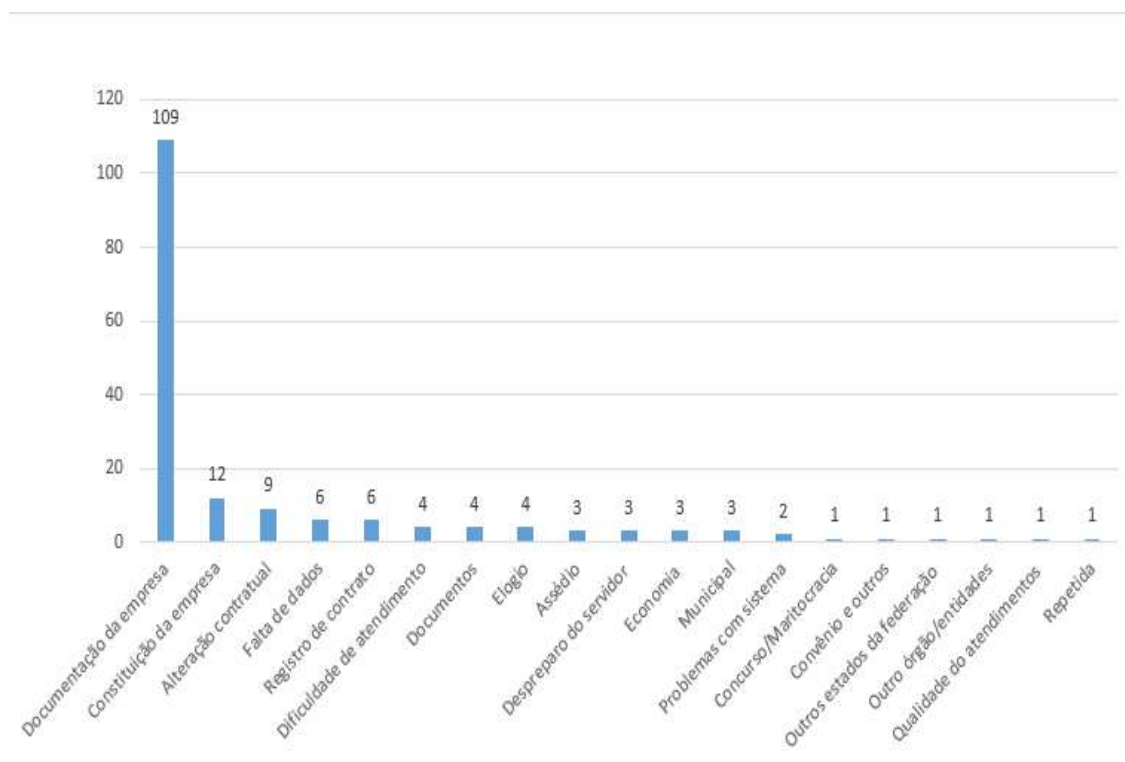


Gráfico 03

Fonte: Instituto Mauro Borges de Estatística e Estudos Socioeconômicos

A análise do gráfico 03, demonstra que o assunto mais demandado é a documentação de empresa, seguido da constituição de empresa, já o assunto com menor incidência é a qualidade do atendimento.

Tempo médio de espera

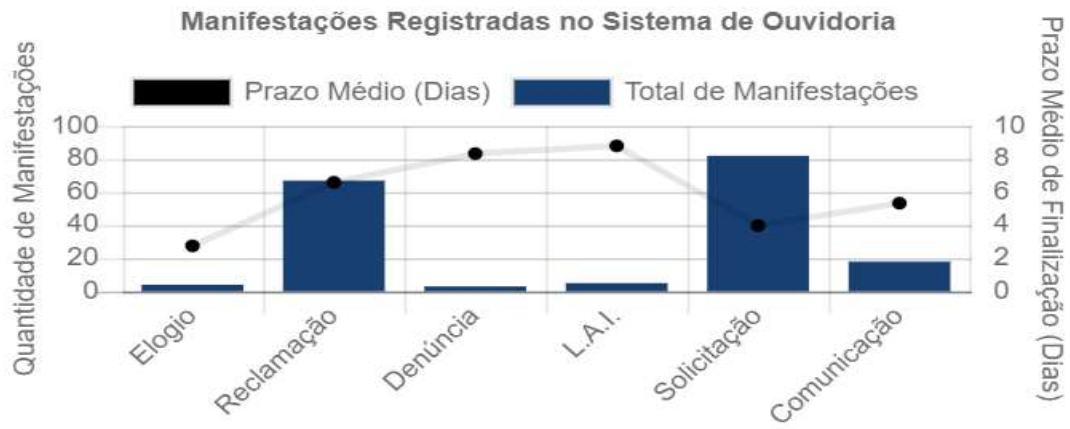


Gráfico 04

Fonte: Sistema de Ouvidoria (SGO)

O tempo médio de espera para resposta das manifestações: 05 dias

Elogio: 02 dias

Reclamação: 06 dias

Denúncia: 08 dias

L.A.I: 08 dias

Solicitação: 03 dias

Comunicação: 05 dias

Conclusão

Este relatório de gestão de Ouvidoria traz a análise panorâmica sobre os resultados das atividades desenvolvidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da JUCEG no exercício de 2021. Os dados contidos neste documento foram extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e de dados estatísticos do Instituto Mauro Borges (IMB).

Durante o ano foram recebidas 151 manifestações, predominantemente via e-mail (ouvidoria@juceg.go), sendo dessas 39,73% reclamações, categorizadas no assunto “Economia”, e, subassunto “Documentação da empresa”. E, por fim, o prazo médio de resposta das demandas foi de 5 dias.

Assim, o presente relatório almeja fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.