

RELATÓRIO DE OUVIDORIA	
ENTIDADE:	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
PERÍODO:	01/01/2017 ATÉ 31/12/2017

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado de Mato Grosso – JUCEMAT está inserida na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo. Assim como as demais Ouvidorias Setoriais componentes desta Rede, estamos ligados à Ouvidoria Geral do Estado através do sistema eletrônico denominado “Fale Cidadão”;

Internamente, estamos ligados diretamente à Presidência da JUCEMAT, encarregando-se de prestar Apoio quando da direção dos trabalhos deste órgão;

Da ótica do Cidadão, esta Ouvidoria assume prerrogativas que permitam o exercício de sua Cidadania, através de manifestações e anseios que poderão contribuir para a redução de falhas de procedimentos na prestação de nossos serviços;

Neste sentido, torna-se necessário a organização das ideias elencadas através deste Relatório, podendo ser utilizadas como instrumento de direção e melhoria na gestão da JUCEMAT, bem como a sua publicidade;

2 – DADOS ESTATÍSTICOS

Utilizamos como objeto de análise as manifestações recebidas pela JUCEMAT no período de 01/01/2017 a 31/12/2017, conforme o sistema eletrônico “Fale Cidadão”;

2.1 – NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

01/01/2016 a 31/12/2016

NAUTEREZA	QUANTIDADE
denúncia	5
elogio	8
Informação (LAI)	2
reclamação	239
solicitação	589
sugestão	9
TOTAL	852

01/01/2017 a 31/12/2017

NAUTEREZA	QUANTIDADE
denúncia	0
elogio	8
Informação (LAI)	0
reclamação	375
solicitação	862
sugestão	12
TOTAL	1257

2.2 – TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

Elencamos todos os tipos de serviços demandados pelo Cidadão através da Ouvidoria:

Registro de Empresas (abertura, encerramento e alterações)	423
Emissão de Certidões	320
Registro comercial	305
Sites do Governo e Secretarias	42
Atendimento telefônico	41
Sistemas Web	40
Registro de Livros	32
Atendimento ao cidadão	14
Complementação de demanda de Ouvidoria	11
Revisão de Lançamento / Impugnação	8
Atendimento Presencial	4
Sistemas de T.I. (Tributários)	3
Cadastro	2
Concurso Público	2
Saúde e Qualidade de Vida do Servidor	2
Registro de Ponto e Controle de Jornada	2
Certidão Negativa de Débitos (SEFAZ)	1
Nomeação e Contratação	1
Recursos Humanos e Vida funcional	1
Manutenção Predial (Obras e Equipamentos)	1
Imóveis (administração e manutenção)	1
Comportamento no ambiente de trabalho	1
TOTAL	1257

3 – DAS CONSIDERAÇÕES

Destacamos que a Natureza das manifestações refere-se a padrões de nomenclatura em serviços de Ouvidoria de todo o Brasil, que permitem nortear a sua condução e tratamento. Enquanto isso, o Tipo de manifestação refere-se a serviços específicos oferecidos pela JUCEMAT, sendo que há grande distinção entre os padrões de um órgão para outro. Todas as demandas recepcionadas pela Ouvidoria da JUCEMAT recebem tratamento individualizado, com as respectivas respostas entregues ao Cidadão e assim, os dados apresentados servirão de panorama e comparativo para a condução de novos projetos e serviços a serem ofertados pela JUCEMAT.

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR