

# Ouvidoria - Junta Comercial do Paraná

## Relatório de Atividades – 4º Trimestre de 2024



# Canais de Atendimento

A Junta Comercial do Paraná oferece aos cidadãos os seguintes canais de atendimento:

a)



Fale Conosco  
Junta Comercial do Paraná

Fale Conosco

b)



Chat Empresa Fácil

c)



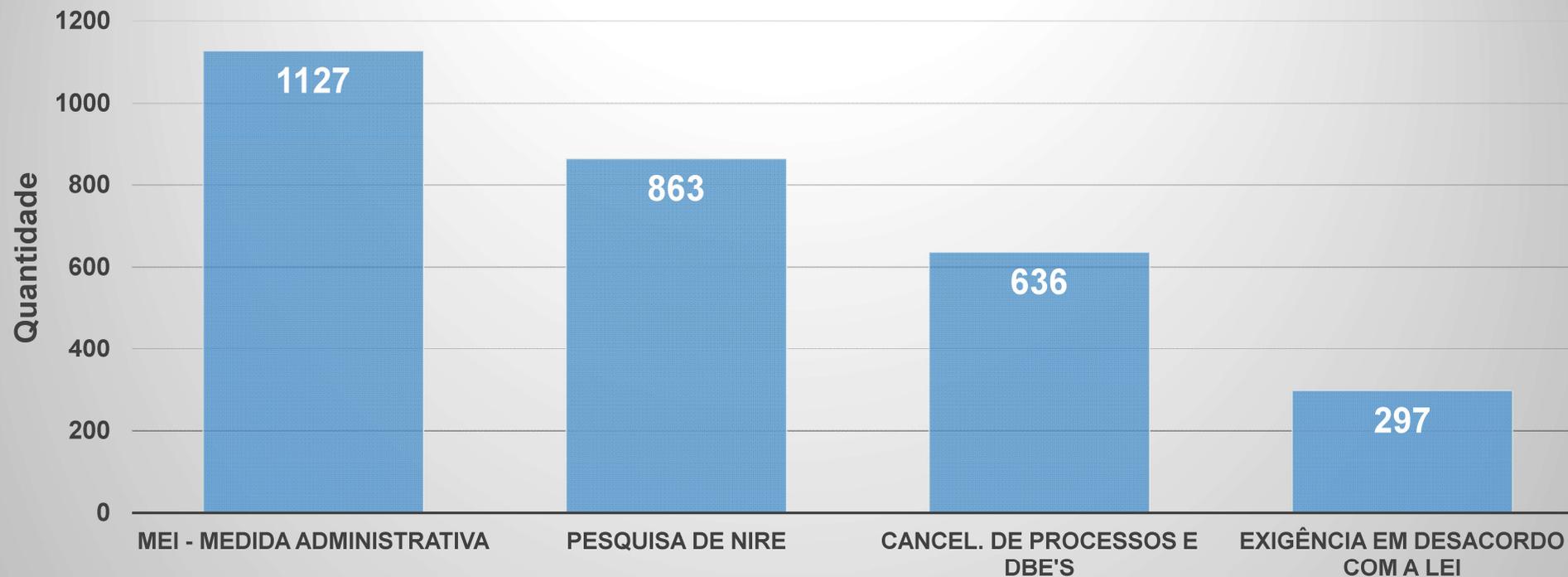
Sistema Integ. de Gestão de Ouvidorias - SIGO

## Canais de Atendimento

- O atendimento, nos canais “Fale Conosco e Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - Sigo” é prestado integralmente de forma eletrônica e as demandas podem ser registradas via internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Atualmente o “Fale Conosco” é o principal canal de comunicação. No 4º trimestre de 2024 foram realizados 14.494 atendimentos. Abaixo temos um ranking com as principais ocorrências que foram registradas neste canal de atendimento:

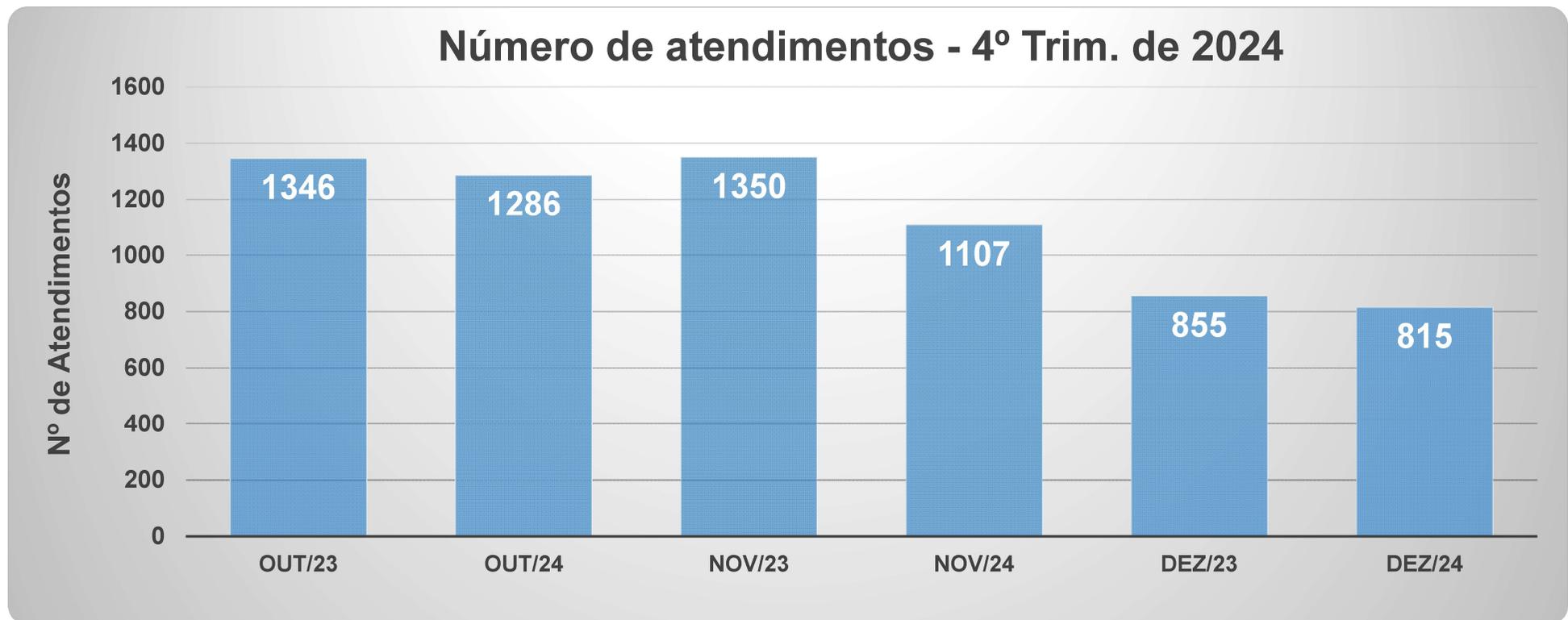
## Canais de Atendimento - Fale Conosco

Ranking dos atendimentos – Fale Conosco no 4º Trim. de 2024



## Canais de Atendimento – Chat Empresa Fácil

- No 4º Trimestre de 2024 foram realizados 3208 atendimentos.

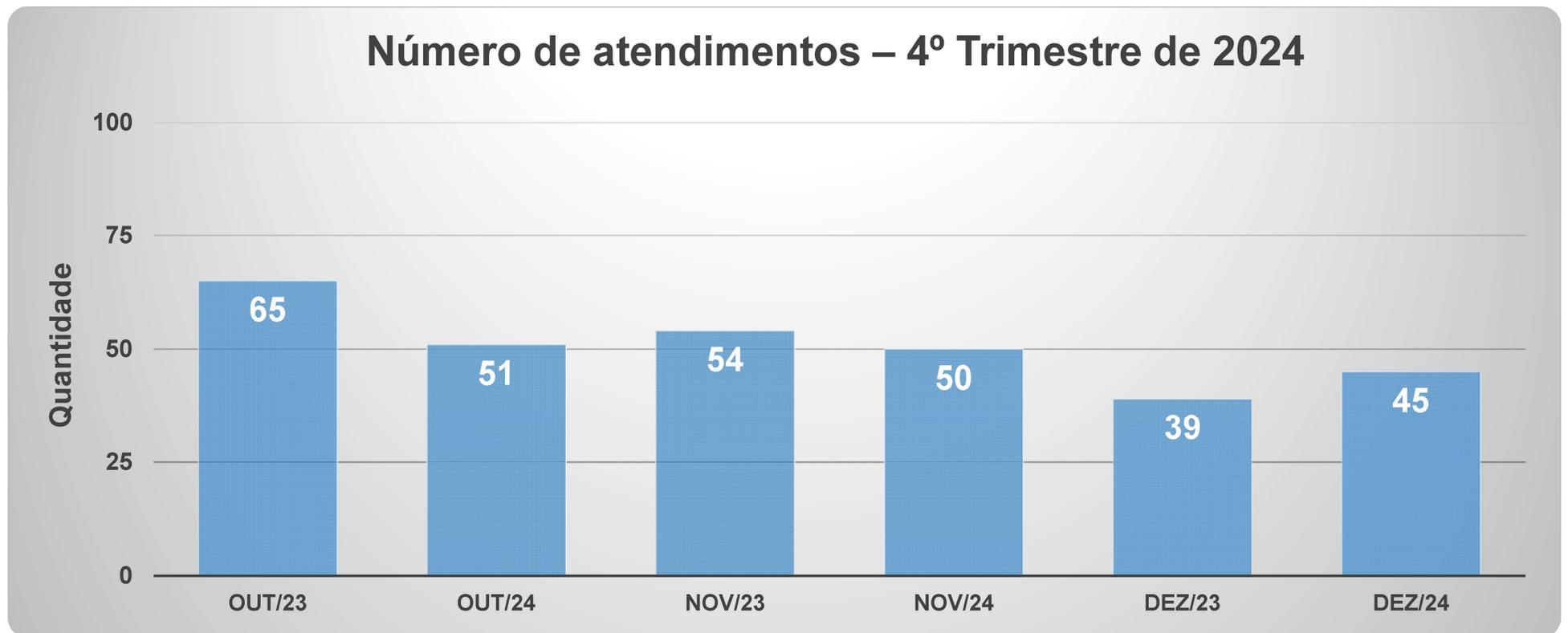


## Canais de Atendimento - Ouvidoria

- A Ouvidoria atua prioritariamente como última instância para os casos em que o cidadão já teve sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução.
- Os prazos de resposta, estabelecidos através da Resolução Plenária Jucepar nº 06/2019, são:
  - a) Ao cidadão, em até 5 dias em relação a manifestações contendo solicitações, informações e orientações, cuja resposta possa ser dada de imediato;
  - b) Ao cidadão, em até 20 dias em relação às demais manifestações, podendo ser prorrogável por mais 10 dias com justificativa ao demandante, cuja resposta dependa de outros setores.

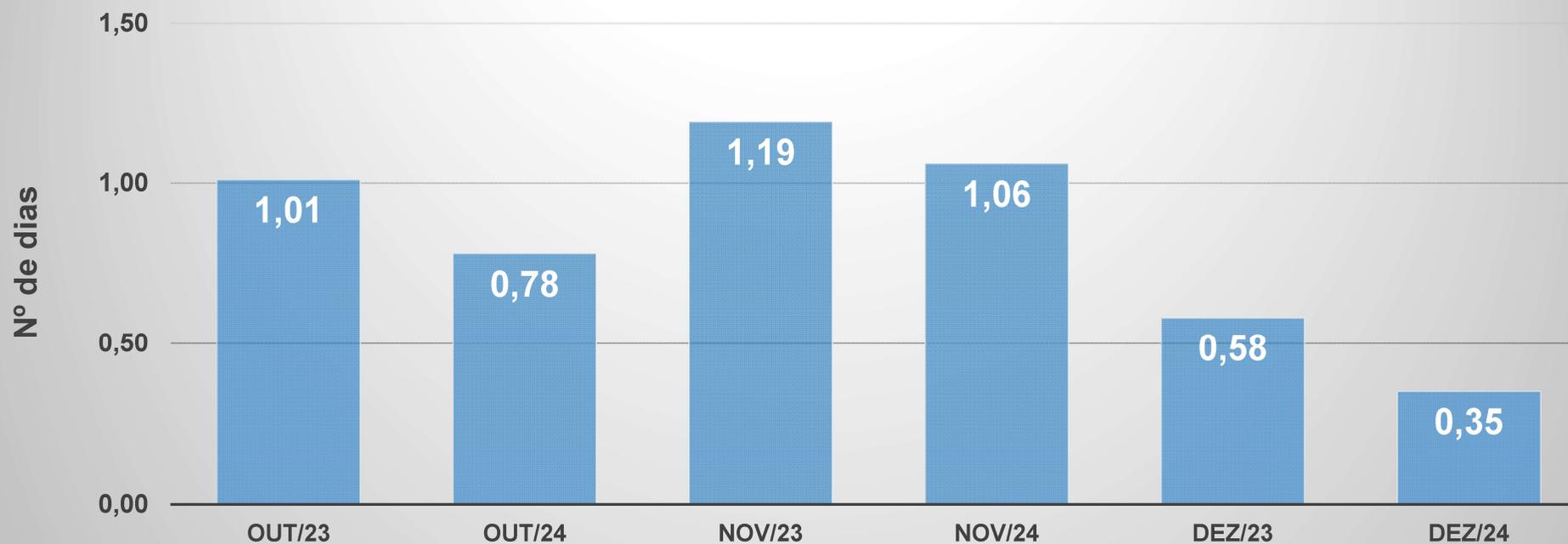
## Canais de Atendimento - Ouvidoria

- No 4º Trimestre de 2024 foram realizados 146 atendimentos



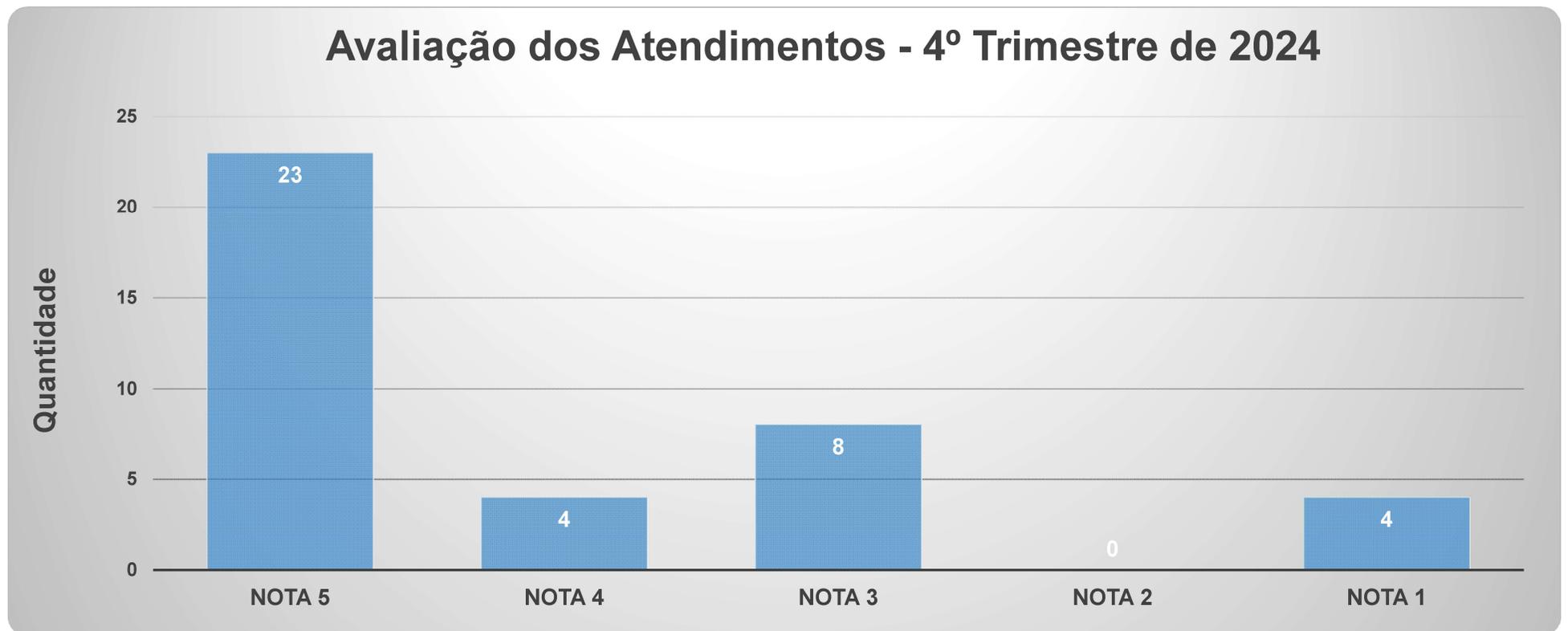
## Canais de Atendimento - Ouvidoria

Tempo médio de resposta - 4º Trimestre de 2024



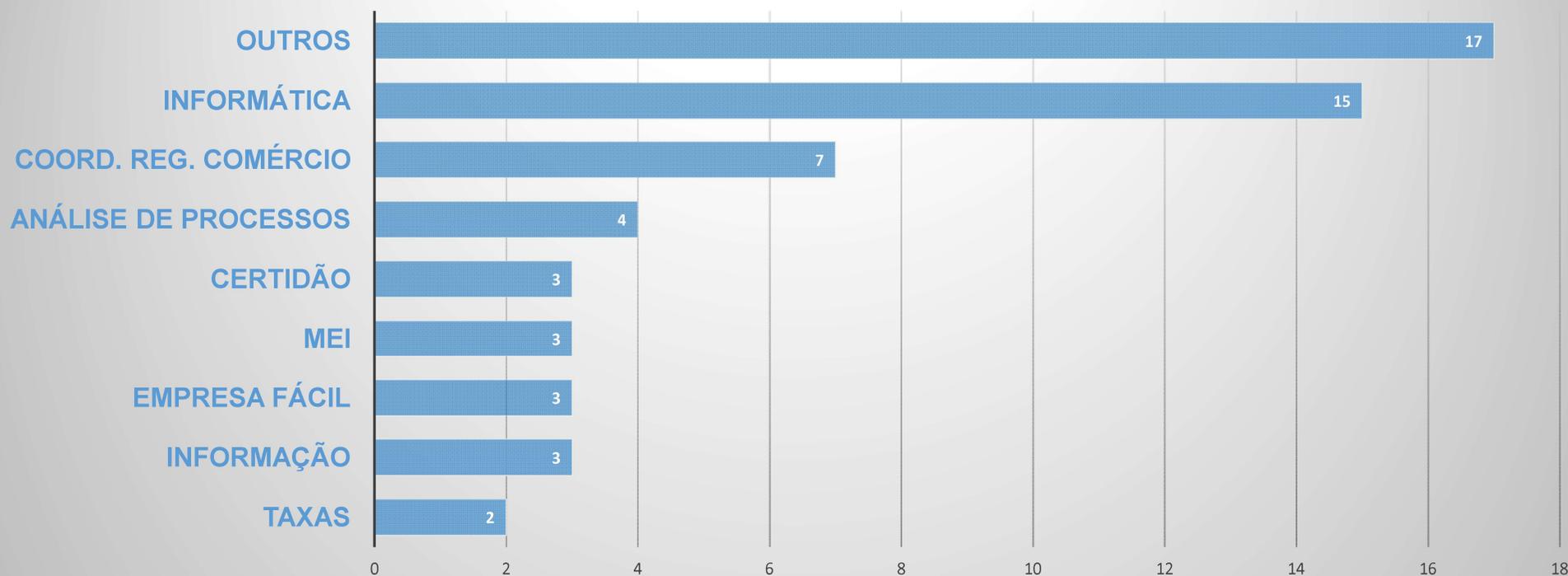
## Canais de Atendimento - Ouvidoria

- No 4º Trim. 89,74% dos atendimentos avaliados, receberam notas entre 3 a 5.



## Canais de Atendimento - Ouvidoria

### Ranking das reclamações catalogadas por assunto - 4º Trim. de 2024



## Canais de Atendimento - Ouvidoria

### Análise das Reclamações – 4º Trimestre de 2024

