



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ – JUCC

Período 01/01/2016 a 31/12/2016



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

EXPEDIENTE

Carolina Price Evangelista Monteiro

Presidente

Caio Frota Rodrigues

Vice-Presidente

Lenira Cardoso de Alencar Seraine

Secretária-Geral

Sonara Capaverde

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria:

Marina Menezes

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR.....	4
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO.....	4
3.1 Ouvidoria em Números.....	4
3.1.1 Total de Manifestações do Período.....	4
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	6
3.1.3 Tipo de Manifestação.....	6
3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto.....	7
3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará.....	8
3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão.....	9
3.1.7 Manifestações por Município.....	11
3.2 Resolutividade das Manifestações.....	13
3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	14
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	15
4.1 Inoperância do atendimento telefônico.....	15
4.2 Insatisfação com serviço prestado.....	15
4.3 Demora para o cadastro de empresas.....	15
4.4 Demora na tramitação de processos.....	15
4.4.1 Lançamento do Alvará de Funcionamento Fácil e Licença Sanitária.....	15
4.4.2 Implantação Via Única.....	15
4.5 Reclamação quanto ao atendimento dos servidores.....	15
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	16
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	16
7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	16
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	18

1. INTRODUÇÃO

A Junta Comercial do Estado do Ceará tem a compreensão acerca do seu compromisso com o desenvolvimento econômico do estado e está empenhada com a universalização do acesso à formalização de negócios no Ceará, garantindo mais controle sobre arrecadação, geração de empregos e renda. Do mesmo modo, tem clareza sobre seu compromisso como órgão responsável pela formalização da atividade comercial, assim, coloca como uma das suas prioridades a disponibilidade de novas ferramentas para facilitar esse processo. Nesse sentido, por meio de projetos como a Empresa Simples e Junta Digital, ambos em fase de implementação, a JUCEC tem buscado a modernização dos processos, criando um ambiente de maior acessibilidade aos usuários. Com isso, a atividade da Ouvidoria aparece como estratégica, permitindo um elo entre os cidadãos e a JUCEC, especialmente nesse momento de ações inovadoras, quando o *feedback* dos usuários é fundamental para ajustes necessários.

As atividades da Ouvidoria da JUCEC em 2016 foram realizadas por meio do Sistema de Ouvidoria (SOU), ferramenta informatizada instituída através do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, o qual determina em seu artigo 8º o encaminhamento do relatório das ouvidorias setoriais para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), este relatório informa o resultado consolidado da nossa atuação, além de indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

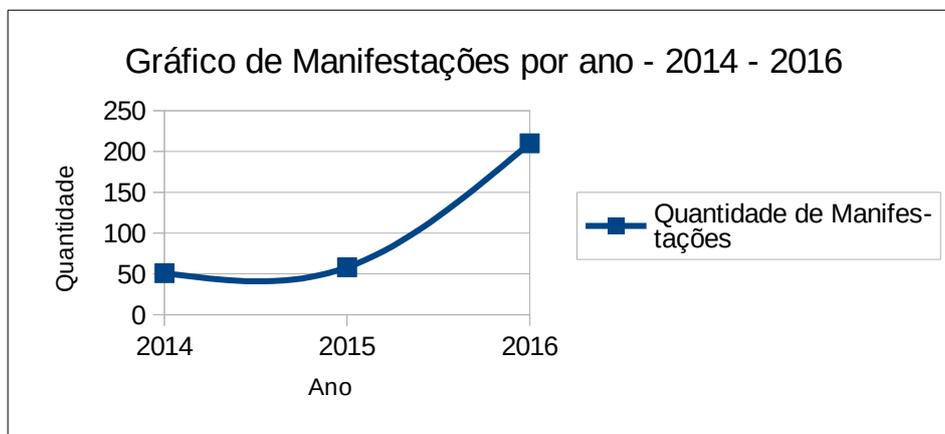
Em virtude da inexistência de um relatório anterior com recomendações do período citado, a nova gestão da Ouvidoria se vê impossibilitada de responder este item.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

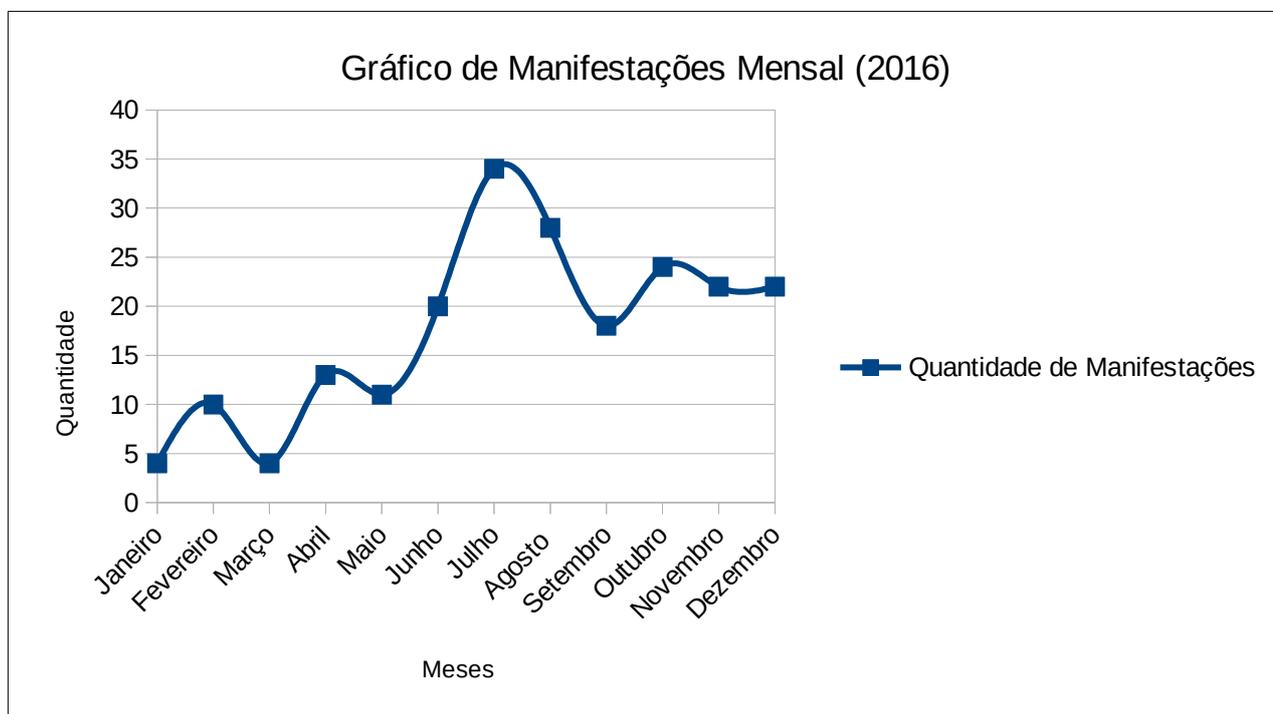
3.1 Ouvidoria em Números

Neste tópico serão apresentados os números de manifestações encaminhadas diariamente pelo sistema SOU, de forma quantitativa e qualitativa com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores, referente aos diversos serviços prestados pela Junta Comercial. Essas demandas se dividem em seis categorias: crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de serviço e sugestão.

3.1.1 Total de Manifestações do Período



A quantidade de manifestações enviadas à JUCEC teve aumento relevante no ano de 2016, com 210 demandas registradas, se comparado ao de 2015, que obteve 51 manifestações. O ano de 2016 foi marcado por grandes mudanças na Junta Comercial, como a implementação do novo Sistema de Registro Mercantil, SRM, e da Via única, tivemos avanços na integração da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e Legalização de Empresas e Negócios, RedeSimples, com a integração da Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente de Fortaleza, além de 17 municípios. Toda mudança gera certo impacto ao usuário do sistema e durante o tempo de adaptação ao novo modelo, acaba gerando demandas no sistema de Ouvidoria.



No segundo semestre de 2016, houve um acréscimo no número de manifestações, sobretudo no mês de julho, período em que o sistema Coleta Web da Receita Federal sofreu problemas técnicos e ficou indisponível durante dias, após atualização para a nova versão. Com a integração da Receita Federal ao Portal de Serviços da Junta Comercial, só era permitido o protocolo nesta Autarquia, com o DBE – documento de solicitação de CNPJ ou de alteração de empresas no cadastro da Receita, anexado ao processo. Como o sistema estava indisponível, não estava sendo possível gerar DBE e, portanto, não estava sendo permitido o protocolo de documentos de abertura, alteração e extinção de empresas na Junta Comercial.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

A seguinte tabela mostra o número de manifestações de acordo com o meio em que foram enviadas.

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Internet	41	144	+ 251,21%
Telefone	14	74	+428,57%
E-mail	-	1	+100%
Facebook	2	1	-50%
Carta	1	-	-100%
Total	58	220	+279,31%

A tabela mostra considerável aumento no número de manifestações no ano de 2016, se comparado ao ano anterior. O maior percentual de aumento foi no meio de entrada telefone, o que se atribui ao fato do cidadão ter aproveitado a gratuidade do 155, além da facilidade da expressão oral. Entretanto, a maior quantidade de demandas registradas foi feita pela internet, pois muitas vezes há a necessidade de anexar documentos que dão suporte a reclamação.

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	37	156	+ 321,62%
Solicitação de Serviço	14	51	+ 264,28%
Crítica	2	8	+ 300%
Sugestão	1	3	+ 200%
Elogio	-	2	+ 200%
Denúncia	4	-	- 100%
Total	58	220	+ 279,31%

O quantitativo de reclamações obteve o maior número em 2016, se comparado ao ano anterior, devido o fato da Junta Comercial disponibilizar em seu site, o link para o sistema SOU e o telefone 155. Além disso, conforme exposto no início deste item, a JUCEC vem mudando o fluxo dos processos internos e o sistema de registro de mercantil a fim de simplificar esses procedimentos. Entretanto, o manifestante muitas vezes não compreende os benefícios dessas alterações e não acredita na necessidade de modificações no sistema de registro de empresas.

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assunto da Manifestação	Total
Crítica	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (3) Inoperância no atendimento por telefone (2) Boleto bancário da JUCEC (1) Insatisfação com os serviços prestados pela ouvidoria (1) Nomeação dos concursados (1)	8
Denúncia	Outros	1
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador	2
Reclamação	Inoperância no atendimento por telefone (28) Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (24) Cadastro de empresas (17) Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade (16) Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta) (12) Consulta de processos da JUCEC (9)	156

	<p>Estrutura e funcionamento do site institucional (7) Conduta inadequada de servidor (5) Procedimentos para abertura de empresas (5) Site inoperante (serviços on-line) (5) Outros (28)</p>	
Solicitação de serviço	<p>Cadastro de empresas (12) Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta (7) Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades. (5) Estrutura e funcionamento do site institucional (4) Consulta de processos da JUCEC (3) Solicitação de documentos (2) Sonegação fiscal (2) Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade (1) Boleto bancário da JUCEC (1) Cadastro de alunos (1)</p>	51
Sugestão	<p>Consulta de processos da JUCEC (1) Estrutura e funcionamento do site institucional (1) Solicitação de serviços on-line (sítios governamentais) (1)</p>	3
Total	Total	220

Na análise qualitativa das manifestações por assuntos, verifica-se o maior número de reclamações no item inoperância do atendimento por telefone e insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão. No primeiro caso, identificamos um grande volume de ligações para uma pessoa apenas atender. Por isso, está em fase de implementação uma central de atendimento telefônico, a URA, que fará o direcionamento das ligações, de acordo com o setor da solicitação, de forma a suprir a demanda de atendimentos pelo telefone. Além disso, temos um canal exclusivo para dúvidas e problemas relacionados ao novo sistema, por e-mail, o integrador@jucec.ce.gov.br. Conforme exposto nos itens anteriores, a mudança do sistema de registro de empresas e do fluxo dos processos, ocasionou certa resistência por parte dos contribuintes, isso reflete no grande número de manifestações relacionadas a insatisfação com atendimento/serviço prestado pela Junta Comercial.

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

- **Reclamação – 75 registros**

Falta de estrutura em secretária (órgão /entidade)	70
Contratação de funcionários	01
Mau atendimento em órgão e entidade	04
Concurso público	-
Atraso de pagamento de pessoal	-

- **Solicitação de Serviços – 14 registro**

Manutenção Predial	01
Manutenção em veículos	-
Solicitação de empregos	05
Cursos de capacitação	08

- **Denúncia – 1 registro**

Uso indevido de carro oficial	-
Irregularidades em concurso	01
Irregularidades em contratação de pessoal	-

- **Sugestão – 11 registros**

Realização de concurso público	-
Programa de estágio	-
Manutenção predial	01
Curso de capacitação	10

- **Elogio – 50 registros**

Evento do dia do ouvidor	50
--------------------------	----

- **Crítica – 04 registros**

Falta de material de custeio	04
------------------------------	----

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	% Variação (+) (-)
Assessoria Técnica	1	1	0
Cadastro	3	20	+ 566,7%
Unidade não informada	-	12	
Núcleo de Certidões e Ofícios	1	4	+ 300%
Núcleo de registro empresarial	8	23	+ 187,5%
Núcleo da tecnologia da informação	-	48	
Presidência	10	1	- 90%
Procuradoria Jurídica	1	2	+ 100%
Secretaria-Geral	28	98	+ 250%
Setor administrativo	5	1	- 80%
Ouvidoria	1	-	- 100%

A tabela mostra crescente número de manifestações encaminhadas ao setor de cadastro, comprovando o que foi informado acima sobre a grande quantidade de demandas após o início da implementação do novo sistema de registro de empresas.

A tabela a seguir mostra o qualitativo de Manifestações por Unidade de 2016:

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas as áreas de 2016	Total
Assessoria Técnica	Solicitação de Serviço	1
Cadastro	Reclamação (13) Solicitação de Serviço (7)	20
Unidade não informada	Solicitação de Serviço (7) Reclamação (5)	12
Núcleo de Certidões e Ofícios	Reclamação (2) Crítica (1) Solicitação de Serviço (1)	4
Núcleo de registro empresarial	Reclamação (16) Solicitação de Serviço (7)	23
Núcleo da tecnologia da informação	Reclamação (36) Solicitação de serviço (9) Sugestão (2) Crítica (1)	48
Presidência	Reclamação (7) Elogio (2) Crítica (1) Solicitação de serviço (1)	1
Procuradoria Jurídica	Reclamação (1) Solicitação de Serviço (1)	2
Secretaria Geral	Reclamação (76) Solicitação de serviço (17) Crítica (4) Sugestão (1)	98
Setor administrativo	Crítica	1

O setor de assessoria técnica é responsável pela análise, deferimento e indeferimento dos processos, protocolados na Junta Comercial com solicitação de abertura, alteração e baixa de empresas. Por isso, é natural que algumas solicitações de informações ou até mesmo reclamações, tendo em vista que alguns contribuintes não concordam com o resultado da análise.

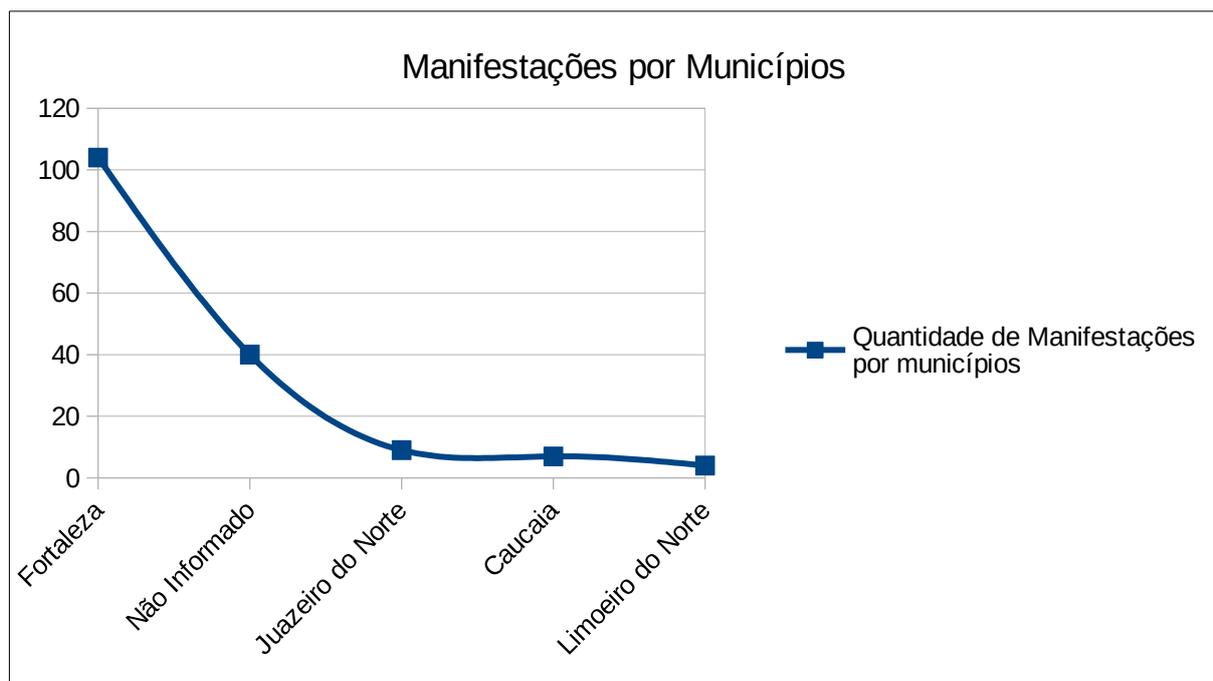
O setor de cadastro recebeu grande quantidade de manifestações por conta da mudança de sistema, conforme colocado acima. Bem como o setor de Tecnologia da Informação, que é responsável, entre outras atribuições, de administrar o sistema. A mudança do sistema também provocou aumento no número de manifestações do núcleo de registro empresarial.

3.1.7 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	104
Não informado	40
Juazeiro do norte	9
Caucaia	7
Limoeiro do norte	4
Recife	3
São paulo	3
Sobral	3
Barbalha	2
Crato	2
Cruz	2
Curitiba	2
Maracanaú	2
Morada nova	2
Paraipaba	2
Russas	1
Abreu e lima	1
Antônia do norte	1
Baraúna	1
Beberibe	1
Belém	1
Belo horizonte	1
Brasília	1
Camocim	1
Cascavel	1
Crateús	1
Iguatu	1
Ipaumirim	1
Jaboatão dos Guararapes	1
Jaguaribe	1

Jaguaruana	1
João pessoa	1
Lavras da mangabeira	1
Massapê	1
Missão velha	1
Mombaça	1
Natal	1
Niterói	1
Outros	1
Pacajus	1
Picos	1
Porto alegre	1
Quixadá	1
Rio de janeiro	1
Tauá	1
Trairi	1
Varzelândia	1

A tabela mostra o grande número de informações encaminhadas por manifestantes do município de Fortaleza, Juazeiro do Norte, Caucaia e Limoeiro do Norte e também são os que apresentam maior procura pelos serviços da Junta Comercial. Ressaltamos que essas regiões possuem os maiores pólos comerciais e industriais do Estado do Ceará. Há algumas demandas de cidades de outros estados, devido a filiais de empresas de outras unidades federativas que se instalam no Ceará.



3.2 Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Total de Manifestações Respondida no Prazo	48	+ 152,63%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	169	+ 333,4%
Total de Manifestações Em Apuração Fora do Prazo	4	-
Total	221	+ 281,03

O ano de 2016 foi marcado pela mudança de gestão da Junta Comercial, o que acarretou a modificação de alguns supervisores de núcleo, inclusive a ouvidora, que só foi nomeada no início de 2017. Isso justifica a quantidade de manifestações respondidas fora do prazo, pois após a sua nomeação, foi iniciado uma força tarefa para a resposta de todas as demandas atrasadas.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, ótimo e bom e SIM)
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet (19) Outros (3) Ouvidorias Setoriais (3)	25
2. Presteza no Atendimento	Bom (8) Excelente (4) Insuficiente (4) Ótimo (5) Regular (4)	68%
3. Qualidade da Resposta	Bom (6) Excelente (4) Insuficiente (3) Ótimo (6) Regular (6)	64%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Não (5) Sim (20)	80%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		70,7%

Apesar dos problemas relacionados a gestão da ouvidoria da JUCEC no ano de 2016, obteve-se um rendimento acima da média, com percentual de 80% de pessoas que indicariam a Ouvidoria para outras pessoas. Com a equipe de ouvidoria nomeada este ano, o percentual de satisfação dos manifestantes tende a melhorar.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

4.1 Inoperância do atendimento telefônico

Em 2016, a JUCEC iniciou a implantação de um sistema de atendimento telefônico (URA), em que opções são colocadas de acordo com a demanda dos principais serviços da Junta, são eles: dúvidas sobre o Portal de Serviços, Certidões, informações sobre taxas e livros. Além disso, será implantado sistema de senhas para atendimento presencial, em que, de acordo com o setor desejado, será feito encaminhamento por senha.

4.2 Insatisfação com serviço prestado

A Junta Comercial do Estado do Ceará, JUCEC, buscou implantar, neste ano, importantes projetos para simplificar e dar maior celeridade aos processos de registro e legalização de empresas no Ceará. Dois projetos, pilares destes objetivos, possibilitaram que a JUCEC desse um passo definitivo rumo à universalização e formalização do registro mercantil, são eles a Empresa Simples



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

e a Junta Digital, sistemas que criam um novo conceito para os processos que tramitam na Autarquia.

4.3 Demora para o cadastro de empresas

Diante das inúmeras reclamações sobre a demora nos processos de abertura de empresas, a JUCEC para facilitar ao cidadão que precisava percorrer vários órgãos, tais como Junta Comercial, Receita Federal, Secretarias de Fazenda, Finanças e de Meio Ambiente, e Corpo de Bombeiros, apresentando documentos para solicitar inscrições e licenças, muitas vezes, precisava apresentar quase a mesma documentação, está modernizando seu sistema com a integração de registros e licenças através do Portal de Serviços, hospedado no site da Junta Comercial.

4.4 Demora na tramitação de processos

4.4.1 Lançamento do Alvará de Funcionamento Fácil e Licença Sanitária

O Lançamento do Alvará de Funcionamento Fácil e Licença Sanitária pelo Portal de Serviços da JUCEC, possibilitando mais uma etapa de integração com órgãos de abertura e licenciamento de empresas, rumo a consolidação do projeto RedeSimples. Os serviços são liberados em um prazo de até 48 horas.

4.4.2 Implantação Via Única

A Implantação do Sistema de Via Única, que permite ao usuário protocolar documentos com uma única via, e, após o deferimento, recebê-lo através de download no Portal de Serviços

4.5 Reclamação quanto ao atendimento dos servidores

A JUCEC está realizando um Planejamento Estratégico Participativo, como um processo de construção coletiva, com a participação de todos os funcionários, por meio da realização de diversas oficinas de trabalho, buscando traçar da maneira mais legítima possível o direcionamento da JUCEC para o período. Acreditamos que, desta forma, teremos uma gestão compartilhada, com melhoria do ambiente interno e maior excelência dos serviços prestados.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Participação em:

- Reuniões sistemáticas da Rede de Ouvidores
- Reuniões do Comitê Setorial de Acesso à Informação
- Fórum Permanente de Controle Interno
- XXX Fórum Permanente de Controle Interno
- Oficina para Construção de Relatório Gerenciais na Área de Ouvidoria

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No intuito de alinhar as ações da Junta Comercial com os anseios da classe contábil e usuários em geral. A Ouvidoria Setorial criou a Comissão Gestora do Plano em Ação para Sanar Fragilidades, composto pelos servidores Lenira Cardoso de Alencar Seraine, Carolina Price Evangelista Monteiro e Marta Lais Pimentel Rodrigues.

Em 2016, iniciamos também uma ação direcionada à classe contábil, por meio de reuniões permanentes e abertura de diálogo com as entidades de representação, até então nossos críticos mais ferrenhos. Acreditamos que essa política minimizou o impacto das não conformidades durante o processo de implantação de processos como via única e alvará de funcionamento fácil, apenas citando alguns exemplos.

As redes sociais também se solidificaram como meios de interlocução com nossos usuários, dando maior visibilidade e credibilidade às ações da Junta. Essa ferramenta tem possibilitado uma resposta rápida às demandas dos usuários.

7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da JUCEC está em processo de reestruturação, após um período de mais de dois anos sem trabalho efetivo, apenas com o atendimento às demandas do SOU. Com a nomeação da nova Ouvidora, Sonara Capaverde, foi formada também uma Comissão Setorial de Acesso a Informação para discutir assuntos relacionados à LAI (Lei de Acesso à Informação). A Comissão é formada pelos servidores Lenira Cardoso de Alencar Seraine, Haroldo Fernandes Moreira, José Lourenço de Araújo Martins Júnior e Miguel Edguy Freire e Paula.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da JUCEC recebeu 220 manifestações no ano de 2016, ofereceu a possibilidade de tomar algumas decisões estratégicas acerca de melhorias nos processos em que envolvem os serviços prestados pela Junta, com base nos anseios dos contribuintes.

Com os projetos inovadores, a Junta objetiva a consolidação da REDESIMPLES no Ceará, quando todo o procedimento de registro mercantil será feito por meio de um sistema informatizado e integrado de informações e processos, que vai possibilitar a entrada única de dados e documentos. Quando implementados na sua totalidade, vão integrar todos os trâmites com apenas um único envio de documentos para a Junta Comercial, simplificando procedimentos e reduzindo o tempo ao mínimo necessário. Órgãos e entidades federais, estaduais e municipais fazem parte deste processo.

A JUCEC, por meio da sua Ouvidoria Setorial, reconhece os desafios que serão enfrentados neste processo de transformação, em que paradigmas serão quebrados, para que possamos compor um ambiente mais favorável para a formalização da nossa atividade-fim, o registro mercantil. Nesse sentido, diversas ações vêm sendo executadas, no intuito de diminuir as resistências. Como exemplo, citamos:



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

Capacitação em Junta Digital – Profissionais da área de Tecnologia da Informação da JUCEC realizaram durante três dias de treinamento, na Junta Comercial do Estado do Rio Grande do Sul, para serem multiplicadores de informação em seus Estados.

Projeto Capacitação da RedeSimples – Com informações do Programa Fortaleza Online, Informações sobre Adequabilidade Locacional e a nova Lei de Uso e Ocupação do Solo, através de palestras em parceria entre a Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente, Seuma.

Projeto de Integração dos Municípios à RedeSimples – Apresentado aos prefeitos de Russas, Raimundo Weber, Sobral, Veveu Arruda, durante reunião realizada no dia 15 de julho, na Secretaria das Cidades. A Junta Comercial do Estado do Ceará, JUCEC, é parceira do Sebrae e da Secretaria das Cidades, que desenvolve o projeto “Cidades do Ceará II” com o objetivo de reduzir a burocracia no processo de formalização de empresas nas duas cidades.

Realização de três edições de Capacitação de Servidores de Núcleos Regionais – Apresentação, na sede da JUCEC, durante dois dias do novo Sistema de Registro Mercantil (SRM) e análise de Documentos Básicos de Entrada (DBE) para os servidores dos Núcleos Regionais da Junta Comercial do Estado do Ceará.

Capacitação dos servidores da Junta Comercial do Estado do Ceará para Implementação do sistema da Via Única - Durante uma semana foi realizado um ciclo de palestras setoriais e treinamento, por analistas da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, referência nesse Sistema.

Lançamento do projeto Ciclo de palestras Café de Negócios – O projeto é uma iniciativa da JUCEC com o intuito de intercambiar conhecimentos e experiências, e debater novidades da área de registro mercantil, através de palestras temáticas sobre mudanças e cenários que vêm modificando a relação do empreendedor com o sistema de registro mercantil.

Capacitação sobre Consulta de Viabilidade Locacional – Promovida em parceria com o Sebrae para os municípios que estão integrando à RedeSimples.

Capacitação dos profissionais da área contábil sobre Sistema Via Única – Programa realizado em parceria com o Conselho Regional de Contabilidade, CRC-CE, onde mais de 200 profissionais da contabilidade puderam esclarecer suas dúvidas sobre a nova sistemática.

Capacitação dos profissionais da área contábil sobre “Alvará de Funcionamento Fácil e Licença Sanitária para atividades de baixo risco no Portal de Serviços” - Programa realizado em parceria com o Conselho Regional de Contabilidade, CRC-CE, com o objetivo de treinar os contadores para utilização das novas ferramentas disponibilizadas no Portal.

Seminário “Desburocratização e Desenvolvimento Municipal” - Atividade desenvolvida em parceria com o Sebrae, dirigido aos gestores e secretários municipais de 23 cidades que integram ao projeto RedeSimples.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda

Interiorização da Capacitação dos profissionais da área contábil sobre Sistema Via Única – Em parceria com o Conselho Regional de Contabilidade realizou um ciclo de palestras sobre o sistema em 10 municípios cearenses, direcionado a contadores e empresários.

Capacitação da Junta para o processo de Registro Digital – Dois profissionais de TI e um analista de processos participaram de treinamento na Junta Comercial de Minas Gerais, pioneira no sistema, para serem multiplicadores de informações no processo de implementação da Junta Digital.

Capacitação para contadores em Registro Digital – O Registro Digital foi apresentado aos contadores, em palestra realizada, no dia 19 de dezembro, no auditório do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Ceará. A nova sistemática, que está sendo implementada pela JUCEC, permite a tramitação de todo o processo de abertura, alteração e extinção de empresas pela internet.

Implantação assistida do sistema de Junta Digital – O sistema que possibilita todo o trâmite do processo de abertura, alteração e extinção de empresas pela internet, já está disponível por meio do Portal de Serviços da Junta Comercial do Estado do Ceará.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Com base nas manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial da JUCEC nos mais diversos assuntos relacionados à gestão institucional e melhorias dos serviços e dos processos temos a recomendar:

- Criar um fluxo sistêmico das demandas que chegam à Ouvidoria, no intuito de envolver todos os setores da Junta;
- Implantar um comitê de mediação de conflitos, especialmente para tratar de questões de fluxos internos;
- Aprimorar o *template* do Portal de Serviços da Junta, proporcionando uma melhor navegação e independência ao usuário;
- Promover a interação da Ouvidoria com as demais áreas, por meio de um relatório sintético, trimestralmente, apresentando as demandas por assunto para ciência e adoção de medidas que possam melhorar a satisfação do cidadão.
- Monitorar a qualidade do atendimento prestado ao público nas unidades descentralizadas, por meio de visitas às unidades da capital e do interior.
- Criação de uma linha direta com a Ouvidoria, por meio do sistema da URA.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda

Fortaleza, de 13 de fevereiro de 2017.

Sonara Capaverde
OUVIDOR SETORIAL

Como presidente deste órgão, acompanhei a elaboração do presente relatório e atesto a veracidade das informações nele contidas. Acrescento ainda, o esforço que a JUCEC vem empenhando no sentido de melhorar os índices de resolutividade das demandas encaminhadas via Ouvidoria.

Assim, encaminho este relatório para as providências cabíveis

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2017.

Carolina Price Evangelista Monteiro
PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ