



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

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

**Período 01/01/2017 a 31/12/2017**



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

## **EXPEDIENTE**

### **PRESIDENTE DA JUCEC**

Carolina Price Evangelista Monteiro

### **VICE-PRESIDENTE**

Caio Frota Rodrigues

### **SECRETÁRIO-GERAL**

Lenira Cardoso de Alencar Ser aine

### **ARTICULADORA E OUVIDORA**

Sonara Capaverde

### **EQUIPE DE OUVIDORIA:**

Marina Menezes



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

## 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.....	5
3.1 Ouvidoria em Números.....	5
3.1.1 Total de Manifestações do Período.....	5
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	8
3.1.3 Tipo de Manifestação.....	9
3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto.....	9
3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás.....	11
3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão.....	12
3.1.7 Manifestações por Município.....	14
3.2 Resolutividade das Manifestações.....	18
3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	19
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	20
4.1 Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão.....	20
4.2 Inoperância no atendimento por telefone.....	20
4.3 Consulta de processos da JUCEC.....	20
4.4 Registro de Empresa.....	20
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	21
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	21
7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	22
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	26



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Fazenda*

## 1. INTRODUÇÃO

A Junta Comercial do Estado do Ceará conseguiu, no ano de 2017, consolidar a Ouvidoria Setorial da Autarquia, atuando diretamente e indiretamente na resolução dos problemas apresentados pelo cidadão. O setor buscou implementar medidas e soluções, com base nos registros das demandas feitas na ferramenta SOU, presencialmente e pelo telefone. Ademais, a Jucec conseguiu implantar o programa Empresa Simples, que possibilita o registro de empresas pela internet e a integração dos órgãos de registro e formalização em um único Portal, administrado pela Autarquia. Com isso temos a modernização dos processos, em um ambiente de maior acessibilidade aos usuários.

O presente relatório tem o objetivo de apresentar e expor as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará, Jucec, no ano de 2017, conforme 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 Geral do Estado – CGE. Nele são expostos o quantitativo de demandas encaminhadas a esta setorial, bem como as análises dos relatórios qualitativos do período indicado. Apresentamos as providências que foram tomadas no ano passado em relação às recomendações feitas pela CGE, as soluções e medidas tomadas com base nos principais manifestações registradas, os projetos inovadores que o órgão tem desenvolvido, a atuação da setorial junto a gestão da Jucec e as sugestões e recomendações para 2018.

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

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, CGE, emitiu, em seu último Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, recomendações a todas as setoriais de Ouvidoria, com o objetivo de otimizar trabalho destas unidades. A seguir, apontaremos os tópicos que foram recomendados a Junta Comercial.

**Recomendação 1)** Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

Com a estruturação da setorial de ouvidoria da Jucec, em 2017, foi possível ampliar a divulgação da ferramenta SOU e dos demais canais de atendimento da Ouvidoria da Junta Comercial, tais como telefone e e-mail. Nas unidades descentralizadas da Autarquia, enviamos folders da Ouvidoria Geral que informa sobre o

**Recomendação 2)** Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório a vinculação da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

Na Junta Comercial, a Ouvidoria Setorial possui acesso direto a gestão da Autarquia, podendo propor soluções, apontar principais demandas e atuar de forma a contribuir para os projetos que estão sendo desenvolvimentos no órgãos. Assim, temos uma ouvidora que também é a articuladora do órgão.

**Recomendação 3)** Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2016.

O cidadão tem acesso direto a Ouvidoria Setorial da Junta Comercial, podendo solicitar, na recepção ou atendimento na Autarquia, a sua entrada para a sala de Ouvidoria, que fica no 2º andar do prédio. Os funcionários do atendimento ao público da Jucec são orientados a não dificultar a entrada do cidadão à Ouvidoria, além de orientarem também da existência de outros canais, como a ferramenta SIC, SOU e o atendimento por telefone.

**Recomendação 4)** Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 90% das manifestações no prazo regulamentar.

Desde o ano de 2016, iniciamos campanha de sensibilização das áreas internas da Jucec com o intuito de melhorar o tempo de resposta das demandas por parte dos setores. Uma reunião com os Supervisores de Núcleo dos setores mais demandados foi realizado, ocasião em que foi alinhado o prazo de 7 dias úteis para as respostas dos setores. Ademais, temos feito trabalho de acompanhamento por setor para identificar as fragilidades de cada para que assim possamos otimizar tanto o tempo quanto a qualidade das respostas enviadas.

### 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, em 2017, 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

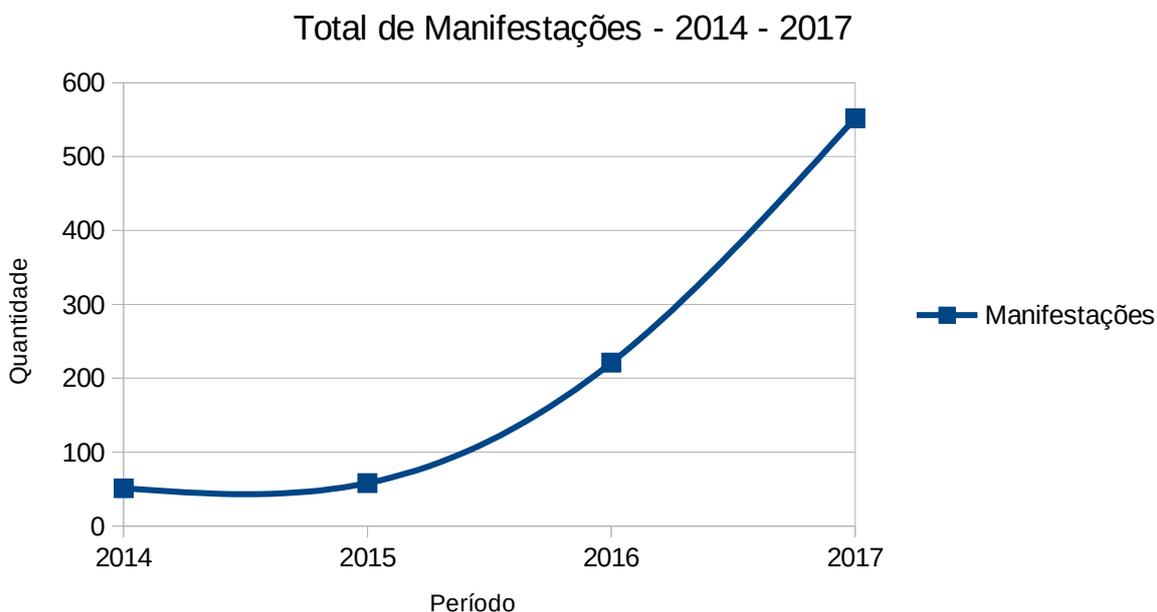


Gráfico 1

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

De acordo com o gráfico 1, observamos o significativo aumento no número de demandas registradas na ferramenta SOU, ao longo dos últimos 4 anos. Acreditamos que o número elevado, sobretudo no ano passado, quando foram feitas 552 manifestações, é decorrente de uma série de mudanças que vêm ocorrendo na Junta Comercial, como o redesenho dos processos internos, a

implantação de novo Sistema de Registro Mercantil, que já ocorria desde 2016, e a integração dos serviços de emissão de Inscrição Municipal e Certificado de Conformidade da Secretarias de Finanças e Corpo de Bombeiros, respectivamente, ao Portal de Serviços, administrado pela Autarquia. Todas essas mudanças geraram certo impacto ao cidadão que utiliza os serviços da Junta Comercial. Durante o tempo de adaptação ao novo modelo, acabaram gerando demandas no Sistema de Ouvidoria.

Gráfico 2



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou

O gráfico 2 nos apresenta o quantitativo de manifestações de 2017, por mês. Notamos que há relevante aumento no mês de maio, o que acreditamos ter ocorrido por causa da implantação do Sistema de registro Mercantil, SRM, datada de 28 de abril de 2017. Com a implantação, tivemos o redesenho do fluxo interno da Jucec e o cidadão precisou se adaptar aos novos procedimentos. Além disso, na mesma época, a sede da Autarquia passava por reforma do prédio, que, em maio, precisou deslocar todo atendimento presencial para o primeiro andar do edifício. Todas as mudanças, tanto de sistema, como na estrutura do atendimento, podem ter gerado a grande quantidade de demandas no mês de maio.

### 3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

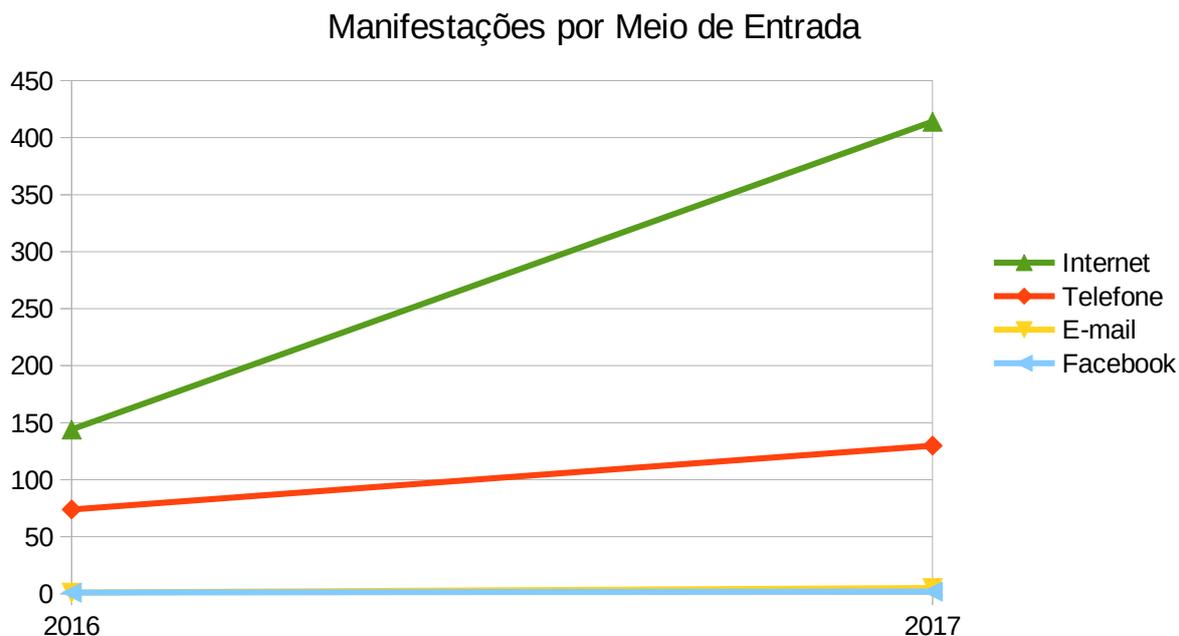
A seguinte tabela mostra o número de manifestações de acordo com o meio em que foram enviadas.

Tabela 1

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Internet	144	414	+ 187,5%
Telefone	74	130	+ 75,67%
E-mail	1	5	+ 400%
Facebook	1	2	+ 100%
Presencial	-	1	+ 100%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>552</b>	<b>+ 150,90%</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou

Gráfico 3



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou

Ao analisar a tabela 1, percebemos o aumento em todos os tipos de meio de entrada, principalmente pela Internet, que obteve aumento de 187,5%. Acreditamos que isso deve ter ocorrido por conta da facilidade, agilidade que o meio representa, além da possibilidade de poder

registrado de qualquer lugar. Em números, o telefone obteve o segundo maior resultado de demandas. Em percentual, o maior aumento de manifestações foi pelo e-mail.

### 3.1.3 Tipo de Manifestação

Tabela 2

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Variação (+) (-)</b>
Reclamação	156	362	+ 132,05%
Solicitação de Serviço	51	149	+ 192,15%
Crítica	8	23	+ 187,5%
Sugestão	3	14	+ 366,66%
Elogio	2	3	+ 50%
Denúncia	-	1	+ 100%
Total	220	552	+ 150,90%

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou

O número de reclamação, de acordo com a tabela 2, se manteve como principal tipo de manifestação, tendo aumento de 132,05% em 2017. Em números, a solicitação de serviço foi a segunda mais demanda. Porém, em percentual, o tipo Sugestão obteve o maior índice de aumento. Concluímos que o aumento é resultado da divulgação da ferramenta SOU/SIC, o que já estava sendo feito desde 2016. No entanto, o cidadão se sentiu mais à vontade, ano passado, para dar sugestões. Acreditamos que isso seja decorrente da série de mudanças positivas que viu acontecerem na Junta Comercial, ao longo de 2017.

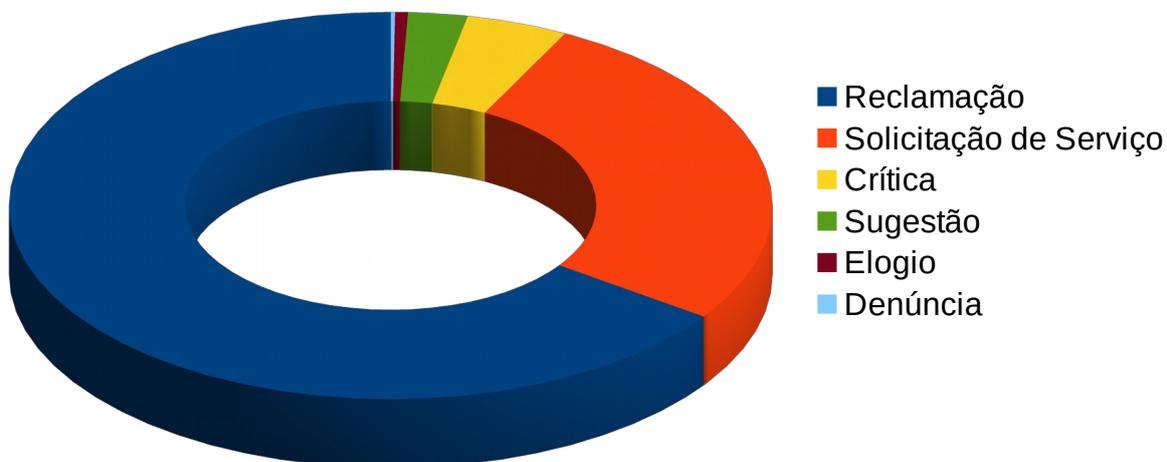
### 3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tabela 3

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assunto da Manifestação</b>	<b>Total</b>
Crítica	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (15) Estrutura e Funcionamento dos Núcleos Regionais (3) Concurso Público (1) Outros (5)	24
Denúncia	Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão (1)	1
Elogio	Ampliação do Atendimento e dos Serviços (2) Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão (1)	3
Reclamação	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (141) Inoperância no atendimento por telefone (44) Consulta de processos da JUCEC (35) Registro de Empresa (20) Sistemas Institucionais (18) Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta) (16) Insatisfação com a Resposta da Instituição (12) Estrutura e funcionamento dos Núcleos Regionais da JUCEC (11) Cadastro de empresas (9) Outros (57)	363
Solicitação de serviço	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (39) Consulta de processos da JUCEC (22) Solicitação de documentos (22) Cadastro de empresas (12) Registro de Empresa (10) Sistemas Institucionais (10) Restituição de Imposto (5) Outros (31)	151
Sugestão	Registro de Empresa (3) Ampliação do Atendimento e dos Serviços (2) Consulta de Processos da Jucec (2) Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (2) Outros (5)	14
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>552</b>

Gráfico 4

Tipo de Manifestação/Assunto



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou

O maior número de demandas, em 2017, de acordo com a tabela 3, foram reclamações sobre atendimento/serviço prestado pelo órgão, o que é decorrência das mudanças no sistema de registro de empresas da Jucec. Com a implantação do novo Sistema, os procedimentos para obtenção de documentos (certidões), e até mesmo o registro de empresas sofreram alterações. Além disso, a reforma do prédio da sede da Junta Comercial, também complicou o atendimento presencial durante o período em que foi necessário deslocar todos os funcionários que prestavam atendimento no térreo para o 1º andar. Acreditamos que, após a reforma, o atendimento da Jucec melhorou significativamente, inclusive com a implantação de senhas, o que organizou e deu maior fluxo ao atendimento prestado ao cidadão.

### 3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás

#### Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

#### Tema: Administração Geral

#### Tipificação/Assunto

Tabela 4

- **Reclamação – 75 registros**

Falta de estrutura em secretária (órgão /entidade)	20
Mau atendimento em órgão e entidade	50
Ampliação do Atendimento e dos Serviços	5

- **Solicitação de Serviços – 14 registro**

Manutenção Predial	4
Manutenção em veículos	5
Mau atendimento em órgão e entidade	5

- **Denúncia – 1 registro**

Mau atendimento em órgão e entidade	1
-------------------------------------	---

- **Sugestão – 11 registros**

Ampliação do Atendimento e dos Serviços	9
Manutenção predial	1
Curso de capacitação	1

- **Elogio – 3 registros**

Elogio ao Serviços Prestados pelo Órgão	1
Ampliação do Atendimento e dos Serviços	2

- **Crítica – 01 registros**

Falta de material de custeio	
Concurso Público	1

### 3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 5

<b>Unidades</b>	<b>Total de Manifestações 2016</b>	<b>Total de Manifestações 2017</b>	<b>% Variação (+) (-)</b>
Ouvidoria Jucec	-	316	-
Secretaria-Geral	101	96	- 4,95%
Unidade não informada	10	13	+ 30%
Núcleo de Certidões e Ofícios	4	11	+ 175%
Núcleo de registro empresarial	23	51	+ 121,73
Núcleo da tecnologia da informação	48	50	+ 4,16%
Presidência	11	2	- 81,81%
Procuradoria Jurídica	2	4	+ 100%
Cadastro	20	3	- 85%
Setor administrativo	1	6	+ 500%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>552</b>	<b>+ 150,90%</b>

O destaque no ano de 2017 em relação ao setor mais demandado foi a Ouvidoria da Jucec, que em 2016 não registrou manifestações, mas no ano passado, foram 316 demandas. Acreditamos que o aumento tenha acontecido em decorrência a mudança ao registrar demandas, pois algumas demandas, tais como insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão, foram encaminhadas a própria Ouvidoria, e não à Secretaria-Geral, como nos anos anteriores.

A tabela a seguir mostra o qualitativo de Manifestações por Unidade de 2017:

Tabela 6

<b>Unidades</b>	<b>Tipo das Manifestações encaminhadas as áreas de 2016</b>	<b>Total</b>
Cadastro	Reclamação (2) Solicitação de Serviço (1)	3
Unidade não informada	Reclamação (9) Solicitação de Serviço (2) Crítica (1) Sugestão (1)	13
Núcleo de Certidões e Ofícios	Solicitação de Serviço (6) Reclamação (5)	11
Núcleo de registro empresarial	Reclamação (28) Solicitação de Serviço (22) Crítica (1)	51
Núcleo da tecnologia da informação	Reclamação (29) Solicitação de serviço (15) Crítica (5) Sugestão (1)	50
Ouvidoria	Reclamação (222) Solicitação de serviço (76) Crítica (10) Sugestão (6) Elogio (2)	316
Presidência	Reclamação (2)	2
Procuradoria Jurídica	Solicitação de Serviço (4)	4
Secretaria-Geral	Reclamação (65) Solicitação de serviço (18) Sugestão (6) Crítica (5) Denúncia (1) Elogio (1)	96
Setor administrativo	Solicitação de serviço (5) Crítica (1)	6

O setor de Ouvidoria recebeu a maior quantidade de demandas, sendo a sua maioria reclamações, o que pode ser explicado, conforme descrevemos no tópico anterior, devido ao registro de manifestações que antes eram encaminhadas à Secretaria-Geral, agora são respondidas pela própria Ouvidoria. O referido setor também recebeu diversas solicitações de serviço, pois o

cidadão, sobretudo no ano passado, entendeu a ferramenta não só como instrumento para reclamações e sugestões, mas como um meio para sanar dúvidas.

### 3.1.7 Manifestações por Município

Tabela 7

<b>Municípios</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>
Fortaleza	156
Não informado	83
Juazeiro do norte	39
Tianguá	23
São Paulo	18
Santana do Acaraú	17
Sobral	17
Limoeiro do Norte	14
Maracanaú	12
Quixadá	8
Barbalha	6
Caucaia	6
Morada Nova	6
Aracati	5
Belo Horizonte	5
Brasília	4
Croatá	4
Jaguaribe	4
São Benedito	4
Acopiara	3
Aquiraz	3
Crato	3
Eusébio	3
Ibicuitinga	3
Iguatu	3

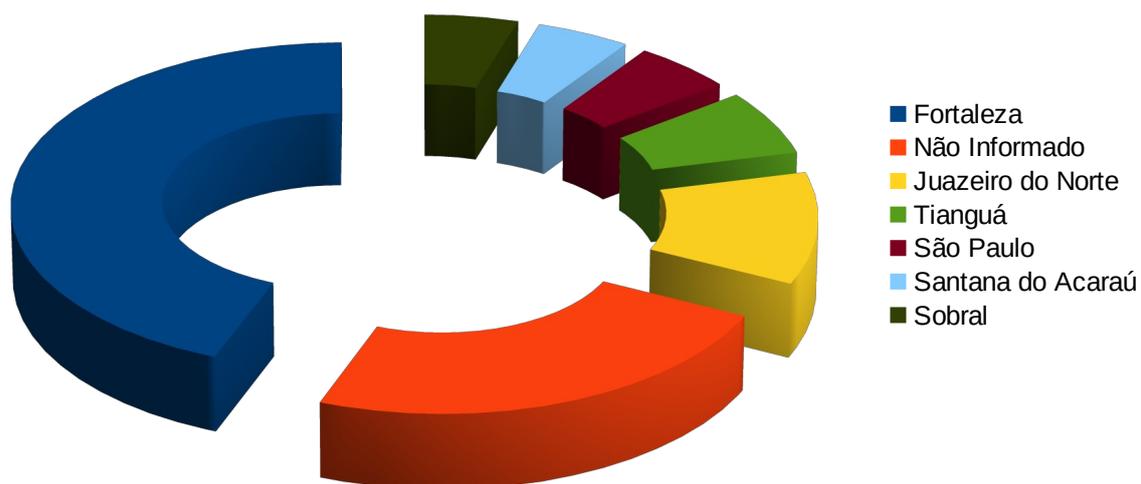
Ipaumirim	3
Madalena	3
Maranguape	3
São José do Rio Preto	3
Viçosa do Ceará	3
Acaraú	3
Banabuiú	2
Boa Viagem	2
Caririaçu	2
Crateús	2
Florianópolis	2
Hidrolândia	2
Itapajé	2
Pacatuba	2
Rio de Janeiro	2
Russas	2
São Gonçalo do Amarante	2
Sorocaba	2
Tabuleiro do Norte	2
Tauá	2
Abaiara	1
Aurora	1
Baixio	1
Barão	1
Barueri	1
Baturité	1
Belém	1
Brejo Santo	1
Camocim	1
Campina Grande	1
Campinas	1
Canindé	1
Catarina	1

Cedro	1
Coreaú	1
Criciúma	1
Cruz	1
Curitiba	1
Ererê	1
Goiânia	1
Guarulhos	1
Guaxupé	1
Ibiapina	1
Itaitinga	1
Itapipoca	1
Itumbiara	1
Jijoca de Jericoacoara	1
João Pessoa	1
Joinville	1
Manhuaçu	1
Marechal Deodoro	1
Massapê	1
Missão Velha	1
Natal	1
Outros	1
Pacajus	1
Penaforte	1
Porto Alegre	1
Potengi	1
Quixelô	1
Quixeré	1
Recife	1
Reriutaba	1
Salvador	1
Santa Bárbara D Oeste	1
Santa Quitéria	1

Santo André	1
Santo Ângelo	1
São José do Belmonte	1
São Leopoldo	1
Senador Pompeu	1
Serra	1
Taquara	1
Ubajara	1
Valença	1
Varjota	1
Vitória	1
Volta Redonda	1

Gráfico 5

Manifestações por Município



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou

A tabela 7 mostra o grande número de informações encaminhadas por manifestantes do município de Fortaleza, Juazeiro do Norte e Tianguá e, que também são os que apresentam maior procura pelos serviços da Junta Comercial. Ressaltamos que essas regiões possuem os maiores polos comerciais e industriais do Estado do Ceará. Em 2017, tivemos muitas demandas de outros

estados, principalmente da cidade de São Paulo. Acreditamos que o aumento dessas demandas seja devido maior divulgação da ferramenta SOU/SIC.

### 3.2 Resolutividade das Manifestações

<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>	<b>Percentual %</b>
Total de Manifestações Respondida no Prazo	429	77,71%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	118	21,37%
Total de Manifestações Em Apuração Fora do Prazo	5	0,90%

Em 2017, conseguimos melhorar o percentual de resolutividade das manifestações, porém ainda enfrentamos algumas dificuldades, entre elas: resistências de alguns setores em enviar as respostas no prazo determinado e respostas incompletas. Desta forma, tem sido constante o reenvio da demanda ao setor e, conseqüentemente, atraso na resposta ao cidadão.

### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, ótimo e bom e SIM)
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet (60) Outros (11) Ouvidorias Setoriais (2) Informes Publicitários (2)	-
2. Presteza no Atendimento	Bom (12) Excelente (36) Insuficiente (12) Ótimo (11) Regular (4)	78,6%
3. Qualidade da Resposta	Bom (13) Excelente (30) Insuficiente (11) Ótimo (18) Regular (3)	81,3%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Não (12) Sim (63)	84%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		81,3%

Apesar das dificuldades com as demandas de alguns setores, a Ouvidoria da Jucec conseguiu o percentual de 81,3% no índice de satisfação do usuário da ferramenta SOU, que é bem acima da média. Acreditamos que em 2018 conseguiremos um percentual ainda melhor, tendo em vista os esforços que vêm sendo feitos, como o trabalho de sensibilização dos servidores do papel da Ouvidoria e da importância em responder as demandas no prazo.

## 4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

### 4.1 Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão

Em 2017, a Jucec implantou o Sistema de Registro Mercantil, SRM, que possibilita o registro de empresas e livros e emissão de certidões pela internet, além de maior transparência na tramitação destes. Além disso, tem buscado melhorar o atendimento ao público, seja presencialmente, com a implantação de senhas, no atendimento digital, com a disponibilização de e-mails de acordo com a demanda/assunto. O correio eletrônico facilita a comunicação com o cidadão que não precisa mais se deslocar até a Autarquia ou realizar ligações telefônicas, pode sanar suas dúvidas por e-mail.

## **4.2 Inoperância no atendimento por telefone**

Em 2016, a JUCEC iniciou a implantação de um sistema de atendimento telefônico (URA), porém, com a reforma do prédio da sede da Autarquia, foi necessário desativar atendimentos que era realizados pelo telefone. Para não prejudicar o cidadão, a Jucec passou a realizar atendimento por e-mail. Entretanto, com a conclusão da reforma, estamos reestruturando os ramais e linhas telefônicas da Junta Comercial para voltar a prestar atendimento pelo telefone.

## **4.3 Consulta de processos da JUCEC**

Durante a implantação do Sistema de Registro Mercantil, conforme exposto em outros tópicos deste relatório, o item de consulta de processos da Jucec ficou inoperante por alguns dias, o que gerou diversas demandas na Ouvidoria. Entretanto, a Jucec já ativou o item, que é disponibilizado no Portal de Serviços. Além disso, a Jucec lançou, em 2017, o Jucec Mobile, aplicativo para smartphones que possibilita a consulta de processos, entre outras funções.

## **4.4 Registro de Empresa**

A JUCEC recebeu diversas demandas com solicitações de como registrar empresas ou solicitação de liberação de processos. A JUCEC já disponibilizava Manuais de Registro com orientações jurídicas sobre registro, alteração e baixa de empresas. Porém, os empresários/contadores ainda têm muitas dúvidas sobre preenchimento no Portal de Serviços, por isso estamos concluindo um manual com Orientações e Procedimento dos principais tipos de registros que deveremos disponibilizar em breve no site institucional.

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

## **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
- Curso de Detecção para Casos de Fraude e Corrupção
- Oficina para Construção de Relatório Gerenciais na Área de Ouvidoria

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Em 2017, a Junta Comercial conseguiu consolidar o projeto Café de Negócios, evento direcionado à classe contábil e empresarial, que promove, por meio de palestras mensais, a abertura de diálogo com o cidadão. Acreditamos que os eventos têm contribuído para apresentar os novos serviços implantados, capacitar e para debater temas relacionados ao registro mercantil.

A Jucec, por meio do projeto Ceará Integrar, em parceria com o Sebrae/Ce, está sensibilizando os municípios cearenses a integrarem à RedeSim, projeto simplificação da abertura e legalização de empresas. O projeto busca melhorar o ambiente de negócios nas cidades do interior do estado, assim como acontece em Fortaleza e outros 21 municípios cearenses.

Conforme exposto no relatório anterior, as redes sociais da Autarquia também se solidificaram como meios de interlocução com nossos usuários, dando maior visibilidade e credibilidade às ações da Junta, além de possibilitar uma resposta rápida às demandas dos usuários. Em 2017, implementamos o #DicaJucec, que é uma espécie de banner com uma dica sobre algum serviço da Junta Comercial. Normalmente, são temas já conhecidos pelo cidadão, mas que ainda são alvo de dúvidas e de pendências nos processos.

## **7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

O ano de 2017 foi importante para a reestruturação da Ouvidoria da Junta Comercial, que passou a dar tratamento mais célere às demandas do SOU e atender presencialmente, por telefone e e-mail, o cidadão.

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 552 manifestações no ano de 2017, mais que o ano anterior, o que acreditamos ser resultado de um trabalho de divulgação e reestruturação do setor. O cidadão procura mais a Ouvidoria, pois acredita que ali serão resolvidas suas demandas e/ ou que terá um retorno sobre determinado assunto. Entretanto, reconhecemos a importância de



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Fazenda*

trabalhar, em 2018, as fragilidades no serviço e atendimento prestado pelo órgão para que possamos reduzir a quantidade de demandas.

Quanto às recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a Junta Comercial atendeu em sua totalidade as demandas que foram solicitadas. Buscou divulgar para o interior do estado a ferramenta SOU e o atendimento da Ouvidoria da Jucec, além de ampliar o atendimento presencial na sede da Autarquia. A setorial também trabalhou na sensibilização dos servidores para tornar mais célere o envio de resposta ao cidadão, o que melhorou em 2017, mas que ainda precisa atingir todos os setores da Jucec.

A Junta Comercial conseguiu implementar projetos inovadores, em 2017, que foram a consolidação da REDESIMPLES no Ceará, que consiste em todo o procedimento de registro mercantil feito por meio de um sistema informatizado e integrado de informações e processos, que possibilita a entrada única de dados e documentos. O projeto integra 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 Ouvidoria Setorial da Junta Comercial reconhece que ainda há pontos a serem melhorados ao longo de 2018, a fim de 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:

**Café de Negócios** – A Junta Comercial realizou a 3ª, 4ª, 5ª e 6ª edições do evento, que discutiu a “Modernização Administrativa no âmbito da Legalização de Empresas e seu Impacto no Desenvolvimento Econômico do Ceará”, “O Papel da Administração Municipal no Processo de Registro Mercantil”, “Os desafios do Comércio Varejista nos Tempos de Crise” e “Transformação Digital: fundamentos para entender a 4ª revolução industrial”.

**Ampliação do atendimento das unidades descentralizadas** – A Jucec ampliou o atendimento prestado pela Autarquia nas Unidades Vapt Vupt e no interior do estado, disponibilizando serviços, antes só acessíveis na sede, em Fortaleza.

**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.

**Integração da Sefin/Fortaleza ao Portal de Serviços** – A Secretaria de Finanças de Fortaleza integrou à RedeSimples, disponibilizando o serviço de inscrição municipal no Portal de Serviços da Jucec, em até 24 h.

**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 dos novos



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Fazenda*

procedimentos para análise de documentos para os servidores dos Núcleos Regionais da Junta Comercial do Estado do Ceará. A capacitação foi conduzida pela equipe técnica da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, Jucemg.

**Posse de novos Servidores** – Cinco novos servidores tomaram posse para nos cargos de procurador autárquico, administrador e advogados.

**Capacitação sobre o SRM para interior do estado** – A Jucec, em parceria com a FCDL e o CRC-CE, realizou capacitação sobre o novo Sistema de Registro Mercantil, SRM, para os contadores e empresários do interior do estado. A capacitação foi transmitida via videoconferência para as 80 unidades da CDL, onde foram disponibilizadas salas com telões para que os interessados possam assistir ao treinamento. A Jucec também transmitiu pelo seu canal no YouTube.

**Capacitação dos servidores da Junta Comercial do Estado do Ceará para Implementação do sistema de Registro Mercantil, SRM** - Foram realizadas diversas palestras setoriais e treinamento, por analistas da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, referência nesse Sistema.

**Fórum das ME e EPPs** – A Junta Comercial passou a participar das reuniões do Fórum Estadual das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte do Ceará, Femep-Ce, coordenado pela Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social, STDS.

**Capacitação sobre Registro Digital** – Promovida em parceria com o CRC-CE para contadores/empresário e demais interessados sobre como realizar registro de empresas com o novo sistema;

**Pioneirismo na implantação do SRM** - A Jucec foi pioneira na substituição do Sistema Siaco pelo novo Sistema de Registro Mercantil, SRM. O sistema possibilita a emissão de certidões simplificada, específica e de inteiro teor (cópia autenticada de documentos) e o registro de empresas pela internet, por meio do Portal de Serviços.

**Certidões WEB** – A Jucec passou a disponibilizar as certidões simplificada, específica e de inteiro teor somente pela internet, por meio do Portal de Serviços.

**Lançamento do programa Empresa Simples** – O Governo do Estado lançou, oficialmente, o programa, em solenidade realizada no palácio da Abolição. O projeto e-simples integra todos os órgãos de inscrição tributária e licenciamento em um único site, evitando o descolamento e utilização de papéis, além de acelerar o serviço, possibilitando o registro empresarial em até cinco dias.

**Projeto Ceará integrar** – O Projeto Ceará Integrar: “Simplificando o caminho para o empreendedorismo e o desenvolvimento”, da JUCEC foi apresentado à Secretaria de Desenvolvimento Econômico. O Projeto prevê até o final de 2017 a adesão da totalidade dos municípios cearenses à RedeSimples, por meio da utilização do Programa Empresa Simples.



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

**Modelo para outros estados** – A Jucec recebeu comitivas do Distrito Federal e de Mato Grosso que vieram conhecer os sistemas utilizados pela Autarquia cearense para registro mercantil e integração com os órgãos de inscrição e licenciamento, que faz parte da RedeSim.

**Encontro Nacional das Junta Comerciais** – A Jucec realizou o 36º Encontro Nacional das Junta Comerciais, ENAJ. O evento, promovido pela Federação Nacional das Juntas Comerciais, Fenaju, teve como tema a “Simplificação e modernização dos processos de legalização de empresa” e reuniu presidentes, secretários-gerais, procuradores e gerentes de Tecnologia da Informação, TI, das 27 Juntas Comerciais do país.

**Mobilização Municípios** – Gestores Municipais participam de mobilização para integração à RedeSim, promovida pela Jucec e SEBRAE/CE.

**Livros Digitais** – A Jucec passou a disponibilizar o envio de documentos de escrituração mercantil (livros), pelo Portal de Serviços para autenticação da Autarquia.

**JUCEC MOBILE** – A Jucec lançou o aplicativo para smartphones JUCEC MOBILE. O app permite realizar consulta de processos, acompanhamento de notícias e tabela de preços.

**Cartórios integram à RedeSim** – A Jucec e o Instituto de Registros de Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas do Ceará, IRTDPJ/CE, entidade que congrega interesses dos cartórios de Pessoas Jurídicas, firmaram convênio que marcou a integração do Instituto à RedeSimple, possibilitando que os cartórios passem a realizar a análise das consultas de viabilidade das empresas que fazem seu registro nessas entidades.

**Digitalização nos Núcleos Regionais** – Os núcleos regionais da Jucec ganharam balcões de digitalização de processos, possibilitando que os documentos sejam escaneados na própria unidade, evitando o envio a Fortaleza.

**Audiências Públicas** – O programa Empresa Simples, projeto de simplificação do registro e formalização de empresas do Estado do Ceará foi tema de duas Audiências Públicas realizadas pela Assembleia Legislativa do Ceará em Crato e Juazeiro do Norte, objetivando a implantação do programa no interior do estado.

**Sistema de Senhas** – o atendimento presencial na sede da Junta Comercial passou a ser feito com sistema de senha, facilitando e organizando melhor a prestação de serviços ao cidadão.

**Novo Módulo de Licenciamento** – O novo Módulo de Licenciamento foi apresentado para superintendência e técnicos da Semace, pelo consultor Túlio da Silveira, do Sebrae Nacional.

**Planejamento RedeSim** – Equipe da Jucec participa de Encontro de Planejamento da RedeSim, promovido pela Receita Federal e Serpro Serviço Federal de Processamento de Dados, Serpro, no Rio de Janeiro. Entre os direcionamentos, está a formalização do Portal do Empreendedor da



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Fazenda*

RedeSim, integrando orientações e informações, capaz de unificar os procedimentos de registro e legalização da pessoa jurídica em âmbito nacional.

**Mobilização Municípios** – A JUCEC, o Sebrae/CE, e a Aprece, realizaram reunião com gestores municipais e servidores responsáveis pelo registro, liberação de alvarás e licenciamento de empresas de 20 cidades cearenses. O objetivo foi estimular os municípios a integrarem à RedeSim.

**Prefeitura de Aracati integra à RedeSim** – os serviços de Consulta de Viabilidade Locacional, Alvará de Funcionamento e Inscrição Municipal poderão ser feitos pelo Portal de Serviços do Integrador Estadual, administrado pela Junta Comercial do Estado do Ceará, JUCEC.

**Integração Bombeiros** – A RedeSim integrou mais um órgão ao portal da Junta Comercial do Estado do Ceará, Jucec, com o intuito de simplificar o registro e legalização de empresas. O Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, CBMCE, passou a emitir o certificado de conformidade de segurança contra incêndio e pânico para as empresas de baixo risco.

**Cidades Empreendedoras** – O Índice de Cidades Empreendedoras, ICE, pesquisa feita pela Endeavor Brasil, indicou que Fortaleza foi a cidade com maior avanço entre 32 municípios brasileiros, no quesito ambiente regulatório, saltando da 29ª posição, em 2016, para a 2ª colocação, este ano. Dentre os indicadores que levaram a esse resultado, está o tempo gasto para abertura de empresas que, de acordo com a pesquisa, era de 187 dias no ano passado, e diminuiu para 43 em 2017.

## 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.



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

- Monitorar a qualidade do atendimento prestado ao público nas unidades descentralizadas, por meio de visitas às unidades da capital e do interior.

Fortaleza, de 29 de janeiro de 2018.

---

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, 29 de janeiro de 2018.

---

Carolina Price Evangelista Monteiro

**PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ**