

JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO CEARÁ



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

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

EXPEDIENTE

PRESIDENTE DA JUCEC

Carolina Price Evangelista Monteiro

VICE-PRESIDENTE

Caio Frota Rodrigues

SECRETÁRIO-GERAL

Lenira Cardoso de Alencar Seraine

ARTICULADORA E OUVIDORA

Sonara Capaverde

EQUIPE DE OUVIDORIA:

Mariana Menezes

Thaís Brandão

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR.....	5
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO.....	7
3.1 Ouvidoria em Números.....	8
3.1.1 Total de Manifestações do Período.....	9
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	10
3.1.3 Tipo de Manifestação.....	12
3.1.4 Assunto e Subassunto.....	12
3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás.....	15
3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão.....	16
3.2 Resolutividade das Manifestações.....	19
3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	20
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	21
4.1 Tramitação de processos da junta comercial.....	21
4.2 Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão.....	21
4.3 Simplificação do registro e formalização de empresas.....	22
4.4 Registro de Empresa.....	22
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	22
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	23
7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	23
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	26

1. INTRODUÇÃO

A Junta Comercial do Estado do Ceará vem implementando várias ações com o intuito de simplificar o registro de empresas no estado, como implantação do Sistema de Registro Mercantil, SRM, possibilitando a tramitação dos processos 100% digital, desde o protocolo até o recebimento, o que possibilitou maior transparência a esse processo. Durante esse período, a setorial de Ouvidoria da Jucec foi importante para acolhimento das demandas do cidadão e, por meio desse feedback, pudemos identificar os pontos positivos e o que era necessário alinhar nessas mudanças que estão sendo feitas desde 2017.

A gestão da Junta Comercial entende que a área da comunicação/ouvidoria precisam estar alinhadas a fim de dar respostas rápidas à sociedade, pois, diante das mudanças que vêm implementando, no sentido de simplificar processos de registros de atos mercantis e, ao mesmo tempo, inovar com a introdução de novas tecnologias e redesenho de processos, há uma constante demanda de contribuintes que, por vezes, não compreendem as mudanças. Nesse sentido, três setores atuam de forma conjunta: a articulação, a comunicação e a ouvidoria. Assim, desde a concepção dos novos projetos há um olhar destas três áreas, desde a elaboração do projeto, as articulações necessárias para sua viabilização, as ações de comunicação interna e externa - a fim de criar o ambiente necessário para novos cenários - e, por último, acompanhar a repercussão pós implementação, com respostas imediatas da Comunicação e Ouvidoria. Esta integração permite ao ouvidor avaliar a repercussão das inovações junto aos contribuintes e fornecer respostas que possam atender um público maior, ou seja, a identificação de um problema pontual pode ser indicativo da necessidade de uma ação maior, que envolva a comunicação e a articulação.

No ano de 2018, a Setorial de Ouvidoria da Jucec conseguiu se consolidar tendo em vista ter sido bem mais procurada pelo cidadão. Não somente reclamações, a ouvidoria recebeu mais sugestões e elogios também, conforme será vermos no item 3 deste relatório. O número de manifestações não superou o ano de 2017, entretanto quase atingiu o registrado no ano anterior. No ano passado, tivemos mais atendimentos presenciais e por telefone, o que acreditamos ser em decorrência de maior credibilidade por parte do tomador de serviços da Jucec com a Ouvidoria.

Assim, apresentamos o relatório anual da Ouvidoria setorial da Junta Comercial, conforme determina o Decreto nº 30.474 de 29 de março de 2011, e a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que determina às ouvidorias a elaboração, anualmente, de relatório de gestão com o objetivo de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, bem como, segundo o Decreto mencionado, o encaminhamento do relatório à Controladoria Geral do Estado – CGE.

Neste relatório, apresentaremos o quantitativo de manifestações encaminhadas à ouvidoria setorial da Jucec, as análises dos relatórios qualitativos referentes ao ano de 2018, as providências que foram tomadas no ano passado em relação às recomendações feitas pela CGE, as soluções e medidas tomadas com base nas 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 2019.

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 do Estado do Ceará.

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.

A Jucec possui ao todo 15 unidades descentralizadas, sendo que 11 estão localizadas no interior do estado. Assim, optamos por divulgar amplamente o serviço de ouvidoria realizado pela setorial da Jucec, informando os canais de registro de manifestação, que pode ser feito pelo sistema Ceará Transparente, telefone específico do setor de ouvidoria e por e-mail. Em todos os núcleos da Jucec há material de divulgação da ouvidoria, banners e folders que foram repassados pela CGE.

Recomendação 3) 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 desenvolvidos nos órgãos. Assim, temos uma ouvidora que também é a articuladora do órgão. A ouvidoria sempre participa das reuniões periódicas de planejamento, de implementação de novos projetos, entre outras.

Recomendação 4) 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 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

No último ano, a Jucec inaugurou as novas instalações da sede da Autarquia, após reforma do prédio ao longo dos anos de 2016 e 2017. Com isso, o setor de Ouvidoria ganhou nova sala, com sinalização adequada, equipada com impressoras, telefone e espaço para atendimento ao público, acessível a todos que desejem registrar uma manifestação. Portanto, acreditamos ter atendido, em 2018, a recomendação acima descrita.

Recomendação 5) 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 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.

A ouvidoria buscou aprimorar o tempo de resposta, envolvendo e incentivando as áreas internas a tratarem as demandas com mais rapidez e eficiência, bem como trabalhou internamente a dinâmica no próprio setor de ouvidoria a fim de enviar resposta com mais agilidade ao cidadão. Em 2018, a Jucec conseguiu o índice de 94% das respostas enviadas no prazo, atingindo assim a meta institucional da CGE. Ademais, o sistema Ceará Transparente otimizou o trabalho realizado pela ouvidoria, o que também contribuiu com a melhora no prazo de resposta.

Recomendação 6) Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 82% (Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.

O tratamento das demandas e a resolução dos problemas de forma eficaz foi uma questão tratada pela setorial, de modo a buscar junto às áreas internas a solução mais viável para o cidadão no menor tempo possível. Ocorre que, em algumas questões, nem sempre a demanda solicitada pelo cidadão era somente de competência da Jucec.

Recomendação 7) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2017 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

A setorial da Jucec apresentou o relatório referente ao ano de 2017, porém houve um problema com o envio, que foi feito antes do prazo final – 31 de janeiro de 2018 – mas o e-mail com o relatório não foi recebido pela CGE. Assim que identificamos que o relatório não constava na lista dos recebidos pela Controladoria, reenviamos por meio físico e por e-mail novamente. Este ano, enviaremos novamente pelos dois meios utilizados e antes do prazo final.

Recomendação 8) Realizar capacitação contínua voltada para qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades, considerando o volume de manifestações sobre a insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão e/ou sobre a conduta dos servidores públicos.

A Jucec promoveu reuniões de setores periódicas a fim de sensibilizar os funcionários na presteza para com o atendimento ao cidadão e no serviço desempenhado. Notamos que a quantidade de manifestações com o assunto insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão reduziu 54%, se compararmos os anos de 2017 e 2018. Em relação a conduta inadequada de servidor, houve redução de 100% das manifestações no referido período.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

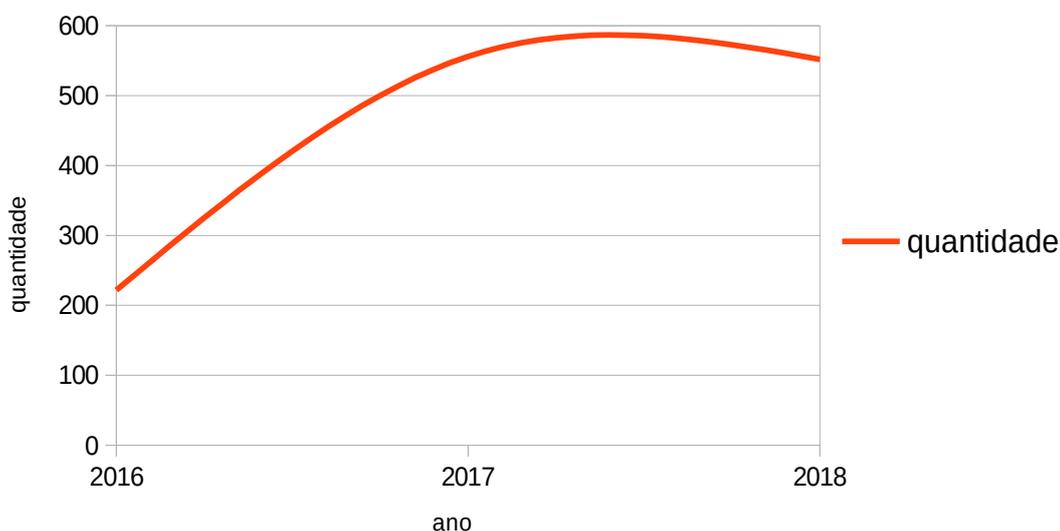
Neste item, serão apresentados os números quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas pela setorial de Ouvidoria da Junta Comercial, ao longo do ano de 2018, com base nos relatórios do sistema Ceará Transparente. Ao final de cada tópico, será feita análise dos dados apresentados com a finalidade de entender melhor como foi feito o trabalho de ouvidoria no último, identificar melhorias e pontos a serem aperfeiçoados.

3.1 Ouvidoria em Números

No ano de 2018, a Ouvidoria setorial da Jucec conseguiu se consolidar, não somente em termos de estrutura, mas foi possível ter aproximação ainda maior com o cidadão. Isso ocorreu em decorrência do trabalho realizado desde o início da atual gestão, quando foi implantado o setor de Ouvidoria na Junta Comercial; o serviço foi amplamente divulgado e começou, gradativamente, a receber mais demandas. Ao analisar a quantidade de manifestações recebidas nos últimos 3 anos, percebemos o relevante aumento entre 2016 e 2017; o que não significa, necessariamente, que a qualidade dos serviços prestados pelo órgão tenha sido menos eficiente, mas que as demandas estavam “retidas”, ou seja, o cidadão não tinha um canal para enviar suas reclamações, críticas, elogios e sugestões.

De acordo com o relatório gerado pelo sistema Ceará Transparente, no ano de 2016 foram registradas 222 manifestações; em 2017 foram 556, e em 2018 somaram 543 demandas enviadas à ouvidoria, conforme o gráfico a seguir.

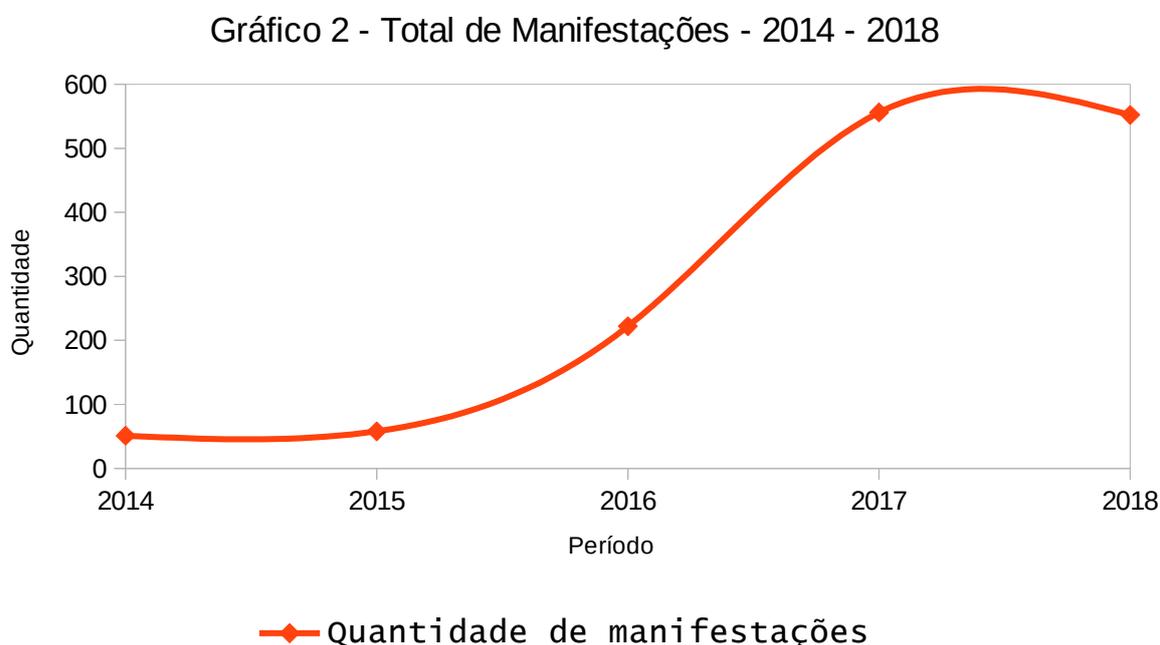
Gráfico 1 - Número de manifestações registradas na ouvidoria setorial da Jucec



Conforme observamos nos próximos itens, o aumento ocorreu, porém não foram apenas reclamações, mas também o número de elogios e solicitações cresceram nos últimos anos. O que nos leva a constatar que esta setorial vem cumprindo seu principal papel que é o de dar voz ao cidadão e de fazer a ponte entre Estado e o tomador de serviços da Jucec.

A seguir, apresentamos a análise dos relatórios das manifestações registradas na ouvidoria setorial da Jucec, no ano de 2018, de acordo com o meio de entrada, tipo de manifestação, assunto e sub-assunto, tipificação/assunto, manifestações por unidade, 7 Cearás, município, resolubilidade, tempo médio de resposta e pesquisa de satisfação.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

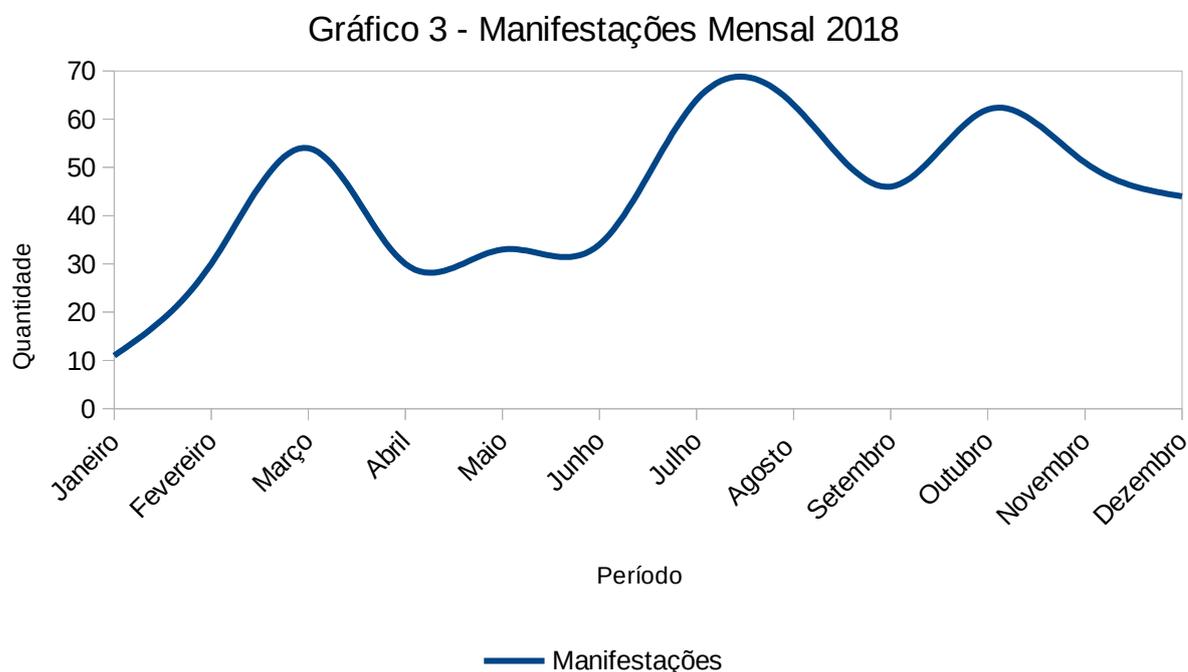


Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o gráfico 2, 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.

Além disso, entre os anos de 2016 e 2018, a setorial foi instalada na Jucec e passou a atender ao público presencialmente, pelo telefone e e-mail. Os tomadores de serviços da Junta Comercial passaram a reconhecer a atuação da ouvidoria na resolução de questões e no ano passado, podemos de fato consolidar essa setorial. Isso justifica o relevante aumento, pois a partir de 2016, com o início da nova gestão, foi possível trabalhar melhor no atendimento ao cidadão, não só resolvendo de forma pontual as demandas, mas tratando utilizando cada caso para a solução do problema como um todo, corrigindo e ajustando o que foi necessário.



Fonte: Ceará Transparente

O gráfico 3 nos mostra o quantitativo de manifestações de 2018 por mês. Notamos que o pico de aumento das demandas ocorre nos meses de agosto e outubro, período em que ocorreram problemas técnicos no sistema da Receita Federal, integrado ao Portal de Serviços que é administrado pela Jucec. Com isso, muitos cidadãos procuraram a Junta Comercial para resolução do problema. Entretanto, a equipe de TI do órgão federal é quem estava encarregada da solução do problema.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

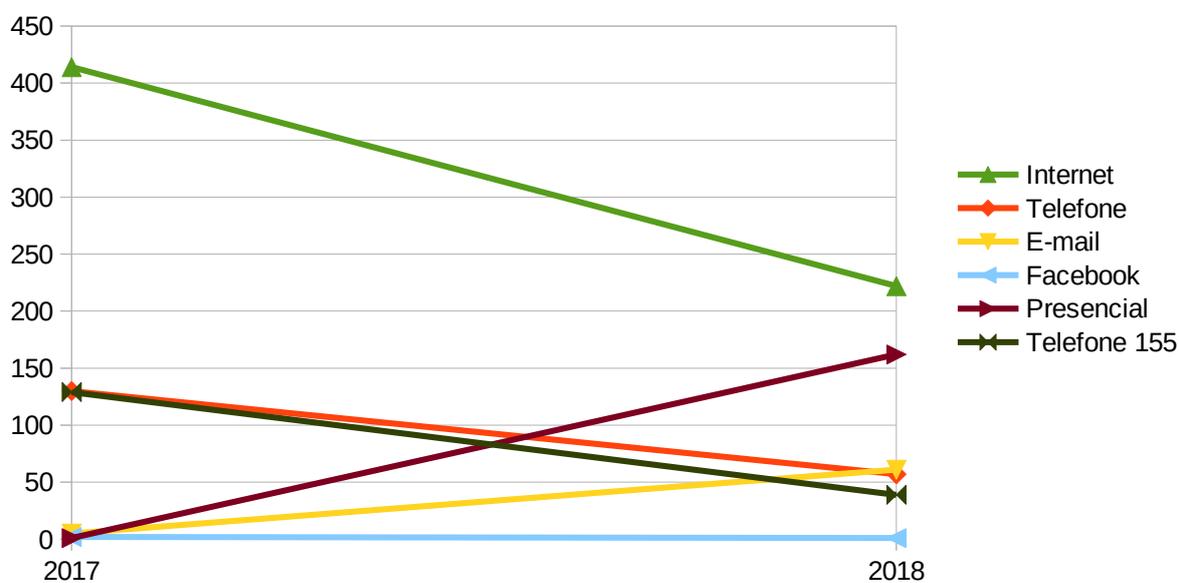
A seguir, apresentamos os números de manifestações registradas de acordo com o meio de entrada utilizado pelo cidadão.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Internet	414	222	-46,37%
Telefone	1	57	+5.600%
E-mail	5	61	+1120%
Facebook	2	1	-50%
Presencial	1	162	+16100%
Telefone 155	129	39	-69,76%
Reclame Aqui	0	1	-
Total	552	543	-1,63%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 4 - Manifestações por Meio de Entrada



Fonte: Ceará Transparente

Os meios mais utilizados pelo cidadão para entrar em contato com a ouvidoria da Jucec foram, em 2018, a internet e o atendimento presencial, com 222 e 162 manifestações, respectivamente. Se compararmos esses números com os registrados em 2017, observamos uma redução de 46% nas manifestações pela internet e um aumento de 16.100% nos atendimentos presenciais.

Acreditamos que o expressivo aumento nos atendimentos presenciais tenha relação com o assunto mais demandado que foi o de tramitação de processos. Ocorre que o cidadão, muitas vezes, já estava na Jucec, para receber o processo, objeto da reclamação, por problemas na análise, por exemplo. Então, para ele seria mais fácil falar pessoalmente com a ouvidoria do que enviar por outro meio. A internet continua sendo um dos meios mais demandados, tendo em vista a facilidade de enviar do próprio escritório ou casa, além de ser possível anexar documentos que auxiliem na apuração das demandas.

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tabela 2 – Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	385	390	+7,73%
Solicitação de Serviço	149	128	-14,09%
Sugestão	14	20	+42,85%
Elogio	3	4	33%
Denúncia	1	1	-
Total	552	543	-1,6%

Fonte: Ceará Transparente

A reclamação se manteve como o tipo de manifestação mais recebida pela ouvidoria setorial da Jucec em 2018, com aumento de 7,73% se comparado aos números registrados em 2017. Porém, observamos que no ano passado houve significativo aumento no número de sugestões, com 20 manifestações desse tipo em 2018, frente a 14 em 2017, o que representou acréscimo de 42,85%. Acreditamos que esse incremento nas sugestões tenha ocorrido por causa da relação de proximidade construída entre ouvidoria e cidadão; ao passo que este tem livre acesso ao referido setor, se sente mais à vontade para não somente reclamar sobre um serviço, mas para sugerir melhorias para ele.

3.1.4 Assunto e Subassunto

Tabela 3 – Assunto e Subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	Dados legados	90
Tramitação de processos da junta comercial	Problemas na análise do processo	71
	Demora na análise do processo	54
Registro de empresa		36
Simplificação do registro e formalização de empresas	Cadastro de empresas	26
	Orientações e procedimentos	19
Estrutura e funcionamento dos núcleos regionais da Jucec		17
Sistemas institucionais		17
Cadastro de empresas		14
Portal de serviços (e-simples)		14
Tramitação de processos da junta comercial	Orientações e procedimentos para acompanhar processos	12
Certidões web Jucec (dados cadastrais, situação da empresa, etc)	Problemas na emissão da certidão	11
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desorganização/mau atendimento	10

Fonte: Ceará Transparente

A tabela 3 apresenta os números de manifestações e seus respectivos assuntos e sub assuntos. Entretanto, o subassunto só passou a ser utilizado no registro das manifestações, após a implementação do Ceará Transparente. Por esse motivo, observamos que o maior número de demandas foram as que têm como assunto a insatisfação com o órgão ou com o serviço prestado, tendo em vista que muitos casos de problemas com processos foram classificados com esse assunto. Após julho, mês em que passamos a utilizar o Ceará Transparente, passamos a classificar as manifestações com assuntos e sub assuntos mais específicos e semelhantes ao problema em questão.

Problemas com análise e demora na liberação dos processos também tiveram muitos registros. Ocorre que no ano de 2018, a Jucec promoveu algumas alterações nos procedimentos e melhorias nos trâmites dos processos. Além disso, 13 novos servidores foram nomeados, sendo que 7 passaram a compor o setor de pré-análise. Todas essas mudanças acabaram por influenciar o grande número de demandas relacionadas aos processos, pois toda alteração tem seu tempo de adaptação. Contudo, hoje, percebemos que problemas como os registrados nesse período, não são mais recorrentes, devido ajustes feitos com base nas reclamações recebidas pela Ouvidoria.

Tabela 3

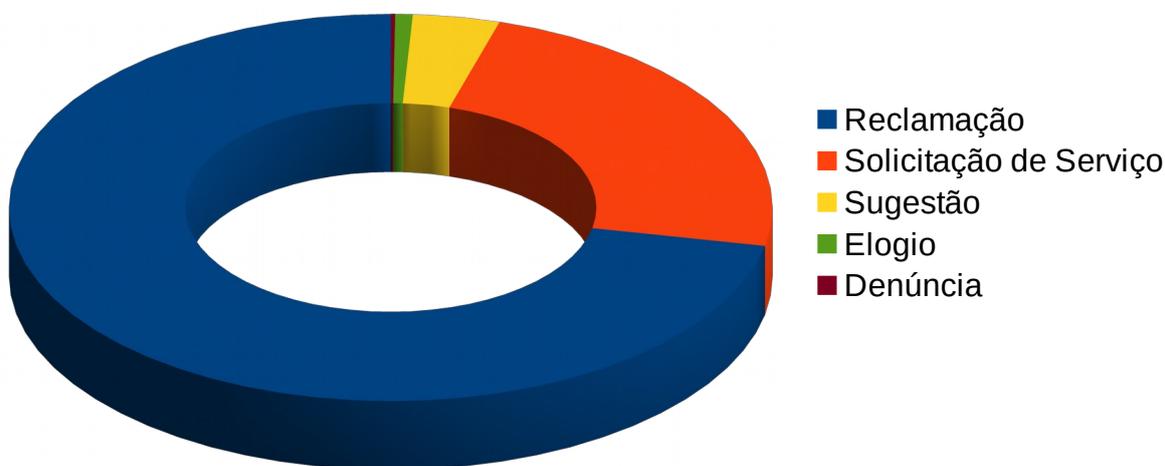
Tipo de Manifestação	Assunto da Manifestação	Total
Reclamação	Atendimento Telefônico (6) Autenticação do livro digital da Jucec (2) Cadastro de empresas (3) Certidões web Jucec (11) Conduta inadequada de servidor (1) Consulta de processos da Jucec (6) Dae (1) Estrutura e funcionamento do site institucional (1) Estrutura e funcionamento dos núcleos regionais da Jucec (14) Inoperância no atendimento por telefone (7) Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (87) Registro de empresa (20) Tramitação de processos da junta comercial (127) Outros (104)	390
Denúncia	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (1)	1
Elogio	Sistemas institucionais (1) Elogio aos serviços prestados pelo órgão (3)	4
Sugestão	Ampliação do atendimento e dos serviços (1) Emprego/estágio (1) Estrutura e funcionamento dos núcleos regionais da jucec (1) Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (6) Manuais de registros de jucec (1) Portal de serviços (e-simples) (4) Registro de empresa (2) Sistemas institucionais (3) Tramitação de processos da junta comercial (1)	20

Solicitação	SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS (30) TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL (16) REGISTRO DE EMPRESA (14) CADASTRO DE EMPRESAS (11) CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC) (10)	128
Total	Total	543

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 4

Tipo de Manifestação/Assunto



Fonte: Ceará Transparente

Como nos anos anteriores, o maior número de demandas foram do tipo reclamação, com 390 manifestações, seguido das solicitações de serviço, sugestões, elogios e denúncia. Embora algumas demandas classificadas como reclamações estavam mais para solicitações do que de fato uma insatisfação sobre determinado assunto, percebemos que esse grande número de reclamações ocorreu devido ao fato de que o cidadão que utiliza os serviços da Jucec estava em fase de adaptação dos novos serviços disponibilizados pela Jucec, como registro digital de empresas e a implementação da RedeSim, que possibilita a integração dos serviços dos órgãos responsáveis pelas inscrições e licenciamento de empresas.

Outro aspecto que merece destaque, é o número de sugestões que aumentou, conforme mostramos no item 3.1.3, tendo em vista a aproximação com o cidadão que a setorial conseguiu ter, por meio de divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria, bem como o livre acesso ao setor na sede da Jucec.

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Tabela 4

Programa Orçamentário	Quantidade de manifestações
Dados legados	223
Educação fiscal e cidadania	2
Gestão e manutenção	231
Gestão e manutenção da Sefaz e vinculada	17
Gestão Fiscal e Financeira	55
Modernização da Gestão Fiscal	11
Outros	4

Fonte: Ceará Transparente

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 5

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Ouvidoria Jucec	316	119	- 62,34%
Secretaria-Geral	96	3	- 96,87%
Unidade não informada	13	-	-
Núcleo de Certidões e Ofícios	11	22	+ 100%
Núcleo de registro empresarial	51	188	+268,62%

Núcleo da tecnologia da informação	50	97	+94%
Presidência	2	-	-
Procuradoria Jurídica	4	12	+200%
Cadastro	3	3	-
Setor administrativo	6	10	+66,66%
Total	552	543	-1,63%

Fonte: Ceará Transparente

Com a mudança do sistema de Ouvidoria, que desde junho de 2018 trabalha com o Ceará Transparente. Na nova plataforma, foram adicionados os setores de acordo com o organograma da Autarquia, o que nos possibilitou classificar as demandas de acordo com o setor que é responsável pelo assunto em questão. Assim, obtivemos uma redução nas manifestações classificadas como do setor de ouvidoria. Ainda assim, a redução com mais destaque dentre os setores foi a Secretaria-Geral que diminuiu 96,8%, que ocorreu por causa da possibilidade de direcionar as demandas aos setores que respondem pelo determinado serviço, como o caso do núcleo de registro mercantil, em que as manifestações referentes a processos e análises eram encaminhadas à Secretaria-Geral, quando deveriam ser enviadas ao mencionado anteriormente. Em decorrência disso, tivemos aumento significativo de 268% no número de manifestações no setor de Registro Mercantil, com 188 demandas registradas em 2018.

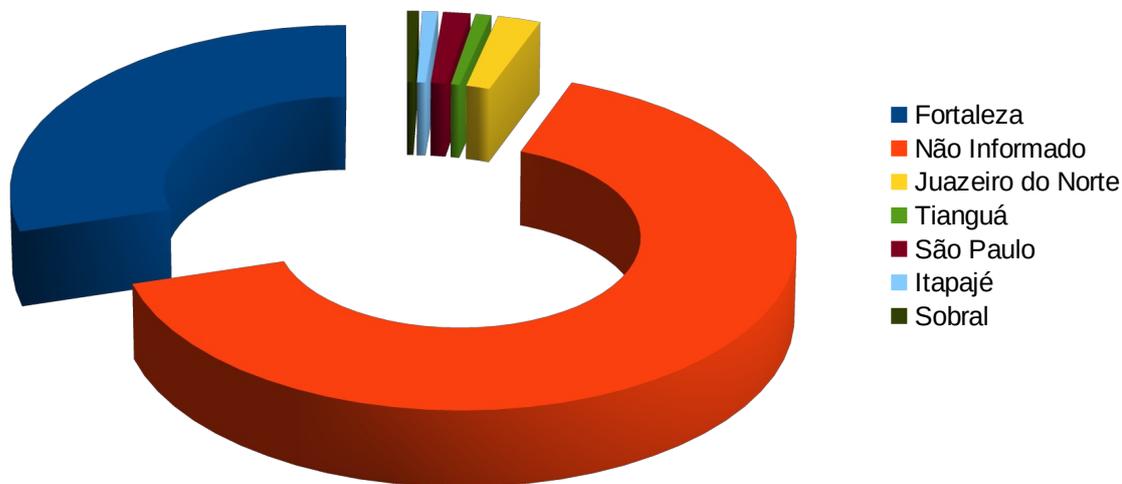
3.1.7 Manifestações por Município

Tabela 6

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	150
Não informado	327
Juazeiro do norte	11
Tianguá	4
São Paulo	7
Sobral	3
Maracanaú	1
Quixadá	1
Caucaia	1
Aracati	1
Belo Horizonte	2
Brasília	1
Aquiraz	1
Crato	1
Eusébio	2
Iguatu	1
Crateús	1
Itapajé	4
Pacatuba	2
Tauá	1
Itapipoca	2
Natal	1
Orós	1
Pacajus	1
Porto Alegre	1
Salvador	2
São Bernardo do Campo	1

Gráfico 5

Manifestações por Município



Fonte: Ceará Transparente

Apesar do grande número de demandas sem identificação do lugar do manifestante, temos a ciência de que a maior parte advém de Fortaleza, tendo em vista ser a capital do estado e concentrar maior parte das pessoas que procuram o serviço da Jucec e que têm conhecimento da ferramenta Ceará Transparente, apesar de ser bastante divulgado no interior do estado a ouvidoria. No terceiro lugar da lista de manifestações por município está Juazeiro do Norte, com valor bem inferior de manifestações se comparado a Fortaleza, mas que, nos últimos anos, tem estado entre os três municípios com maior número de demandas.

3.2 Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Total de Manifestações Respondida no Prazo	512	94,29%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	29	5,34%
Total de Manifestações pendentes no Prazo	0	00
Total de Manifestações pendentes Fora do Prazo	2	0,37%

Fonte: Ceará Transparente

Em 2018, a Setorial da Jucec conseguiu índice de resolutividade melhor que o atingido em 2017, alcançando valor superior a meta estabelecida pela CGE – 82%. Com 512 manifestações respondidas no prazo, conseguimos obter 94,29% de resolubilidade, o que consideramos um bom índice. O resultado é decorrente de todo trabalho que vem sendo feito pela setorial da Jucec em apurar e dar retorno ao cidadão no menor tempo possível. Inclusive, em 2018, tivemos um tempo de resposta de 7,32 dias, de acordo com o painel estatístico do Ceará Transparente, que é a metade do prazo estabelecido pelo Decreto Estadual de nº 30.474/2011, que definiu o prazo de 15 dias para resposta das demandas de ouvidoria, podendo ser prorrogado por igual período.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,07
2. Com o tempo de retorno da resposta	3,87
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,33
4. Com a qualidade da resposta apresentada	3,87
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,93
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,33

Das 15 respostas obtidas na pesquisa de satisfação realizada pelo Ceará Transparente após a conclusão das manifestações, a Jucec conseguiu a pontuação média de 3.9, em uma escala de 0 a 5. Assim, concluímos que é um resultado positivo e que avançamos em relação ao ano anterior,

entretanto ainda há algumas questões a serem alinhadas, como a sensibilização dos setores internos para que as respostas sejam dadas de forma completa, bem como a agilidade na resolução das demandas.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

4.1 Tramitação de processos da junta comercial

As manifestações referentes a esse assunto se subdividem em dois sub assuntos que são: problemas na análise e demora na liberação dos processos. No caso dos problemas relacionados a processos, que ocorre quando o cidadão acredita que a exigência foi colada no processo indevidamente ou que análise do documento não foi feita de forma completa, o setor de assessoria técnica e procuradoria realizam reuniões, mensalmente, a fim de alinhar questões como normativas, leis e exigências mais recorrentes para garantir a uniformidade das análises. Em relação ao tempo de tramitação dos processos, a Jucec passará a disponibilizar, a partir de 11/04, serviços exclusivamente digitais, ou seja, os processos serão protocolados somente pela internet, o que dará mais celeridade aos processos, tendo em vista que a tramitação dos documentos virtuais é bem mais ágil que os processos físicos.

4.2 Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão

A Jucec vem implementando sistemas, ferramentas e mudando o fluxo interno a fim de melhorar o serviço prestado ao cidadão, bem como o atendimento. Desde 2017, a Junta Comercial trabalha com o novo Sistema de Registro Mercantil, SRM, que possibilita o registro digital, emissão de certidões on-line e autenticação de livros digitais, tudo pelo Portal de Serviços. Além disso, a Jucec também é o órgão integrador da RedeSim no Ceará, que integra os serviços dos órgãos responsáveis pelo registro e formalização de empresas por meio do Portal de Serviços, o que possibilita ao cidadão obter inscrições e licenças necessárias à legalização das empresas.

Em relação ao atendimento, a Jucec disponibilizou em 2018 o Fale Jucec, sistema de suporte e solicitação de atendimento que possibilita o envio de demandas direcionadas a um setor específico. O cidadão também pode anexar imagens e documentos. O prazo de resposta da ferramenta é de até 24 horas (úteis). Assim, o cidadão não precisa mais vir pessoalmente até a Jucec ou ficar aguardando uma ligação para obter informações da Jucec.

4.3 Simplificação do registro e formalização de empresas

Esse assunto abrange informações e orientações sobre os serviços prestados pela Jucec e demandas relacionadas a cadastro de empresas. A Jucec dispõe de manuais, tutoriais em PDF e vídeo, perguntas frequentes, dentre outras informações que podem auxiliar o cidadão no processo de registro, alteração e baixa de empresas. Todas essas informações estão em destaque no site institucional; entretanto, o cidadão, muitas vezes, prefere ligar ou procurar o setor de atendimento da Junta Comercial para obter orientações como as descritas.

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 disponibiliza 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 devemos 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 2018, a Junta Comercial conseguiu solidificar o projeto Ceará Integrar, que objetiva a integração de todas as prefeituras do estado à RedeSim a fim de simplificar para todo o Ceará o processo de abertura de empresas, como já ocorre em Fortaleza. Além disso, conseguimos ampliar o atendimento ofertado pela Junta Comercial, ao disponibilizar o Fale Jucec – ferramenta on-line que permite o envio de solicitação de suporte e informação, em que o cidadão pode abrir um chamado e encaminhá-lo diretamente ao setor responsável pela atividade demandada e receber retorno em até 24 horas (úteis).

Ações voltadas para o público interno também foram desenvolvidas ao longo de 2018, como a publicação mensal do InformATIVO, jornal da Jucec voltado aos funcionários, com informações referentes ao ambiente corporativo. Além disso, também disponibilizamos caixas de sugestões para o público interno e externo colocarem sugestões e reclamações.

7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em 2018, a Jucec conseguiu efetivar a reestruturação da setorial de ouvidoria, que atende presencialmente, pelo telefone, e-mail e responde às demandas do Ceará Transparente.

Como no setor de ouvidoria também funciona o de Assessoria de Comunicação e Articulação, as ações e projetos desenvolvidos pela gestão da Junta Comercial passam por esse setor para desenvolvimento e divulgação. Assim, também podemos atuar no recebimento do feedback por parte do cidadão e conseguir avaliar os próximos passos, ampliação ou mudança nos projetos.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas informações apresentadas neste relatório, podemos concluir que a Ouvidoria Setorial da JUCEC conseguiu se solidificar e hoje é reconhecida pelo cidadão que utiliza os serviços da Junta Comercial como setor a quem deve recorrer e apresentar suas demandas, tendo a certeza de que serão solucionadas. Ao longo de 2018, registramos 543 manifestações, sendo 390 reclamações, 128 solicitações de serviço e 20 sugestões, entre outros registros. Notamos que o número de reclamações e sugestões aumentaram, em comparação ao ano de 2017, o que pode comprovar o que foi dito anteriormente sobre o cidadão ter mais confiança no trabalho desenvolvido por esta setorial. Ainda assim, temos a compreensão de que precisamos aperfeiçoar ainda mais nosso trabalho a fim de melhorar o tempo e o conteúdo das respostas e envolver mais as áreas internas.

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 setorial da Jucec, bem como os canais de atendimento da Ouvidoria, como o telefone que possibilita atender todo o estado, 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, com objetividade e clareza das respostas, aumentando a satisfação do cidadão.

Destacamos ainda que a Junta Comercial conseguiu dar continuidade aos projetos inovadores, que vem trabalhando desde o início da gestão (2016-2020), que foram a efetiva implementação da RedeSim no Ceará, que consiste em todo o procedimento de formalização de empresas 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 da Junta Comercial reconhece que há questões a serem trabalhadas e alinhadas com o objetivo de melhorar a formalização de empresas no estado. Nesse sentido, a Jucec vem desenvolvendo ações a fim de melhorar esse cenário, conforme as descritas a seguir:

Ampliação dos serviços na Unidade Descentralizada de Sobral: Os processos de abertura, alteração e extinção de empresas da região de Sobral serão liberados com mais agilidade devido a instalação do balcão de digitalização;

Capacitações RedeSim: ao longo do ano foram realizadas 16 reuniões e capacitações para as prefeituras com o objetivo de promover a integração à RedeSim no estado. Além de treinamentos com os 24 municípios já integrados à RedeSim;

Expansão dos serviços no Núcleo de Camocim – A unidade descentralizada da Junta Comercial do Estado do Ceará em Camocim passou a analisar e liberar registro de balanços patrimoniais no próprio núcleo;

Integração de 24 municípios à RedeSim: São eles: Assaré, Barbalha, Baturité, Bela Cruz, Carnaubal, Crato, Fortim, Granjeiro, Ibareta, Icó, Ipu, Itaiçaba, Jardim, Juazeiro do Norte, Jucás, Limoeiro do Norte, Marco, Milagres, Mulungu, Nova Olinda, Pacajus, Quixeramobim, Solonópole, Várzea Alegre;

Inovação no atendimento com o Fale Jucec – Implantação da ferramenta de suporte e solicitação de informação da Jucec, sistema que facilita a comunicação entre a Autarquia e o cidadão;

A Jucec empossou 14 novos servidores para os cargos de nível técnico, aprovados no último concurso. - Os novos servidores atuam como Técnicos em Registro de Comércio e assistente de administração;

Instalação de nova Unidade Descentralizada da Jucec, dentro do Núcleo de Práticas Jurídicas da Unichristus – As instituições firmaram um convênio a fim de facilitar o acesso ao registro empresarial de forma a fomentar o processo de formalização de empresas no estado do Ceará, especialmente das micro e pequenas empresas;

Mais um serviço integrado à RedeSim no Ceará – A Secretaria de Finanças de Fortaleza, Sefin, integrou mais um serviço à RedeSim, ao disponibilizar a suspensão da Inscrição Municipal pelo Portal de Serviços, como já acontece com os processos de abertura de empresas;

A inauguração das novas instalações da Jucec – A sede da Jucec passou por reforma a fim de atender aos padrões de acessibilidade e proporcionar maior conforto ao cidadão e aos servidores. O auditório Junta Comercial do Estado do Ceará também foi reformado com o intuito de acomodar os eventos e futuras capacitações.

A implantação da ferramenta Blockchain - Jucec implantou a tecnologia blockchain para garantir a segurança e a imutabilidade dos documentos registrados no seu banco.

Novos serviços disponibilizados no Portal – Termo de abertura e encerramento de livros passou a serem gerados pelo Portal, após o preenchimento das informações da empresa.

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:

- Promover a interação da Ouvidoria com os setores internos da Jucec, por meio de reuniões trimestrais e relatórios sintéticos a fim de apresentar as demandas mais recorrentes e promover ações de melhorias de acordo com as demandas, que possam melhorar a satisfação do cidadão;
- Implantar um comitê de mediação de conflitos, especialmente para tratar de questões de fluxos internos;
- Implementar canais de comunicação com o cidadão que possibilite atendimento em tempo real, com utilização de novas tecnologias, incluindo inteligência artificial;
- Viabilizar atendimento jurídico via internet a fim de contemplar o cidadão do interior do estado, considerando que hoje esse atendimento é feito somente presencial em Fortaleza.

Fortaleza, de 28 de fevereiro de 2019.

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, 28 de fevereiro de 2019.

Carolina Price Evangelista Monteiro

PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ