



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

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

EXPEDIENTE

PRESIDENTE DA JUCEC

Carolina Price Evangelista Monteiro

VICE-PRESIDENTE

Caio Frota Rodrigues

DIRETORA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL

Lenira Cardoso de Alencar Seraine

DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO E OUVIDORA

Sonara Capaverde

EQUIPE DE OUVIDORIA:

Beatriz Sousa

Sumário

1. INTRODUÇÃO

4

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

6

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

9

3.1 Ouvidoria em Números

9

3.1.1 Total de Manifestações do Período

10

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

12

3.1.3 Tipo de Manifestação

13

3.1.4 Assunto e Subassunto

15

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

18

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

18

3.1.7 Manifestações por Município

20

3.2 Resolubilidade das Manifestações

22

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

23

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

24

4.1 Tramitação de processos da junta comercial

24

4.2 Certidões Web - problemas na emissão da certidão

24

4.3 Centro de Suporte FALE JUCEC

25

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

25

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

26

7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

27

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

27

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

28

1. INTRODUÇÃO

A Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) apresenta o relatório anual da Ouvidoria setorial, em cumprimento ao disposto no artigo 26, parágrafo VIII do Decreto Estadual nº 33.485/2020 e à Lei 13.460/2017, que determina a elaboração e encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado, anualmente, de relatório com o objetivo de analisar de forma quantitativa e qualitativa as manifestações recebidas no ano anterior, bem como os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, identificando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

A JUCEC realiza serviços relacionados ao registro mercantil e atividades afins, e, ao longo dos últimos 5 anos, vem trabalhando na simplificação e digitalização dos procedimentos relacionados à formalização de empresas. A autarquia estadual atua hoje com 100% dos seus serviços digitais, o que torna mais acessível a legalização de novas empresas, no que compete à Junta Comercial e aos demais órgãos envolvidos nesse processo, além de auxiliar na melhoria do ambiente de negócios do estado, atuando como agente de desenvolvimento econômico do Ceará.

Em 2020, com a pandemia causada pelo novo coronavírus, a JUCEC precisou se adaptar em tempo hábil ao trabalho remoto, assim como ocorreu com diversos serviços e empresas em todo o mundo. A Junta Comercial já havia iniciado projeto piloto de teletrabalho com os servidores da

Assessoria Técnica, responsável pela análise dos processos de registro empresarial. Após o decreto de isolamento social, a autarquia estendeu o modelo de trabalho à distância aos demais setores e ajustou o atendimento realizado, ampliando os canais digitais disponíveis. No caso da Ouvidoria, passamos a oferecer um contato via WhatsApp para registro de manifestações e demais orientações realizadas pela setorial. Sem dúvida, o ano de 2020 trouxe muitos desafios, sobretudo se considerarmos todo o contexto externo de pandemia que ainda vivenciamos. Entretanto, esta setorial buscou prestar um serviço de qualidade ao cidadão cearense, ainda que com a limitação de não poder realizar atendimentos presenciais.

Neste relatório, apresentaremos o quantitativo de manifestações encaminhadas à ouvidoria setorial da JUCEC, as análises dos relatórios qualitativos referentes ao ano de 2020, as providências que foram tomadas em relação às recomendações feitas pela CGE, as soluções e medidas tomadas com base nas principais manifestações registradas, os projetos inovadores que a Ouvidoria tem desenvolvido, a atuação da setorial junto a gestão da JUCEC e as sugestões e recomendações para 2021.

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

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, CGE, emitiu, em seu Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria de 2019, recomendações e orientações a todas as setoriais de Ouvidoria, com o objetivo de otimizar o trabalho destas unidades. A seguir, apontaremos os tópicos que foram recomendados à Junta Comercial do Estado do Ceará.

Recomendação 01 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

A JUCEC pretendia em 2020 iniciar procedimento de avaliação continuada de seus serviços pelas capacitações que realizava ao público externo. Entretanto, não foi possível realizar capacitações de forma presencial no ano passado, considerando a pandemia causada pelo novo coronavírus.

A JUCEC se prepara para implementar pesquisa de satisfação sobre seu principal canal de atendimento ao público de forma digital, o Fale JUCEC. A ferramenta é disponibilizada no site da autarquia e possibilita solicitação de informação e suporte, bem como contato com os setores mais demandados, dentre os que realizam serviços ao cidadão. Entretanto, a gestão identificou alguns pontos a serem aperfeiçoados no serviço, considerando também o que tem recebido de demandas na ouvidoria sobre o Fale Jucec. Por este motivo, foi criado um plano de ação, a ser concretizado ao longo de 2021, com o objetivo de melhorar o serviço de atendimento ao público, que prevê também a implantação de pesquisa de satisfação.

Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

A JUCEC realizou campanha de capacitação voltada ao público interno, entretanto, por conta da pandemia causada pelo novo coronavírus no ano de 2020, as capacitações tiveram que ser realizadas somente pela internet. A Gestão de Pessoas disponibilizou diversos cursos com

temáticas que abrangeram todos os setores da autarquia, inclusive a Ouvidoria, ofertados pela Escola Nacional de Administração Pública, Enap, que podiam ser feitos de forma *on-line*. A JUCEC possui plano de ação voltado à qualidade de vida dos funcionários, que prevê ciclo de capacitação, a ser executado ao longo de 2021, em que serão incluídos de forma mais específica os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”.

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Em todas as respostas das demandas enviadas à Ouvidoria da JUCEC, é sugerido ao cidadão que registre sua satisfação sobre o atendimento prestado e acerca da resposta recebida a fim de que possamos aprimorar o serviço realizado por esta setorial. A JUCEC implementou em 2020 novo canal de atendimento da Ouvidoria, que passou a atender também pelo WhatsApp. O meio se tornou importante instrumento de aproximação com o cidadão, bem como tornou a Ouvidoria mais acessível, contribuindo para a coleta de informações que possam nos auxiliar no aperfeiçoamento dos nossos serviços.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Em 2020, criamos o fluxo para atendimento das demandas de ouvidoria pela setorial JUCEC, estabelecendo e proporcionando maior transparência às áreas internas sobre a movimentação das manifestações desde a sua criação até o envio da resposta final ao cidadão. Também foi esclarecido com os setores os prazos de resposta, a fim de agilizar o tratamento das solicitações. Em novembro de 2020, foi ofertado à setorial o curso de tratamento de denúncias, que nos permitiu adquirir conhecimento mais aprofundado sobre o assunto para que possamos elaborar fluxo específico para as denúncias, como também providenciar a articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

A JUCEC incluiu no relatório de Ouvidoria de 2019 as providências adotadas para os principais assuntos das manifestações, assim como também descreve no item 4.1 deste relatório as soluções para os problemas mais recorrentes que ocorreram em 2020. Ademais, a Ouvidoria tem atuado no acompanhamento e orientado a respeito das melhorias dos serviços. Recentemente, participou da elaboração do planejamento estratégico da autarquia (2021 - 2024) e auxiliou na criação de planos de ações, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

A JUCEC passará a enviar à Central de atendimento 155 as atualizações e projetos desenvolvidos pela autarquia após seu lançamento a fim de auxiliar nas atividades dos atendentes.

Sobre as recomendações descritas no relatório de gestão em Ouvidoria do ano de 2019 da setorial JUCEC, foi possível cumprir as seguintes orientações:

- 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;

A setorial iniciou a elaboração de relatórios mensais, em que são também avaliados os assuntos e subassuntos mais demandados pela Ouvidoria.

- Implementar o 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.

Os atendimentos jurídico, do integrador e livros passaram a ser realizados por meio de videochamada pelo WhatsApp, desde março de 2020. Com a pandemia e impossibilidade de continuar com os atendimentos presenciais, por conta da necessidade de isolamento social, foram disponibilizados os atendimentos pela ferramenta virtual. O cidadão realiza, como já fazia, agendamento pelo site da Junta Comercial, informa seu contato de telefone e na hora marcada recebe a ligação de um atendente da JUCEC.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

Neste item, apresentamos dados de forma quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas pela setorial de Ouvidoria da Junta Comercial, ao longo do ano de 2020, com base nos relatórios do sistema Ceará Transparente. Ao final de cada tópico, comentamos os números exibidos, com análises sobre os principais valores, explicando as possíveis causas de aumento ou redução dos quantitativos e pontos a serem aperfeiçoados.

3.1 Ouvidoria em Números

Conforme apresentado em anos anteriores, a ouvidoria setorial da JUCEC tem se consolidado como canal de recepção de demandas do cidadão possibilitando a ele maior proximidade com o órgão, no caso com a Junta Comercial, para relatar problemas e insatisfações, mas também para fazer solicitações, sugestões, críticas e elogios.

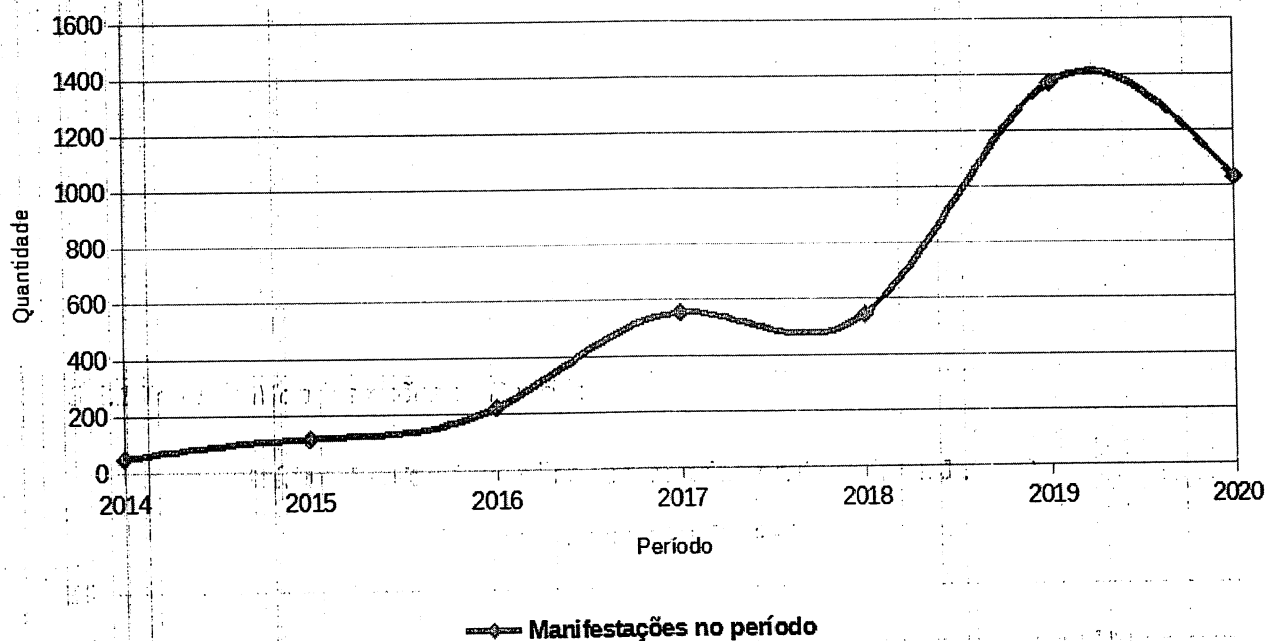
Assim, continuando este trabalho, percebemos que, cada vez mais, cresce a participação do público na Ouvidoria. Entretanto, em 2020, tivemos um cenário atípico provocado pela pandemia causada pelo novo coronavírus. Na setorial, percebemos que o contexto de crise de saúde, que impactou o mundo todo, alterou na Ouvidoria a forma de entrada das manifestações, o tempo de resposta, a quantidade de demandas recebidas, que resultou em pequena diminuição em relação à 2019, entre outros aspectos, conforme observaremos nos próximos tópicos.

A seguir, apresentaremos a quantidade de manifestações registradas na setorial JUCEC por período, por assunto mais demandado, meio de entrada, por município, tempo médio de resposta, pesquisa de satisfação e outros filtros a fim de analisar o comportamento desta setorial no ano de 2020.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

Gráfico 1 - Manifestações registradas na Ouvidoria JUCEC

Total de Manifestações 2014 - 2020



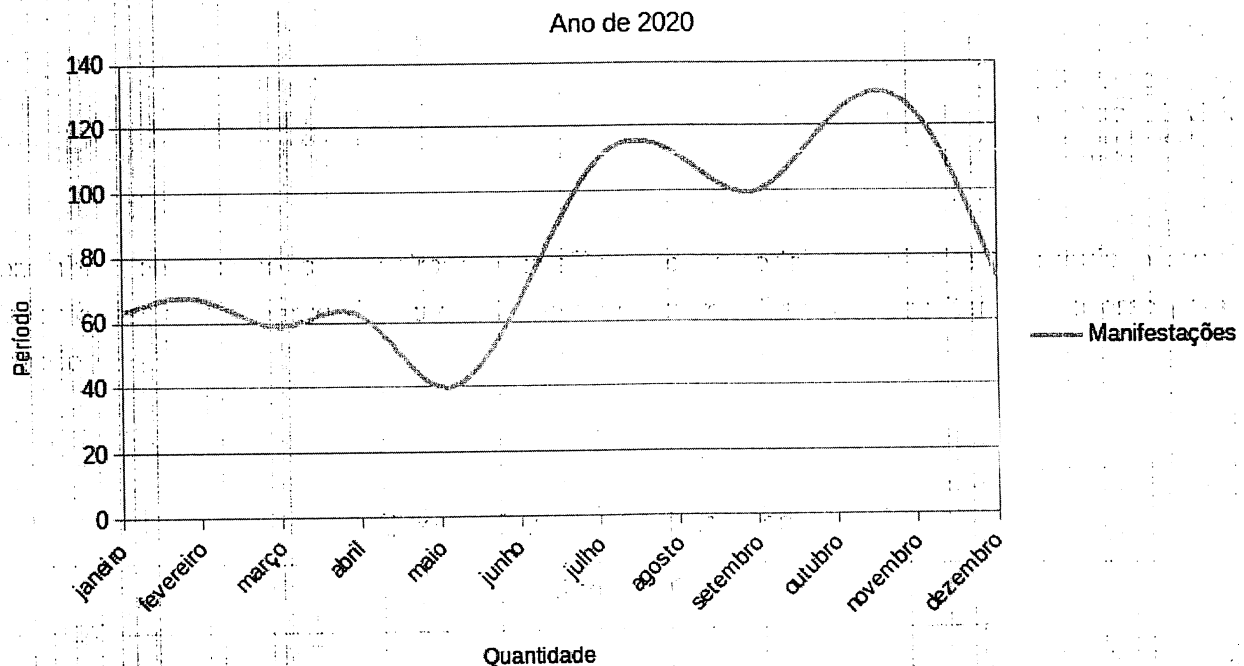
Fonte: Ceará Transparente

O gráfico 1 apresenta os números de manifestações registradas na setorial de Ouvidoria da Junta Comercial ao longo dos últimos 7 anos. Em 2020, notamos uma pequena redução no número de manifestações, em comparação ao ano anterior. Ao todo, 1.030 registros na Ouvidoria da JUCEC foram feitos no ano passado, contra 1.369 em 2019.

Entretanto, se analisarmos o gráfico desde 2014, percebemos os valores em crescimento, com exceção de 2020, período em que passamos pela pandemia causada pelo novo coronavírus. Essa crise de saúde que ocorreu em todo o mundo, pode ter causado a diminuição nos números de manifestações, considerando que o atendimento presencial da JUCEC foi suspenso de março a

dezembro, bem como o atendimento telefônico da setorial. Porém, a autarquia passou a disponibilizar atendimento da Ouvidoria pelo aplicativo WhatsApp, facilitando o acesso para o cidadão.

Gráfico 2 - Total de Manifestações por mês



Fonte: Ceará Transparente

O maior número de manifestações registradas em 2020 foram nos meses de outubro e novembro, em que verificamos o valor de 124 demandas abertas em cada mês. Ao analisarmos o gráfico 2, notamos que o primeiro semestre obteve uma quantidade inferior de demandas, em comparação ao segundo, sobretudo no mês de maio, período em que percebemos o menor número de demandas no ano.

O primeiro semestre, principalmente de março a maio, foi marcado pelo período em que estivemos em lockdown, ou seja, em isolamento social rígido. Acreditamos que por este motivo o número de demandas tenha sido menor. A partir do mês de junho, período em que iniciou a retomada das atividades econômicas no Ceará, observamos também um aumento no número de demandas na Ouvidoria da JUCEC, consequência do aumento das atividades empresariais. Nos meses anteriores, muitos escritórios de contabilidade, bem como empresários, estavam com atividades suspensas ou reduzidas.

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 para o registro.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação (+) (-)
Internet	699	812	+16,16%
Telefone	155	49	-68,38%
E-mail	54	66	+22,22%
Facebook	2	0	-100%
Presencial	368	31	-91,57%
Telefone 155	91	71	-21,97%
Instagram	-	1	+100%
Total	1369	1.030	-24,76%

Fonte: Ceará Transparente

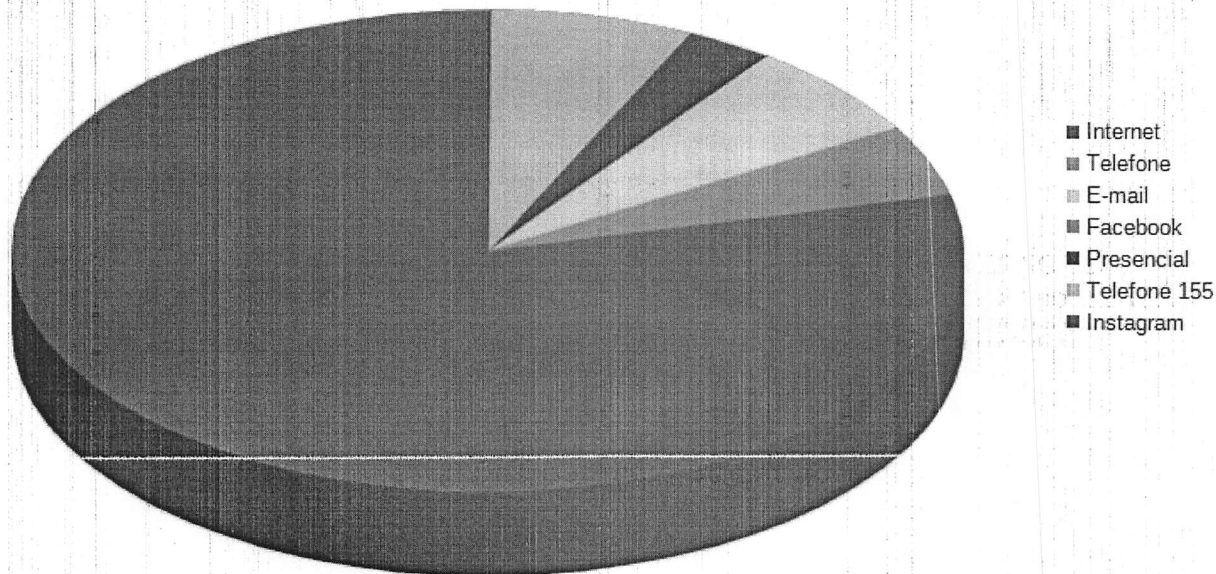
O meio de entrada utilizado para registro de manifestações em 2020 foi a internet. Neste item também incluímos as demandas feitas pelo pelo WhatsApp da Ouvidoria, pois ainda não existe a opção no Ceará Transparente. O meio se tornou o principal canal de comunicação com a Ouvidoria da JUCEC, após a disponibilização do novo canal. Assim, juntando os registros feitos diretamente pelo portal Ceará Transparente e os recebidos pelo WhatsApp, o meio internet somou 812 manifestações, com crescimento de 16,16% em comparação à 2019.

Porém, o canal que mais cresceu em 2020 foi o e-mail, com 22,22%, com total de 66 registros. Já o meio que mais reduziu o número de manifestações foram os registros presenciais, tendo em vista a suspensão do atendimento ao público na sede da JUCEC por conta da pandemia causada pelo novo coronavírus. Em 2019, o atendimento presencial foi o segundo meio mais utilizado para abertura de manifestações na Ouvidoria.

Gráfico 3 - Manifestações por meio de entrada

Manifestações por meio de entrada

Ano 2020



Fonte: Ceará Transparente

3.1.3 Tipo de Manifestação

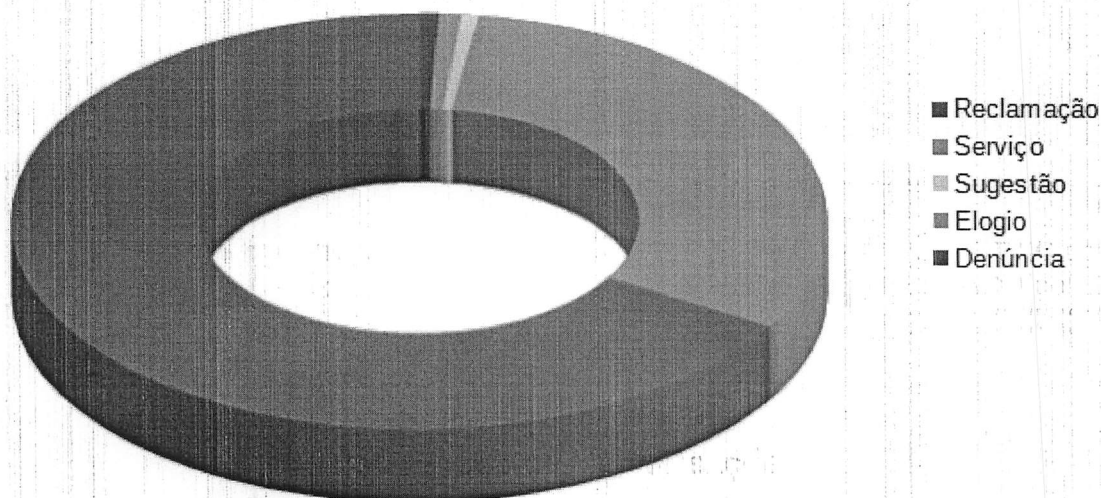
Tabela 2 – Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Reclamação	987	684	-30,69%
Solicitação de Serviço	357	322	-9,80%
Sugestão	15	7	+53,3%
Elogio	3	9	+200%
Denúncia	7	8	+14,28%
Total	1369	1.030	-24,76%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 4 - Tipos de Manifestações

Ano 2020



Fonte: Ceará Transparente

O tipo de manifestação que mais cresceu em 2020 foi o Elogio, que obteve 9 demandas de congratulações no ano passado, contra 3 registros em 2019, compreendendo o aumento de 200%. Em seguida, o tipo Sugestão teve acréscimo de 53,3%, totalizando 7 manifestações. Porém, o tipo de manifestação que alcançou o maior número de demandas em 2020 foi a Reclamação, com 684 requisições, embora tenha diminuído em 30% se compararmos aos valores de 2019.

Como informado acima, a JUCEC passou a disponibilizar atendimento da Ouvidoria por meio do WhatsApp, que proporcionou maior acessibilidade ao cidadão e que também permitiu solucionar casos mais simples sem que o requerente precisasse abrir manifestações, algumas vezes. Acreditamos que por este motivo, foi possível reduzir o número de reclamações este ano. A diminuição do quantitativo de reclamações também pode ser reflexo da pandemia que, entre os meses de março e maio, causou redução das solicitações na JUCEC, tais como quantidade de novas empresas e processos enviados.

3.1.4 Assunto e Subassunto

Tabela 3 – Assunto e Subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade
Tramitação de processos da junta comercial	Problemas na análise do processo	196
	Demora na análise do processo	326
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAR PROCESSOS	37
	DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS	20
CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC)	Problemas Na Emissão Da Certidão	42
CENTRO DE SUPORTE FALE JUCEC	DEMORA NA RESPOSTA/ORIENTAÇÃO	51
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA/ORIENTAÇÃO	37
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES)	ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	22
	INOPERÂNCIA NO PORTAL	24
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PORTAL	15
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	41
	CADASTRO DE EMPRESAS	24
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	9

Fonte: Ceará Transparente

O assunto mais pautado nas manifestações em 2020 são referentes à tramitação de processos, sobretudo acerca da demora na liberação de documentos e problemas na análise, como ocorreu no ano anterior. O assunto está ligado à principal atividade-fim da JUCEC, o que pode explicar ser o assunto mais demandado. Além disso, foi identificado no ano passado o que causou a grande quantidade de demandas sobre a tramitação de processos. O gestor da área de execução operacional já iniciou plano de ação a fim de sanar tais fragilidades que ocasionaram o atraso na liberação de alguns documentos.

Ademais, melhorias no atendimento realizado pelo Fale JUCEC, canal de atendimento ao cidadão por meio de ferramenta disponibilizada no site da autarquia, serão implementadas por meio de

plano de ação que será desenvolvido em 2021 para que o serviço seja mais célere e atenda de forma mais objetiva às solicitações do cidadão.

Tabela 4 - Manifestações por tipo e assunto

Tipo de Manifestação	Assunto da Manifestação	Total
Reclamação	Apuração E Procedimentos Sobre Crimes Diversos Atendimento Telefônico Centro De Suporte Fale JUCEC Certidões Web JUCEC (Dados Cadastrais, Situação Da Empresa, Etc) Estrutura E Funcionamento Da Ouvidoria Estrutura E Funcionamento De Núcleos Regionais Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão Instrumentos De Escrituração Mercantil (Livros) Leiloeiros Portal De Serviços (E-simples) Restituição De Taxa Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas Sites Institucionais Tramitação De Processos Da Junta Comercial Validação De Documentos De Empresa Simples Viabilidade (Serviço De Pesquisa Sobre Existência De Empresas)	684
Denúncia	Apuração E Procedimentos Sobre Crimes Diversos Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas Tramitação De Processos Da Junta Comercial	8
Elogio	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão	9
Sugestão	Estrutura E Funcionamento Do Órgão/Entidade Portal De Serviços (E-simples) Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas Tramitação De Processos Da Junta Comercial	7
Solicitação	Acordo De Cooperação/Parcerias Institucionais Apuração E Procedimentos Sobre Crimes Diversos Atendimento Telefônico Centro De Suporte Fale Jucec Certidões Web JUCEC (Dados Cadastrais, Situação Da Empresa, Etc) Concurso Público/Seleção Endereços, Telefones E Horários De Atendimentos Dos Órgãos Públicos Estrutura E Funcionamento Da Ouvidoria Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão Instrumentos De Escrituração Mercantil (Livros) Leiloeiros Orientações Sobre A Prestação Dos Serviços Dos Órgãos Públicos Portal De Serviços (E-simples) Restituição De Taxa Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas Sistemas Institucionais E Aplicativos	322

	Tradutores E Intérpretes Tramitação De Processos Da Junta Comercial Validação De Documentos De Empresa Simples Viabilidade (Serviço De Pesquisa Sobre Existência De Empresas)	
Total	Total	1.030

Fonte: Ceará Transparente

Conforme ocorreu nos anos anteriores, o maior número de manifestações são de reclamações, que em 2020 obteve 684 registros. Os assuntos mais demandados referente a este tipo de demanda, variam entre Atendimento Telefônico, Tramitação de Processos, Certidões, Viabilidade, Restituição de taxa, dentre outros. O número de reclamações representa 66,40% do total de manifestações recebidas no ano passado, quantitativo menor que a porcentagem verificada em 2019, de 72%.

O assunto Tramitação de Processos da Junta Comercial aparece em todos os tipos de demandas, com exceção do Elogio. As demandas referentes a este assunto correspondem, principalmente, ao prazo de liberação de processos, análise de documentos, conteúdo disponibilizado e dúvidas sobre procedimentos. Ainda em 2020, a JUCEC realizou planejamento estratégico (2021-2024), com a participação dos gestores da autarquia, e elaborou alguns planos de ações. Dentre eles, planos específicos para a atividade de registro empresarial que objetivam dar maior celeridade aos processos.

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará's

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Tabela 5 - Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade de manifestações
-----------------------	-----------------------------

Gestão e manutenção	1
Gestão Fiscal e Financeira	90
Gestão Administrativa do Ceará	2
Empreendedorismo e Arranjos Produtivos Locais	933

Fonte: Ceará Transparente

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 6 - Unidades e Áreas mais demandas

Unidades	Total de Manifestações	Total de manifestações	% Variação (+) (-)
	2019	2020	
Ouvidoria JUCEC	111	7	-93,69%
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	-	4	-
Secretaria-Geral/ Diretoria de Análise Técnica em Registro Mercantil	45	30	-33,33%
Unidade não informada	1	-	-
Núcleo de Certidões e Ofícios	62	61	-1,61%
Célula de Análise Técnica em Registro Mercantil/Gerência de Execução Operacional	865	632	-26,93%
Célula de Sistemas/Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação	231	186	-19,48%
Presidência	1	-	-
Procuradoria Jurídica	21	32	+52,3%8
Cadastro/Articulação de Cadastro e Ofícios	-	27	-
Setor administrativo/Célula Administrativa-Financeira/Gerência Administrativa-Financeira	17	32	+88,23%
Núcleo de Apoio Regional	1	-	-
Vice-presidência	14	5	-135,71%
Diretoria de Planejamento	-	12	-

e Gestão			
Núcleo de Recursos Humanos/Gerência de Gestão de Pessoas		2	-
Total	1369	1.030	-24,76%

Fonte: Ceará Transparente

Em 2020, a JUCEC passou a ter um novo organograma. Algumas unidades e subunidades tiveram alteração em sua nomenclatura. Assim, foram incluídas no Ceará Transparente, ao longo do ano, os novos setores em substituição aos antigos nomes, embora algumas unidades tenham sido criadas, como ocorreu com a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.

Para melhor organizar a tabela, reunimos as nomenclaturas de cada setor nos itens, para que possamos comparar ao ano anterior com os nomes utilizados em 2019 e 2020. Por este motivo, é possível acompanhar na tabela vários nomes de um mesmo setor em cada linha, pois incluímos os nomes que constavam no sistema no ano de 2019 e a nova nomenclatura de 2020.

Ao analisar a tabela 5, destacamos o percentual de 135,71% menos manifestações para a Vice-presidência e o aumento de 88,23% nas demandas do setor financeiro, em sua maior parte referentes às restituições de taxas. O quantitativo menor verificado no setor de Ouvidoria ocorreu devido a classificação ter sido feita em alguns casos de forma equivocada em 2019, o que elevou o número de demandas na Ouvidoria. Entretanto, conforme apontamos no relatório anterior, corrigimos o problema em 2020.

3.1.7 Manifestações por Município

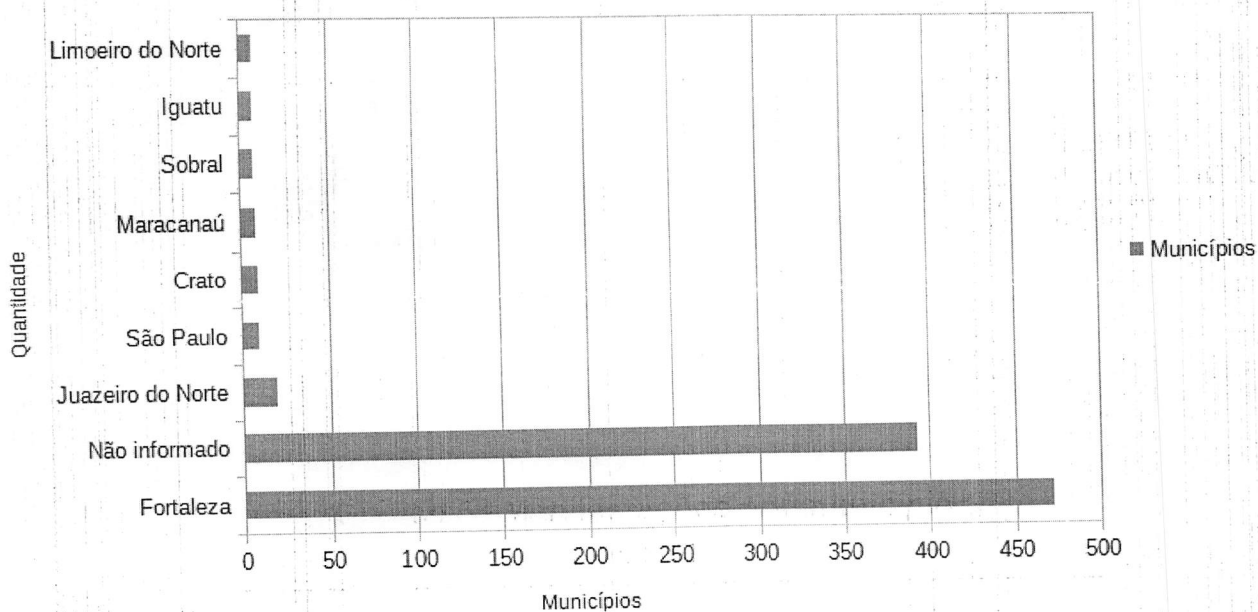
Tabela 6 - Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	472
Não informado	393
Juazeiro do norte	20
São Paulo	10
Crato	10
Maracanaú	9
Sobral	8
Iguatu	8
Limoeiro do Norte	8
Caucaia	7

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 5 - Manifestações por município

Ano 2020



Fonte: Ceará Transparente

Na tabela e gráfico acima, disponibilizamos o quantitativo de manifestações dos 10 municípios com maior número de demandas. Como nos anos anteriores, Fortaleza foi a cidade com maior quantidade de requisições, o que representa 45,82% do total de pedidos na Ouvidoria em 2020.

Contudo, no ano passado, também tivemos um grande número de manifestantes que não identificaram a cidade, totalizando 393 demandas.

Com a pandemia causada pelo novo coronavírus, desde março do ano passado, e que causou a suspensão do atendimento presencial na JUCEC por conta da necessidade de isolamento social, muitas demandas foram abertas pela internet. Como vimos na tabela 1 (página 11), 812 registros foram feitos pela internet, o que representa 78,83% do total de manifestações. Ocorre que o cidadão que registra pela rede, normalmente, não informa dados como a cidade, o que pode explicar o grande número de demandas sem o endereço.

3.2 Resolubilidade das Manifestações

Tabela 7 -Resolubilidade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Total de Manifestações Respondida no Prazo	565	54,75%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	439	42,54%
Total de Manifestações pendentes no Prazo	17	1,65%
Total de Manifestações pendentes Fora do Prazo	11	1,07%

Fonte: Ceará Transparente

O índice de resolubilidade da setorial da JUCEC foi de 55,67% em 2020. Com a pandemia vivenciada desde março do ano passado, observamos um pequeno aumento no prazo de resposta das áreas internas. A partir de junho, com o aumento do número de manifestações, sobretudo na área responsável pelo registro de empresas, percebemos elevada demora no posicionamento interno. Ocorre que a referida unidade obteve em pouco tempo um número de demandas superior ao que normalmente recebia, o que pode explicar o atraso nas demandas. Entretanto, o setor já solucionou a questão do prazo e colocou em dia as manifestações que estavam em atraso. Em 2021, pretendemos concluir o ano com mais de 90% no índice de resolubilidade.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela 8 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,97
2. Com o tempo de retorno da resposta	3,29
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,21
4. Com a qualidade da resposta apresentada	4
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,92

Em 2020, a Ouvidoria Setorial da JUCEC recebeu 62 avaliações na pesquisa de satisfação do Ceará Transparente. Se compararmos ao ano de 2019, observamos redução de 46,55% de participação na da consulta, embora a setorial tenha incluído em todas as suas respostas orientação para o cidadão responder às questões.

A pontuação recebida pela setorial expõe um resultado positivo, principalmente se considerarmos o cenário de pandemia presenciado em 2020, em que precisamos nos adaptar rapidamente a uma nova forma de trabalho, que precisou ser de forma remota por conta da necessidade de isolamento social. Ainda, continuamos trabalhando para ampliar o resultado obtido, bem como o número de participantes na pesquisa, em 2021.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

4.1 Tramitação de processos da junta comercial

O assunto aborda questões relacionadas à análise de documentos de registro de empresa (abertura, alteração e extinção de empreendimentos), o tempo de tramitação dos processos na JUCEC, além do conteúdo disponibilizado para download após a aprovação do processo e dúvidas sobre procedimentos para o registro empresarial.

Os dois primeiros subassuntos citados foram os mais recorrentes em 2020 e envolvem a atividade-fim da Junta Comercial, o que também pode influenciar sua recorrência neste tópico todos os anos. Entretanto, a JUCEC tem trabalhado medidas para facilitar o registro mercantil, desde 2016, que já ampliou e melhorou bastante o serviço.

Conforme citamos em relatórios anteriores, a JUCEC implementou o registro digital de empresas, possibilitando que todo o trâmite de registro possa ocorrer pela internet, agilizando o tempo de análise. Além disso, integrou os sistemas dos órgãos responsáveis pela formalização de empresas, atendendo ao que determina a Lei da Redesim (11.598/07).

Em 2021, a JUCEC continua atuando no sentido de sanar fragilidades que possam estar prejudicando o fluxo de processos e causando demora na liberação, bem como atua na capacitação constante dos servidores responsáveis pela análise, a fim de evitar problemas no exame dos documentos.

4.2 Certidões Web - problemas na emissão da certidão

As demandas que envolvem certidões são relacionadas a problemas na liberação de alguns pedidos e também solicitação de informação sobre o procedimento para emissão. A JUCEC emite três tipos de certidões - simplificada, específica e de inteiro teor (cópia de documentos). Cada tipo possui prazos diferentes de liberação, podendo ser liberadas em minutos ou em até 3 dias úteis. Ocorre que em alguns casos, em que os documentos são muito antigos e solicitados em grande quantidade, pode acontecer de ser necessário tempo maior para a emissão da certidão. Nesses casos, pode ocorrer a demora, mas o sistema informa ao cidadão que será necessário mais tempo para a liberação da certidão.

Sobre os procedimentos para solicitar certidões, a JUCEC disponibiliza no site institucional o passo a passo para a emissão dos três tipos, bem como valores o link de acesso ao Portal de Serviços, onde deve ser solicitado o documento. Ademais, também é disponibilizado no canal do Youtube da autarquia vídeos com tutoriais de como requisitar as certidões.

4.3 Centro de Suporte FALE JUCEC

O FALE JUCEC recebeu manifestações sobre demora na resposta dos chamados e sobre o conteúdo destas. A autarquia já elaborou plano de ação de melhorias para o atendimento por meio da ferramenta, que será implementado em 2021. Além disso, outras medidas como a ampliação de informações e tutoriais no site da JUCEC e demais canais de comunicação com o cidadão e a realização de lives semanais para esclarecimento de dúvidas serão realizadas.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Participação em:

- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social
- Fórum Permanente de Controle Interno
- XXX Fórum Permanente de Controle Interno
- Curso Básico de Tratamento de Denúncias
- Práticas em Ouvidoria: Descomplicando o Tratamento de Denúncias
- Oficina para Construção de Relatório Gerenciais na Área de Ouvidoria

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Apesar do ano de 2020 ter trazido ao mundo um cenário desafiador, com uma grave crise de saúde causada pela pandemia do novo coronavírus, algumas ações inovadoras puderam ser planejadas e realizadas.

Em março do ano passado, quando o primeiro caso de Covid-19 foi identificado no Ceará, o Governo do Estado decretou isolamento social e a JUCEC precisou suspender as atividades presenciais. A Ouvidoria, que antes atendia ao público na sede da autarquia, pelo telefone e por e-mail, precisou paralisar os atendimentos presencial e telefônico. Assim, para que não ficassemos sem um canal direto com o cidadão, foi disponibilizado contato de WhatsApp para atendimento da setorial, o que foi bastante requisitado em 2020.

Ao todo, o canal de WhatsApp realizou mais de 1.030 atendimentos da Ouvidoria, embora a setorial também tenha recebido solicitações de informação, ou mensagens relatando dificuldades na conclusão ou preenchimento de processos, mas, algumas vezes, o cidadão optou por não registrar manifestação. Em alguns momentos, foi o principal canal de informações, quando o Fale JUCEC - ferramenta virtual de solicitação de informação e suporte da Junta Comercial - apresentou problemas técnicos. Assim, conclui-se que o WhatsApp da Ouvidoria foi importante ferramenta de comunicação entre a setorial e o público. Por este motivo, a gestão optou por permanecer utilizando o meio após o retorno do atendimento telefônico, e pretende dar continuidade após o retorno do atendimento presencial.

A ouvidoria da JUCEC iniciou a divulgação do Observatório da Ouvidoria, publicação mensal disponibilizada nas redes sociais da Junta Comercial, que apresenta o quantitativo de manifestações recebidas, o tempo de resposta e o percentual de resolubilidade. O objetivo é dar maior transparência aos dados referentes ao trabalho realizado pela setorial. Além disso, a equipe de ouvidoria também passou a elaborar relatórios mensais a fim de realizar acompanhamento mais detalhado das demandas recebidas pela autarquia, bem como avaliar possíveis dificuldades nas atividades prestadas pelo órgão.

7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O trabalho da setorial de Ouvidoria da JUCEC é realizado de forma conjunta à gestão e aos demais setores que compõem o organograma da autarquia. Desde 2017, o setor atua juntamente à Assessoria de Comunicação e Articulação, que em 2020 passou a fazer parte da Diretoria de Planejamento e Gestão, o que possibilita o desenvolvimento de ações preventivas e de acompanhamento de ações e projetos implementados, de modo a auxiliar no mapeamento de resultados e na avaliação para planejamento dos próximos passos, ampliação ou mudança nos projetos.

A setorial tornou-se um importante canal entre o cidadão e a JUCEC, facilitando no atendimento e na resolução de questões relacionadas aos serviços prestados pela autarquia. Ademais, a Ouvidoria tem trabalhado de forma bem próxima à gestão do órgão e está sempre presente nas reuniões de governança e principais projetos da Autarquia.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2020, conforme exposto neste relatório, foi desafiador sob vários aspectos. Para os órgãos públicos e, sobretudo para as ouvidorias setoriais, foi um período em que os gestores precisaram se adaptar à nova realidade de trabalho, sem deixar de atender ao cidadão, conciliando os serviços a uma série de acontecimentos externos que impactaram a todos, em um cenário de pandemia que causou uma crise de saúde no mundo. Diante desse contexto, foi importante realizar um planejamento e ajustar às atividades desenvolvidas pelo órgão e pela Ouvidoria ao trabalho remoto.

A JUCEC conseguiu com celeridade alinhar os serviços que realizava à nova modalidade de trabalho à distância. Ocorre que a Autarquia já possuía projeto piloto de teletrabalho, implementado em 2019 no setor de Análise Técnica em Registro Mercantil, responsável pela maior parte da atividade-fim da JUCEC. Assim, as demais seções precisaram aderir ao modelo remoto para dar continuidade às atividades. A Ouvidoria suspendeu o atendimento presencial e por telefone, mas disponibilizou um canal para recepção de demandas via WhatsApp.

O número de manifestações recebidas pela setorial JUCEC reduziu no primeiro semestre do ano passado, mas manteve a média dos anos anteriores - 2018 e 2019 - a partir de junho, mês em que as atividades econômicas foram retomadas no Ceará, após dois meses e meio de isolamento social rígido. Em 2020, a setorial obteve 1.030 demandas, apenas 24,76% a menos que o quantitativo de 2019. Considerando o contexto de pandemia, percebemos o crescimento de 16% no número de manifestações que foram abertas pela internet, e o aumento de 22% nas demandas enviadas por

e-mail. Em relação ao tipo de registro, a setorial obteve acréscimo na quantidade de elogios, com 200% a mais que em 2019, e das sugestões com aumento de 53%.

Quanto às recomendações e orientações apresentadas no relatório da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a JUCEC atendeu em sua totalidade às questões propostas. Em dezembro de 2020, a autarquia realizou planejamento estratégico para os próximos anos (2021 - 2024) e elencou planos de ações a serem desenvolvidos pelas áreas internas da JUCEC. Alguns desses projetos pretendem promover melhorias em áreas consideradas sensíveis pela Ouvidoria setorial e que são temas recorrentes nas manifestações recebidas pela autarquia, como problemas na tramitação de processos (demora na liberação e problemas na análise de documentos) e melhorias no canal de atendimento FALE JUCEC.

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:

Em 2020, a Junta Comercial trabalhou em projetos e ações para simplificar os procedimentos de registro empresarial, continuando trabalho que vem sendo desenvolvido desde 2016. Assim, conseguiu concluir a integração de todos os municípios cearenses à Redesim. Durante a pandemia, a autarquia passou a disponibilizar nas redes sociais o Observatório Jucec, publicações diárias com os dados de abertura de empresas no estado. Neste período, também ampliou os canais de comunicação com o público, passando a ofertá-los somente por meio digital, cumprindo as determinações referentes ao isolamento social. Além disso, disponibilizou novas funcionalidades no Portal de Serviços para facilitar o uso do registro digital de empresas e o registro automático, flexibilizou o prazo de retorno dos processos para 3 meses e diminuiu o tempo para a formalização de uma empresa, sendo a segunda Junta Comercial mais rápida do Brasil.

A Jucec também realizou campanhas de capacitação com os servidores, disponibilizando diversos cursos de forma on-line. Inclusive, promoveu o ciclo de capacitações para os atendentes do Fale Jucec, com o objetivo de aperfeiçoar técnicas de atendimento ao público. Na retomada das atividades presenciais dos funcionários, foi realizada campanha interna com orientações sobre protocolo de segurança sanitária, bem como distribuição de kits com equipamento de proteção individual. Por fim, a Jucec ganhou uma nova identidade visual e realizou o planejamento estratégico para os próximos 4 anos a fim de visualizar melhor os objetivos da autarquia.



Carolina Price Evangelista Monteiro

PRESIDENTE 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:

- Acompanhamento semanal, por meio de relatórios quantitativos e qualitativos, dos processos de registro empresarial a fim de verificar se a média de tempo de tramitação, bem como a qualidade das análises está dentro das metas estabelecidas pela autarquia;
- Gestão do Fale JUCEC para acompanhamento de média tempo e qualidade das respostas;
- Concluir a implementação de canais de comunicação com o cidadão que possibilite atendimento em tempo real, com utilização de novas tecnologias, incluindo inteligência artificial;
- Promover a revisão e melhoria das informações e tutoriais disponíveis ao cidadão sobre os serviços da JUCEC.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.



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 e resolubilidade das demandas encaminhadas via Ouvidoria.

Assim, encaminho este relatório para as providências cabíveis

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.
