



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

PERÍODO
01/01/2019 A 31/12/2019



JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria do Desenvolvimento
Econômico e Trabalho*

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

Priscila Pereira

Eduarda Pessoa

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 <i>Total de Manifestações do Período</i>	9
3.1.2 <i>Manifestações por Meio de Entrada</i>	11
3.1.3 Tipo de Manifestação	12
3.1.4 Assunto e Subassunto.....	13
3.1.5 <i>Programa de Governo 7 Cearás</i>	17
3.1.7 Manifestações por Município.....	18
3.2 Resolutividade das Manifestações.....	20
1. 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 Certidões Web - problemas na emissão da certidão	22
4.3 Portal de Serviços (e-simples).....	22
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	22
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	22
7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	23
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	30

1. INTRODUÇÃO

A Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) apresenta o relatório anual da sua Ouvidoria setorial, 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.

A Jucec 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 2016.

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 foram implementadas, 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, deste 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 2019, a Setorial de Ouvidoria da Jucec conseguiu dobrar o número de manifestações recebidas, o que nos faz concluir que o setor já se consolidou como estrutura a qual o cidadão pode recorrer quando necessitar reclamar sobre algum serviço, elogiar um atendimento ou enviar uma sugestão. Constatamos que o maior número de demandas recebidas foram reclamações sobre processos de registro mercantil, o que detalharemos ao longo do relatório.

Neste relatório, apresentaremos também o quantitativo de manifestações encaminhadas à ouvidoria setorial da Jucec, as análises dos relatórios qualitativos referentes ao ano de 2019, 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 2020.

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) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

A JUCEC está estudando método de avaliar os serviços prestados, considerando que atualmente a prestação de serviços da Jucec é, em quase sua totalidade, digital. Assim, seria necessário pensar em mecanismos dentro do próprio sistema para avaliar o serviço. Entretanto, o sistema utilizado pela Jucec é público e também é utilizado por outras 9 juntas comerciais do país, o que torna o desenvolvimento de novas ferramentas mais complexo. Desde 2018, a Jucec trabalha com a caixa de sugestões na sede da Autarquia, mas com a considerável redução no número de pessoas que frequentam a Jucec por conta da virtualização dos serviços, não foi possível continuar utilizando o método. Ademais, estamos iniciando a avaliação dos nossos serviços pelas capacitações que realizamos na Junta Comercial de Fortaleza.

Recomendação 2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

A Jucec passará a incluir em suas respostas às manifestações enviadas pelo Ceará Transparente o pedido para que as pessoas respondam a pesquisa de satisfação do sistema a fim de reforçar a ação.

Recomendação 3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

Os relatórios anuais de ouvidoria da setorial JUCEC foram publicados no site institucional da Autarquia na página Acesso à informação. No local, constam os relatórios referentes aos anos de 2016, 2017 e 2018.

Recomendação 6) Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos

pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução nas quantidades de manifestações reabertas.

O setor de Ouvidoria passou a enviar para todos os setores as manifestações do cidadão, por meio da plataforma Ceará Transparente, para o que próprio setor apure a demanda e elabore uma resposta sobre o assunto demandado, cabendo à Ouvidoria avaliar e encaminhar para o cidadão. Antes, a própria Ouvidoria auxiliava a apuração e, muitas vezes, encaminhava às demandas sem passar pelo sistema. Com o novo procedimento de envio, acreditamos que será possível notar mais qualidade nas respostas, buscando sempre utilizar a linguagem mais simples e de fácil entendimento para o cidadão.

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 2019, com base nos relatórios do sistema Ceará Transparente. Sempre, ao final de cada tópico, comentamos os números de modo a analisar os dados apresentados, destacando melhorias e pontos a serem aperfeiçoados.

3.1 Ouvidoria em Números

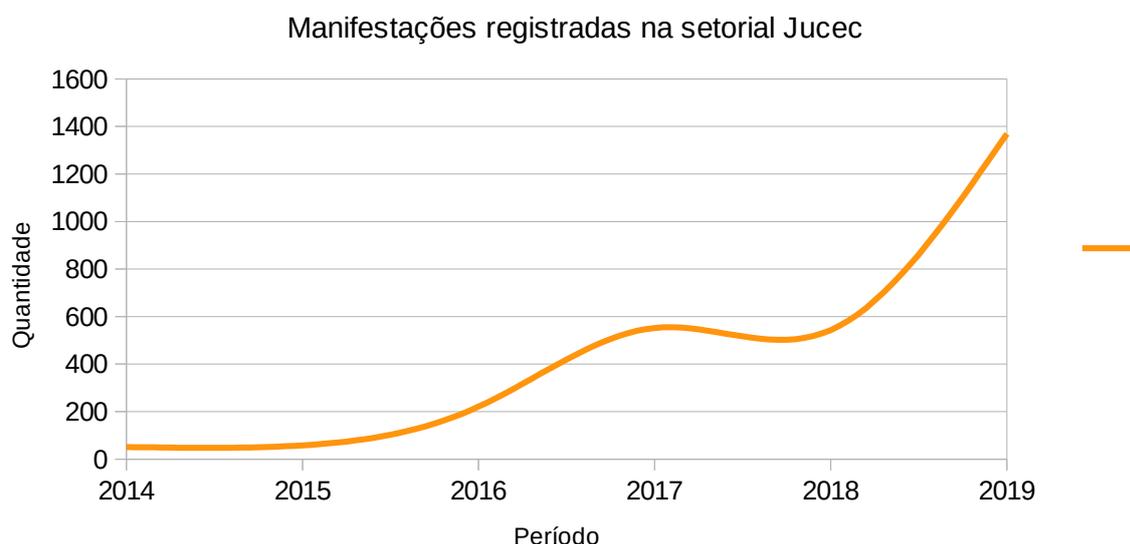
Conforme apresentado em anos anteriores, a ouvidoria setorial da Jucec tem se consolidado como canal de recepção de demandas do cidadão possibilitando a ele maior proximidade com o órgão, no caso com a Junta Comercial, para relatar problemas e insatisfações, mas também para fazer sugestões, críticas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

Assim, continuando este trabalho, vemos que, cada vez mais, cresce a participação do público na Ouvidoria, como ocorreu ano passado com o exponencial aumento no número de manifestações na setorial, 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 2019.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

Gráfico 1 - Total de Manifestações 2014 - 2019



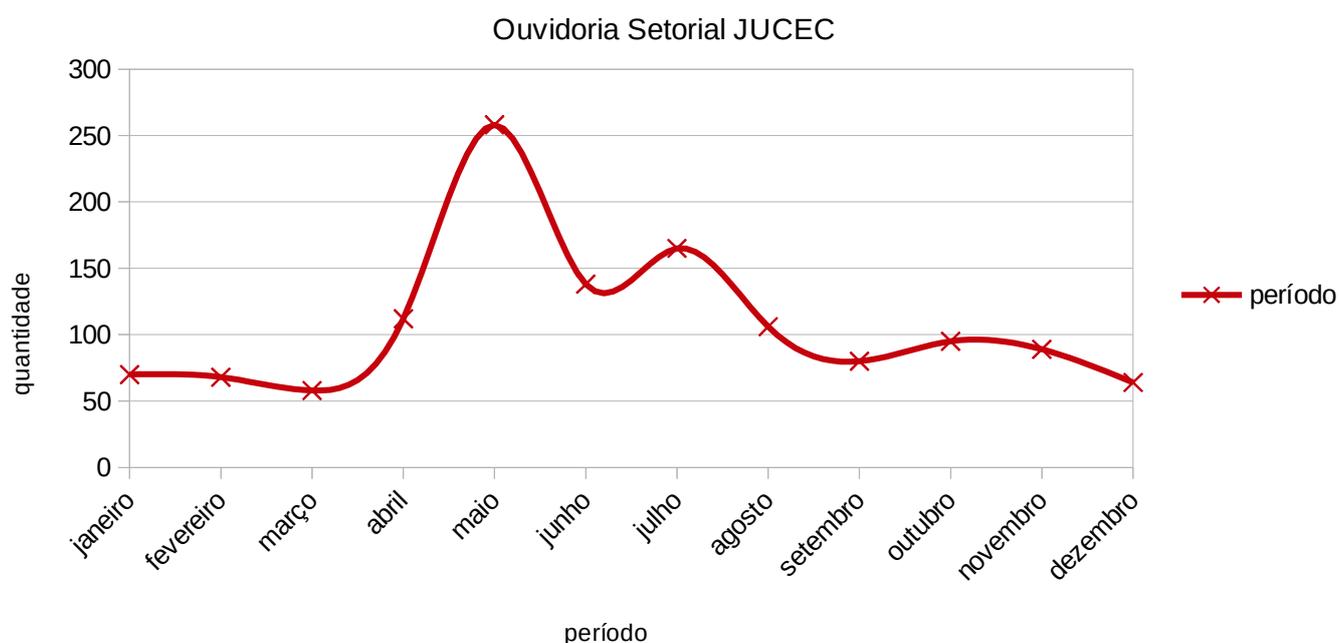
Fonte: Ceará Transparente

O gráfico 1 nos mostra o número de manifestações registradas na Ouvidoria setorial da Jucec entre os anos de 2014 e 2019. É possível notar, observando o referido gráfico, o crescente número de manifestações, sendo mais acentuado este aumento no ano de 2019. Em 2017 também é possível observar um crescimento nas manifestações, comparando com o período anterior, mas nada comparado ao que tivemos no ano passado. Em 2019, foram registradas 1.369 manifestações para a setorial Jucec, 152% a mais que as demandas enviadas no ano de 2018.

Conforme expomos em relatórios nos anos anteriores, a Jucec vem passando por grandes mudanças, desde 2016, na forma como presta serviço ao público e na sua estrutura física. Na verdade, houve uma transformação digital que tornou possível que os serviços da Junta Comercial se tornassem hoje 100% digitais. Este processo de mudança, até chegarmos a realidade atual, foi construído com muito diálogo com os tomadores do serviço e contou com a participação da ouvidoria nesse processo. A cada mudança que acontecia nos serviços prestados, o cidadão podia

contar com a ouvidoria para dar seu feedback positivo ou não acerca da mudança.

Gráfico 2 - Total de Manifestações por mês



Fonte: Ceará Transparente

O maior número de manifestações na ouvidoria em 2019 foi registrada em maio, mês em que passou a ser obrigatório o envio de todos os tipos de processos de registro empresarial pela internet. A mudança acabou provocando o grande volume de demandas dos mais diversos tipos - reclamações, solicitações e sugestões. O registro digital de empresas já estava disponível desde 2017, mas tornou-se o meio exclusivo para arquivamento de documentos na Junta Comercial em maio do ano passado.

A mudança nos processos digitais repercutiu no público externo, mas também no interno que precisou se adaptar com a nova realidade 100% digital. Isso pode ter causado alguns problemas na execução do serviço, atraso nas entregas demandadas o que pode explicar o leve crescimento no número de manifestações em julho.

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	2018	2019	% Variação (+) (-)
Internet	222	699	214,86%
Telefone	57	155	171,92%
E-mail	61	54	-11,47%
Facebook	1	2	100%
Presencial	162	368	127,16%
Telefone 155	39	91	133%
Reclame Aqui	1	0	-100%
Total	543	1369	152,11%

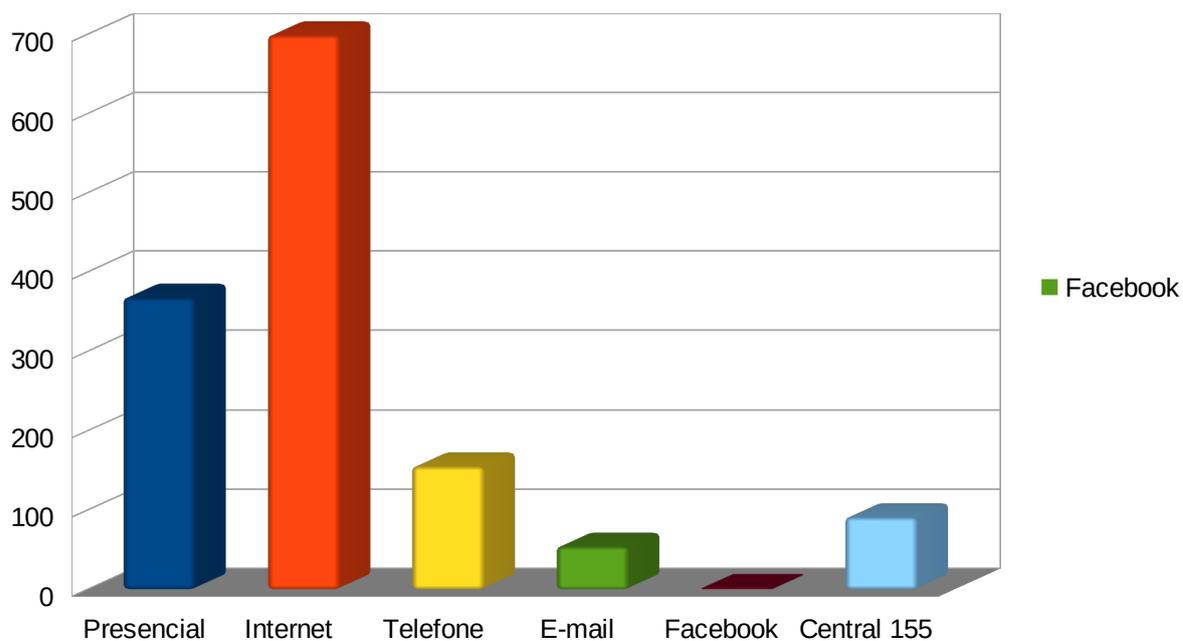
Fonte: Ceará Transparente

O meio de entrada mais utilizado pelo cidadão que procurou a setorial Jucec, em 2019, foi a internet, que contabilizou 699 registros de demandas, obtendo 214,86% de aumento no número de pessoas que procuraram esse canal para se comunicar com a ouvidoria da Junta Comercial. É possível apontar alguns fatores que levaram à internet a ser o canal preferido do cidadão para abrir manifestações, como a facilidade de realizar o registro - pode ser feito de casa ou de qualquer lugar pelo celular, inclusive -, pela rapidez e possibilidade do cidadão escrever sua demanda da maneira que preferir, podendo anexar documentos para embasar sua manifestação.

Os outros dois meios mais demandados foram o atendimento presencial e o telefone que obtiveram, em 2019, 368 e 155 manifestações, respectivamente. O cidadão que procurou a ouvidoria da Jucec por esses canais tinha o desejo de resolução imediata do problema, insatisfação ou sugestão apresentada. Ocorre que, muitas vezes, a setorial recebe pessoas com reclamações

ou solicitando orientações que não conseguiram resolver no atendimento realizado pela Junta Comercial; ou pode ocorrer do cidadão não ter tentado outros meios de resolução, buscando diretamente à ouvidoria para resolver.

Gráfico 3 - Total de manifestações por meio entrada



Fonte: Ceará Transparente

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tabela 2 – Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Reclamação	390	987	153,07%
Solicitação de Serviço	128	357	178,90%
Sugestão	20	15	-25%
Elogio	4	3	-25%
Denúncia	1	7	600%
Total	543	1369	152,11%

Fonte: Ceará Transparente

O tipo mais demandado à setorial da Jucec em 2019 foi a Reclamação, que obteve 987 registros e que alcançou 153,07% de percentual de aumento, se compararmos ao número de reclamações no ano de 2018.

Entretanto, o maior percentual de aumento entre os anos de 2018 e 2019 foram as denúncias, que obtiveram crescimento de 600% no ano passado, com 7 registros. Grande parte dessas demandas em 2019 foram referentes à insatisfação com servidor da Jucec, o que foi base para processo administrativo instaurado pela Autarquia.

O grande volume de reclamações registradas em 2019 é resultante do trabalho que vem sendo desenvolvido pela setorial no sentido de acolher as demandas do cidadão, buscar uma solução para os problemas apresentados junto às áreas internas e devolver pra ele a resolução e/ou uma resposta sobre o caso. Então, o cidadão tem buscado, cada vez mais, a ouvidoria Jucec pois acredita que ali o seu problema será resolvido.

Seguindo a mesma linha das reclamações, temos o segundo tipo de manifestações mais utilizadas em 2019 - a Solicitação de Serviço. Ao todo, foram 357 solicitações no ano passado, correspondendo ao crescimento de 178,90% se confrontarmos com os números de 2018.

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	368
	Demora na análise do processo	420
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAR PROCESSOS	38
	DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS	21
CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC)	Problemas Na Emissão Da Certidão	56
CENTRO DE SUPORTE FALE JUCEC	DEMORA NA RESPOSTA/ORIENTAÇÃO	32
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA/ORIENTAÇÃO	17
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES)	ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	40
	INOPERÂNCIA NO PORTAL	32
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PORTAL	25
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	31
	CADASTRO DE EMPRESAS	22
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	22

Fonte: Ceará Transparente

A grande quantidade de manifestações registradas em 2019 na Jucec foram relacionadas a processos de registro de empresas, seja por motivo de demora na análise dos documentos ou por problemas de análise dos processos. Somente sobre demora na liberação dos processos foram recebidas 420 demandas; sobre problemas relacionados a análise foram 368 manifestações.

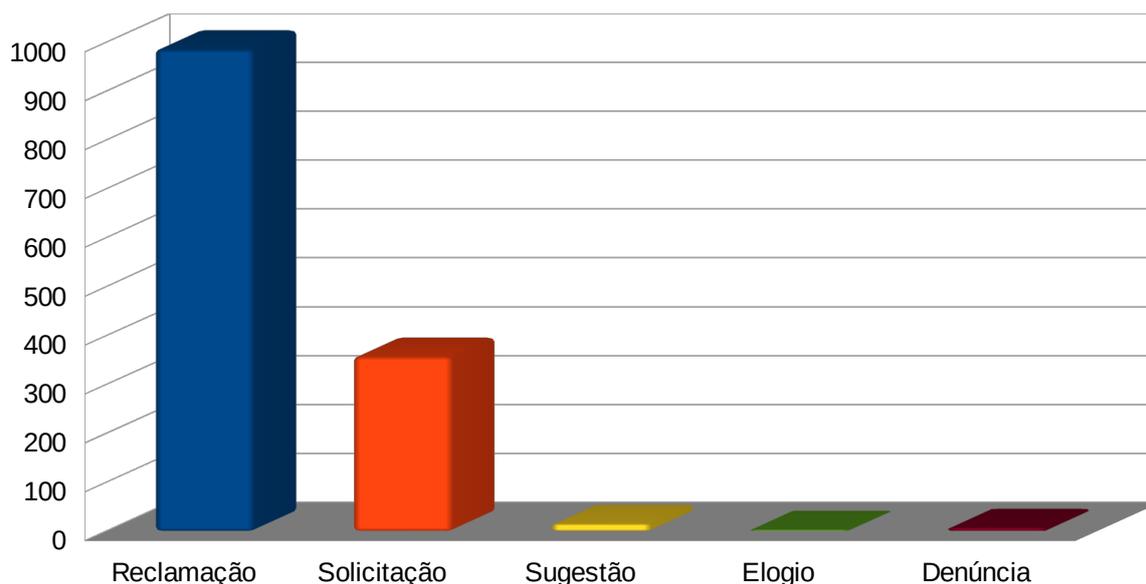
Conforme exposto anteriormente, a Jucec passou por uma grande transformação digital que teve seu auge no ano passado com a obrigatoriedade do registro digital; a Autarquia passou a não mais receber processos físicos e conseguiu zerar o fluxo de papel dentro do órgão. Todo o redesenho de procedimentos internos provocados pela mudança citada, demandou adaptação dos servidores. No caso dos assessores técnicos (analistas), tiveram que se adaptar aos processos digitais e a uma nova forma de analisar processos, fato que pode ter causado tantos problemas relacionados ao tema tramitação de processos na Jucec.

Tabela 4 - Manifestações por tipo e assunto

Tipo de Manifestação	Assunto da Manifestação	Total
Reclamação	Atendimento Telefônico Centro De Suporte Fale Jucec Certidões Web Jucec (Dados Cadastrais, Situação Da Empresa, Etc) Concurso Público/Seleção Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador Estrutura E Funcionamento De Núcleos Regionais Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc) Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão Instrumentos De Escrituração Mercantil (Livros) Manuais De Registros De Jucec Portal De Serviços (E-simples) Restituição De Taxa Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas Sites Institucionais Tradutores E Intérpretes Tramitação De Processos Da Junta Comercial Viabilidade (Serviço De Pesquisa Sobre Existência De Empresas)	986
Denúncia	Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador Tramitação De Processos Da Junta Comercial	7
Elogio	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão	3

Sugestão	<p>Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão Portal De Serviços (E-simples) Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas Tramitação De Processos Da Junta Comercial Viabilidade (Serviço De Pesquisa Sobre Existência De Empresas)</p>	15
Solicitação	<p>Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão Portal De Serviços (E-simples) Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas Tramitação De Processos Da Junta Comercial Viabilidade (Serviço De Pesquisa Sobre Existência De Empresas) Centro De Suporte Fale Jucec Certidões Web Jucec (Dados Cadastrais, Situação Da Empresa, Etc) Concurso Público/Seleção Informação Sobre Servidor Instrumentos De Escrituração Mercantil (Livros) Leiloeiros Manuais De Registros De Jucec Mídias Sociais Do Governo Do Estado (Oferta De Serviços Pelas Redes Sociais) Portal De Serviços (E-simples) Restituição De Taxa Sistemas Institucionais E Aplicativos Tradutores E Intérpretes Validação De Documentos De Empresa Simples</p>	357
Total	Total	1.369

Gráfico 5 - Manifestação por tipo



O maior número de manifestações recebidas pela setorial Jucec foi de reclamações, com 986 registros, que corresponde a 72% das demandas recebidas. O cenário tem se repetido nos últimos anos, considerando que a setorial tem recebido grande volume de reclamações se compararmos aos outros tipos - sugestão, elogio, solicitação e denúncia.

Conforme explicamos em outros tópicos, a Jucec vem passando nos últimos anos por uma transformação digital, de modo a mudar a forma como presta serviços. Hoje, a Junta Comercial do Estado do Ceará é 100% digital, em 2019, foi possível concluir esse processo de virtualização dos serviços. Essas alterações demandam adaptação por parte do cidadão que utiliza os serviços da Jucec, e acabam gerando um grande número de reclamações.

Entretanto, analisando os assuntos e tipos de manifestação, podemos observar que há algumas divergências, como por exemplo o assunto “Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão” nas solicitações. Então, acreditamos que algumas classificações foram equivocadas nesse sentido, o que pretendemos melhorar em 2020.

3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Tabela 4 – Eixo Governamental

Programa Orçamentário	Quantidade de manifestações
Gestão e manutenção	19
Gestão Fiscal e Financeira	1.348
Modernização da Gestão Fiscal	1

Fonte: Ceará Transparente

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 5 – Manifestações por Unidades

Unidades	Total de Manifestações 2018	Total de Manifestações 2019	% Variação (+) (-)
Ouvidoria Jucec	119	111	-6,72%
Secretaria-Geral	3	45	+1.400%
Unidade não informada	-	1	100%
Núcleo de Certidões e Ofícios	22	62	+181,81%
Célula de Análise Técnica em Registro Mercantil	188	865	+360,10%
Núcleo da tecnologia da informação	97	231	+138,44%
Presidência	-	1	100%
Procuradoria Jurídica	12	21	+75%
Cadastro	3	-	-100%
Setor administrativo	10	17	+70%
Núcleo de Apoio Regional	-	1	+100%
Vice-presidência	-	14	
Total	543	1369	+152,11%

Fonte: Ceará Transparente

Analisando a tabela 5, sobre as áreas envolvidas nas manifestações, observamos que o grande volume de demandas foi direcionado ao setor de análise técnica de registro mercantil, diretamente ligado à atividade fim da Jucec que é o registro de empresas - abertura, alterações e fechamentos. É possível compreender a concentração das manifestações neste setor se observarmos novamente a tabela 3, com os quantitativos de demandas por assunto e subassunto, pois a maioria registros foi sobre problemas e informações sobre a tramitação de processos, seja por demora ou problemas na análise.

Também é importante destacar que em 2019 ocorreram alguns equívocos na classificação das áreas, considerando o grande número de manifestações marcadas como Ouvidoria, Vice-presidência e Presidência. Embora a demanda tenha sido respondido por essas áreas, o teor da

manifestação não fazia referência à área marcada. Acreditamos que em 2020, a classificação das manifestações será mais criteriosa.

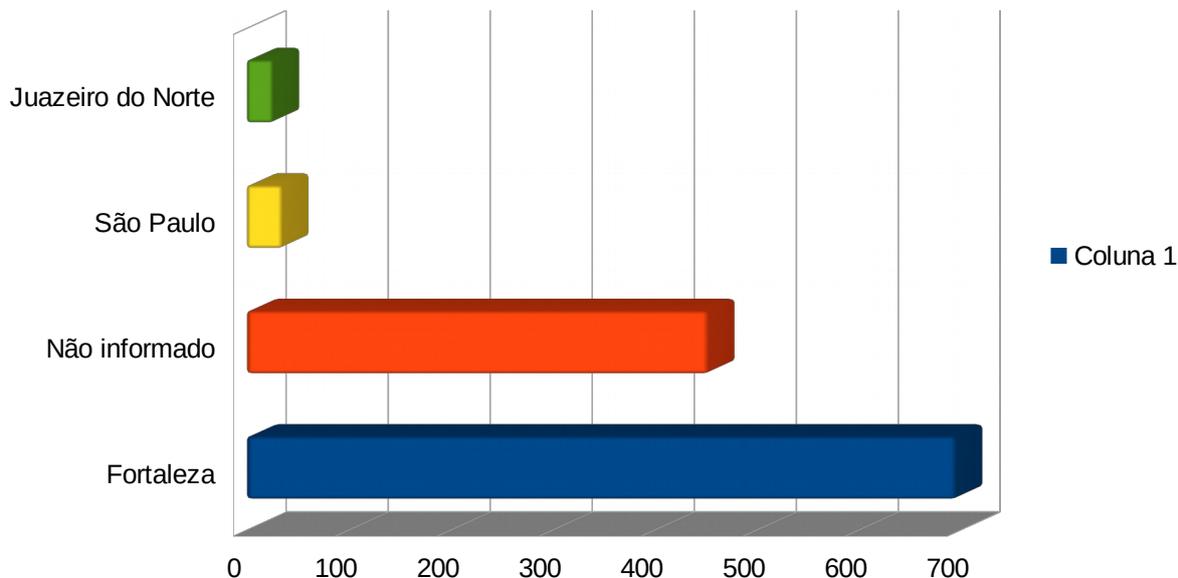
3.1.7 Manifestações por Município

Tabela 6 - Manifestações por município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	696
Não informado	453
São Paulo	35
Juazeiro do norte	26
Crateús	11
Sobral	10
Maracanaú	8
Tianguá	8

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 6 - Manifestações por município



A cidade de Fortaleza concentrou quase a metade do número de manifestações realizadas em 2019. Acreditamos que o volume de registro de pessoas da capital cearense tenha ocorrido por conta do acesso que estas pessoas têm sobre os canais da ouvidoria, o que também é bastante divulgado às pessoas no interior do estado. Entretanto, notamos que em Fortaleza as pessoas buscam o referido setor com mais facilidade.

Muitos registros foram feitos sem identificação de lugar, normalmente, de pessoas que registraram pela internet ou que optaram por manifestação anônima. A setorial da Jucec também recebeu muitas manifestações de São Paulo.

3.2 Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Total de Manifestações Respondida no Prazo	1.244	94,29%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	125	5,34%
Total de Manifestações pendentes no Prazo	0	00
Total de Manifestações pendentes Fora do Prazo	2	0,37%

Fonte: Ceará Transparente

O índice de resolubilidade da setorial da Jucec foi de 90,94% em 2019, o que podemos considerar como positivo. Acreditamos que é possível avançar ainda mais na agilidade das respostas, considerando que ainda tivemos 5,34% de manifestações respondidas fora do prazo. Então, será preciso continuar acompanhando mais de perto a resolução das questões pelas áreas internas da Jucec a fim de que possamos melhorar o índice de resolubilidade.

1. 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,23
2. Com o tempo de retorno da resposta	3,77
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,33
4. Com a qualidade da resposta apresentada	4.03
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3.37
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,17

No ano de 2019, a Ouvidoria Setorial da Jucec recebeu 116 avaliações na pesquisa de satisfação do Ceará Transparente, o que corresponde ao aumento de 600% no número de pessoas que responderam a pesquisa se comparado ao valor de 2018, quando a Jucec obteve apenas 15 avaliações.

Assim, concluímos que é um resultado positivo e que avançamos bastante 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 pelas áreas internas.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

4.1 Tramitação de processos da junta comercial

O assunto Tramitação de processos da Junta Comercial possui 4 subassuntos, sendo que dois deles foram um dos mais demandados em 2019: demora na liberação de processos e problemas de análise. Sobre a demora na tramitação de processos, informamos que o tempo de análise de um problema diminuiu bastante após a implementação da obrigatoriedade do registro de empresas pela internet, considerando que todo o procedimento pelo meio virtual ocorre de modo mais rápido, evitando deslocamento do cidadão, entre outros benefícios. Entretanto, em 2019, tivemos alguns problemas de adaptação dos analistas que causou demora na análise; problemas já solucionados.

Sobre os problemas de análise, a Jucec está, periodicamente, realizando reuniões, capacitações e acompanhando por meio de relatórios gerenciais o desempenho dos analistas a fim de continuar avançando na melhoria das análises de processos.

4.2 Certidões Web - problemas na emissão da certidão

As certidões de inteiro teor (cópia de documentos autenticada) e específica não puderam ser emitidas por determinado período, em 2019, por conta de problemas técnicos no Sistema de Registro Mercantil, SRM. Este problema causou vários registros na ouvidoria. Felizmente, o problema foi solucionado brevemente e as certidões voltaram a ser emitidas normalmente.

4.3 Portal de Serviços (e-simples)

Manifestações relacionadas ao portal de serviços podem acontecer por conta de algum problema técnico ou por que o cidadão não conseguiu concluir o serviço desejado por motivo de estar realizando comando errado. Entretanto, a Jucec já disponibiliza no site institucional diversos tutoriais, em PDF e vídeo, dicas nas redes sociais a fim de orientar o cidadão de como deve proceder para obter os serviços. Mas, a setorial ainda recebe muitas demandas reclamando ou solicitando orientação.

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

A Jucec buscou ampliar, em 2019, as ações inovadoras iniciadas em 2018, com o objetivo de tornar o registro de empresas mais ágil e simples e também buscar soluções para aprimorar a comunicação interna da Autarquia.

No âmbito do registro mercantil, a Jucec tornou o registro de documentos 100% digital, ou seja, passou a receber somente processos pela internet. Esta obrigatoriedade tornou possível que a Junta Comercial implementasse o Registro Automático que permite ao processo de abertura e baixa de empresas a análise automática, feita pelo próprio sistema, viabilizando a aprovação dos referidos processos em minutos.

Na comunicação interna, a Jucec passou a trabalhar com a intranet, que até então não existia na Autarquia, e que facilita a divulgação de informações aos servidores. A intranet veio a ser mais um canal de divulgação de informações, considerando que já existiam os murais e o spark, ferramenta de envio de informação instantânea semelhante ao *msn*.

7. ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Desde o ano de 2018, a Jucec trabalha com o setor de Ouvidoria, juntamente à Assessoria de Comunicação e Articulação em um só setor, o que tem possibilitado acompanhar o *feedback* das ações e projetos da gestão de modo a auxiliar no mapeamento de resultados e na avaliação para planejamento dos próximos passos, ampliação ou mudança nos projetos.

É importante destacar que com este formato, buscamos trabalhar um modelo de ouvidoria ativa, em que possamos receber o *feedback* dos cidadãos sobre os nossos projetos e realizar ações de comunicação por meio das redes sociais. Com isso, ampliamos o número de pessoas que têm acesso às informações, evitando dessa forma a recorrência de erros e de posteriores aberturas de manifestações.

Assim, 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

Ao analisar as informações os dados referentes ao ano de 2019 da setorial JUCEC, percebemos o quanto a Ouvidoria tem crescido em termos de procura pelo cidadão no ano passado. A Jucec dobrou o número de manifestações recebidas em 2019, sendo que a maior parte das demandas foram reclamações sobre a tramitação de processos da Jucec. Ao todo, foram 1.369 manifestações no ano passado, enquanto que em 2018 foram contabilizados 543 registros. Por conta do aumento, a Jucec passou a ser o tipo de ouvidoria 03, que são aquelas setoriais que recebem mais de mil manifestações por ano. É notável a evolução que a Jucec teve desde 2016, quando era uma setorial do tipo 01, até hoje. 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. A Jucec está em estudo para desenvolver método de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo órgão, sendo certo de que isso deve ocorrer de forma virtual pois serviço da Jucec é, hoje, 100% digital. Além disso, passou a incentivar as pessoas, por meio das respostas das manifestações, a responderem à pesquisa de satisfação no Ceará Transparente. Outra recomendação atendida foi a disponibilização dos relatórios da Ouvidoria dos anos anteriores no site institucional. Conforme mencionado neste relatório, a setorial está buscando envolver ainda mais as áreas internas a fim de buscar respostas mais completas para o cidadão para diminuir número de reaberturas.

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:

CONTRATO PADRÃO FACULTATIVO

A Junta Comercial do Estado do Ceará, Jucec, passou a facultar o uso do contrato padrão nos processos de abertura de empresas, sendo possível para o requerente escolher se deseja utilizar o documento elaborado por ele ou o emitido pelo Portal de Serviços.

VISITA TÉCNICA DA JUNTA COMERCIAL DO PARÁ

A Jucec recebeu, no dia 15/04, a presidente da Junta Comercial do Pará, Jucepa, Cilene Sabino, que veio em visita técnica conhecer o sistema adotado pela Autarquia cearense, o Sistema de Registro Mercantil, SRM, bem como as tecnologias utilizadas para o registro de empresas e atendimento ao usuário no estado.

CAPACITAÇÃO REGISTRO DIGITAL PARA AS UNIDADES DESCENTRALIZADAS DA JUCEC

Os servidores das unidades descentralizadas da Jucec estiveram em treinamento, nos dias 15 e 16/04, a fim de receberem capacitação sobre o registro digital, que está em fase de implementação do calendário de obrigatoriedade.

APRESENTAÇÃO DA REDESIM AOS DIRIGENTES DO SISTEMA SEDET

A presidente da Jucec, Carolina Monteiro, recebeu, no dia 22/04, o Secretário do Desenvolvimento Econômico e do Trabalho, Maia Júnior, e parte da equipe do Sistema Sedet e apresentou ações de simplificação do registro e formalização de empresas, a implantação do programa e.simples – resultado dos projetos de implementação da lei da RedeSim (11.598/07) e a virtualização dos serviços prestados pela Jucec.

REGISTRO EMPRESARIAL PASSA A SER SOMENTE DIGITAL

A JUCEC passou a receber processos de abertura, alteração e extinção de empresas somente pela internet, desde o dia 02/05, com a última etapa de implantação do calendário de obrigatoriedade

do registro digital em que processos de alteração de qualquer natureza jurídica e agentes auxiliares passam a ser exclusivamente digitais.

O calendário de obrigatoriedade do registro digital teve início no dia 11 de março, quando passaram a ser somente digitais processos de enquadramento, desenquadramento, reenquadramento, balanço, os fechamentos de empresas e todos os tipos de registro de empresas Empresário Individual. Dando continuidade ao cronograma, no dia 01 de abril passou a ser exclusivamente digital os processos de abertura de empresas, com a exceção de Cooperativas que ainda podem optar por processos em papel ou digital.

IMPLANTAÇÃO DO REGISTRO AUTOMÁTICO

A JUCEC implementou, no dia 7 de maio, o registro automático de empresas, possibilitando que processos sejam liberados em 5 minutos, tendo em vista que o próprio sistema, por meio de cruzamento de dados, faça análise do processo de forma a aprová-lo ou colocá-lo em exigência.

JUNTA COMERCIAL PASSA A RECEBER CERTIFICADO DIGITAL E-CPF A1

O certificado digital do tipo A1 passou a ser aceito para assinar processos digitais na Junta Comercial do Estado do Ceará, desde o dia 08/05. A medida teve o objetivo facilitar ainda mais o acesso do empresário cearense ao registro digital de empresas e cumpre a Instrução Normativa nº 57 do Departamento de Registro Empresarial e Integração, DREI.

REGISTRO AUTOMÁTICO NO SENADO FEDERAL

A convite do presidente da Comissão Mista da Medida Provisória nº 876, de 2019, Senador Jorginho Mello, a presidente da Junta Comercial do Estado do Ceará, Carolina Monteiro, participou, como expositora, da Audiência Pública, realizada no dia 21/05 no Senado Federal. A presidente apresentou como funciona o registro automático que possibilita a abertura de empresa em minutos.

CRESCIMENTO NO NÚMERO DE EMPRESAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DO ANO

O número de novas empresas registradas na Jucec cresceu 13,5% no primeiro semestre deste ano, com 41.557 novos negócios, em comparação ao mesmo período de 2018, que somou 35.946 empresas.

O número de fechamentos de empresas registradas no primeiro semestre de 2019 foi de 15.605, menos da metade do número de novos negócios registrados de janeiro a junho deste ano.

PROTOCOLO REDESIM

A JUCEC passou a adotar, desde o dia 11/07, o protocolo RedeSim para os processos de registro de empresa, de modo que tenham um único número de protocolo durante toda a tramitação do documento, iniciando a viabilidade até o recebimento do processo. A mudança tem o objetivo de facilitar para o cidadão na medida em que reduz a quantidade de números que precisam ser salvos, simplificando também quando for necessário solicitar atendimento na Junta Comercial.

PROJETO DE NACIONALIZAÇÃO DO SRM

O projeto de nacionalização do Sistema de Registro Mercantil - SRM, sistema que o Ceará implantou de forma pioneira em maio de 2017, foi apresentado, no dia 12/07, pela presidente da Junta Comercial do Estado do Ceará, Carolina Monteiro, ao secretário do Governo Digital do Ministério da Economia, Luis Felipe Monteiro, com a presença do diretor do Departamento de Registro Empresarial e Integração - DREI, André Ramos.

INSCRIÇÃO ESTADUAL PELA INTERNET

Desde o dia 01/08, os contribuintes conseguem dar entrada no pedido de inscrição estadual pela internet. A plataforma digital foi disponibilizada para as empresas no portal de Serviços do Integrador Estadual, administrado pela Junta Comercial do Ceará, que reúne todos os órgãos e licenciamento em um só local. A novidade foi resultado da integração total da Secretaria da Fazenda do Ceará (Sefaz-CE) com a Rede Nacional para simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios. Um serviço digital disponível 24 horas, faz com que os empreendedores não precisem mais se deslocar até uma unidade da Sefaz-CE para iniciar o processo de cadastro na Fazenda (CGF).

POSTO DE ATENDIMENTO JURÍDICO NA UNICHRISTUS

A Junta Comercial do Estado do Ceará, em parceria com a Unichristus, oferece atendimento jurídico ao cidadão para esclarecimento de dúvidas sobre processos de registro empresarial dentro do Escritório de Práticas Empresariais da Universidade. Além disso, também é ofertado, pelos

alunos da Unichristus, consultoria empresarial gratuita para o cidadão que deseja abrir seu negócio ou precisa de serviços jurídicos empresariais.

AGENDAMENTO ELETRÔNICO PARA ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Com o intuito de facilitar ainda mais o acesso do cidadão à prestação dos serviços públicos, com o auxílio da tecnologia, a Junta Comercial do Estado do Ceará disponibilizou, o agendamento eletrônico. Os contribuintes podem marcar dia e a hora em que desejam ser atendidos por meio do Agendamento Jucec. O objetivo é diminuir o tempo de espera, bem como reduzir filas de atendimento, além de proporcionar maior comodidade ao cidadão.

IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS NA JUCEC

A Junta Comercial do Estado do Ceará, autarquia vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho, está em fase de processo de implantação da Gestão por Processos, ação desenvolvida pela Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag), que visa promover a melhoria dos processos de todos os órgãos do Governo do Ceará para que os serviços sejam do Estado sejam padronizados.

No dia 13/08, foi realizada na Jucec, a primeira reunião de sensibilização da equipe que contou com a presença do vice-presidente da Autarquia, Caio Rodrigues, secretária-geral, Lenira Seraine, os orientadores de célula da Junta Comercial e a equipe da Célula de Gestão por Processos da Coordenadoria de Modernização da Gestão do Estado (Comge).

CEARÁ É EXEMPLO PARA MATO GROSSO NA IMPLANTAÇÃO DA REDESIM

A Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) recebeu, no dia 20/08, a comitiva do Mato Grosso, composta por prefeitos e lideranças locais do estado, que veio conhecer a experiência na implantação da REDESIM no Ceará, bem como as práticas exitosas, visitar os parceiros envolvidos da Rede, e entender todo processo de modernização implementado pela Autarquia. Além da Jucec, a comitiva também visitou a secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo de Fortaleza para conhecer o programa “Fortaleza Online”.

APRESENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE PROSPECÇÃO DE DADOS NO EVENTOS CEARÁ GLOBAL

O sistema de prospecção de informações do registro de empresas do estado, Analytics, foi apresentado pela presidente da Junta Comercial do Estado do Ceará, Carolina Monteiro, no evento Ceará Global 2019, realizado na manhã do dia 22/08, no Centro de Negócios do Sebrae/CE. No

painel, que dividiu com o secretário do Desenvolvimento Econômico e do Trabalho, Maia Júnior, foram discutidos também o panorama estrangeiro de empresas no Ceará, exportação e estratégias de fomento da economia local.

JUCEC REALIZA CAPACITAÇÃO PARA SERVIDORES DOS NÚCLEOS REGIONAIS

Os funcionários dos núcleos regionais de Russas, Quixeramobim e Sobral da Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC), entre os dias 12 e 13 de setembro, participaram de uma capacitação, na sede da Autarquia em Fortaleza, onde receberam uma atualização sobre os procedimentos de análise de processos.

COMITIVA DE SANTA CATARINA VEIO CONHECER A REDESIM CEARENSE

A Comitiva de Santa Catarina, composta por representantes da Junta Comercial, secretarias do Meio Ambiente, Vigilância Sanitária, Desenvolvimento Econômico de Florianópolis e do Estado, do Fórum Permanente de apoio às MPEs e Sebrae/SC, esteve no Ceará para conhecer a experiência na implantação da REDESIM e o sistema utilizado pela Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) que possibilita o registro digital e automático.

JUCEC REALIZA CAPACITAÇÃO SOBRE AS NOVAS REGRAS DE PROCESSO DE FILIAIS

A Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec) realizou no dia 14/10, uma capacitação para contadores e representantes da área contábil sobre as novas regras para os deferimentos de filiais, de acordo com a recente Instrução Normativa do Departamento de Registro Empresarial e Integração (DREI) de nº 66, que alterou os procedimentos de deferimento de filiais nas juntas comerciais. O encontro, ministrado pelo analista de TI, Victor Lima, foi realizado no auditório da Autarquia e transmitido ao vivo pelo canal do YouTube da Jucec.

CURSO DE SOCIEDADES ANÔNIMAS É OFERTADO AO SETOR DE ASSESSORIA TÉCNICA

A Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) promoveu para os funcionários do setor de Assessoria Técnica o curso de Direito Societário: “Aspectos Gerais Das Sociedades Anônimas”, realizado entre os dias 3 e 17 de outubro, na sala do Plenário da Autarquia. O curso foi ministrado pelo Juiz Federal e Professor da Faculdade de Direito da UFC, João Luís Matias, e pela Professora titular da Universidade de Fortaleza e adjunta da Universidade Federal do Ceará, a advogada Uinie Caminha.

JUCEC PARTICIPA DA SEMANA DA INOVAÇÃO EM BRASÍLIA

Com o tema “Projeto RedeSimples Digital e Inovação na gestão Pública”, a presidente da Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC), Carolina Monteiro, ministrou uma palestra no dia 06/11, no “Momento Holofote”, na 5ª Semana de Inovação, evento realizado em Brasília pelo Ministério da Economia, Escola Nacional de Administração Pública, Tribunal de Contas da União e Faculdade Latino Americana de Ciências Sociais.

BAIXA DE EMPRESAS AUTOMÁTICA

O processo de fechamento de empresas ficou mais ágil com a implementação da sistemática que possibilitou que este processo ocorra de forma automática, como já acontece com as aberturas. A baixa automática foi disponibilizada pela JUCEC, no dia 24/10, tornando o processo de encerramento de empresas mais rápido e simplificado.

A sistemática que possibilita a automatização do processo de baixa de empresas e é semelhante ao que já ocorre com as aberturas de novos negócios.

PROJETO PILOTO DE TELETRABALHO

A Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) deu início, no dia 20/11, ao projeto piloto de Teletrabalho, que consiste na realização das atividades de forma remota com o objetivo de contribuir para o aumento da produtividade e melhoria da qualidade de vida dos servidores. Ao todo, 10 servidores do setor de análise técnica aderiram ao projeto piloto que tem como um dos pré-requisitos o aumento de 20% na produtividade das atividades realizadas por eles, o que permitirá mais agilidade na análise de processos de registro mercantil, bem como melhorar a condição de trabalho para os funcionários.

JUCEC BUSCA SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS EM AMBIENTE DE COCRIAÇÃO EM SÃO PAULO

A equipe da Junta Comercial do Estado do Ceará, Autarquia vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho, esteve em busca de soluções tecnológicas a fim de continuar avançando na simplificação do registro empresarial em visita à ambiente de cocriação de São Paulo, a Casa Oracle, que tem como objetivo incentivar a inovação, incluindo soluções baseadas em nuvem e em tecnologias emergentes, como Internet das Coisas, inteligência artificial e blockchain.

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA SEFAZ

Servidores da Célula de Gestão Fiscal dos Setores Econômicos (Cesec) da Secretaria da Fazenda do Ceará (Sefaz-CE) participaram, no dia 03/12, de um treinamento ministrado pela Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec), autarquia vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho (Sedet), sobre o Sistema de Registro Mercantil (SRM). A ferramenta é utilizada pela Jucec para o registro empresarial no Estado.

JUCEC ASSINA CONVÊNIO COM SEBRAE NACIONAL

A Junta Comercial do Estado do Ceará, autarquia vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho, assinou convênio, no dia 16/12, com o Sebrae Nacional, juntamente a outras 9 juntas comerciais, para execução do Projeto Empreendedor Digital. O convênio viabilizará o repasse de recurso, por parte do Sebrae Nacional, da ordem de 22 milhões para que JUCEC administre e realize a gestão de todo o processo de simplificação do registro de empresas no Brasil, garantindo ao empreendedor a padronização, uniformidade e linearidade na formalização de empresas.

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:

- 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 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;
- 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.

Fortaleza, de 28 de fevereiro de 2020.

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 2020.

Carolina Price Evangelista Monteiro

PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ