



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

Período 01/01/2021 a 31/12/2021

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

Sonara Capaverde

CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Geórgia Sanford

EQUIPE DE OUVIDORIA:

Geórgia Sanford

Laura Teixeira

Beatriz Sousa

Lucas Lopes

Thanandra Barbosa

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.

Vale ressaltar que a JUCEC realiza serviços relacionados ao registro mercantil e atividades afins e que, 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, tornando 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.

Ademais, a título de curiosidade, cabe salientar que a Junta Comercial, ainda em 2019, iniciou um projeto piloto de teletrabalho com os servidores da Assessoria Técnica, responsáveis pelas análises dos processos de registro empresarial, objetivando um aumento de produtividade e melhoria na qualidade de vida dos servidores. Com o decreto de isolamento social decorrente da proliferação do vírus, a autarquia optou por estender o modelo de trabalho à distância aos demais setores, ampliando seus canais disponíveis. No caso da Ouvidoria, passamos a oferecer um contato via WhatsApp para registro de manifestações e demais orientações realizadas pela setorial. Sem dúvida, a pandemia da

COVID-19 trouxe muitos desafios, sobretudo se considerarmos todo o contexto externo que ainda vivenciamos, entretanto, esta setorial buscou continuar prestando 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 2021, as providências que foram tomadas em relação às recomendações/orientações feitas pela CGE, as soluções e medidas tomadas com base nas principais manifestações registradas, as boas práticas de ouvidoria, 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 2020, 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:

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestação de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o parágrafo 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Nós, da Ouvidoria Setorial da Jucec, registramos todas as manifestações que exigem um posicionamento do setor responsável na plataforma Ceará Transparente. Assim, ao realizar o procedimento de registro na plataforma, garantimos o cadastro de cada cidadão que almeja ter sua manifestação solucionada.

Em contrapartida, as manifestações dos cidadãos que não exigem um posicionamento do setor responsável, ou seja, que podem ser respondidas de pronto imediato pela a Ouvidoria Setorial, independente do meio de entrada, não são registradas na plataforma Ceará Transparente. Mencionado isto, comunicamos que, apesar de algumas manifestações não

serem registradas na plataforma Ceará Transparente, esta Setorial possui registrado, independente do canal de entrada utilizado, o nome do cidadão(ã), o dia que a solicitação foi realizada e a manifestação em si.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Em razão dos protocolos decretado pelo governo do estado, decorrentes da pandemia da Covid-19, a setorial da JUCEC não implementou nenhum fluxo de encaminhamento de demandas para órgãos integrantes da Rede Ouvir. Contudo, dada a importância do acordo de intenções, ao longo de 2022 será implementada a sistemática para atender esta demanda

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE nº 1/2020.

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. Sendo, também, esclarecido com os setores, o prazo de respostas a fim de agilizar o tratamento das solicitações.

Já referente ao tratamento e apuração das denúncias, informamos que esta Ouvidoria Setorial articulou e divulgou junto às áreas internas e/ou órgãos/entidades as denúncias por nós recebidas, sendo estas devidamente detalhadas, classificadas e respondidas. Ademais, tendo em vista que o tratamento e apuração das denúncias ocorrerem através da plataforma Ceará Transparente, isto nos permite um maior acompanhamento e análise das mesmas, buscando, sempre, a satisfação dos cidadãos.

Ademais, salientamos que esta setorial vem, nos últimos anos, realizando cursos de tratamento de denúncias e proporcionando um conhecimento mais aprofundado sobre o assunto aos seus colaboradores para que possamos não só elaborar fluxos específicos para

as denúncias, mas também providenciar a articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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 informações acerca de atualizações de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito da Junta Comercial, buscando auxiliar nas orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Orientação 05 - Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

Primeiramente, vale ressaltar que todos os serviços Jucec podem ser realizados de maneira 100% virtual, não havendo necessidade de o cidadão se deslocar ao espaço físico para ser atendido. Somado a isso, a Junta Comercial proporciona diversos canais de comunicação para os cidadãos serem atendidos da melhor forma possível.

Sob o viés da Ouvidoria Setorial da Jucec, o atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas sempre passará pelos ouvidores desta autarquia, haja vista que as manifestações serão registradas e solucionadas na plataforma Ceará Transparente, um dos principais canais de comunicação da Jucec. Assim, os interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento apenas auxiliam o cidadão(ã) caso este não conseguisse registrar por conta própria a manifestação no Ceará Transparente.

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los às áreas de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Em resposta à última orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), informamos que esta Ouvidoria Setorial, periodicamente, contempla e encaminha para o setor de Comunicação e Planejamento, o número total de manifestações mensais recebidas, o tempo médio de resposta, e a resolubilidade das manifestações finalizadas no prazo. Assim, com as informações citadas acima, é elaborado o que chamamos de “Observatório Ouvidoria Jucec”, publicado nas redes sociais da entidade, mais precisamente no Instagram. Tal iniciativa busca oferecer uma maior transparência ao cidadão(ã) usuário dos serviços Jucec.

Ademais, comunicamos que esta Ouvidoria Setorial visa para 2022 continuar a elaboração de um fluxograma mensal compartilhado com a Diretoria de Análise Técnica em Registro Mercantil (DIREM) cujo será informado todos os processos que constam em atraso na autarquia naquele mês, tendo em vista que a tramitação de processos é a principal atividade da Junta Comercial. Por fim, dada a importância dos outros serviços proporcionados pela Jucec, nós, da Ouvidoria Setorial, nos comprometemos, também, a enviar um relatório mensal para o setor que mais tiver manifestações pendentes de resposta na ouvidoria.

Com isso, objetivamos gerar com a iniciativa uma maior transparência entre o setores internos e a ouvidoria, buscando, sempre, a prestação de um serviço de qualidade ao cidadão(ã).

Orientação 10 - 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 realiza a avaliação continuada dos seus serviços públicos de acordo com o que determina a Lei Nacional nº 13.460/2018.

Observamos que a Carta de Serviços ao Usuário da JUCEC está de acordo com os serviços prestados pelo o órgão e de acordo com o que determina a supracitada lei, trazendo informações claras e precisas de cada um dos serviços prestados pela JUCEC. No entanto, ao verificarmos a Carta de Serviços destinada ao usuário, percebemos a falta de um dos requisitos mínimos informados pela a Lei Nacional nº 13.460/2017: os “locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.”

Assim, embora não haja menção ao local e forma para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço e, por mais que seja de conhecimento de muitos os meios de comunicação existentes, providenciaremos a atualização da Carta de Serviços

Jucec com a inclusão dos locais e formas para os usuários apresentarem eventuais manifestações sobre a prestação de serviços.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 Ouvidoria em Números

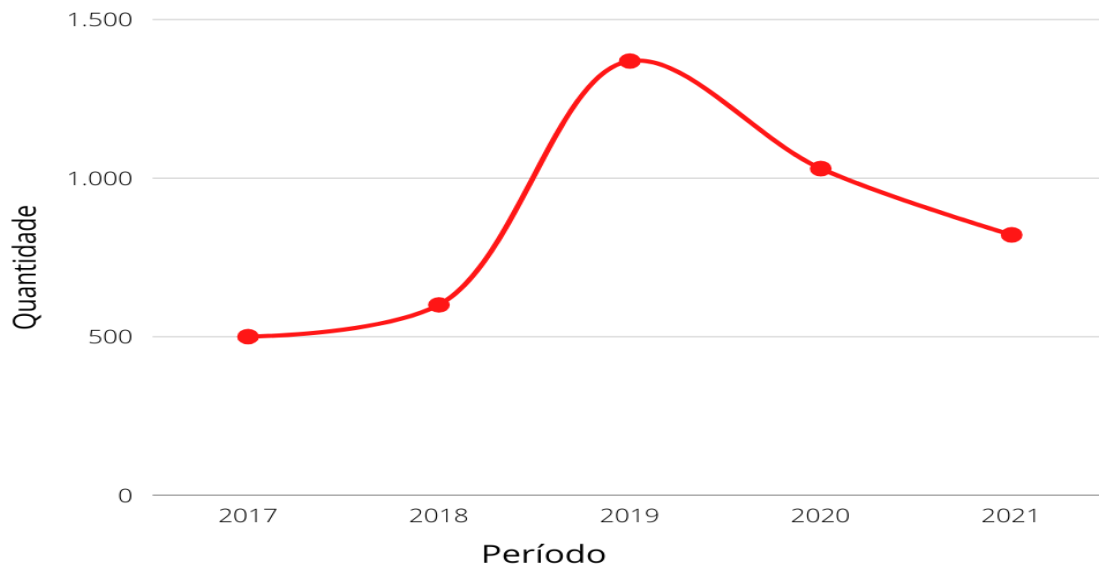
Conforme apresentado em anos anteriores, a ouvidoria setorial da JUCEC tem se consolidado como canal de recepção de demandas do cidadão, possibilitando uma maior proximidade com o órgão para relatar problemas e insatisfações, assim como realizar solicitações, sugestões, críticas e elogios.

Assim, continuando este trabalho, percebemos que, cada vez mais cresce a participação do público na Ouvidoria. Nesse viés, percebemos que o contexto de crise de saúde, que impactou o mundo todo, alterou na Ouvidoria a forma de entrada das manifestações que, dado o empecilho da pandemia, houve a suspensão dos atendimentos presenciais, a quantidade de demandas recebidas que, resultou em uma pequena diminuição em relação à 2020, entre outros aspectos conforme observaremos nos próximos tópicos.

A seguir, apresentaremos a quantidade de manifestações registradas na setorial JUCEC por período, por meio de entrada, por assunto mais demandado, por município e, também, o tempo médio de resposta, a pesquisa de satisfação e outros filtros a fim de analisar o comportamento desta setorial no ano de 2021.

3.1.1 Total de manifestações por período

Gráfico 1 - Manifestações registradas na Ouvidoria Jucec



Fonte: Ceará Transparente - dia 01/02/2022

Conforme podemos verificar no Gráfico 1, em 2020 e em 2021, o número de manifestações registradas na Ouvidoria Jucec reduziu consideravelmente, possibilitando uma maior atenção tanto da Ouvidoria quanto das respectivas áreas internas às manifestações registradas. Além disso, acreditamos que, dada a melhora na qualidade de serviços ofertados pela Jucec, assim como a agilidade e celeridade nos canais de atendimento da ouvidoria, o número de manifestações consequentemente tende a reduzir.

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	2020	2021	% Variação (+) (-)
Internet	812	615	-24,26%
Telefone	49	55	+12,24%
E-mail	66	97	+46,96%
Facebook	0	0	-
Presencial	31	0	-
Telefone 155	71	54	-23,94%

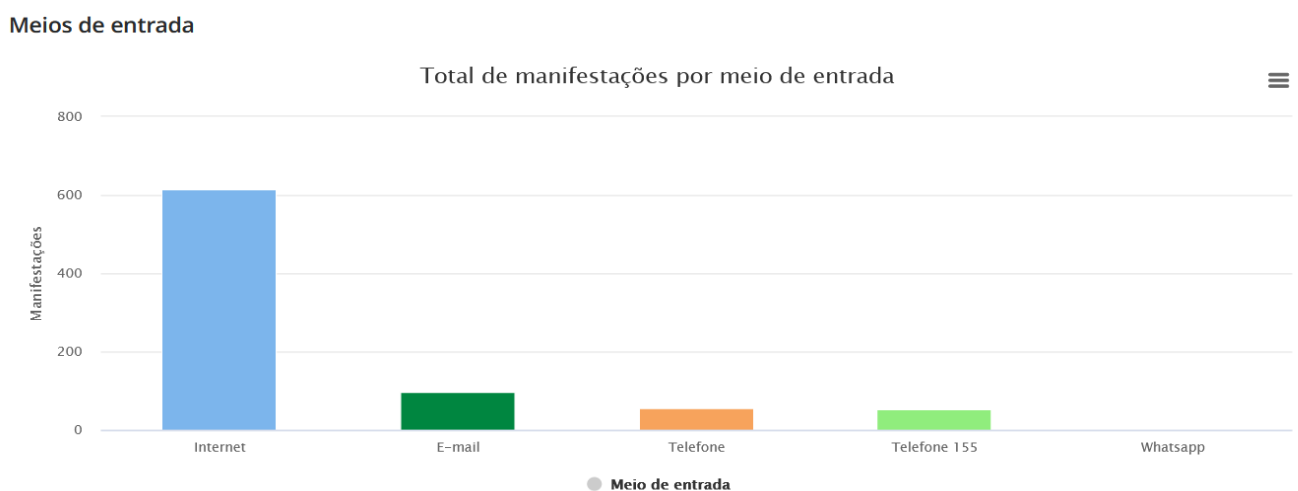
Instagram	1	0	-
Total	1.030	821	-20,29%

Fonte: Ceará Transparente

Assim como em 2020, o meio de entrada mais utilizado para registro de manifestações em 2021 foi a internet. Neste item também incluímos as demandas feitas pelo WhatsApp da Ouvidoria, pois esta opção foi incluída no Ceará Transparente somente em fevereiro de 2021. Após a disponibilização do novo canal, o meio se tornou o principal canal de comunicação com a Ouvidoria da JUCEC. Desta forma, juntando os registros feitos diretamente pelo portal Ceará Transparente e os recebidos pelo WhatsApp, o meio de entrada somou 615 manifestações, representando uma redução de -24,26% em comparação a 2020.

Ademais, conforme visto na tabela acima, o canal que mais cresceu em 2021 foi o e-mail com um total de 97 registros, representando uma variação positiva de 46,96%. Acreditamos que seu crescimento é atribuído, especialmente, ao rápido tempo de resposta das solicitações feitas pelos cidadãos através da plataforma. Por outro lado, o meio que mais reduziu o número de manifestações foram os registros presenciais, haja vista que o atendimento ao público continua suspenso na sede da JUCEC devido à pandemia causada pelo coronavírus.

Gráfico 1 - Manifestações por meio de entrada



Fonte: Ceará Transparente - dia 03/01/2022

3.1.3 Tipo de Manifestação

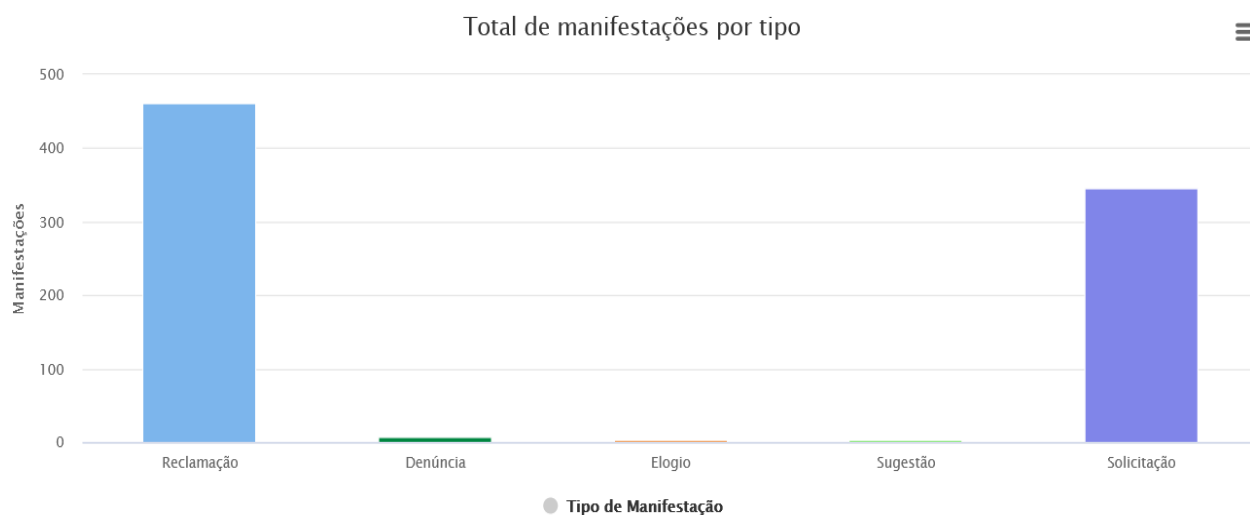
Tabela 2 – Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Reclamação	684	461	-32,60%
Solicitação de Serviço	322	345	+7,14%
Sugestão	7	3	-57,14%
Elogio	9	4	-55,56%
Denúncia	8	8	-
Total	1.030	821	-20,29%

Fonte: Ceará Transparente - dia 03/01/2022

Gráfico 2 - Tipos de Manifestação

Tipos de Manifestação



Conforme podemos ver na tabela e gráfico acima, o tipo de manifestação que mais cresceu em 2021 foi a solicitação de serviços, com 345 requisições, representando um aumento 7,14% comparado à 2020. Na contramão da solicitação de serviços, tivemos uma redução de 223 registros no tipo de manifestação reclamação (-32,60%), 4 no tipo sugestão (-57,14%) e

5 no tipo elogio (55,16%). Por fim, o número de registros no tipo de manifestação denúncia permaneceu com o mesmo percentual de 2020, 8 registros.

Ademais, para fins de conhecimento, acreditamos que a redução no número de reclamações este ano se deu pela disponibilização do atendimento de Ouvidoria via WhatsApp, proporcionando uma maior acessibilidade ao cidadão, e, muitas vezes, também, uma solução mais célere sem que este precisasse abrir uma manifestação.

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	115
	DEMORA NA ANÁLISE DO PROCESSO	119
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAR PROCESSOS	166
	DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS	5
CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC)	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO	43
	PROBLEMAS NA EMISSÃO DA CERTIDÃO	28
	VALORES DA CERTIDÃO	0
	TIPOS DE CERTIDÃO	3

CENTRO DE SUPORTE FALE JUCEC	DEMORA NA RESPOSTA/ORIENTAÇÃO	22
	INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA	5
	INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES SOBRE A FERRAMENTA	22
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA/ORIENTAÇÃO	16
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES)	ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	7
	INOPERÂNCIA NO PORTAL	5
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PORTAL	16
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	41
	LEGISLAÇÕES	0
	INTEGRAÇÃO À REDE SIMPLES	4
	SUBCOMITÊ GESTOR DA REDESIMPLES	0
	CADASTRO DE EMPRESAS	6
ATENDIMENTO TELFÔNICO	TELEFONE OCUPADO	0
	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	7
	LIGAÇÃO	0

	INTERROMPIDA	
	MAU ATENDIMENTO	1
	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	14
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	0
	ORIENTAÇÃO E PROCEDIMENTOS	1
	BASE LEGAL (LEGISLAÇÃO)	0
LEILOEIROS	RELAÇÃO DE LEILOEIROS	0
	PROBLEMAS NA ANÁLISE DO INSTRUMENTO	1
	DEMORA NA ANÁLISE DO INSTRUMENTO	1
	AUTENTICAÇÃO DO LIVRO	3
	REGISTRO MERCANTIL	1
	CHANCELA	0
INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL (LIVROS)	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	9
VIABILIDADE (SERVIÇO DE PESQUISA SOBRE EXISTÊNCIA DE EMPRESAS)	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE OS SERVIÇOS DE VIABILIDADE	11
	PROBLEMAS NA ANÁLISE DA VIABILIDADE	4
	DEMORA NA ANÁLISE DA VIABILIDADE	2

	PROBLEMAS NAS INFORMAÇÕES PRESTADAS	0
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO O ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	4
	DEMORA NO ATENDIMENTO	7
	DESORGANIZAÇÃO	16
	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	15
	DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO/SERVIÇO	2
	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	1
	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	7
	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	5
RESTITUIÇÃO DE TAXA	DEMORA NA RESTITUIÇÃO	14
	ORIENTAÇÃO E PROCEDIMENTOS	17
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (negligência, desinteresse, má vontade, etc,)	1
APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIMES CONTRA A ORDEM TRIBUTÁRIA	1
	ESTELIONATO	3

	CRIMES INFORMÁTICO (PRATICADOS PELA A INTERNET)	1
	FRAUDES	6
	CRIMES CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	1

Fonte: Ceará Transparente - dia 05/01/2022

Conforme podemos ver na tabela acima, o assunto mais pautado nas manifestações em 2021, são referentes à tramitação de processos, sobretudo, acerca de problemas e demora na análise dos mesmos. A tramitação de processos está ligada à principal atividade-fim da JUCEC, o que de fato explica este ser o assunto mais demandado. Ademais, acreditamos que o aumento no número de registros de empresas no ano de 2021 esclarece o sobrecarregamento de processos e eventuais problemas referentes à análise no setor interno. Em 2021 percebeu-se um saldo — aberturas menos fechamentos — de 71.225 empresas, com acréscimo de 9.811 em relação ao ano anterior, 2020. Comunicamos, contudo, que 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. Tal plano, denominado “Melhoria da Capacitação e Alocação dos Colaboradores da Área Finalística”, encontra-se executado em 90% e visa a capacitação dos servidores JUCEC para situações voltadas para a área finalística, como a análise e aprovação de processos, por exemplo.

Tabela 3 - Manifestações por tipo e assunto

Tipo de Manifestação	Assunto da Manifestação	Total
Reclamação	Centro De Suporte Fale JUCEC	43
	Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão	55
	Tramitação De Processos Da Junta Comercial	251
Denúncia	Apuração E Procedimentos Sobre Crimes Diversos	5
	Centro De Suporte Fale JUCEC	1
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
Elogio	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	1

	Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão	3
Sugestão	Portal De Serviços (E-simples)	1
	Tramitação De Processos Da Junta Comercial	2
Solicitação	Certidões Web JUCEC (Dados Cadastrais, Situação Da Empresa, Etc)	37
	Simplificação Do Registro E Formalização De Empresas	43
	Tramitação De Processos Da Junta Comercial	152

Fonte: Ceará Transparente - dia 07/02/2022

Conforme ocorreu nos anos anteriores, o maior número de manifestações são de reclamações, totalizando em 2021, 461 registros. Os assuntos mais demandados referente a este tipo de demanda, variam entre o Centro De Suporte Fale JUCEC, a Tramitação de Processos, a Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão, dentre outros. Já o número de reclamações representa 56,15% do total de manifestações recebidas no ano de 2021, quantitativo menor que o verificado em 2020, de 66,40%.

Ademais, podemos observar que o assunto Tramitação de Processos da Junta Comercial aparece em todos os tipos de demandas, com exceção do Elogio. Sob esse viés, vale ressaltar que as demandas referentes a este assunto correspondem, principalmente, ao prazo de liberação de processos, análise de documentos, conteúdo disponibilizado e dúvidas sobre procedimentos. Por fim, informamos que, ainda em 2020, a JUCEC realizou um planejamento estratégico (2021-2024), com a participação dos gestores da autarquia, visando elaborar planos específicos para a atividade de registro empresarial que objetivam dar maior celeridade aos processos. O plano mais recente, denominado “Melhoria da Capacitação e Alocação dos Colaboradores da Área Finalística”, teve 80% de sua conclusão em 2021 e terá o restante em 2022. Por fim, a Jucec continua estudando medidas e prospectando melhorias para a prestação de seus serviços.

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Tabela 5 - Programa Orçamentário

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

Gestão e manutenção	2
Gestão Fiscal e Financeira	3
Gestão Administrativa do Ceará	19
Empreendedorismo e Arranjos Produtivos Locais	797

Fonte: Ceará Transparente - dia 12/01/2022

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 6 - Unidades e Áreas mais demandadas

Unidades	Total de Manifestações 2020	Total de manifestações 2021	Variação (+) (-)
Ouvidoria JUCEC (OUVID)	7	4	-3
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOU)	4	44	+40
Secretaria-Geral/ Diretoria de Análise Técnica em Registro Mercantil (DIREM)	30	11	-19
Núcleo de Certidões (NUCER)	-	37	+37
Certidões/Articulação de Certidões e Ofícios (ARTCO)	61	15	-46
Célula de Análise Técnica em Registro Mercantil/Gerência de Execução Operacional (GEXOP)	632	455	-177
Célula de Sistemas/Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETEI - GETIC)	186	162	-24
Presidência (PRES)	-	2	+2
Procuradoria Jurídica (PROJU)	32	21	-11

Cadastro/Articulação de Cadastro e Ofícios (ARTCA)	27	27	-
Setor administrativo/Célula Administrativa-Financeira/ Gerência Administrativa-Financeira (DIPLA - GERAFA)	32	29	-3
Unidade não-informada	-	5	+5
Vice-presidência	5	5	-
Diretoria de Planejamento e Gestão (DIPLA)	12	1	-11
Articulação de Comunicação e Imprensa (ARTCOI)	-	2	+2
Núcleo de Recursos Humanos/Gerência de Gestão de Pessoas (GESPE)	2	1	-1
Total	1.030	821	-209

Fonte: Ceará Transparente - dia 12/01/2022

Primeiramente, há de ressaltar que a JUCEC passou a ter um novo organograma no que diz respeito às unidades e subunidades de cada setor. Assim, para melhor organizar a tabela, reunimos as nomenclaturas de cada setor nos itens para que possamos comparar ao ano anterior. A título de curiosidade, vale ressaltar que já em 2019 a JUCEC estudava a substituição e criação de algumas unidades com suas respectivas subunidades.

Portanto, ao analisar a Tabela 6, percebemos uma redução de 209 manifestações em 2021. As unidades que mais se destacaram foram a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, com 40 novos registros, e a Gerência de Execução Operacional, com 177 registros a menos no Ceará Transparente. Por fim, e não menos importante, o Núcleo de Certidões, atualmente elencado como uma Unidade, registrou 37 novas manifestações.

3.1.7 Manifestações por Município

Tabela 6 - Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	283

Não informado	335
Juazeiro do norte	22
Eusébio	8
Crato	6
Maracanaú	5
Aracati	4
Várzea Alegre	2
Itaitinga	5
Nova Russas	3
Caucaia	6

Fonte: Ceará Transparente dia 15/01/2022

Conforme podemos observar na tabela acima, assim como em anos anteriores, Fortaleza segue sendo o Município com a maior quantidade de requisições, 283 manifestações registradas até dia 31 de dezembro de 2021.

Contudo, há de se salientar o número de manifestações registradas sem a identificação da cidade, somando um total de 335 requisições. Dado isto, acreditamos que, tendo em vista o fato das manifestações registradas na Internet terem aumentado consideravelmente devido à suspensão do atendimento presencial na JUCEC, e tendo em vista a informação de alguns dados ao registrar uma manifestação não ser obrigatória, como o preenchimento da cidade, o número de manifestações nas quais não são informados o município tende a manter um percentual alto.

Sob esse viés, sabendo da importância que é mensurar o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões do estado por meio do registro das manifestações nos municípios, esta Ouvidoria Setorial se compromete a continuar verificando a evolução dos registros nos municípios e região.

3.2 Resolubilidade das Manifestações

Tabela 7 - Resolubilidade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Total de Manifestações Respondida no Prazo	626	76,25%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	183	22,26%
Total de Manifestações pendentes no Prazo	2	0,24%
Total de Manifestações pendentes Fora do Prazo	7	0,85%

Fonte: Ceará Transparente dia 15/01/2022

Em 2021, o índice de resolubilidade da setorial quanto às manifestações respondidas no prazo foi de 76,25%, somando 626 manifestações, um percentual consideravelmente maior comparado à 2020, no qual a setorial obteve 565 manifestações respondidas no prazo.

Além disso, conforme podemos observar na tabela, a ouvidoria setorial da JUCEC respondeu um total de 183 manifestações fora do prazo (22,26%), quantidade inferior à de 2020, onde houve 439 manifestações respondidas fora do prazo. Dado isto, a meta desta ouvidoria setorial para 2022 continua sendo alavancar o número de manifestações respondidas no prazo, e, se possível, manter um percentual de 90% das manifestações respondidas no prazo em 2022.

3.2.1 Tempo Médio de resposta das Unidades

Tabela 8 - Tempo médio de resposta das Unidades

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
JUCEC	[JUCEC] PRES - PRESIDÊNCIA	7	1
JUCEC	[JUCEC] VIPRE - VICE-PRESIDÊNCIA	9	14
JUCEC	[JUCEC] PROJU - PROCURADORIA JURÍDICA	3	28
JUCEC	[JUCEC] NUCER - NÚCLEO DE CERTIDÕES	15	30
JUCEC	[JUCEC] CETEI - CÉLULA DE SISTEMAS	3	162

JUCEC	[JUCEC] DIREM - DIRETORIA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL	11	433
JUCEC	[JUCEC] ASCOU - ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	14	4

Fonte: Ceará Transparente - dia 16/01/2022

Conforme podemos ver na tabela acima, o tempo médio de resposta dos setores internos da Jucec está dentro do que determina o Decreto Estadual nº 33.485/2020, prazo de até 20 dias, a contar do recebimento e independente do meio de entrada, para responder a manifestação. Podendo, em alguns casos, este prazo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa circunstanciada.

Sob esse viés, e de uma forma geral, esta Ouvidoria Setorial ficou satisfeita com o tempo de resposta das manifestações, principalmente das destinadas à Diretoria de Análise Técnica em Registro, pois como podemos observar, esta unidade foi a que recebeu mais manifestações no ano de 2021, sendo, em sua maioria, relacionadas a tramitação de processos na Junta Comercial - atividade-fim da Jucec.

Por outro lado, o Núcleo de Certidões (NUCER) foi a unidade que mais deixou a desejar no tempo de resposta das manifestações. Acreditamos que tal demora, embora dentro do prazo estabelecido pelo Decreto Estadual, se deu pelo fato de muitas das manifestações relacionadas às certidões serem referentes à cópia de documentos antigos ou que foram extraviados, demandando um tempo maior dos colaboradores da Jucec para realizar e para entrar em contato com os solicitantes das certidões. Todavia, a Jucec vem trabalhando medidas para solucionar tais problemas de forma mais rápida e satisfatória.

3.2.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela 9 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,59
2. Com o tempo de retorno da resposta	3,13
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,93
4. Com a qualidade da resposta apresentada	3,70
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,22

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:

3,67

Em 2021, a Ouvidoria Setorial da JUCEC recebeu 53 avaliações na pesquisa de satisfação do Ceará Transparente, um número inferior à 2020, embora a setorial tenha incluído em todas as suas respostas a orientação para o cidadão responder às questões.

Sob esse viés, a pontuação recebida pela setorial ainda expõe um resultado positivo, principalmente se considerarmos o cenário atípico de pandemia em que precisamos nos adaptar rapidamente a uma nova forma de trabalho (trabalho remoto/híbrido) e se partirmos do pressuposto que houve uma redução no número de avaliações sem resultados drásticos na pesquisa. Dado isto, continuaremos trabalhando ainda mais em 2022 para obter uma maior satisfação dos cidadãos que utilizam a plataforma Ceará Transparente.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

4.1 Tramitação de processos da junta comercial

O assunto tramitação de processos da Junta Comercial aborda questões relacionadas à análise/acompanhamento de documentos de registro de empresa (abertura, alteração e extinção de empreendimentos), ao 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 sub assuntos citados, análise de documentos de registro empresa e tempo de tramitação dos processos na JUCEC, foram os mais recorrentes em 2021 e envolvem a atividade-fim da Junta Comercial, influenciando sua recorrência neste tópico todos os anos. Ademais, a JUCEC vem trabalhando medidas para facilitar o registro mercantil que, desde 2016, já ampliou e melhorou bastante seu 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 e garantindo uma maior segurança ao trâmite. Além disso, para fins de conhecimento, a JUCEC integrou os sistemas dos órgãos responsáveis pela formalização de empresas, atendendo ao que determina a Lei da Redesim (11.598/07).

Por fim e não menos importante, em 2022, a JUCEC continua atuando no sentido de sanar fragilidades que possam estar prejudicando o fluxo de processos e causando demora na

liberação, bem como atuando 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 (72 horas). Ocorre que, em alguns casos, tendo em vista os documentos serem muito antigos e solicitados em grande quantidade, acontece de ser necessário um tempo maior para a emissão da certidão. Todavia, caso seja necessário mais tempo, o sistema informa ao cidadão que será necessário um prazo maior para a liberação da certidão.

Sobre os procedimentos para solicitar certidões, a JUCEC disponibiliza no seu site institucional o passo a passo para a emissão dos três tipos, bem como valores e 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

Nos últimos anos, embora o Fale Jucec não seja um canal de ouvidoria, esta ouvidoria setorial vem recebendo algumas manifestações sobre a instabilidade e demora na resposta dos chamados no Fale Jucec.

Em tempo, a Jucec entrou em contato com o setor de planejamento e houve, ainda em 2021, a elaboração e conclusão do plano de ação “Fortalecimento da Gestão da Área de Negócios”. O mencionado plano foi concluído em 30 de maio de 2021 e teve por foco monitorar a produtividade da Assessoria e do Fale Jucec, identificando anomalias e prospectando melhorias e efetividade.

Por fim, outras medidas, como a ampliação de informações e tutoriais no site da JUCEC e demais canais de comunicação, serão implementadas até o final de 2022 objetivando uma maior celeridade do serviço e qualidade do atendimento às solicitações do cidadão.

5. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA A OUVIDORIA

Em 2021, a Ouvidoria Setorial da Jucec conseguiu responder em tempo hábil a praticamente todas as manifestações realizadas nos canais de atendimento JUCEC, observando pelo principal canal de comunicação da JUCEC, o Ceará Transparente. Tal êxito no tempo de respostas das manifestações somente foi possível devido às tratativas envolvendo a setorial e as áreas internas da Junta Comercial, identificando falhas e propondo soluções para as solicitações dos usuários dos serviços JUCEC.

Ademais, não poderíamos deixar de citar a implementação do canal de atendimento Whatsapp como um dos principais benefícios alcançados pela a ouvidoria em 2021. Esta setorial, com a implementação do Whatsapp como canal de atendimento, passou a receber uma quantidade mínima e máxima de 6 a 20 atendimentos por dia, auxiliando na satisfação das necessidades dos usuários dos serviços JUCEC.

6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Participação em:

- X Encontro Estadual De Ouvidores
- VI Reunião Da Rede De Fomento Ao Controle Social De 2021
- V Reunião Da Rede De Fomento Ao Controle Social De 2021
- I Reunião Da Rede De Fomento Ao Controle Social De 2021
- IV Reunião Da Rede De Fomento Ao Controle Social De 2021
- Curso Online Básico De Ouvidoria 2021
- Oficina Qualidade De Resposta Em Ouvidoria
- Curso Básico de Tratamento de Denúncias
- Curso Operacionalização Da Plataforma Ceará Transparente 2021
- II Reunião Da Rede De Fomento Ao Controle Social De 2021

7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

- Implementação do canal de atendimento de Ouvidoria via WhatsApp (Telefone - 85 3108-2916);
- Divulgação do “Observatório Ouvidoria Jucec” mensalmente no Instagram oficial da autarquia (@jucecceara);
- Elaboração de planos de ações visando melhorias na prestação de serviços Jucec;

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2021, mais um ano atípico decorrente da pandemia causada pela Covid-19, foi desafiador sob vários aspectos, sobretudo para os órgãos públicos. Nós, da Ouvidoria Setorial, assim como os restantes dos servidores da JUCEC, tiveram que se adaptar à uma nova forma de trabalho, conciliando o atendimento ao cidadão com os serviços de qualidade prestados pelo o Órgão, pois, como já é de conhecimento de muitos, os órgãos públicos tiveram que se adaptar à forma remota devido aos sequenciados decretos de isolamento social na época, ficando o atendimento presencial suspenso.

Prosseguindo, e de forma satisfatória, a Ouvidoria Setorial passou a realizar as demandas recebidas de maneira 100% digital, auxiliando o cidadão no que diz respeito à demandas nos canais de atendimento via E-mail e Whatsapp, e encontrando soluções em tempo hábil com as áreas internas do órgão na plataforma Ceará Transparente.

Com relação ao número total de manifestações registradas em 2021, esta Ouvidoria Setorial registrou uma redução de -20,29 % no número de manifestações se comparado a 2020, 821 registros. Tal percentual, embora abaixo, representa que os cidadãos estão tendo menores dúvidas quanto aos serviços JUCEC, e que a Ouvidoria Setorial está conseguindo realizar um controle maior das manifestações, respondendo no prazo correto e obtendo uma satisfação do cidadão(ã) quanto a isso. Ademais, informamos no relatório que o canal de atendimento E-mail e WhatsApp foram os meios de comunicação que mais cresceram em 2021, atribuindo esse aumento à agilidade e celeridade dos ouvidores nas respostas ao cidadão(ã).

Por fim, quanto às recomendações e orientações apresentadas no relatório da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, esta Ouvidoria Setorial reconhece a importância das

recomendações e orientações expostas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e manifesta seu total compromisso com a satisfação das mesmas em 2022.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA

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 mensal, 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;
- Concluir a implementação de canais de comunicação com o cidadão que possibilite atendimento em tempo real, com utilização de novas tecnologias, incluindo inteligência artificial - assistente virtual;
- Definir fluxo dos gestores responsáveis pelas respostas dos setores internos e seus substitutos imediatos, a fim de que as unidades internas tenham sempre alguém à disposição para atender as demandas;
- Providenciar espaço físico para atendimento presencial desta Ouvidoria Setorial, visto que estamos localizados em um novo espaço situado na estrutura física compartilhada/integrada do Sistema Sedet.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

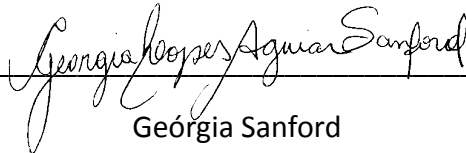
No decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará deu continuidade a prestação de serviços públicos junto aos cidadãos cearenses à disposição dos usuários de nossos serviços, atendendo às suas demandas e sugestões, representando o compromisso da JUCEC de estar diretamente com o povo através dos seus canais de atendimento.

Vale ressaltar que a Ouvidoria Setorial da JUCEC desenvolve um papel fundamental, pois é o canal de maior confiança a ser usufruído pelo cidadão, tanto pela dedicação idônea de nossos colaboradores da Ouvidoria quanto pela atenção dedicada pela Controladoria Geral

do Estado, que nos dá suporte através de suas orientações, bem como do compartilhamento da plataforma digital, facilitando o atendimento e a resolução de questões relacionadas aos serviços prestados pela Autarquia.

Por fim, a setorial tem implementado um trabalho de forma conjunta à gestão e aos demais setores que compõem o organograma da Autarquia, possibilitando o desenvolvimento de ações preventivas e de acompanhamento de ações e projetos de modo a auxiliar no mapeamento de resultados e na avaliação para planejamento dos próximos passos, ampliação ou mudança nos atuais planos de trabalho.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2021.



Geórgia Sanford

OUVIDORA 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, 09 de fevereiro de 2021.



Carolina Price Evangelista Monteiro

PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ