

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

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

PRESIDENTE DA JUCEC

Carolina Price Evangelista Monteiro

VICE-PRESIDENTE

Caio Frota Rodrigues

DIRETORA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL

OUIDORIA

Sonara Capaverde

CONTROLE INTERNO

EQUIPE DE OUIDORIA

Sonara Capaverde

Laura Teixeira

Beatriz Sousa

1. INTRODUÇÃO

A Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) apresenta o Relatório Anual da sua Ouvidoria Setorial, conforme determina o Decreto Estadual nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020, 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 Junta Comercial do Estado do Ceará – Jucec, foi criada pelo Decreto nº 6.384 de 30 de novembro de 1876 e posteriormente transformada em Autarquia Estadual pela Lei nº 9.871 em novembro de 1973, com jurisdição em todo o território do Estado do Ceará.

Atualmente, a Junta Comercial do Estado do Ceará – Jucec é vinculada tecnicamente ao Departamento Nacional de Registro de Comércio – DNRC, e encontra-se vinculada administrativamente à Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE, do Governo estadual do Ceará, a partir da promulgação da Lei n.º 18.310, de 17 de fevereiro de 2023 (Publicada no D.O. de 17.02.23).

A missão da Jucec “Garantir a simplificação e excelência do processo de registro empresarial, atuando no fomento do desenvolvimento econômico, com foco na inovação para atração, formalização e sustentabilidade de novos negócios no Ceará” está alinhada a à sua visão, que é “Atuar nacionalmente como referência em tecnologia e inovação em registro empresarial”, objetivo que vem sido alcançado mediante esforços despendidos no sentido de fornecer suporte às demais Juntas Comerciais do país.

As fontes de consulta foram os relatórios estatísticos e a pesquisa de satisfação gerados na Plataforma Ceará Transparente, nos dias 25 e 30 de janeiro e 1º de fevereiro, onde está inserido o Sistema de Ouvidoria do Estado.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES RECEBIDAS

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, CGE, emitiu, em seu Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria de 2021, 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 - Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da Ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

A Jucec realiza atendimentos, bem como a prestação de seus serviços, de forma digital, o que facilita para o cidadão, que não precisa se deslocar ou enfrentar filas para entrar em contato com a Autarquia. Os serviços relacionados a empresas são feitos por plataforma digital. Em relação ao atendimento, a Jucec possui os seguintes canais: Telefonia, Fale Jucec, WhatsApp exclusivo, atendimentos agendados, e-mails, além dos canais próprios da Ouvidoria.

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Desenvolvemos uma boa prática que consiste em verificar as notas e comentários feitos pelo cidadão nas manifestações avaliadas. Com essa análise, consideramos os aspectos positivos para subsidiar respostas futuras a manifestações similares e, da mesma forma, evitamos abordagens consideradas negativas.

Orientação 03 – 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.

A Junta Comercial proporciona uma diversidade de canais de comunicação a fim de possibilitar ao cidadão a melhor forma de obter respostas às suas demandas, em consonância com os serviços prestados, de forma 100% digital. As unidades descentralizadas não acatam manifestações, apenas orientam o registro das manifestações 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 consiga registrar por conta própria a manifestação no Ceará Transparente.

Orientação 07 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

A Ouvidoria Setorial da Jucec tem trabalhado no sentido de cumprir os prazos em acordo com as normativas da CGE, e, desenvolveu um trabalho de sensibilização junto aos gestores no sentido de promover o cumprimento de prazos para respostas internas às manifestações registradas. Desta forma, no âmbito da Ouvidoria é feito um controle interno para que o prazo de resposta junto aos gestores não ultrapasse cinco dias com respostas dentro do sistema, permitindo assim que a Setorial entregue uma resposta com celeridade e excelência ao cidadão.

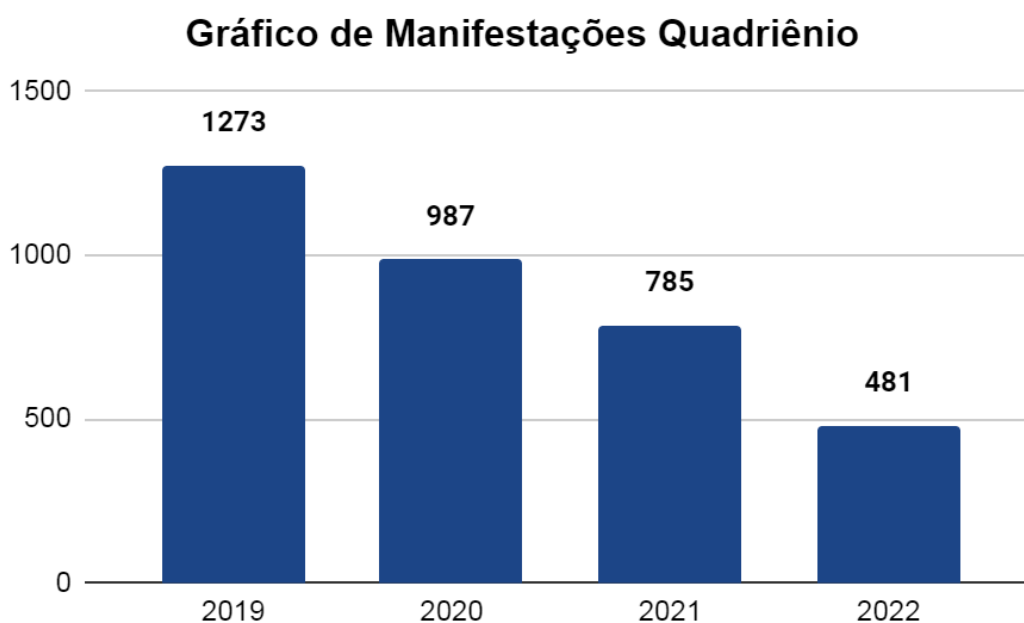
Vale ressaltar que não há manifestações pendentes da Setorial Jucec que estejam com o prazo superior a 06 meses registradas no Ceará Transparente.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Esta seção objetiva apresentar 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 2022.

3.1 Total de Manifestações do Período

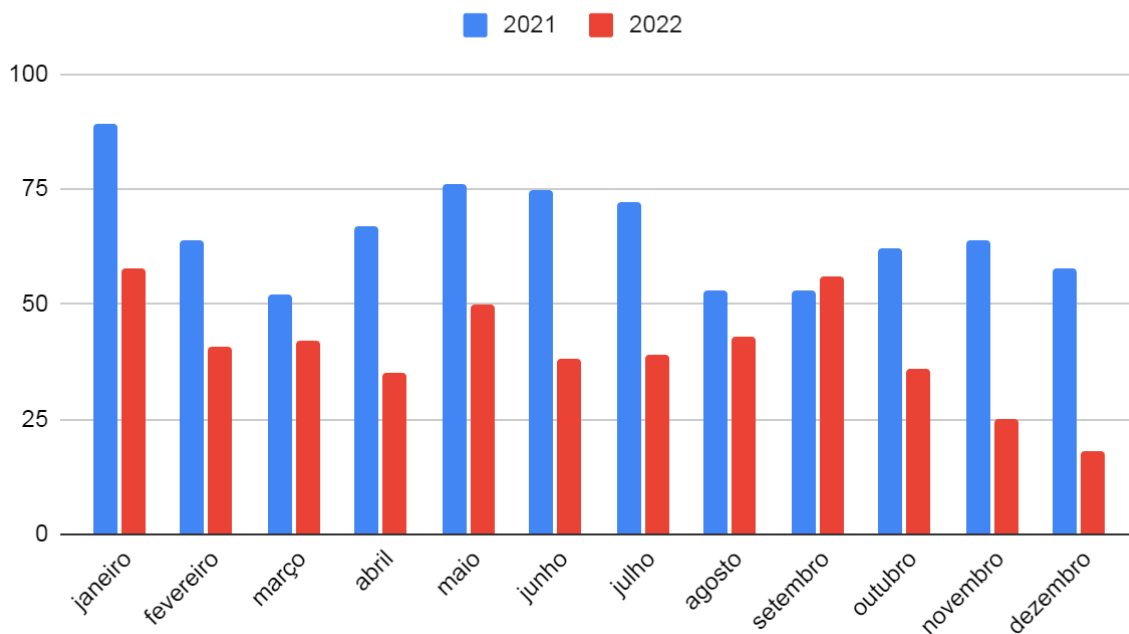
Podemos observar no gráfico abaixo uma redução recorrente ao longo dos últimos 4 anos. Em 2022, foram registradas 481 manifestações, uma redução de 38% em relação ao exercício anterior. Observamos ainda que, desde 2019, há uma gradativa queda no número de manifestações registradas. Creditamos a redução nas manifestações aos esforços e implementações de novos serviços no ambiente da Junta Comercial, no sentido de melhorar a qualidade de serviços ofertados pela Autarquia.



Fonte: Ceará Transparente

No gráfico abaixo, observamos mensalmente a redução na quantidade de manifestações registradas, com pequena variação acima no mês de setembro. Acreditamos que o motivo dessa variação foi uma instabilidade do Sistema, ocasionando no atraso da liberação de muitos dos nossos serviços.

Gráfico de Manifestações Mensais



Fonte: Ceará Transporte

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Tabela por meio de entrada			
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone	55	87	+58,18%
Internet	614	240	-60,91%
Presencial	-	7	-
E-mail	97	88	-9,27%
Telefone 155	54	32	-40,74%
WhatsApp	1	44	+4.300%

Fonte: Ceará Transparente

Com relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos, observa-se que a Internet continua sendo o principal meio utilizado pelo cidadão, com 240 manifestações, tendo apresentado um decréscimo de -60,91% em sua utilização, quando comparado com o ano de 2021, que contabilizou 614 manifestantes. O e-mail, segundo colocado na preferência do cidadão que recorre à

JUCEC, também apresentou diminuição de -9,27% em relação ao ano anterior, totalizando 88 manifestações em 2022.

Os maiores aumentos foram registrados nos meios WhatsApp (4.300%) e presencial. Esse aumento está relacionado ao novo meio de entrada "WhatsApp", tendo em vista que antes as manifestações que eram registradas por este canal eram classificadas como "Internet", pois não existia a opção WhatsApp no sistema. Em relação aos registros presenciais, é importante destacar a situação de pandemia do coronavírus, ocorrida entre 2020 e 2021, e que ocasionou a suspensão de atendimentos presenciais, sendo retomado em 2022 (inserir mês).

3.3 Manifestações por tipo de Manifestação

Tabela por tipo de manifestação			
Tipos	2021	2022	Variação
Reclamação	461	271	-41,21%
Solicitação	345	216	-37,39%
Denúncia	8	6	-25%
Elogio	4	4	-
Sugestão	3	1	-66,66%
TOTAL	821	498	-39,34%

Fonte: Ceará Transparente

Conforme podemos ver na tabela acima, em 2022 ocorreu uma diminuição de 41,21% no número de reclamações e de 37,39% na quantidade de solicitações de serviços. Vale ressaltar que, entre 2020 e 2021, já havia ocorrido uma redução de 32,60% no número de manifestações com do tipo "Reclamação". Tivemos ainda uma redução nos tipos de manifestações Denúncia (-25%) e Sugestão (-39,34%). Por fim, o número de registros no tipo de manifestações Elogio permaneceu com o mesmo percentual de 2021, 4 registros.

3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto.

Tipologia/Assunto		
Tipo De Manifestação	Assunto Da Manifestação	Total
Reclamação	Tramitação de processos da Junta Comercial	80
	Certidões WEB Jucec (Dados cadastrais, situação da empresa, etc)	51
	Centro de suporte Fale Jucec	30
Solicitação	Tramitação de processos da Junta Comercial	61
	Portal de Serviços	33
	Cadastro Empresarial	22
Denúncia	Segurança de Informação (LGPD)	2
	Manuais de Registro da JUCEC	2
	Apuração de Crimes Diversos	1
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	3
	Elogio aos Serviços Prestados pelo órgão	1
Sugestão	Simplificação do Registro e Formalização de Empresas	1

Fonte: Ceará Transparente

Conforme ocorreu nos anos anteriores, o maior número de manifestações é de reclamações, totalizando em 2022, 271 registros. Os assuntos mais demandados são Tramitação de Processos, Certidões WEB e Centro de suporte Fale Jucec, dentre outros. Observa-se ainda que o número de reclamações representa 54,41% do total, quantitativo menor que o verificado em 2021, de 56,15%.

Ademais, podemos observar que o assunto Tramitação de Processos da Junta Comercial é o assunto mais recorrente, aparecendo em dois tipos de demandas, Reclamação e Solicitação.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto

Assunto e Sub-assunto		
Assuntos	Sub-assunto	Quantidade
Tramitação de processos da Junta Comercial	Problemas da análise do processo	64
	Orientações e Procedimentos para acompanhar processos	41
	Demora na análise do Processo	32
Certidões WEB	Demora na emissão de certidão	38
	Orientações e Procedimentos para emissão	20
	Problemas na emissão da certidão	9
Portal de Serviços	Orientações e Procedimentos sobre o Portal	31
	Atualização de Informações	9
	Inoperância do Portal	5
Cadastro Empresarial	Atualização de dados da Empresa	30
Restituição de Taxa	Demora na restituição	22
	Orientações e Procedimentos	14
Centro de Suporte Fale Jucec	Insatisfação com a resposta/orientação	15
	Demora na resposta/orientação	10
	Informação e Orientações sobre a ferramenta	6
Atendimento Telefônico	Chamada não atendida	7
	Inoperância no sistema de Telefonia	5
Apuração e procedimentos sobre os crimes diversos	Fraudes	6
Viabilidade	Problemas na análise da Viabilidade	6
	Demora na análise da Viabilidade	5
Instrumento de Escrituração Mercantil (Livros)	Orientação e Procedimento	5
	Problema na análise do Instrumento	3
	Autenticação do Livro	1

Fonte: Ceará Transparente

O maior número de manifestações, de acordo com a tabela acima, são relacionados aos processos em tramitação na Jucec, tendo como sub-assuntos problemas na análise, demora na tramitação e orientações para acompanhamento. As certidões também foram um assunto recorrente em 2022, com subassuntos sobre demora na emissão, problemas e orientações para solicitação do documento.

3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto(COVID-19)

A Jucec não recebeu manifestações sobre o assunto em 2022.

3.4 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Empreendedorismo e arranjos produtivos locais	491	98,59%
Gestão administrativa do Ceará	6	1,20%
*	1	0,20%

* Problema do sistema

Fonte: Ceará Transparente

Em relação à manifestação de número 5949270, a mesma não foi classificada e o sistema não exigiu essa ação, ocasionando o que podemos ver na tabela acima (uma manifestação sem classificação).

3.5 Manifestações por Unidades Internas

Unidades internas			
Unidades	2021	2022	Variação
Diretoria de Análise Técnica em Registro Mercantil	508	205	-59,64%
Diretoria de Planejamento e Gestão	193	81	-58,03%
Célula de Sistemas	4	93	+2225%
Procuradoria Jurídica	21	25	+19,04%
Núcleo de Certidões	40	62	+45%

Fonte: Ceará Transparente

Ressaltamos que a Jucec passou a ter um novo organograma no que diz respeito às unidades e subunidades de cada setor. Ao analisar a tabela acima, percebemos uma redução nas manifestações direcionadas às Diretorias de Análise Técnica em Registro Mercantil e de Planejamento e Gestão e um aumento nas demais Unidades. A unidade que mais se destaca é a Célula de Sistemas, tendo em vista que, antes, as manifestações relacionadas ao Sistema eram enviadas à Diretoria de Planejamento e Gestão.

3.6 Manifestações por Municípios

Manifestações por município			
Município	2021	2022	Variação
Indefinido	335	260	-22,38%
Fortaleza	283	130	-54,06%
Juazeiro do Norte	22	11	-50%

Fonte: Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela acima, assim como em anos anteriores, Fortaleza segue sendo o município com a maior quantidade de requisições, 130 manifestações registradas até dia 31 de dezembro de 2022.

Contudo, há de se salientar o número de manifestações registradas sem a identificação da cidade, somando um total de 260 requisições. Dado isto,

acreditamos que, 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.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade das Manifestações		
Situação	2021	2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	627	458
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	194	40
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	821	498

Fonte: Ceará Transparente

Entendemos que o cumprimento de prazo das manifestações encaminhadas para as Ouvidorias seja da maior importância para o índice de resolubilidade. A JUCEC, no que se refere ao ano de 2022, alcançou uma resolubilidade superior a 91%, como podemos observar na tabela abaixo, o que denota um bom resultado.

Índice de resolubilidade		
Situação	2021	2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	76,37%	91,97%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	23,63%	8,03%

Fonte: Ceará Transparente

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2022, a Setorial da JUCEC conseguiu índice de resolubilidade melhor do que o atingido em 2021, quando apenas 76,25% das manifestações foram respondidas no prazo. Com 458 manifestações respondidas no prazo, conseguimos obter 91,97% de resolubilidade, o que consideramos um bom índice. Apenas 39 (trinta e nove) manifestações foram respondidas fora do prazo, não obstante terem sido empreendidos esforços para que as demandas pudessem ser atendidas de forma eficiente e tempestiva, como, de fato, majoritariamente ocorreu.

O acompanhamento desse índice foi feito por meio de relatórios enviados à GEDIP (Gerência de Desenvolvimento Institucional e Planejamento da Junta Comercial do Estado do Ceará) semestralmente. No decorrer do ano, foram estabelecidas metas institucionais para a ASCOU, quais sejam: responder às demandas de Ouvidoria dentro do prazo estabelecido internamente. Em 2023, os relatórios continuarão sendo enviados à GEDIP, objetivando o acompanhamento do tratamento das manifestações e identificando o que pode ser melhorado.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela: tempo médio de resposta

Tempo médio de resposta 2021	13
Tempo médio de resposta 2022	7

Fonte: Ceará Transparente

Os dados acima apresentam um tempo médio de resposta de sete (7) dias, em 2022, para cada manifestação recebida. Considerando o prazo limite de vinte (20) dias para envio de resposta ao cidadão, a Ouvidoria da JUCEC manteve-se em patamares satisfatórios em seu tempo médio de resposta.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,98
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,67
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,09
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,8
Média	3,89

Fonte: Ceará Transparente

Considerando os dados apresentados na tabela acima, em uma escala de 0 a 5, o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria da JUCEC, mostra-se bastante satisfatório, com destaque para o canal utilizado com 4,09 e com o nível de satisfação em relação ao atendimento com 3,98. De forma geral, os índices apresentados são bastante satisfatórios, com uma média geral de 3,89.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Quanto à pesquisa de satisfação, houve acompanhamento periódico, visto que todas as manifestações são tratadas e respondidas de forma eficiente e tempestiva igualmente. Vale ressaltar que o cidadão, ao responder a pesquisa de satisfação,

confunde o atendimento da Ouvidoria e seus encaminhamentos, com a resolubilidade da demanda, ou seja, se o problema não for resolvido é porque o atendimento da Ouvidoria é ruim.

4.2.3 - Amostra de respondentes

Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	46
Total de manifestações finalizadas	498
Representação da Amostra	9,23%

Fonte: Ceará Transparente

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,59
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,93
Índice de Expectativa:	9,47%

Fonte: Ceará Transparente

Os dados quantitativos revelam que antes da utilização dos serviços da Ouvidoria o cidadão sempre tem uma expectativa que se torna superada com a devolutiva alcançada, fato que só aumenta nossa responsabilidade em mantermos a qualidade em nosso atendimento. A nossa responsabilidade deve crescer de forma ainda maior em relação à credibilidade que o cidadão vem demonstrando com a nossa atuação.

4.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Em relação aos assuntos mais recorrentes, a Tramitação de Processos da Junta Comercial lidera, tanto com reclamações como com solicitações, o que tem sido motivo de reuniões internas do setor Gerência de Execução Operacional, para análise do teor das manifestações e apresentação de plano para melhoria do serviço prestado.

Com relação às demandas referentes à Certidões WEB, o assunto mais reclamado é a demora na emissão, ocorre que, tendo em vista os documentos serem muito antigos e solicitados em grande quantidade, acontece de ser necessário um tempo maior do que o estipulado, até 3 dias úteis, para a emissão da certidão. Todavia, caso seja necessário mais tempo, o cidadão recebe a informação via sistema que será necessário um prazo maior para a liberação da certidão solicitada.

5. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

I - benefício financeiro: Não se aplicam benefícios financeiros diretos.

II - benefício não-financeiro: Em 2022, a CGE retomou o seu programa de avaliação de serviços com as ouvidorias setoriais do Estado e, conforme a Lei nº. 13.460 de 26 de junho de 2017, coordenou as pesquisas em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE). A JUCEC participou do programa, e optou por avaliar o serviço Registro de Empresas (Abertura, Alteração e Extinção). Essa escolha se deu pela razão de a Tramitação de Processos ser a atividade-fim da Junta Comercial. Com essa pesquisa, alcançamos um impacto positivo na gestão de forma estruturante, pois 90,2% dos entrevistados afirmaram estar satisfeitos/muito satisfeitos com o Registro de Empresas.

6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

Participação em:

- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Oficina para Construção do Relatório de Ouvidoria;

- Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias
- Capacitações Escolas de Gestão Pública (EGP);

7. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual, também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

Muitos desafios ainda estão por vir, é preciso um maior engajamento e protagonismo da Carta de Serviços, por meio da sua divulgação e utilização junto à população. Outras ações e providências estão sendo adotadas, a exemplo de capacitações, elaboração do manual da carta de serviços, criação de mais um canal de comunicação, dentre outros.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria se consolida como principal instrumento de comunicação das atividades e ações da Ouvidoria, o seu potencial de alcance dá mais visibilidade às ações de efetivação da participação social, transformando demandas individuais em soluções coletivas. Por essa razão, será apresentado no Relatório de Ouvidoria um tópico referente à gestão da Carta de Serviços da Junta Comercial do Estado do Ceará, conforme abaixo:

1. A Carta de Serviços da JUCEC encontra-se parcialmente atualizada, pelo motivo de nossos serviços serem constantemente atualizados, muitas vezes os responsáveis pela manutenção desta Carta não conseguem acompanhar essas

renovações. No ano de 2023 esta Ouvidoria Setorial está comprometida em atualizar mensalmente ou de acordo com a necessidade a Carta de Serviços.

2. Atualmente a Carta de Serviços da JUCEC possui 20 serviços cadastrados, sendo: 15 serviços de forma digital, 2 serviços parcialmente digitais e 1 serviço não digital.

3. Na tabela abaixo, podemos verificar o quantitativo de tipo de serviços solicitados por meio de manifestações, no ano de 2022.

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Acessar canal Fale Jucec	100	20,08%
Realizar alteração de empresas na Junta Comercial do Estado do Ceará(JUCEC).	93	18,67%
Consultar processos em andamento na Junta Comercial do Estado do Ceará(JUCEC).	86	17,27%
Emitir Certidões (simples, específica e de inteiro teor) na Junta Comercial do Estado do Ceará(JUCEC).	73	14,66%
Agendar atendimento presencial na Junta Comercial do Estado do Ceará(JUCEC).	46	9,24%
Realizar registro de abertura de empresas na Junta Comercial do Estado do Ceará(JUCEC).	26	5,22%
Viabilidade	26	5,22%

Fonte: Ceará Transparente

Como se pode observar, o tipo de Serviço mais demandado foi “Acessar canal Fale Jucec”, com 20,08% dos serviços solicitados, justificado pelo fato de o Fale Jucec ser o canal que em 2022, era o mais rápido e de fácil utilização.

4. No ano de 2022 um serviço da JUCEC foi avaliado: Registro de Empresas

(Abertura, Alteração e Extinção). A pesquisa foi realizada pela parceria CGE, IPECE e JUCEC.

8. BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

- Apresentação dos elogios recebidos nas reuniões mensais da Gestão Superior;
- Introdução do projeto piloto de canal online de Ouvidoria.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da JUCEC tem cumprido com a sua missão de atuar como mediadora e interlocutora entre o cidadão e a Autarquia, procurando sempre atender as demandas com satisfação e qualidade, garantindo o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos.

Em análise aos dados de 2019 a 2022, percebemos ter havido uma diminuição nos registros de manifestações, razão que acreditamos ter se dado pelas melhorias implantadas ao longo destes anos pela atual gestão.

Quanto aos números apresentados neste relatório referente a esta Setorial, os índices apresentaram uma evolutiva positiva, tanto na resolubilidade quanto no tempo médio de respostas, em relação ao ano anterior, confirmando ainda mais, que estamos evoluindo e prestando um serviço de qualidade ao cidadão que busca esta Ouvidoria. No âmbito da própria Assessoria de Controle Interno, estamos passando por uma reestruturação no referido setor.

10. 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:

- Apresentação de relatórios que devem ser elaborados mensalmente pela Ouvidoria Setorial e enviados à gestão superior para acompanhamento das fragilidades apontadas nas manifestações;
- Fortalecer o compromisso da Jucec com o cidadão por meio de divulgação em tempo real das atualizações referentes a todos os serviços prestados pela Autarquia;
- Dar continuidade ao projeto piloto do canal online da Ouvidoria.

OUVIDOR SETORIAL

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Consideramos o ano de 2022, excepcional para a retomada dos projetos

estratégicos da Junta Comercial, dado o hiato de praticamente dois anos em que as ações foram comprometidas em razão das questões de proteção sanitárias impostas pela Pandemia. Assim, em 2022 reforçamos nossos esforços para avançar no compromisso de oferecer à classe empresarial e ao cidadão cearense um serviço de excelência.

Dentre os muitos projetos que lançamos, destacamos a isenção do preço público, permitindo que os principais tipos de empresas pudessem fazer seu registro gratuitamente; o Registro Automático, que impactou diretamente a abertura de empresas de baixo risco; e o Programa Empresa Mais Simples. sistema que integra órgãos públicos para registro empresarial gratuito e unificado.

A Jucec tem clareza quanto ao desafio de impor um modelo de gestão comprometido com inovação, respeito ao cidadão, ao bem público, a ética e a transparência. Por meio de projetos já idealizados para o ano de 2023, a Jucec mantém o compromisso com o bem servir a sociedade cearenses, com importantes ações a serem realizadas, no intuito de inovar e assumir o protagonismo do registro mercantil no Brasil, contribuindo com o desenvolvimento econômico do Ceará, por meio da sua porta de entrada, a Junta Comercial.

A gestão da Jucec é hoje um importante referencial em inovação e celeridade, ressignificando sua função como importante agente de fomento ao desenvolvimento econômico do estado. Esse reposicionamento vem sendo reconhecido não somente em nível estadual, mas, também, em âmbito nacional, possibilitando parcerias com instituições de relevo para o empreendedorismo, como o Sebrae Nacional.

Dada as considerações acima, e com base nos dados apresentados, concluímos que a diminuição gradativa nas demandas dessa Setorial, bem como, na redução no tempo de respostas, representam o resultado de um trabalho conjunto e orquestrado, de forma transversal, envolvendo toda a equipe no sentido de melhor ouvir e servir o cidadão cearense.

Fortaleza, 10 de março de 2023.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE