



JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Período 01/01/2023 a 31/12/2023

PRESIDENTE DA JUCEC
Carolina Price Evangelista Monteiro

VICE-PRESIDENTE
Caio Frota Rodrigues

OUVIDORA
Mayara de Oliveira Ferreira

OUVIDORA SUBSTITUTA
Laura Arcelina Avelino da Silva Teixeira

EQUIPE DE OUVIDORIA
Anna Beatriz Sousa de Oliveira

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. Expediente..... | 02 |
| 2. Introdução..... | 04 |
| 3. Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas..... | 05 |
| 4. Ouvidoria em números..... | 05 |
| 4.1. Total de manifestações do período..... | 05 |
| 4.2. Manifestações por meio de entrada..... | 06 |
| 4.3. Manifestações por tipo de manifestações..... | 07 |
| 4.4. Manifestações por tipo/assunto..... | 08 |
| 4.5. Manifestações por assunto/sub-assunto..... | 08 |
| 4.6. Manifestações por Tipo de Serviço | 10 |
| 4.7. Manifestações por programa orçamentário..... | 11 |
| 4.8. Manifestações por unidades internas..... | 11 |
| 4.9. Manifestações por municípios..... | 12 |
| 5. Indicadores da Ouvidoria..... | 13 |
| 5.1. Resolubilidade das manifestações..... | 13 |
| 5.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade..... | 14 |
| 5.1.2. Tempo médio de resposta..... | 14 |
| 5.2. Satisfação dos usuários da Ouvidoria..... | 15 |
| 5.2.1. Índice geral de satisfação (Questionário principal)..... | 15 |
| 5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação..... | 16 |
| 5.2.3. Amostra de respondentes..... | 16 |
| 5.2.4. Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria..... | 16 |
| 6. Análise das manifestações e providências..... | 17 |
| 6.1. Motivo das manifestações..... | 17 |
| 6.2. Análise dos pontos recorrentes..... | 17 |
| 6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas..... | 17 |
| 7. Benefícios alcançados pela Ouvidoria..... | 18 |
| 8. Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidorias..... | 18 |
| 9. Boas práticas de Ouvidoria..... | 18 |
| 10. Sugestões de melhoria..... | 19 |
| 11. Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade..... | 20 |
| 12. Considerações finais..... | 20 |
| 13. Anexo I – Apresentação boas práticas de ouvidoria..... | 21 |

2. INTRODUÇÃO

Apresentamos o Relatório Anual em cumprimento ao art. 12 inciso XII do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, Instrução Normativa nº 01/2020, Portaria nº 52/2020 e Portaria nº 97/2020 que determina às ouvidorias a elaboração, anualmente, de relatório de gestão com 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, autarquia estadual, é o órgão administrador e executor dos serviços de registro público de empresas mercantis e atividades afins, cabendo-lhe efetuar o registro de atos relativos à constituição, alteração, dissolução e extinção de empresas mercantis, de empresários individuais, cooperativas, grupo de sociedade e consórcios, de declarações de microempresas e empresa de pequeno porte, emissão de certidões e a autenticação dos instrumentos de escrituração.

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 à sua visão, que é “Atuar nacionalmente como referência em tecnologia e inovação em registro empresarial”, objetivo que vem sendo alcançado mediante esforços despendidos no sentido de fornecer suporte às demais Juntas Comerciais do país.

Vale ressaltar a importância da Ouvidoria Setorial no processo de gestão e planejamento da JUCEC, ao longo do segundo semestre foram realizadas reuniões mensais onde foram apresentados relatórios estatísticos extraídos do Ceará Transparente à Ouvidora, que também é gestora do Controle Interno, com vistas de transparência relacionada aos setores e possíveis planejamentos para sanar fragilidades.

As fontes de consulta foram os relatórios estatísticos e a pesquisa de satisfação gerados na Plataforma Ceará Transparente, nos dias 04, 24, 25 e 29 de janeiro de 2024, onde está inserido o Sistema de Ouvidoria do Estado.

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

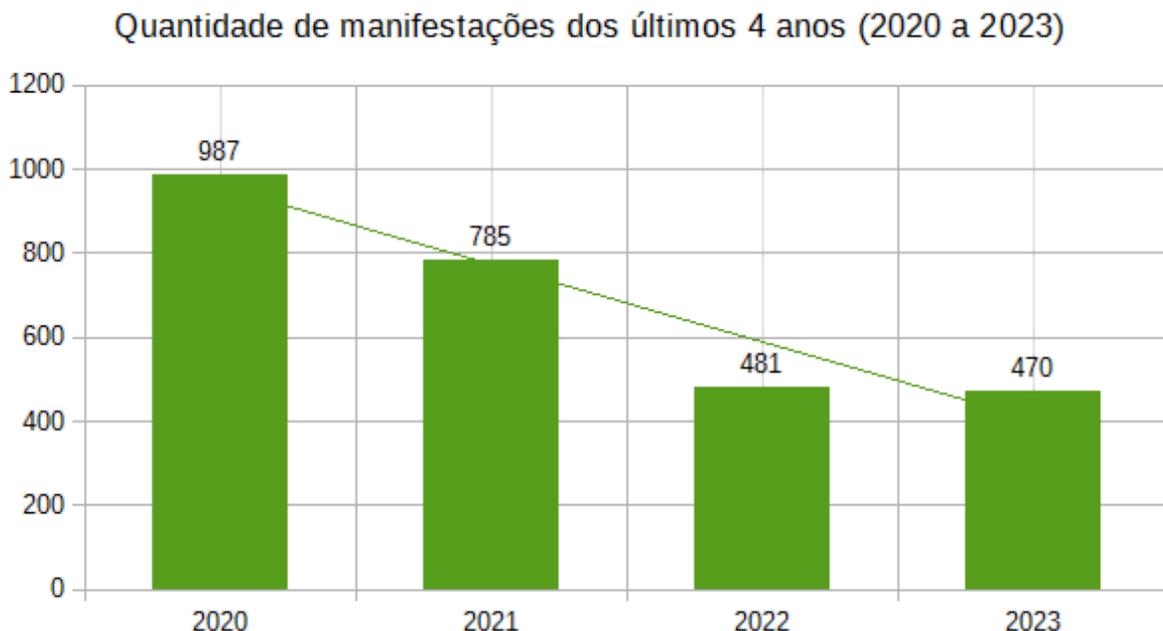
Tendo em vista a recomendação do relatório anual de Ouvidoria do ano de 2022, esta Ouvidoria elaborou plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de Ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta. Por recomendação da CGE, o plano de ação foi inserido no AVIA e devidamente acompanhado por tal canal.

4. 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 2023.

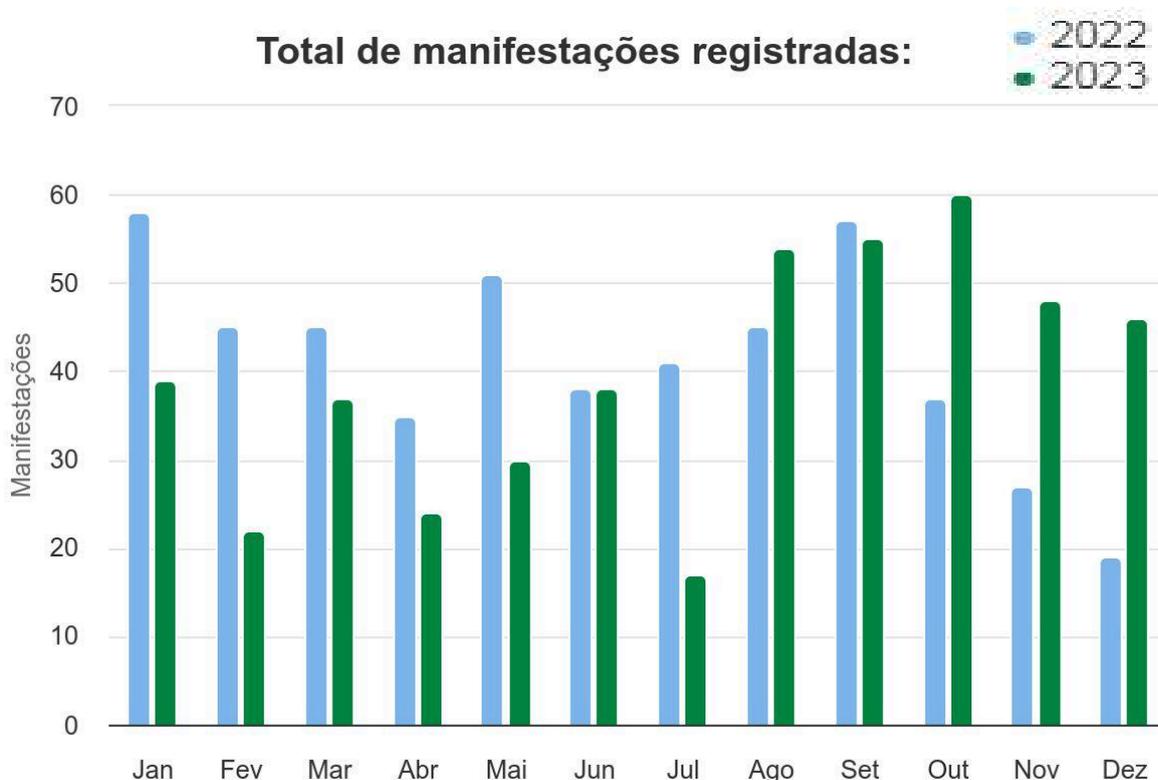
4.1 Total de manifestações do período

Podemos observar no gráfico abaixo uma redução recorrente ao longo dos últimos 4 anos. Em 2023, foram registradas 470 manifestações, uma redução de 2% em relação ao exercício anterior. Observamos ainda que, desde 2020, há uma gradativa queda no número de manifestações registradas.



Fonte: Ceará Transparente

No gráfico abaixo, observamos a indicação dos quantitativos **mensais** de manifestações, nos meses de outubro, novembro e dezembro visualizamos uma alta variação, e relacionamos ao aumento do número de registro de formalização das empresas ao final do ano junto ao setor contábil.



Fonte: Ceará Transporte

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

| Tabela por meio de entrada | | | |
|----------------------------|------|------|-----------|
| Meios | 2022 | 2023 | Variação% |
| Internet | 240 | 298 | +19,46% |
| Telefone | 87 | 83 | -4,81% |
| E-mail | 88 | 48 | -88,33% |
| Telefone 155 | 32 | 21 | -52,38% |
| Whatsapp | 44 | 17 | -158,82% |
| Presencial | 7 | 2 | -250% |

| | | | |
|-------------------------------|----------|----------|--------------|
| Cidadão on-line – Chat | 0 | 1 | +100% |
|-------------------------------|----------|----------|--------------|

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 298 manifestações. Mas que os outros meios de comunicação apresentaram uma baixa considerável, principalmente pelo **Whatsapp**, essa diminuição se deu em decorrência da abrangência de canais de comunicação que JUCEC vem desenvolvendo para maior celeridade e resolução dos processos.

4.3. Manifestações por tipo de manifestações

| Tabela por tipo de manifestação | | | |
|--|-------------|-------------|-----------------|
| Tipos | 2022 | 2023 | Variação |
| Reclamação | 271 | 261 | -3,83 |
| Solicitação | 216 | 198 | -9,09 |
| Denúncia | 6 | 8 | +25,00% |
| Sugestão | 1 | 2 | +50,00% |
| Elogio | 4 | 1 | -300,00% |
| Total | 498 | 470 | -5,95% |

Fonte: Ceará Transparente

Conforme podemos ver na tabela acima, o tipo de manifestação que mais cresceu em 2023 foi a sugestão, com 2 requisições, representando um aumento 50% comparado à 2022 e o número de denúncias, com 8 representando um aumento de 25%, infelizmente também diminuíram o número de elogios de 4 no ano de 2022 para 1 no ano de 2023, (-300%). Na contramão da solicitação de serviços, tivemos uma redução de 10 registros no tipo de manifestação reclamação (-3,83%) e 18 no tipo solicitação (9,09%).

4.4. Manifestações por tipo/assunto

| Tipologia/Assunto | | |
|----------------------|--|-------|
| Tipo De Manifestação | Assunto Da Manifestação | Total |
| Reclamação | TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL | 136 |
| | CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC) | 45 |
| | ATENDIMENTO TELEFÔNICO | 11 |
| Solicitação | TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL | 107 |
| | CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC) | 21 |
| | CADASTRO EMPRESARIAL | 18 |
| Denúncia | APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS | 5 |
| | LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD. | 1 |
| | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD) | 1 |
| Sugestão | TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL | 2 |
| Elogio | ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR | 1 |

Fonte: Ceará Transparente

Conforme ocorreu nos anos anteriores, o maior número de manifestações é de reclamações, totalizando em 2023, 261 registros. Os assuntos mais demandados são Tramitação de Processos, Certidões WEB e Atendimento Telefônico, dentre outros. 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.

4.5. Manifestações por assunto/Subassunto

Os assuntos e sub assuntos mais demandados pelos cidadãos junto à Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC no ano 2023 estão dispostos no Quadro 1.

Quadro 1 – Quantitativo de manifestações por assunto e subassunto registradas junto à Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC no ano de 2023.

| Assunto e Sub-assunto | | |
|---|---|-------------------|
| Assuntos | Sub-assunto | Quantidade |
| Tramitação de processos da Junta Comercial | ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAR PROCESSOS | 93 |
| | DEMORA NA ANÁLISE DO PROCESSO | 85 |
| | PROBLEMAS NA ANÁLISE DO PROCESSO | 66 |
| CERTIDÕES WEB JUCEC | DEMORA NA EMISSÃO DA CERTIDÃO | 35 |
| | ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO | 16 |
| | PROBLEMAS NA EMISSÃO DA CERTIDÃO | 11 |
| CADASTRO EMPRESARIAL | ATUALIZAÇÃO DE DADOS DA EMPRESA | 23 |
| PORTAL DE SERVIÇOS | ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PORTAL | 11 |
| SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS | ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAR PROCESSOS | 10 |
| MANUAIS DE REGISTROS DE JUCEC | Sem subassunto | 9 |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO | CHAMADA NÃO ATENDIDA | 6 |
| VIABILIDADE | ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O SERVIÇO DE VIABILIDADE | 6 |
| | DEMORA NA ANÁLISE DA VIABILIDADE | 5 |
| CENTRO DE SUPORTE FALE JUCEC | INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES SOBRE A FERRAMENTA | 5 |

| | | |
|--|--|----------|
| INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL (LIVROS) | PROBLEMAS NA ANÁLISE DO INSTRUMENTO | 5 |
|--|--|----------|

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 continuam sendo um assunto recorrente em 2023, com subassuntos sobre demora na emissão, problemas e orientações para solicitação do documento.

4.6. Manifestações por Tipo de Serviço

Notavelmente, o tipo de serviço mais demandado na Ouvidoria da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC foi classificado como "Consulta de Processos em Andamento na Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec)" que faz parte da nossa atividade fim da autarquia.

| Tipo de serviço | Quantidade | Porcentagem |
|---|-------------------|--------------------|
| Agendamento Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC | 19 | 4,03% |
| Alteração de Empresas na Junta Comercial | 97 | 20,59% |
| Atendimento Presencial na Jucec | 25 | 5,31% |
| Autenticação de Livros Mercantis | 6 | 1,27% |
| Certidão Específica na Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec) | 12 | 2,55% |
| Certidões Simples, Específica e de Inteiro Teor na Junta Comercial | 58 | 12,31% |
| Consulta de Processos em Andamento na Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec) | 175 | 37,15% |
| Escriturar Livros Mercantis na Junta Comercial | 2 | 0,42% |
| Fale Jucec | 23 | 4,88% |
| Fechamento de Empresas na Junta Comercial | 7 | 1,49% |
| Ficha Cadastral | 2 | 0,42% |

| | | |
|---|-----------|--------------|
| Ficha de Cadastro Nacional (FCN/REMP - Integrador) | 1 | 0,21% |
| Leiloeiros e Tradutores Públicos Oficiais | 1 | 0,21% |
| Matrícula de Leiloeiro | 4 | 0,85% |
| Matrícula de Tradutor Público | 1 | 0,21% |
| NÃO SE APLICA | 8 | 1,70% |
| Registro de Abertura de Empresas na Junta Comercial | 11 | 2,34% |
| Validação de Documentos Arquivados na Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec) | 5 | 1,06% |
| Viabilidade | 14 | 2,97% |

Fonte: Ceará Transparente

4.7. Manifestações por Programa Orçamentário

Observamos abaixo a quantidade de manifestações por programa orçamentário registrada junto à Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC no ano de 2023. A maior parte das manifestações (467) foram classificadas dentro da linha do programa orçamentário EMPREENDEDORISMO E ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS, ou seja, 99,15%.

| Programa Orçamentário | Quantidade | Porcentagem |
|--|-------------------|--------------------|
| EMPREENDEDORISMO E ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS | 467 | 99,15% |
| GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ | 4 | 0,85% |

Fonte: Ceará Transparente

4.8. Manifestações por Unidade Internas

No abaixo, os dados referentes ao número de manifestações registradas na Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC ao longo do ano de 2023 são apresentados, organizados por Unidade ou área interna da entidade. Essas Unidades ou Áreas Internas representam o encaminhamento atribuído a cada manifestação dentro da

autarquia, levando em consideração as particularidades de cada assunto e a competência de cada setor, visando a devida apuração ou resposta.

Destaca-se que, durante o ano de 2023, a Unidade ou Área Interna mais demandada na Junta Comercial foi a DIRETORIA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL, com 316 manifestações, correspondendo a 67,09% do total.

| Órgão | Unidade | Subunidade | Quantidade | Porcentagem |
|-------|--|-----------------------------------|------------|-------------|
| JUCEC | ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA | - | 9 | 1,91% |
| JUCEC | CÉLULA DE SISTEMAS | - | 38 | 8,07% |
| JUCEC | DIRETORIA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL | ARTICULAÇÃO DE CADASTRO E ARQUIVO | 12 | 2,55% |
| JUCEC | DIRETORIA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL | GERÊNCIA DE EXECUÇÃO OPERACIONAL | 316 | 67,09% |
| JUCEC | NÚCLEO DE CERTIDÕES | - | 64 | 13,59% |
| JUCEC | PROCURADORIA JURÍDICA | PROCURADOR AUTÁRQUICO | 9 | 1,91% |

Fonte: Ceará Transparente

4.9. Manifestações por Municípios

| | 2022 | 2023 |
|-------------------|------------|------------|
| Município | Quantidade | Quantidade |
| Fortaleza | 98 | 271 |
| Juazeiro do Norte | 9 | 8 |

| | | |
|----------------------|------------|-----------|
| Não se Aplica | 312 | 84 |
| São Paulo | 17 | 17 |
| Sobral | 3 | 6 |

Fonte: Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela acima, Fortaleza é o município com a maior quantidade de requisições, 271 manifestações registradas até dia 31 de dezembro de 2023. Esse aumento significativo indica uma maior participação e engajamento dos cidadãos em diferentes regiões, evidenciando a importância de atender às demandas e necessidades específicas de cada localidade.

Contudo, há de se salientar o número de manifestações registradas sem a identificação da cidade, somando um total de 84 requisições. 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.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1. Resolubilidade das manifestações

| Resolubilidade/Detalhamento por Situação | | |
|---|--|--|
| Situação | Quantidade de Manifestações em 2022 | Quantidade de Manifestações em 2023 |
| Total de Manifestações pendentes no prazo | 0 | 0 |
| Total de Manifestações pendentes fora do prazo | 0 | 0 |
| Total de Manifestações finalizadas no prazo | 458 | 454 |
| Total de Manifestações finalizadas fora do prazo | 40 | 17 |
| Total | 498 | 471 |

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 96%, como podemos observar na tabela abaixo, o que denota um excelente resultado.

| Índice de resolubilidade | | |
|---|-------------|-------------|
| Situação | 2022 | 2023 |
| Manifestações finalizadas no prazo | 91,97% | 96,39% |
| Total de Manifestações finalizadas fora do prazo | 8,03% | 3,61% |

Fonte: Ceará Transparente

5.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2023, a Setorial da JUCEC conseguiu índice de resolubilidade melhor do que o atingido em 2022, quando 91,97% das manifestações foram respondidas no prazo. Com 471 manifestações respondidas no prazo, conseguimos obter 96,39% de resolubilidade, o que consideramos um excelente resultado. Apenas 17 (dezessete) 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. Manteremos e efetuaremos medidas para continuarmos crescendo esse percentual.

5.1.2. Tempo médio de resposta

| Tabela: tempo médio de resposta | |
|--|------------------|
| Tempo médio de resposta 2022 | 7 dias |
| Tempo médio de resposta 2023 | 4.97 dias |

Fonte: Ceará Transparente

Os dados acima apresentam um tempo médio de resposta de sete (4.97) dias, em 2023, 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.

Esses números refletem o compromisso e a eficiência da equipe em lidar prontamente com as demandas recebidas. É gratificante observar que alcançamos a meta estabelecida de redução do tempo médio de resposta.

5.2. Satisfação dos usuários da Ouvidoria

5.2.1. Índice geral de satisfação (Questionário principal)

| Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação | |
|---|---------------|
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 3,97 |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? | 3,94 |
| c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? | 4,03 |
| d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? | 3,61 |
| Média das Notas: | 3,89 |
| Índice de Satisfação: | 61,00% |

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 satisfatório, com destaque para o canal utilizado com 4,03 e com o nível de satisfação em relação ao atendimento com 3,97. Esse resultado pode ser atribuído ao tempo de resposta, apesar do pequeno número de manifestações finalizadas fora do prazo em 2023, o cidadão cada vez mais atento, exige maior brevidade e agilidade nas respostas de suas manifestações. De forma geral, os índices apresentados são satisfatórios, com uma média geral de 3,89.

5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação

Quanto à pesquisa de satisfação, ocorre um acompanhamento periódico, visto que todas as manifestações são tratadas e respondidas de forma eficiente e tempestiva igualmente. Ocorre mensalmente reuniões no setor de ouvidoria para análise de relatórios extraídos no Ceará Transparente e também com as áreas internas sempre que necessário, visando sempre melhorias. 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 considerado pelo cidadão que a Ouvidoria não presta um bom atendimento.

5.2.3. Amostra de respondentes

| Amostra de Respondentes | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------|-------|
| Ano | Quantidade de respondentes | Total de manifestações | |
| 2022 | 46 | 498 | 9,23% |
| 2023 | 36 | 471 | 7,64% |

Fonte: Ceará Transparente

5.2.4. Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Avaliou-se a expectativa do cidadão em relação à prestação de serviços da Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC por meio da aplicação de um questionário na plataforma Ceará Transparente.

Da mesma forma, a expectativa do cidadão foi avaliada através da aplicação de um questionário, no qual foram atribuídas notas variando de 0 a 5, sendo 5,0 a nota máxima.

| Expectativa do Cidadão | Resultado |
|---|-----------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 3,64 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 3,69 |
| Índice de Expectativa: | 1,37% |

Fonte: Ceará Transparente

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1. Motivo das manifestações

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC registrou as seguintes manifestações principais: Consulta de Processos em Andamento na Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec) (175 manifestações) e Alteração de Empresas na Junta Comercial (97 manifestações). As manifestações estão diretamente ligadas à principal atividade-fim da JUCEC, o que de fato explica este ser o assunto mais demandado.

6.2. Análise dos pontos recorrentes

Em relação aos assuntos mais recorrentes, como 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 para a emissão da certidão, processo esse que também está sendo objeto de reuniões com o setor de Certidões para os casos específicos de certidões simplificadas e específicas e o setor de Cadastro para as certidões de inteiro teor em atraso.

6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Jucec implementou um fluxo de tratamento das manifestações, acompanhado de seu Diagrama de Escopo e Interface do Processo (DEIP), e passou a elaborar mensalmente relatórios de manifestações, os quais são compartilhados com a equipe de Ouvidoria e Gestão Máxima. Além disso, reuniões de gestão estão ocorrendo com as áreas mais demandas a fim de melhorias e soluções mais eficazes.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

I - Benefício financeiro: não se aplicam benefícios financeiros diretos.

II -Benefício não-financeiro:

- Melhorar a comunicação interna dos servidores
- Trabalhar a conscientização e importância da transparência nos procedimentos internos do órgão
- Desenvolvimento de relatórios estatísticos, permitindo colaboração com as áreas internas para demandas específicas e resoluções das mesmas, como: a redução do prazo para liberação de certidões
- Conscientização do comprometimento do servidor para com o cidadão, fazendo com que as respostas das manifestações fossem respondidas dentro do prazo determinado por Lei.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias se expressa sobremaneira por intermédio da participação desta setorial em cursos, palestras, reuniões promovidos por agentes de formação, para fins de qualificação desta Ouvidoria.

- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias;
- Capacitações - Escolas de Gestão Pública (EGP).
- Curso de certificação em Ouvidoria
- Participação em Fórum Permanente de Controle Interno

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria da Jucec realizou ações expressivas, com proposição de ações e projetos de boas práticas, tais como:

- Implementação de benchmarking entre as ouvidorias setoriais das vinculadas (SDE, ADAGRI, ADECE e JUCEC);
- Reuniões periódicas com a setorial da ouvidoria da JUCEC, com o objetivo de apresentação de resultados e apontamentos de fragilidade dos setores mais demandados;

10. SUGESTÕES DE MELHORIA

- Sugerimos a oferta de cursos de capacitação em atendimento e relacionamento pessoal para os funcionários da JUCEC, a fim de aprimorar o atendimento ao público
- Recomendamos que a Ouvidoria busque medidas para o aumento do índice de satisfação a ser alcançado nas pesquisas respondidas no ano de 2024.
- Sugerimos a melhoria no sistema de atendimento agendado.
- Sugerimos a estipulação de prazo para resposta de ofícios.

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Consideramos que no ano de 2023 a setorial de Ouvidoria apresentou eficientes resultados e encontra-se em processo de constante avanços na gestão. Certifico que tomei conhecimento dos dados e demonstrativos e encaminhei as devidas providências para a execução e acompanhamento das melhorias propostas pela Ouvidoria Setorial.

Destaco que o relatório em questão será enviado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE e também publicado no site da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC.

Por fim, reitero o compromisso de continuar acompanhando as demandas da ouvidoria e de intervir quando necessário, visando oferecer um serviço mais eficiente e eficaz que atenda às necessidades da sociedade.

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 2020 a 2023, 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.

OUVIDOR SETORIAL
MAYARA DE OLIVEIRA FERREIRA

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE
CAROLINA PRICE EVANGELISTA MONTEIRO

Presidente

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2023

1. Título da Prática/Ação:

Implementação de benchmarking entre as ouvidorias setoriais das vinculadas (SDE, ADAGRI, ADECE e JUCEC).

2. Período de realização da Prática/Ação:

Agosto de 2023.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Atualmente a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ceará -SDE, fica situada no Centro de Eventos do Estado, ao lado das suas vinculadas ADAGRI, ADECE e JUCEC compondo o mesmo andar em estrutura física, desta forma, quando houve a mudança de Governador do Estado, também ocorreram novas nomeações e novos Ouvidores, os servidores com mais experiências poderiam dividir conhecimento e os novos agregaram também com idéias e projetos para a Gestão e compartilhar conhecimentos e boas práticas, fortalecendo o papel estratégico da ouvidoria setorial junto à gestão.

4. Descrição da Ação/Prática:

Realização de troca de experiências e boas práticas entre as ouvidorias setoriais vinculadas.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Através de grupo criado no whatsapp e reuniões quando necessárias

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Lista de frequência, registro fotográfico

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Melhora da comunicação e fortalecimento da sinergia entre as vinculadas.

REUNIÃO: Boas Práticas e troca de experiências Jucec e Adagri no ano de 2023.

Fortaleza, 09 de novembro de 2023

| | NOME | FUNÇÃO | E-MAIL | Rúbrica |
|----|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 01 | Anna Beatriz Sousa de Oliveira | Ouvidora | ouvidoria@jucec.ce.gov.br | <i>Anna Beatriz Sousa de Oliveira</i> |
| 02 | Mayara de Oliveira Ferreira | Asses. de Controle Interno | mayara.oliveira@jucec.ce.gov.br | <i>Mayara de Oliveira</i> |
| 03 | Nathalie Costa Capistrano | Asses. de Controle Interno | nathalie.capistrano@sde.ce.gov.br | <i>Nathalie Costa</i> |
| 04 | Sheila Maria Barros de Oliveira | Ouvidora Substituta | sheila.barros@adagri.ce.gov.br | <i>Sheila Barros</i> |
| 05 | Sueli Mota Lima Gonçalves | Ouvidora | sueli.mota@sde.ce.gov.br | <i>Sueli Mota</i> |
| 06 | Vinicius Andrade de Sales | Asses. de Controle Interno e Ouvidoria | vinicius.sales@adagri.ce.gov.br | <i>Vinicius Sales</i> |
| 07 | <i>Walter Soares de A. Aguiar</i> | <i>AD E CE</i> | <i>soares.falcao@pov.br</i> | <i>Walter Soares</i> |
| 08 | | | | |
| 09 | | | | |
| 10 | | | | |

1. Título da Prática/Ação:

Reuniões periódicas com a setorial da ouvidoria da JUCEC, com o objetivo de apresentação de resultados e apontamentos de fragilidade dos setores mais demandados;

2. Período de realização da Prática/Ação:

Agosto de 2023.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

As reuniões mensais de Ouvidorias são cruciais no desempenho do setor, sendo discriminados as demandas e setoriais mais recorrentes no mês e a partir dessa estatística realizar um plano de ação para melhoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

Mensalmente é retirado do Ceará Transparente os dados da Ouvidoria e satisfação, frisamos as demandas mais comuns e fazemos apontamento com as possíveis soluções e sugestões de melhoria.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Reunião Mensal e Cursos.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Lista de frequência e certificação.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Diminuição do prazo de resposta e número de manifestações.

1. Título da Prática/Ação:

Reuniões periódicas com a setorial da ouvidoria da JUCEC, com o objetivo de apresentação de resultados e apontamentos de fragilidade dos setores mais demandados;

2. Período de realização da Prática/Ação:

Agosto de 2023.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

As reuniões mensais de Ouvidorias são cruciais no desempenho do setor, sendo discriminados as demandas e setoriais mais recorrentes no mês e a partir dessa estatística realizar um plano de ação para melhoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

Mensalmente é retirado do Ceará Transparente os dados da Ouvidoria e satisfação, frisamos as demandas mais comuns e fazemos apontamento com as possíveis soluções e sugestões de melhoria.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Reunião Mensal e Cursos.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Lista de frequência e certificação.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Diminuição do prazo de resposta e número de manifestações.

Reunião Ordinária – Ouvidoria JUCEC

Título: 1ª Reunião periódica do setor de Ouvidoria da JUCEC ano 2023
Subtítulo: Levantamento das necessidades e situação atual do setor

Data: 01 de setembro de 2023 – Manhã

- Iniciamos com a apresentação dos RELATÓRIOS EXTRAÍDOS DO CEARÁ TRANSPARENTE do período de janeiro a agosto de 2023 (vide anexo), onde consta a evolução das manifestações 2023;

Sugestão de Melhoria:

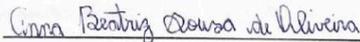
1. Beatriz, operacional do setor de ouvidoria, não pode responder nenhuma manifestação de competência dos Gestores;
2. Setor de Certidões, José Carlos, deverá indicar o responsável por responder as demandas no Ceará Transparente;
3. DIREM deverá, também, indicar quem responderá as manifestações;
4. Melhorar a divulgação do canal de atendimento 155 – CGE, consequentemente diminuir o número de ligações/atendimentos no telefone interno;
5. Dar divulgação para os gestores atenderem o prazo para cumprimento das manifestações;
6. Definir/delimitar responsável por área para melhor acompanhamento das manifestações;

Fortaleza, 14 de setembro de 2023.

Presentes:



Mayara de Oliveira Ferreira



Anna Beatriz Sousa de Oliveira

Reunião Ordinária – Ouvidoria JUCEC

Título: 2ª Reunião periódica do setor de Ouvidoria da JUCEC ano 2023
Subtítulo: Resultado das sugestões de melhoria e levantamento do setor

Data: 27 de setembro de 2023 – Manhã

- Iniciamos com a apresentação dos RELATÓRIOS EXTRAÍDOS DO CEARÁ TRANSPARENTE do período de setembro de 2023;

RELATÓRIO (01/09 a 22/09)

| |
|--|
| Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 45 |
| Tempo médio para responder: 2.91 dias |

| | | |
|---|----|---------|
| Total de Manifestações finalizadas no prazo | 46 | 100,00% |
| Resolubilidade | 46 | 100 |

| | |
|------------------------------|---------------|
| Índice de Satisfação: | 83,00% |
|------------------------------|---------------|

- **Manifestações de erro de análise:**

6560467, 6562907, 6564111, 6562723, 6570783, 6570924, 6571549, 6574174, 6573827

- **Demora na análise de processos**

6565386, 6570945, 6562152, 6569873, 6571713, 6560301, 6573982, 6573101, 6579408, 6577917

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ
Av. Washington Soares, 999, Centro de Eventos, Pavilhão Leste - Portão D - 2º Andar, Edson Queiroz,
Fortaleza-CE, CEP 60811-341 - Telefone (85) 3108-0957

Sugestões de matérias para a comunicação:

- Como reenviar processo?

1. Manifestação 6567016

No dia 05/09/2023, realizei um agendamento de atendimento virtual perante à JUCEC para o dia 08/09/2023, a acontecer no horário de 11:12h a 11:24h. Informo que no dia do agendamento, a presente data estava disponível e houve o envio de um e-mail de confirmação por parte do órgão. Hoje, o atendimento não aconteceu e eu não fui informado sobre qualquer cancelamento ou adiamento do prazo de contato.

Resposta do Setor:

O Governo do Ceará decretou ponto facultativo o expediente de sexta-feira (08/09), em todos os órgãos e entidades da administração pública estadual, após feriado do Dia da Independência. Pedimos desculpas pelo transtorno, mas devido a essa decisão será necessário fazer um novo agendamento, o sistema não permite o reagendamento. Ademais, informamos que a Jucec disponibiliza outros canais para dúvidas e suporte ao Portal de Serviços por meio da internet com o objetivo de agilizar essas demandas.

No site da Jucec você consegue acessar nosso atendimento virtual e pedir para falar com um atendente do Integrador. em destaque no canto inferior da tela, é possível observar o Juca e escolher entre as formas: Whatsapp ou Chat Virtual. Além do Fale Jucec, que está disponível no site www.jucec.ce.gov.br, na opção Contatos, e tem o prazo de resposta de até 24h úteis. O canal possibilita ao cidadão entrar em contato direto com diversos setores.

Solicitar para a comunicação:

- fazer arte de agradecimento aos setores internos pelo cumprimento do prazo das manifestações
- fazer arte para publicação externa de solicitação de resposta de pesquisa de satisfação das manifestações

BOAS PRÁTICAS

O que é Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais?

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ
Av. Washington Soares, 999, Centro de Eventos, Pavilhão Leste - Portão D - 2º Andar, Edson Queiroz,
Fortaleza-CE, CEP 60811-341 - Telefone (85) 3108-0957

Para receber a pontuação é considerado o grau de proatividade das ouvidorias com a proposição de ações e projetos de boas práticas que promovam o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

TAREFAS:

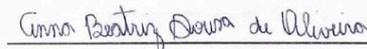
- Cronograma do relatório:

| Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------|
| Cronograma – Início 28/09/2023 | | | |
| Etapas | Período | Concluído | Etapas |
| 1ª Etapa | 28/09 a 06/10 | | 7ª Etapa |
| Capa | | | Carta de Serviços |
| Expediente | | | |
| Introdução | | | |
| 2ª Etapa | 09/10 a 20/10 | | 8ª Etapa |
| Pronunciamento | | | Boas Práticas |
| 3ª Etapa | 02/01 a 10/01 – JANEIRO | | 9ª Etapa |
| Em números | | | Considerações Finais |
| 4ª Etapa | 11/01 a 19/01 – JANEIRO | | 10ª Etapa |
| Indicadores | | | Sugestão de Melhoria |
| 5ª Etapa | 27/11 a 05/12 | | 11ª Etapa |
| Benefícios | | | Dirigente Máximo |
| 6ª Etapa | 23/10 a 01/11 | | |
| Comprometimento | | | |

Fortaleza, 03 de novembro de 2023.

Presentes:


Mayara de Oliveira Ferreira


Anna Beatriz Sousa de Oliveira

Reunião Ordinária – Ouvidoria JUCEC

Título: 3ª Reunião periódica do setor de Ouvidoria da JUCEC ano 2023
Subtítulo: Acompanhamento das demandas de ouvidoria

Data: 07 de novembro de 2023

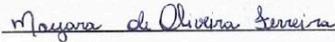
- Pauta elaborada, vide em anexo;

Sugestão de Melhoria:

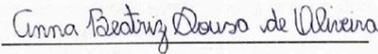
1. Analisar recomendações do relatório anterior, há 1 relacionado ao prazo de resposta;
2. Índice de resolubilidade, manter;
3. Fale Jucec x JUCA, carta de serviços desatualizadas e fechar os agendamentos do sistema em feriados, devem ser apresentadas ao setor de T.I, Victor;
4. Comunicação – Arte com elogios, deve ser solicitado ao setor de comunicação, Mariana;
5. Deve ser apresentado a Gestão superior, os relatórios de desempenhos feitos mensalmente pela ASCOU;
6. Agendar reunião com gestores de Contratos para planejamento de 2024.

Fortaleza, 14 de novembro de 2023.

Presentes:



Mayara de Oliveira Ferreira



Anna Beatriz Sousa de Oliveira



Reunião Ordinária – Ouvidoria JUCEC

4º

Título: Reunião mensal do setor de Ouvidoria da JUCEC ano 2023

Presentes: Anna Beatriz e Mayara Oliveira

Data: 06 de ~~novembro~~ ^{DEZEMBRO} de 2023 – Tarde

- Iniciamos com a apresentação do RELATÓRIO EXTRAÍDOS DO CEARÁ TRANSPARENTE do período de novembro de 2023;

NOVEMBRO/2023

| |
|--|
| Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 48 |
| Tempo médio para responder: 2.06 dias |
| Resolubilidade: 100% |

| ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (01/01/2023 a 30/11/2023) | |
|---|---------------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)? | 3,97 |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? | 4,03 |
| c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input] | 3,97 |
| d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento) | 3,61 |
| Média das Notas: | 3,9 |
| Índice de Satisfação: | 64,00% |

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ
Av. Washington Soares, 999, Centro de Eventos, Pavilhão Leste - Portão D - 2º Andar, Edson Queiroz,
Fortaleza-CE, CEP 60811-341 - Telefone (85) 3108-0957



• **Manifestações que merecem atenção:**

MANIFESTAÇÃO 6627515

Não atende telefone, sistema de demanda confuso e ainda por cima um sistema de cancelamento de DBE que não diz onde se encontram os dados necessários para ser cancelado.

MANIFESTAÇÃO 6657211

Estou com um processo pendente há dias e não estou conseguindo resolver. A JUCEC em resposta ao meu processo de número 23/192.807-6 sugeriu o agendamento e assim eu fiz Estava marcado para hoje 01/12 às 10h da manhã, conforme protocolo em anexo e até o momento não recebi a tal ligação. Não consigo resolver a pendência sem esse auxílio.

Sugestões de melhoria:

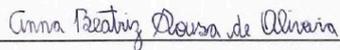
Processos de plenário – Vogais – tempo elevado, verificar com Presidente;
Novamente, deficiência no setor de atendimento(casos de não realizados);
Ofícios – reunir evidências de atraso – mapeamento – José Carlos.

Presentes:

MAYARA DE
OLIVEIRA
FERREIRA:
05609664314

Assinado digitalmente por MAYARA DE OLIVEIRA
FERREIRA 550368414
DN: C=BR, cn=ICP-Brasil, ou=JAC CCM COMPANHIA
CERTIFICADORA NACIONAL S/A,
ou=2098171.0002103, ou=Videoconferencia,
ou=Certificados PE 31, cn=MAYARA DE OLIVEIRA
FERREIRA 550368414
Razão: O arquivamento deste documento
Localização
Data: 2023-12-01 07:45:55

Mayara de Oliveira Ferreira
Ouvidora - JUCEC



Anna Beatriz Sousa de Oliveira
Ouvidoria - Jucec

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ
Av. Washington Soares,999, Centro de Eventos, Pavilhão Leste - Portão D - 2º Andar, Edson Queiroz,
Fortaleza-CE, CEP 60811-341 - Telefone (85) 3108-0957

ENAP

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que
Mayara de Oliveira Ferreira
concluiu a certificação **Ouvidoria** com carga-horária de 160 horas.



Betânia Lemos
Presidenta

Histórico do Participante

| | | |
|-----------------------------|---------------|----------------|
| Nome: | Certificação: | Carga-Horária: |
| Mayara de Oliveira Ferreira | Ouvidoria | 160 horas |

Cursos

| Curso | Carga-Horária | Nota | Período de Realização |
|--|---------------|------|-------------------------|
| Acesso à Informação | 20 | 94 | 04/10/2023 a 24/10/2023 |
| Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos | 20 | 100 | 03/10/2023 a 23/10/2023 |
| Controle Social | 20 | 95 | 26/09/2023 a 16/10/2023 |
| Gestão em Ouvidoria | 20 | 78 | 26/09/2023 a 16/10/2023 |
| Introdução à Gestão de Projetos | 20 | 84.5 | 03/10/2023 a 23/10/2023 |
| Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias | 20 | 86 | 06/10/2023 a 26/10/2023 |
| Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria | 20 | 79 | 05/10/2023 a 25/10/2023 |
| Serviços públicos e defesa do usuário | 20 | 78 | 05/10/2023 a 25/10/2023 |



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EVG sob o código: **6if3jyNg**

Este certificado foi gerado em 24/10/2023.

O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando o código acima na opção **Validação de Documentos** no endereço <https://www.escolavirtual.gov.br>.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso nos casos em que o participante alcançou os requisitos mínimos para aprovação antecipadamente.

ENAP Escola Nacional de
Administração Pública

