



Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL	
ENTIDADE:	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
PERÍODO:	01/01/2024 ATÉ 31/12/2024
INTERESSADO(S):	MANOEL LOURENÇO DE AMORIM SILVA - PRESIDENTE DA JUCEMAT; KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA - SECRETÁRIA ADJUNTA DE OUVIDORIA GERAL E TRANSPARÊNCIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado de Mato Grosso – JUCEMAT está inserida na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual. Assim como as demais Ouvidorias Setoriais componentes desta Rede, estamos ligados tecnicamente à Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso – CGE/MT através do sistema eletrônico denominado “Fale Cidadão”.

Internamente, estamos ligados diretamente à Presidência da JUCEMAT e servimos para prestar apoio quando da direção dos trabalhos desta autarquia por insumos e visão analítica dos produtos de ouvidoria.

Na ótica do cidadão, esta Ouvidoria assume prerrogativas que permitam o exercício de sua Cidadania, mediante manifestações e anseios que poderão contribuir para a redução de falhas de procedimentos e melhoria na prestação de nossos serviços.

Neste sentido, torna-se necessário a organização das ideias elencadas através deste Relatório, podendo ser utilizado como instrumento de subsídio nas tomadas de decisões da JUCEMAT.

2. FUNDAMENTOS LEGAIS

Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto Estadual n.º 195, de 9 de agosto de 2019, que regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos seus usuários.

Instrução Normativa da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso n.º 1, de 22 de setembro de 2016, que estabelece os fluxos procedimentais das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Poder Executivo.





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Portaria da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso n.º 76, de 1º de agosto de 2022, que estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

Orientação Técnica da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso n.º 4, de 4 de novembro de 2020, que aborda, dentre outros assuntos, o relatório de gestão anual.

3. BASE DE DADOS

Registros oficiais de ouvidoria via Sistema Fale Cidadão e relatório quantitativo de atendimentos telefônicos.

4. PUBLICIDADE DESTE RELATÓRIO

Este relatório é um documento público e deve ser disponibilizado integralmente na internet, no site <<http://www.jucemat.mt.gov.br/>> > OUVIDORIA.

Desde já, fica permitido o bom uso de tais dados, desde que feitas as devidas referências bibliográficas.

5. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC e e-SIC

- Sistema oficial de Ouvidoria e e-SIC do Estado de Mato Grosso: <<http://www.ouvidoria.mt.gov.br/falecidadao>>
- E-mails: <ouvidoria@jucemat.mt.gov.br> e <ouvidoria@controladoria.mt.gov.br>.
- Presencialmente ou via postal/correspondência, na sede da JUCEMAT: Av. Historiador Rubens de Mendonça, 3949, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT, 78050-500, Brasil.
- Telefones: +55 (65)3613-9509, 162 (ligação local) ou 0800-647-1520 (discagem gratuita).
- Aplicativo MT Cidadão: <<http://www.mtcidadao.mt.gov.br>>
- Ouv-Zap: (65)98476-6548, recebe textos, fotografias e vídeos.



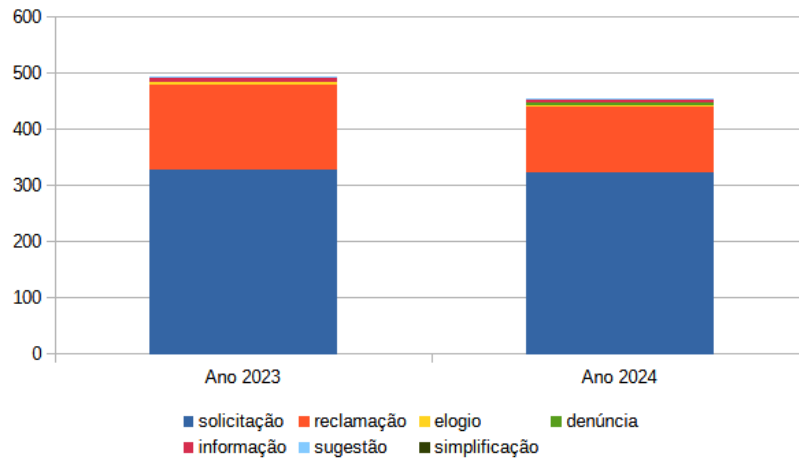


6. QUANTIDADE TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS NO PERÍODO

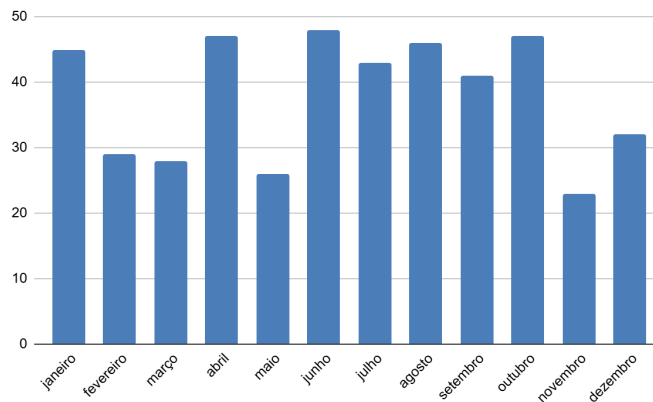
Neste período, recebemos 455 (quatrocentos e cinquenta e cinco) manifestações de ouvidoria, incluindo as demandas com base na Lei de Acesso à Informação – LAI.

7. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

Comparativamente ao ano de 2023, em que registramos um total de 495 (quatrocentos e noventa e cinco) mensagens, tivemos uma redução de 8% (oito por cento) no total desses registros, com foco nas **reclamações, que reduziram 21,7%** (vinte e uma vírgula sete por cento) conforme o gráfico a seguir:



8. QUANTIDADE DE MENSAGENS POR MÊS





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

9. PERFIL DO CIDADÃO - ESTADO E CIDADE

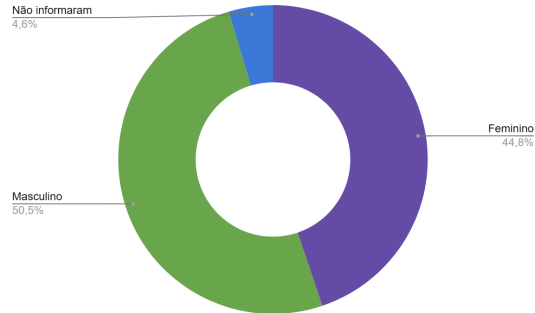
Entre os cidadãos que informaram a origem de sua manifestação, foram ao menos 93 (noventa e três) municípios de 18 (dezoito) estados diferentes, conforme a tabela abaixo:

São Luís do Quitunde	AL	Lucas do Rio Verde		Paranavai	
Feira de Santana	BA	Nobres		Pinhais	
Brasília	DF	Nova Lacerda		Sertãoópolis	
Cariacica	ES	Nova Marilândia		Toledo	
Vila Velha	ES	Nova Mutum		Nilópolis	RJ
Aparecida de Goiânia		Nova Xavantina		Rio de Janeiro	
Goiânia		Pedra Preta		Vilhena	RO
Itauçu	GO	Pontal do Araguaia		Erechim	
Jataí		Pontes e Lacerda		Passo Fundo	
Nova Veneza		Porto Alegre do Norte		Pelotas	RS
São Luís	MA	Primavera do Leste		Porto Alegre	
Belo Horizonte		Rondonópolis		Santo Cristo	
Pouso Alegre	MG	Sapezal		Blumenau	
Uberlândia		Sapezal		Chapecó	
Campo Grande		Sinop		Criciúma	
Chapadão do Sul		Sorriso		Florianópolis	SC
Coxim	MS	Tabaporã		Indaial	
Ponta Porã		Tangará da Serra		Navegantes	
Rio Brilhante		Tapurah		Palhoça	
Araputanga		Várzea Grande		São José	
Barra do Garças		Tucumã	PA	Carapicuíba	
Brasnorte		Jaboatão dos Guararapes	PE	Piracicaba	
Cáceres		Recife		Presidente Prudente	
Campo Novo do Parecis		Bom Sucesso		Ribeirão Preto	SP
Campo Verde	MT	Cascavel		Santa Fé do Sul	
Canarana		Congonhinhas		Santo André	
Chapada dos Guimarães		Curitiba		São José do Rio Preto	
Cuiabá		Guaraci	PR	São Paulo	
Feliz Natal		Guarapuava		Araguaína	TO
Juara		Jardim Alegre		Paraíso do Tocantins	
Juína		Lapa			
		Maringá			





10. PERFIL DO CIDADÃO – IDENTIDADE SEXUAL



11. QUANTITATIVO E SITUAÇÃO DAS 455 MENSAGENS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024

11.1. Mensagens Válidas, são aquelas que houve um trabalho efetivo de ouvidoria e/ou demais setores = 444 (quatrocentos e quarenta e quatro).

11.2. Mensagens Arquivadas, pois foram finalizadas por falta de informações por parte do cidadão e em duplicidade = 11 (onze).

11.3. Mensagens Respondidas, são aquelas que já estavam finalizadas na ouvidoria até 31 de dezembro = 438 (quatrocentos e trinta e oito).

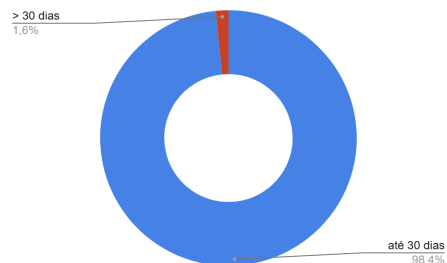
11.4. Mensagens em Tratamento, são aquelas que estavam em andamento na ouvidoria em 31 de dezembro = 6 (seis).

12. TEMPO DE RESPOSTA (relativo ao item 11.3)

12.1. Até 30 (trinta) dias = 431 (quatrocentos e trinta e um).

12.2. Tempo Médio de Resposta = 3,4 (três vírgula quatro) dias corridos.

Ao lado, está o gráfico do percentual de demandas atendidas dentro do prazo legal:





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

13. NATUREZA DAS MENSAGENS

- Solicitação = 323 (trezentos e vinte e três);
- Reclamação = 119 (cento e dezenove);
- Denúncia = 6 (seis);
- Informação - LAI = 5 (cinco);
- Sugestão = 1 (um);
- Elogio = 1 (um);
- Simplificação = 0 (zero).

14. ASSUNTOS RECORRENTES DAS MENSAGENS (relativo ao item 11.1)

Abaixo, segue a tabela dos assuntos das mensagens válidas registradas:

ASSUNTO ESPECÍFICO	QUANTIDADE
INTEGRADOR ESTADUAL (PORTAL DE SERVIÇOS) - MANUSEIO, VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS, REGISTRO DIGITAL, REGISTRO AUTOMÁTICO	65
APRESENTAÇÃO DOS ATOS PARA ARQUIVAMENTO - DOCUMENTOS, CÓPIAS, PREÇOS, CRITÉRIOS E OUTROS	63
ANÁLISE DOS ATOS DE REGISTRO POR DECISÃO SINGULAR OU COLEGIADA	52
REDESIM – INTEGRADOR	33
CADASTRO ESTADUAL DE EMPRESAS - CEE	31
REDESIM – PEDIDO DE VIABILIDADE	31
REDESIM – LICENCIAMENTO	21
REGISTRO PÚBLICO MERCANTIL (GENÉRICA OU AFETA A OUTRAS ESFERAS DE PODER)	21
CERTIDÃO SIMPLIFICADA - EXTRATO DE DADOS ATUALIZADOS	18
CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR - CÓPIA DO ATO REGISTRADO	17
ATENDIMENTO ONLINE	16
CERTIDÃO ESPECÍFICA - CERTIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA	12
SITES GOVERNAMENTAIS	12
MATRÍCULAS DE AGENTE AUXILIAR DO COMÉRCIO - ADMINISTRADOR DE ARMAZÉM GERAL, LEILOEIRO OFICIAL, TRADUTOR PÚBLICO E INTÉRPRETE COMERCIAL	8
DEMAIS ASSUNTOS	44





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

15. ANÁLISE DOS ASSUNTOS RECORRENTES:

Para analisar os assuntos recorrentes, seguimos estes passos:

- Foi extraído o relatório quantitativo dos assuntos específicos mais registrados (tabela do item 14);
- Leitura de todas as manifestações do referido relatório para extração de palavras-chave, palavras recorrentes e assunto central;
- Consolidação dos assuntos recorrentes, conforme resultado adiante.

15.1. RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

As manifestações da Ouvidoria Setorial já foram tratadas de forma individualizada. Portanto, as análises apresentadas adiante não tratam mais sobre especificidades das manifestações, são assuntos recorrentes que merecem maior atenção por parte da JUCEMAT.

15.1.1. Informações sobre processos empresariais envolvendo abertura, alteração e baixa de filiais entre estados, bem como as transferências de sede

Para todas essas demandas foram dadas as informações específicas sobre a elaboração e a apresentação de tais processos. Também, foram feitos os encaminhamentos para consulta às Perguntas e Respostas Frequentes (FAQs) da base de conhecimento no site da JUCEMAT.

Foram solicitadas, também, correções cadastrais dessas empresas, com o objetivo alimentar o cadastro das Juntas Comerciais envolvidas.

Apesar disso, foi ressalvado ao cidadão que a JUCEMAT dispõe de canal específico de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), sendo eles:

- Autoatendimento: disponível em <jucemat.mt.gov.br> base de conhecimento;
- Chat online: disponível em <jucemat.mt.gov.br>;
- Atendimento presencial: na sede da JUCEMAT.

Identificamos que, sempre que o processo envolve procedimentos a serem feitos mais de uma Junta Comercial, o cidadão não compreende bem seu fluxo. Por este motivo, neste momento, **recomendamos** que a JUCEMAT inclua esta pauta no rol de capacitações e *lives* ao público externo.

15.1.2. Exigências de processos empresariais

Para todas essas demandas, foram dadas as informações sobre o cumprimento de tais exigências.





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Como se trata de assunto mais complexo, para uma parte dessas demandas, foi fundamental contactar a Gerência de Registro Empresarial, que é bastante tempestiva e solícita para esclarecer as exigências. Sendo que, em alguns casos, foi preciso remover exigências indevidas.

Os serviços mais procurados foram Alterar dados de sociedade empresarial Limitada - Ltda, Abrir uma Sociedade Empresarial Limitada - Ltda e Transformar Empresário Individual em Sociedade Empresária Limitada.

15.1.3. Solicitações de informações sobre a Redesimples MT, especificamente, sobre o manuseio do Portal de Serviços e a elaboração de processos com Viabilidade, Documento Básico de Entrada (DBE) e o preenchimento do Requerimento eletrônico - integrador (FCN)

Para todas essas demandas, foram dadas as informações sobre a elaboração dos processos.

A Gerência de Unidades Desconcentradas (Redesimples) mantém uma base de conhecimento bastante ampla, de modo que essas solicitações puderam ser atendidas encaminhando o cidadão para a FAQ respectiva. Também, o cidadão foi informado de que a JUCEMAT dispõe do SAC para atender essas demandas.

Todavia, percebemos que essas FAQs podem ser melhor apresentadas dentro do site da JUCEMAT, buscando-se um padrão de apresentação, especialmente nos títulos, informação de qual a finalidade da FAQ e clareza das informações. De modo que, para este ponto, **recomendamos** a revisão das mesmas.

15.1.4. Solicitações de informações sobre formalidades legais dos documentos empresariais

Todas essas demandas foram atendidas com orientações ao cidadão.

Muitas perguntas já encontravam resposta nos manuais do Departamento de Registro Empresarial e Integração. Outras, a própria JUCEMAT já possuía orientação em sua base de conhecimento. Em ambos os casos, foi dada tal informação.

Estas solicitações tiveram como resultado, também, a ampliação da base de conhecimento da JUCEMAT, pois foram atualizadas e criadas novas FAQs.

Entretanto, em algumas demandas, nos deparamos com normativos que não versavam claramente sobre o assunto questionado pelo cidadão e, igualmente, no atendimento de processos em exigência. Por este motivo, colocamos como **recomendação** para este item que a JUCEMAT passe a publicar Enunciados jurídicos acerca de seus entendimentos sobre as matérias de registro empresarial.





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Além disso, tais Enunciados darão mais agilidade nas análises dos atos empresariais e nos atendimentos ao cidadão, além de ser um item de transparência.

15.1.5. Solicitações de informações sobre licenciamentos

Foram solicitadas informações sobre como iniciar o pedido de licenciamento, principalmente, sobre a Inscrição Estadual, Substitutos Tributários e Alvarás municipais.

Também, foram solicitadas informações sobre as análises das viabilidades pelas Prefeituras Municipais, por ser indeferida a atividade para determinado endereço, ou, a numeração do CEP estar diferente do Boletim de Cadastro Imobiliário (BCI), bem como outras informações específicas de competência das Prefeituras.

De modo geral, foi possível orientar o cidadão sobre o manuseio do portal de serviços, evitando-se entrar no mérito de análises de qualquer dos órgãos parceiros. Nossa recomendação ao cidadão, nestes casos, foi que contactasse diretamente tais órgãos para esclarecer sua demanda.

Neste momento, temos como **recomendação** de melhoria que a integração à Redesimples aborde mais sobre a disponibilização de contato específico para atendimento ao cidadão, para a JUCEMAT poder publicar e encaminhar o cidadão para tal contato.

15.1.6. Solicitações de Certidões

Estas demandas, em sua maioria, são solicitações de informações sobre como solicitar determinadas informações sobre pessoas ou empresas. Logo, tiveram como resultado a orientação ao cidadão para solicitar as certidões respectivas.

Uma pequena parte se referia a correções de certidões entregues pela JUCEMAT. Nestes casos, todas foram corrigidas e uma nova certidão foi entregue.

15.1.7. Solicitações de Informações sobre agentes auxiliares do comércio - Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais

Em sua maioria, são pedidos de informação sobre como fazer a tradução juramentada de um documento. Considerando que mantemos apenas a lista de tradutores, o cidadão foi orientado a contactar tal profissional diretamente.

O contato é pela lista publicada pela JUCEMAT ou pela Federação Nacional das Juntas Comerciais.





15.1.8. Solicitações de Informações sobre Microempreendedor Individual (MEI)

Foram pedidos de informação sobre as alterações cadastrais do MEI, bem como o enquadramento ou desenquadramento no SIMEI.

De modo geral, foram dadas as orientações e o usuário foi orientado a acessar diretamente o portal do empreendedor, do governo federal, para conseguir fazer as alterações desejadas.

Estas solicitações resultaram também na publicação de novas FAQs específicas sobre o MEI.

15.1.9. Reclamações sobre falta de atendimento do canal de atendimento online (Chat)

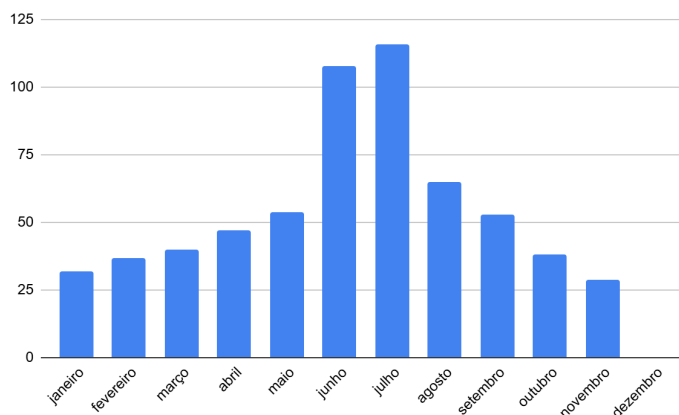
Estas reclamações ocorreram devido à mudança do horário de atendimento do *chat*, que passou de hs8:30 às hs11 e hs13 às hs17, para hs9 às hs11:30 e hs13 às hs16. Tal mudança se deu pela necessidade de treinamentos a serem realizados com a equipe de atendimento, sendo uma equipe no início da manhã e outra no fim da tarde.

Atualmente, estas reclamações já se encontram reduzidas, sendo viável a continuidade dos treinamentos nos referidos horários.

16. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

Em nossos atendimentos, anotamos as quantidades de telefonemas referentes a demandas gerais do cidadão, encaminhamentos para atendimento pelos demais canais, encaminhamentos para registro formal da demanda no sistema de ouvidoria, atendimento aos servidores de outras instituições, entre outros fatos que não são de registro no sistema Fale Cidadão.

Segue o gráfico da distribuição mensal de atendimentos:





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

17. EVENTOS, CURSOS E AÇÕES ENVOLVENDO A OUVIDORIA SETORIAL

Evento promovido pela ouvidoria:

1. Roda de Conversa de Ouvidoria, realizada em 27 de novembro de 2024, no Plenário da JUCEMAT, pela equipe da Ouvidoria Geral do Estado.

Eventos em que a ouvidoria setorial participou como ouvinte:

1. Ouvidoria Day - tricotando sobre ouvidoria, em 14 de março de 2024, pelo Tribunal de Contas Estadual;
2. Capacitação sobre a Instrução Normativa CGE 1/2024 para o tratamento de denúncias, em 2 de abril de 2024, pela Ouvidoria Geral do Estado;
3. Jornada Gestores da Inovação - liderando a mudança, em 24 e 26 de abril de 2024, pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão;
4. Encontro dos 20 anos de Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso - Inovação e Estratégias para a Ouvidoria Pública, em 8 de maio de 2024, pela Ouvidoria Geral do Estado;
5. 2º Congresso Estadual de Registro Empresarial e Integração, em 26 e 27 de junho de 2024, pela JUCEMAT;
6. Curso de Gestão de Documentos - Sigadoc na prática, em 13 de agosto de 2024, pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão;
7. Tricotando sobre Ouvidoria - terceira edição, em 17 de outubro de 2024, pelo Tribunal de Contas Estadual;
8. Capacitação de avaliação de ouvidoria e transparência, em 29 de outubro de 2024, pela Ouvidoria Geral do Estado;
9. Capacitação - análise de atos de Cooperativas, em 6 de novembro de 2024, pela Organização das Cooperativas Brasileiras e JUCEMAT.
10. Oficina de tratamento de denúncias em ouvidoria, em 18 de novembro de 2024, pela Ouvidoria Geral do Estado;
11. Apresentação das novas plataformas e ferramentas de registro empresarial, em 19 de novembro de 2024, pelo Conselho Regional de Contabilidade e JUCEMAT;

18. QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL

1 (um) servidor, da carreira de Técnico de Desenvolvimento Econômico e Social.

Cuiabá-MT, 20 de janeiro de 2025.

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR

