

RELATÓRIO DE OUVIDORIA	
ENTIDADE:	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
PERÍODO:	01/01/2018 ATÉ 30/06/2018

1 – INTRODUÇÃO

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

Internamente, estamos ligados diretamente à Presidência da JUCEMAT, encarregando-se de prestar Apoio quando da direção dos trabalhos deste órgão;

Da ótica do Cidadão, esta Ouvidoria assume prerrogativas que permitam o exercício de sua Cidadania, através de manifestações e anseios que poderão contribuir para a melhoria na prestação de nossos serviços;

Neste sentido, torna-se necessário a organização das ideias elencadas através deste Relatório, podendo ser utilizadas como instrumento de direção e melhoria na gestão da JUCEMAT, bem como a sua publicação;

2 – FUNDAMENTOS DO RELATÓRIO

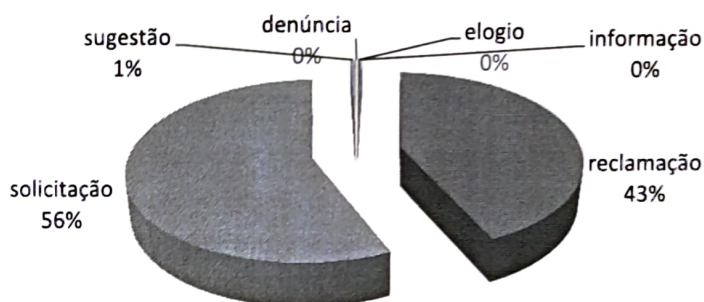
Têm-se dispositivos legais que exigem a apresentação deste Relatório, destacando-se como exemplo a Lei Federal N° 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

3 – DADOS ESTATÍSTICOS

Utilizamos como objeto de análise as manifestações recebidas pela JUCEMAT no período de 01/01/2018 a 30/06/2018, conforme o sistema eletrônico “Fale Cidadão”;

3.1 – NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Ao observarmos a quantidade de manifestações recebidas neste primeiro semestre, será possível identificar a disparidade de reclamações e solicitações, que representam o desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, bem como a falta de providências pelo órgão para a resolução do serviço almejado pelo Cidadão;



Para que estes números não sejam analisados isoladamente, temos como referência, á seguir, o número de manifestações do mesmo período do ano anterior:

01/01/2017 a 30/06/2017

01/01/2018 a 30/06/2018

NATUREZA	QUANTIDADE
denúncia	0
elogio	5
informação	0
reclamação	253
solicitação	436
sugestão	4
TOTAL	698

NATUREZA	QUANTIDADE
denúncia	0
elogio	5
informação	1
reclamação	521
solicitação	683
sugestão	7
TOTAL	1217

3.2 – TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

Elencamos á seguir, todos os tipos de serviços demandados pelo Cidadão através da Ouvidoria:

Registro comercial	420
Registro de Empresas (abertura, encerramento e alterações)	353
Emissão de Certidões	156
Sistemas Web	130
Atendimento telefônico	60
Sites do Governo e Secretarias	33
Registro de Livros	22
Atendimento ao cidadão	11
Atendimento Presencial	7
Complementação de demanda de Ouvidoria	5
Qualidade do atendimento/Resposta	3
Revisão de Lançamento / Impugnação	2
Sistemas de T.I. (Tributários)	2
Saúde e Qualidade de Vida do Servidor	2
Demais Tributos Estaduais	1
Apolo Logístico	1

Imóveis (administração e manutenção)	1
Endereços e informações institucionais	1
Concurso Público	1
Nomeação e Contratação	1
Manutenção Predial (Obras e Equipamentos)	1
Imóveis (administração e manutenção)	1
Gestão Pública (Políticas Públicas, Planejamento, Ações)	1
Banco de Dados Diversos	1
Registro de Ponto e Controle de Jornada	1
TOTAL	1217

4 – DA ANÁLISE

Apesar da maioria das manifestações em questão já terem sido tratadas pontualmente, é oportuno apresentarmos uma análise ampla do que foi constatado neste período;

De início, acrescentamos a informação de que a Ouvidoria da JUCEMAT foi a segunda mais demanda do Estado, dentre todas as Ouvidorias vinculadas à Ouvidoria Geral;

Também, que de todos os serviços demandados, o Registro Comercial fica no topo da lista;

Fato preocupante, tendo em vista que o órgão não possui uma estrutura tão avantajada quando o comparamos com os demais;

Todavia, ao analisarmos os Dados Estatísticos, especialmente quando relacionamos a Natureza e o Tipo dos serviços demandados pelo Cidadão através da Ouvidoria, identificamos as seguintes deficiências:

Prestação da informação referente ao registro mercantil – até o momento não houve um padrão no tipo e alcance das informações que devem ser transmitidas aos usuários que buscam o atendimento na JUCEMAT. Identificamos em vários atendimentos informações insuficientes e procedimentos que contrariam as próprias normas de registro. Também, este serviço tem sido feito por vários setores, deixando de ser executado, muitas vezes, pelo próprio setor de Informações Empresariais, vinculado à Gerência de Protocolo e Informações Empresariais, que deveria ser o responsável pela disseminação e tratamento destas informações;

A informações disponibilizadas através do site do órgão são escassas, ainda estão pouco intuitivas e não são capazes de “fisgar” o internauta para localizar as informações desejadas. Ora, os serviços mais demandados são basicamente o Protocolo de processos, que compreende os Procedimentos definidos pelo órgão, bem como os Documentos exigidos e as Normas aplicáveis. Todavia, têm-se informações esparsas que dificultam a compreensão destes três fatores;

Suporte aos sistemas informatizados do órgão ou a sua falta – sabe-se que este foi um período de grandes modificações, pois foram disponibilizados ao usuário Interno e Externo novos sistemas corporativos, que são mais robustos e que congregam outras instituições componentes da Redesimples. Com isto, a equipe encarregada para dar orientação aos questionamentos do usuário ficou sobrecarregada. Além disto, tem-se o fato de que se espera por informações cada vez mais

resolutivas, todavia, esta equipe acaba tendo que se limitar a informações relacionadas a sistemas, basicamente;

Outro ponto a ser considerado é que esta equipe está vinculada à Gerência de Protocolo e Informações Empresariais, mas executam suas atividades junto ao Coordenador do projeto da Redesimples, serviço que até o momento, não possui setor no organograma, apesar de atuar como se assim o possuísse. Desta forma, o próprio Coordenador acaba atuando como suporte técnico de sistema, quando na verdade deveria focar tempo e esforço na estruturação deste sistema dentro do próprio órgão bem como sua integração e expansão junto aos demais;

Salienta-se, também, a necessidade de aperfeiçoamento da equipe para a prestação de informações sobre os processos de Registro Digital;

Dos novos sistemas Integrados da Redesimples – Com a nova sistemática abarcada pelos sistemas de integração, temos recebido muitas demandas afetas a outros órgãos, especialmente da Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ e da Receita Federal do Brasil - RFB. Ocorre que tendo a JUCEMAT disponibilizado o integrador, os usuários entendem que todas as informações sobre os seus Licenciamentos e Inscrições na RFB partem da JUCEMAT, quando não é verdade, pois cada órgão possui suas normas e procedimentos previamente definidos. Ao se consultar o Portal da Redesimples Mato Grosso em <<http://redesimples.mt.gov.br/>>, muitos deles sequer disponibilizaram informações sobre os seus procedimentos. Ressalva-se a responsabilidade solidária da JUCEMAT nesta nova forma de integração e registro de empresas;

Dificuldade de contato com o órgão – é comum recebermos manifestações pela falta de atendimento telefônico e de respostas a e-mails, bem como insuficiência de informações sobre procedimentos do órgão. Em muitos casos, a demanda do usuário requer tratamento por dois ou três setores diferentes, pois abordam sistemas, normas de registro, Exigências de análise, dificultando entrega de uma informação resolutiva e simples;

Falhas de análise em pedidos de Viabilidade e Processos de Registro – Um dos pontos mais recorrentes na Ouvidoria é a quantidade falhas de análise neste período. Não bastando o retrabalho que o órgão tem para atender estas demandas, não se calcula, muitas vezes, o prejuízo causado ao empresário. Ressalvamos aqui, que o usuário do serviço espera minimamente sua execução correta, pois sendo o órgão a “autoridade” em matéria de registro de empresas mercantis, ele não quer se surpreender com erros em análises de pedidos de Viabilidade ou formulação de Exigências que muitas vezes, nem mesmo quem trabalha dentro do órgão as entende;

5 – DAS RECOMENDAÇÕES

À luz do que foi verificado no tratamento das manifestações, bem como dos Dados Estatísticos e Da Análise deste Relatório, visualiza-se a dificuldade por parte do usuário em obter o atendimento do modo esperado, quando o consegue;

Entendemos que para resolver uma parte das falhas é necessário mudar a estrutura pela qual está sendo ofertado o serviço, desta forma, **recomendamos:**

Que a Coordenação da Redesimples na JUCEMAT reforce o vínculo com os parceiros deste projeto, especialmente os órgãos Licenciadores, com vistas a promover ao usuário certeza quanto aos procedimentos a serem adotados para o regular trâmite do seu processo através do Portal de Serviços e do Portal da Redesimples, em <<http://redesimples.mt.gov.br/>>;

Que se atualize os manuais do Portal de Serviços disponibilizados no site do órgão, especialmente para a montagem do pedido de Viabilidade, do Requerimento FCN/REMP e do Registro Digital;

Que sejam divulgados no site do órgão os questionamentos com respostas mais frequentes acerca da confecção de processos pelo Portal de Serviços;

Que os servidores de atendimento telefônico do PABX, vinculado à Secretaria Geral; do balcão de Informações Empresariais, no setor de Protocolo e Informações Empresarias; atendimento de dúvidas sobre Exigências, na Unidade Jurídica; e do suporte ao Redesimples, na sala da Redesimples e no setor de Protocolo e Informações Empresarias; passem a realizar conjunta e harmoniosamente, a prestação de todas as informações referentes procedimentos adotados pela JUCEMAT, especialmente no que se refere às novas diretrizes preconizadas pela Redesimples e sobre o Registro Digital, vinculando-os ao setor de Protocolo e Informações Empresarias já existente, tendo em vista que pela nova sistemática a ser implantada para os Processos Digitais haverá espaço físico, que permitirá o gerenciamento da equipe e das informações pela Gerência de Protocolo e Informações Empresarias. Estima-se também que haverá um aumento no número de atendimentos para o próximo trimestre, em razão da Resolução Plenária número 003/2018, que tornará obrigatório o Registro de Atos por meio Digital;

Que se tenha maior atenção na execução das análises de Processos de Registro, de Viabilidades e que a formulação de Exigências seja mais precisa. Que se execute este serviço com vistas a evitar prejuízo ao empresário. E, sempre que for oportuno, faça-se o uso dos modelos de Exigências padronizadas pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração;

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR

RELATÓRIO DE OUVIDORIA	
ENTIDADE:	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
PERÍODO:	01/07/2018 ATÉ 31/12/2018

1 – INTRODUÇÃO

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

Internamente, estamos ligados diretamente à Presidência da JUCEMAT, encarregando-se de prestar Apoio quando da direção dos trabalhos deste órgão;

Da ótica do Cidadão, esta Ouvidoria assume prerrogativas que permitam o exercício de sua Cidadania, através de manifestações e anseios que poderão contribuir para a redução de falhas de procedimentos na prestação de nossos serviços;

Neste sentido, torna-se necessário a organização das ideias elencadas através deste Relatório, podendo ser utilizadas como instrumento de direção e melhoria na gestão da JUCEMAT, bem como a sua publicidade;

2 – FUNDAMENTOS DO RELATÓRIO

Têm-se dispositivos legais que exigem a apresentação deste Relatório, destacando-se a Lei Federal N° 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;

3 – DADOS ESTATÍSTICOS

Utilizamos como objeto de análise as manifestações recebidas pela JUCEMAT no período de 01/07/2018 a 31/12/2018, conforme o sistema eletrônico “Fale Cidadão”;

3.1 – NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Ao observarmos a quantidade de manifestações recebidas neste segundo semestre, será possível identificar uma elevação no número reclamações, que representam o desagrado ou protesto sobre um serviço prestado pelo órgão;

Para que estes números não sejam analisados isoladamente, temos como referência, á seguir, o número de manifestações do mesmo período do ano anterior:

01/07/2017 a 31/12/2017

NAUTEREZA	QUANTIDADE
denúncia	0
elogio	3
informação	0
reclamação	122
solicitação	426
sugestão	8
TOTAL	559

01/07/2018 a 31/12/2018

NAUTEREZA	QUANTIDADE
denúncia	0
elogio	0
informação	0
reclamação	333
solicitação	378
sugestão	6
TOTAL	717

3.2 – TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

Elencamos á seguir, todos os tipos de serviços demandados pelo Cidadão através da Ouvidoria:

Registro de Empresas (abertura, encerramento e alterações)	356
Registro comercial	177
Emissão de Certidões	71
Sistemas Web	39
Atendimento telefônico	32
Sites do Governo e Secretarias	16
Registro de Livros	8
Complementação de demanda de Ouvidoria	7
Atendimento Presencial	4
Atendimento ao Cidadão	4
Endereços e informações institucionais	2
Concurso Público	1
TOTAL	717

4 – DA ANÁLISE

Apesar de a maioria das manifestações deste relatório já terem sido tratadas pontualmente, é oportuno apresentarmos uma análise ampla do que foi constatado. Também, dos assuntos que ainda estão pendentes de atendimento e que podem ser melhorados;

Ao analisarmos os Dados Estatísticos, especialmente quando relacionamos a Natureza e o Tipo dos serviços demandados pelo Cidadão através da Ouvidoria, identificamos as seguintes deficiências:

Falta de Transparência Ativa sobre Prazos – Atualmente, não possuímos em nosso site institucional tabela de Prazo dos Serviços da JUCEMAT;

Falta de Transparência Ativa sobre Preços - Atualmente, não possuímos em nossa Tabela de Preços dos Serviços, a previsão de cobrança para emissão de Fichas Cadastrais e de Consulta a Documentos (presencialmente). A cobrança atualmente feita é de R\$10,00 e de R\$14,00, respectivamente;

Estrutura Organizacional – A equipe do Redesimples está vinculada à Gerência de Protocolo e Informações Empresariais, mas executam suas atividades junto ao Coordenador do projeto da Redesimples, serviço que até o momento, não possui setor no organograma, apesar de atuar como se assim o possuísse. Desta forma, o próprio Coordenador acaba atuando como suporte técnico de sistema, quando na verdade deveria focar tempo e esforço na estruturação deste sistema dentro do próprio órgão, bem como sua integração e expansão junto aos demais órgãos do estado Mato-Grossense. Aliado a isto, há o fato de que o setor de Unidades Descentralizadas não possui mais atuação efetiva, uma vez que se perdeu o Objeto dos Contratos/Convênios com as Unidades Descentralizadas dos municípios interioranos;

Atendimento da Ouvidoria Setorial – Atualmente, há apenas um Ouvidor Setorial atuando na JUCEMAT e, em alguns momentos, este precisa se deslocar de sua unidade de atendimento para a resolução de pendências internas ou, até mesmo, fora do órgão. Eventualmente, alguns usuários acabam ficando sem o atendimento imediato, tratando-se de urgência/emergência;

Canais de Atendimento – Identificamos que há meses, a direção da JUCEMAT reorganizou os seus canais de atendimento, dando-se preferência pelo atendimento via e-mail e via Chat. Contudo, ainda estão disponíveis alguns telefones de contato, no site <<http://www.juceamat.mt.gov.br/>>, CONTATE-NOS. No entanto, os telefones ainda estão em destaque e os números não foram substituídos pelo link do Chat;

Falhas de análise em pedidos de Viabilidade e Processos de Registro – Um dos pontos mais recorrentes na Ouvidoria é sobre as falhas de análise neste período. É possível pontuar tais falhas de análise quando não é entregue ao Cidadão o Fundamento Legal da Exigência de maneira correta, lançando-se fundamentos genéricos e que não tem relação com aquilo que deve ser corrigido. É importante destacarmos que, a compreensão do Cidadão em relação à Exigência dependerá, também, da sua correta Descrição e Fundamentação Legal. Também que, quanto mais precisa e objetiva for a Exigência, menos tempo outros setores despenderão para atender o mesmo Cidadão novamente;

Dos sistemas Integrados da Redesimples – Com a nova sistemática abarcada pelos sistemas de integração, temos recebido muitas demandas afetas a outros órgãos, especialmente da Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ e da Receita Federal do Brasil - RFB. Ocorre que tendo a JUCEMAT disponibilizado o integrador, os usuários entendem que todas as informações sobre os seus Licenciamentos e Inscrições na RFB partem da JUCEMAT, quando não é verdade, pois cada órgão possui suas normas e procedimentos previamente definidos. Ao se consultar o Portal da Redesimples Mato Grosso em <<http://redesimples.mt.gov.br/>>, muitos deles sequer disponibilizaram informações sobre os seus procedimentos. Ressalva-se a responsabilidade solidária da JUCEMAT nesta nova forma de integração e registro de empresas;

Disposições legais sobre o Registro Mercantil – No tratamento de diversas manifestações, identificamos que alguns usuários não se contentam ao saber que para o registro de alteração de natureza jurídica de Sociedade Empresária Limitada para Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI ou, Empresário Individual - EI, é necessário que as cotas da sociedade estejam concentradas em uma só pessoa (anteriormente dizia-se, em estado de Uni personalidade). Alguns empresários estão questionando, inclusive, sobre a necessidade de se pagar Preço Público para o registro destes procedimentos em duas etapas diferentes; No entanto, Instrução Normativa do Departamento de Registro Empresarial e Integração - DREI diz que este procedimento em duas etapas não é necessário. Até o momento não recebemos Parecer Jurídico sobre o assunto;

Solicitação de Autenticação de Instrumentos de Escrituração – Ainda não foi disponibilizado no site da JUCEMAT orientações sobre a solicitação de Autenticação de Instrumentos de Escrituração;

Falta de Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais – No atendimento de manifestações de nossos usuários verificamos que ha mais de uma década, esta Junta Comercial tem sido questionada em relação á feitura de Concurso Público para Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais. Da mesma forma, a quantidade de Tradutores atualmente nomeados parece não atender á necessidade do Cidadão, pois faltam muitos idiomas e muitas matrículas estão desatualizadas. Neste sentido, é importante lembrarmos que os Tradutores atualmente disponíveis estão em idade bastante avançada e, portanto, a curva de eficácia na prestação deste serviço está em declínio e chegando ao fim. É provável que em alguns anos eles não exerçam mais este ofício que, bem sabemos, deve ser intermediado por esta Junta Comercial;

5 – DAS RECOMENDAÇÕES

Á luz do que foi verificado no tratamento das manifestações, bem como dos Dados Estatísticos e da Análise deste Relatório, **recomendamos:**

A publicação da “TABELA DE PRAZOS DOS SERVIÇOS DA JUCEMAT”, conforme esboço feito por esta Ouvidoria Setorial. Também, o incremento de maiores informações na referida Tabela, tal como o prazo de análise de pedidos de Viabilidade pela JUCEMAT e outros eventuais serviços;

A Edição da Tabela de Preços, de modo a se incluir o serviço de emissão de Fichas Cadastrais e de Consulta a Documentos (presencialmente);

Que se altere a nomenclatura e as atribuições do setor de Unidades Descentralizadas para setor de Simplificação do Registro e de Legalização de Empresas e Negócios, tamanha a importância e relevância que este assunto tem tomado nos últimos anos. Ressalvo ainda que, a continuidade do setor de Unidades Descentralizadas, da forma que está, coloca o órgão em situação de possível apontamento quando passar por auditoria e fiscalização;

Que seja criado o cargo de Ouvidor Adjunto, ainda que o ocupante deste cargo não vá atuar em tempo integral. O objetivo é não deixar o Cidadão sem o atendimento da Ouvidoria da JUCEMAT em casos de eventual ausência do Ouvidor titular, bem como, a facilidade que isto proporcionará quando o Ouvidor titular precisar tirar férias, licenças, etc;

Que se faça a correção dos números de telefone disponíveis no site, uma vez que uma parte deles está em evidente desuso, vez que passou-se a prestar informações sobre registro mercantil predominantemente via Chat; Também, evidenciar esta informação no site, visto que alguns usuários ainda estão demandando informações através da Ouvidoria; E, considerando o baixíssimo uso do telefone pela JUCEMAT, verificar se há viabilidade de redução dos valores pagos pela prestação de serviços pelas empresas de telefonia "OI S/A" e "Rondon Telefonia", fazendo-se a revisão do Contrato de prestação de serviços;

Que se tenha maior atenção na execução das análises de Processos de Registro, de Viabilidades e que a formulação de Exigências seja mais precisa. Que se execute este serviço com vistas a evitar prejuízo ao empresário, principalmente. E, sempre que for oportuno, faça-se o uso dos modelos de Exigências padronizadas atualmente pela nossa Unidade Jurídica e pelo DREI;

Que a Coordenação da Redesimples na JUCEMAT reforce o vínculo com os parceiros deste projeto, especialmente os órgãos Licenciadores, com vistas a promover ao usuário certeza quanto aos procedimentos a serem adotados para o regular trâmite do seu processo através do Portal de Serviços e do Portal da Redesimples, em <<http://redesimples.mt.gov.br/>>;

Que seja disponibilizado aos colaboradores da JUCEMAT, especialmente aos atendentes do setor de Protocolo e Informações Empresariais, Parecer Jurídico quanto á necessidade das cotas da sociedade estarem concentradas em uma só pessoa para o registro de alteração de natureza jurídica em EIRELI ou EI, justamente, para que estes possam exercer o seu ofício com maior transparência para com o usuário do serviço, tanto com relação á necessidade de duas etapas para o registro de processo quanto á necessidade de se pagar Preço Público por ambas as etapas;

Que se publiquem no site da JUCEMAT as orientações necessárias para que o Cidadão solicite a Autenticação de Instrumento de Escrituração mercantil;

Que esta Junta Comercial faça parceria com alguma(s) outra(s) Junta(s) Comercial(ais) para a realização de concurso público para a habilitação, nomeação e matrícula de Tradutor Público e Intérprete Comercial, haja vista que há previsão normativa para isso; Acreditamos que outras Juntas Comercias também possuem poucos cadastros destes profissionais e que esta parceria trará menores custos para a feitura do concurso;

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR