



<b>RELATÓRIO DE OUVIDORIA</b>	
ENTIDADE:	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
PERÍODO:	01/01/2019 ATÉ 31/12/2019

## **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 à Ouvidoria Geral do Estado 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 através de insumos e visão analítica dos produtos de ouvidoria;

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 utilizado como instrumento de subsídios nas tomadas de decisão da JUCEMAT;

Tais dados são públicos e devem ser disponibilizados integralmente na internet, no site <http://www.jucemat.mt.gov.br/>, OUVIDORIA, Relatórios;

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

## **2 – FUNDAMENTOS E BASE DE DADOS**

Dentre os dispositivos legais que exigem a apresentação deste Relatório, destaca-se a Lei Federal Nº 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;

No âmbito estadual, temos a Instrução Normativa CGE nº 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;

Registros de ouvidoria do Sistema Fale Cidadão, versões 1 e 2;

Site institucional <http://www.jucemat.mt.gov.br/>.



### 3 – REGISTROS DE ATENDIMENTOS

Para este período, registramos 637 (seiscentas e trinta e sete) manifestações. Cabe destacar a redução deste número comparativamente ao exercício de 2018, conforme abaixo:

ano 2018 -> total 1934

ano 2019 -> total 637

Podemos afirmar que tamanha diferença ocorreu porque 2018 foi o ano de implantação do atual Integrador Estadual (Portal de Serviços) e do Sistema de Registro Mercantil (SRM) na JUCEMAT. Naquele ano, essas novas ferramentas demandam maiores esforços para adaptação por seus usuários, tanto interno quanto externo;

Chegamos a fazer estes comunicados em relatórios anteriores;

Não há outro canal de registro de manifestações pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT que não seja o sistema oficial Fale Cidadão;

### 4 – OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Setorial realiza orientações gerais por outros canais. São eles:

- Presencial;
- Telefone;
- E-mail;
- Chat Tawk.to.

### 5 – QUANTIDADE DE MENSAGENS EM COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

Para que estes números não sejam analisados isoladamente, temos como referência o número de manifestações por sua natureza, comparativamente ao ano anterior:

01/01/2018 a 31/12/2018

01/01/2019 a 31/12/2019

NAUTEREZA	QUANTIDADE
Denúncia	0
Elogio	5
Informação (LAI)	1
Reclamação	854
Solicitação	1061
Sugestão	13
<b>TOTAL</b>	<b>1934</b>

NAUTEREZA	QUANTIDADE
Denúncia	1
Elogio	7
Informação (LAI)	1
Reclamação	237
Solicitação	385
Sugestão	6
<b>TOTAL</b>	<b>637</b>



## 6 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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

Registro comercial	249
Registro de Empresas (abertura, encerramento e alterações)	193
Emissão de Certidões	64
Indústria, Comércio, Minas e Energia	35
Sistemas Web	31
Atendimento ao cidadão	20
Atendimento telefônico	12
Sites do Governo e Secretarias	10
Registro de Livros	7
Atendimento ao Contribuinte [SEFAZ]	3
Complementação de demanda de Ouvidoria	3
Revisão de Lançamento / Impugnação	2
Concurso Público	2
Sistemas de T.I. (Tributários)	1
Endereços e informações institucionais	1
Atendimento Presencial	1
Carreira e Remuneração e Aposentadoria (legislação)	1
Banco de Dados Diversos	1
Desempenho Econômico e Social	1
TOTAL	637

Os padrões de nomenclatura contidos nesta tabela de tipo das manifestações referem-se aos nomes contidos no sistema Fale Cidadão versões 1 e 2. Entretanto, a versão 2 apenas entrou em vigor ao final do ano de 2019 e assim, não há grande representatividade;

Com a vigência desta nova versão, será possível elaborar os próximos relatórios com padrões mais refinados e específicos dos serviços da JUCEMAT, uma vez que as nomenclaturas colocadas em tal versão são estritas aos serviços de Registro Público Mercantil, sendo que antes, um tipo de manifestação poderia servir a mais de órgão da rede de ouvidoria; Também, relaciona os novos procedimentos adotados pela JUCEMAT em tempos de Registro Digital.

## 7 – ASSUNTOS RECORRENTES

Da análise das manifestações, verifica-se que os assuntos recorrentes foram:

- Falhas de análise de nome empresarial na viabilidade;
- Falhas de análise de objeto social na viabilidade
- Análise das formalidades constantes nos atos empresariais, tais como cláusulas obrigatórias, dados empresariais, estrutura do documento, cópias anexas;
- Outorgantes e Poderes outorgados em procurações por instrumento particular;



- Legislação sobre o registro mercantil;
- Certidões simplificadas emitidas com dados empresariais incorretos;
- Certidões específicas emitidas com dados em desacordo com o que foi solicitado;
- Demora na emissão de certidões de inteiro teor;
- Integridade do cadastro estadual de empresas, tais como dados empresariais incorretos ou faltantes;
- Atendimento telefônico e Chat;
- Manuseio do integrador estadual (Portal de Serviços);
- Integração com a Secretaria de Estado de Fazenda.

## **8 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

A maioria das manifestações deste relatório já terem sido tratadas pontualmente, entretanto, é oportuno apresentarmos uma análise ampla do que foi constatado:

- Falhas de análise de nome empresarial na viabilidade: encaminhamento dos números de protocolo ao setor de registro empresarial para uma nova conferência e orientação ao usuário, conforme o resultado desta conferência; Indicação do erro constante no nome e sugestão para que consulte o explicativo publicado na base de conhecimento no site da JUCEMAT; Orientação sobre a feitura de nova viabilidade, DBE e integração no Portal de Serviços, bem como a adequação do instrumento a ser registrado;
- Falhas de análise de objeto social na viabilidade: encaminhamento dos números de protocolo ao setor de registro empresarial para uma nova conferência e orientação ao usuário, conforme o resultado desta conferência; Indicação do erro constante no objeto social e sugestão para que consulte o site da Comissão Nacional de Classificação - CONCLA; Orientação sobre a feitura de nova viabilidade, DBE e integração no Portal de Serviços, bem como a adequação do instrumento a ser registrado;
- Análise das formalidades constantes nos atos empresariais, tais como cláusulas obrigatórias, dados empresariais, estrutura do documento, cópias anexas: encaminhamento ao setor de registro empresarial para conhecimento e resposta ao usuário, bem como orientação sobre tais formalidades; Indicação do Manual de Registro Empresarial disposto em Instrução Normativa do Departamento de Registro Empresarial e Integração;
- Outorgantes e Poderes outorgados em procurações por instrumento particular: encaminhamento ao setor de registro empresarial para conhecimento e resposta ao usuário, bem como orientação para que utilize o modelo de procuração feito pela JUCEMAT, conforme este link <http://www.jucemat.mt.gov.br/faqs/123>
- Legislação sobre o registro mercantil: nos casos concretos aplicados a algum processo, o encaminhamento foi feito ao setor competente, sendo eles: registro empresarial e de fiscalização e controle, que em muitas vezes, puderam fazer consulta á Procuradoria Regional; Nos casos de dúvidas



gerais sobre tal legislação, foi feita a orientação para acessá-las no rol de legislações publicadas no site da JUCEMAT no menu de INFORMAÇÕES, LEGISLAÇÃO; Foi feita também a ampliação da base de conhecimento da do site da JUCEMAT, que fica no menu de INFORMAÇÕES, GUIAS;

- Certidões simplificadas emitidas com dados empresariais incorretos: encaminhamento ao setor de cadastro empresarial para a correção dos dados cadastrais e logo em seguida, cancelamento da certidão incorreta e disponibilização de uma nova certidão sem custo ao requerente;

- Certidões específicas emitidas com dados em desacordo com o que foi solicitado: encaminhamento ao setor de arquivo empresarial (unidade de lotação dos servidores que fazem tal certidão) para conferência, cancelamento da certidão incorreta e disponibilização de uma nova certidão sem custo ao requerente;

- Demora na emissão de certidões de inteiro teor: a demora ocorre devido à falta de imagens digitalizadas de alguns atos e nestes casos, tornou-se necessário buscar estes atos no arquivo empresarial (físico) para que pudessem ser digitalizados e inseridos ao SRM para a feitura da certidão;

- Integridade do cadastro estadual de empresas, tais como dados empresariais incorretos ou faltantes: envio da solicitação ao setor de cadastro empresarial para correção; Orientação para que, em casos de correções cadastrais, utilize o canal direto com o setor;

- Atendimento telefônico e Chat: a JUCEMAT determinou que o canal para atendimento referente a registros empresariais seja exclusivamente via Chat, reduzindo assim reclamações sobre o telefone, porém, aumentando as reclamações sobre o Chat. Foi definido um número maior de servidores para realizarem tal atendimento, foi feita a ampliação da base de conhecimento dentro do sistema de Chat para as demandas recorrentes; O Chat foi divulgado de forma mais clara no site institucional, no menu de contatos;

- Manuseio do integrador estadual (Portal de Serviços): foi feita a ampliação da base de conhecimento que fica no site da JUCEMAT, no menu de INFORMAÇÕES, GUIAS; Foi feita a ampliação da base de conhecimento do Chat;

- Integração com a Secretaria de Estado de Fazenda: foram feitas algumas reuniões entre a JUCEMAT e a SEFAZ, oportunidade que foi possível alinhar as demandas de sua competência da SEFAZ; Esta Ouvidoria Setorial chegou a participar de uma reunião e nesta oportunidade, foi tratado sobre Inscrições Estaduais de Microempreendedor Individual, o grande número de solicitações que a SEFAZ estava recebendo via relatório do integrador, alinhamento sobre o Portal do conhecimento publicado em seu site e sobre a suspensão de Inscrições Estaduais. Foi uma oportunidade de se alinhar que a grande maioria de manifestações que a JUCEMAT estava recebendo eram de competência da própria SEFAZ e que não caberia á JUCEMAT dar qualquer orientação;



## 9 – DESTAQUES QUE OCORRERAM NO PERÍODO

Destacamos como pontos positivos:

- Integração de dezenas de Prefeituras do Estado de Mato Grosso à Redesimples, permitindo que o empresário faça o seu licenciamento de forma mais simples, rápida, econômica e dentro das políticas de funcionamento de estabelecimentos empresariais do município;
- Publicação da Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, que beneficiou as empresas com atividades econômicas de baixo risco e a simplificação na apresentação de documentos à Junta Comercial;

## 10 – AÇÕES E CURSOS QUE A OUVIDORIA SETORIAL TEVE PARTICIPAÇÃO

Tivemos participação nos quatro cursos a seguir:

- PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE OUVIDORES, ministrado pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso em 11 e 12 de março de 2019;
- CGE ORIENTA – FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS PÚBLICOS - JUCEMAT, ministrado pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso em 18 de setembro de 2019;
- TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA, ministrado pela Controladoria Geral da União, de 8 a 10 de outubro de 2019;
- TREINAMENTO PRÁTICO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA FALE CIDADÃO 2, ministrado pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso em 18 de novembro de 2019;

## 11 – QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL

Esta Ouvidoria Setorial possui 1 (um) servidor.

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR