



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA	
ENTIDADE:	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
PERÍODO:	01/01/2020 ATÉ 31/12/2020

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 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 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 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 decisão da JUCEMAT;

Este relatório é 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;

2 – FUNDAMENTOS E BASE DE DADOS

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;

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;

Orientação Técnica da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso nº 0004/2020;

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

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

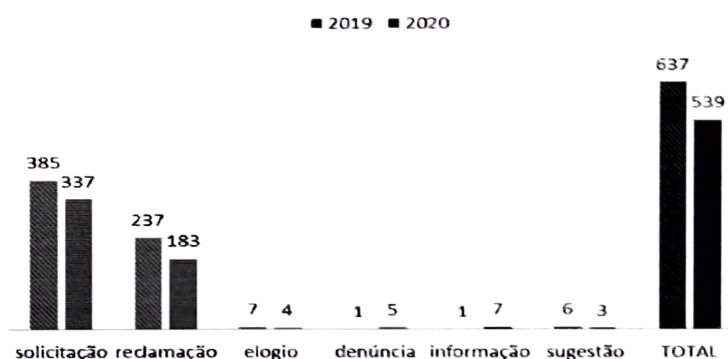


3 – QUANTIDADE TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS NO PERÍODO

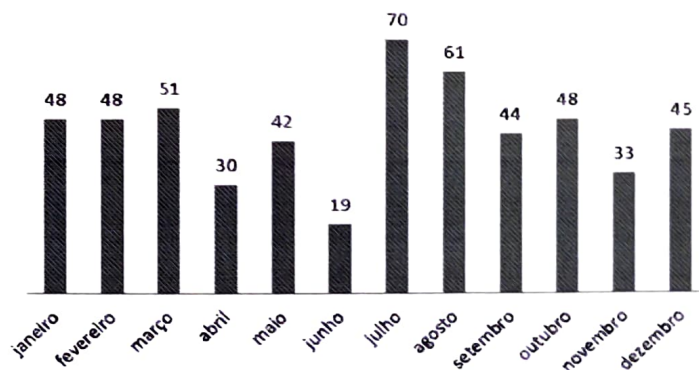
Neste período recebemos 539 (quinhentos e trinta e nove) manifestações de ouvidoria, incluindo as demandas com base na Lei de Acesso à Informação – LAI.

4 – COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

Tendo como base o ano de 2019, em que registramos um total de 637 (seiscentos e trinta e sete) manifestações, tivemos uma redução de aproximadamente 15% (quinze por cento) no total desses registros, conforme a tabela a seguir:



5 – QUANTIDADE DE MENSAGENS POR MÊS EM 2020



6 – PERFIL DO USUÁRIO (ESTADO E CIDADE)

Neste período, tivemos a oportunidade de dialogar com cidadãos de 106 (cento e seis) cidades diferentes, espalhadas pela maioria dos estados no Brasil, conforme a tabela adiante. Esta diversidade evidencia a necessidade de mantermos canais de comunicação diversos, de fácil acesso e efetivos. Somente desta forma é possível permitir que a população exerça a sua cidadania frente à JUCEMAT;



Tabela de estado e cidade do cidadão que se manifestou na ouvidoria:

AMAZONAS	Manaus	Santo Antônio do Leverger
BAHIA	Salvador	São José do Rio Claro
CEARÁ	Fortaleza	Sinop
DISTRITO FEDERAL	Brasília	Sorriso
ESPÍRITO SANTO	Cachoeiro de Itapemirim	Tangará da Serra
	Vitória	Tapurah
GOIÁS	Aparecida de Goiânia	Várzea Grande
	Aragarças	Vera
	Cavalcante	Vila Rica
	Goiânia	PARÁ
	Iporá	Ananindeua
MARANHÃO	São Luís	Belém
MINAS GERAIS	Belo Horizonte	Parauapebas
	Contagem	Redenção
	Ponte Nova	Santarém
	Prata	PIAUI
	Uberlândia	Bom Jesus
	Varginha	PARANÁ
MATO GROSSO DO SUL	Campo Grande	Campo Mourão
MATO GROSSO	Acorizal	Capitão Leônidas Marques
	Água Boa	Cascavel
	Alta Floresta	Curitiba
	Apiacás	Itaipulândia
	Arenópolis	Londrina
	Barra do Bugres	Maringá
	Barra do Garças	São José dos Pinhais
	Cáceres	RIO DE JANEIRO
	Campo Novo do Parecis	Belford Roxo
	Campos de Júlio	Niterói
	Canarana	Rio de Janeiro
	Castanheira	RONDÔNIA
	Cláudia	Cerejeiras
	Colíder	Ji-Paraná
	Confresa	Porto Velho
	Cotriguaçu	RIO GRANDE DO SUL
	Cuiabá	Cachoeira do Sul
	Denise	Erechim
	Diamantino	Esteio
	Feliz Natal	Lagoa Vermelha
	General Carneiro	Novo Hamburgo
		Pelotas
		Porto Alegre
		Porto Xavier
		SANTA CATARINA
		Balneário Camboriú
		Chapecó
		Florianópolis



Guarantã do Norte	Fraiburgo
Itaúba	Itajaí
Juara	Palhoça
Juína	São José
Lucas do Rio Verde	SÃO PAULO Barueri
Matupá	Campinas
Mirassol d'Oeste	Monte Mor
Nova Mutum	Olimpia
Pedra Preta	Presidente Epitácio
Pontes e Lacerda	Ribeirão Preto
Primavera do Leste	Santo André
Querência	São Paulo
Rondonópolis	TOCANTINS Palmas

7 – QUANTITATIVO E SITUAÇÃO DAS 539 MENSAGENS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

7.1 – RESPONDIDAS = 532;

7.2 – ARQUIVADAS = 20 (vinte mensagens - tal arquivamento compreende as mensagens respondidas/finalizadas por falta de informações da parte do cidadão ou que por algum motivo, não foi possível dar continuidade ao tratamento da demanda);

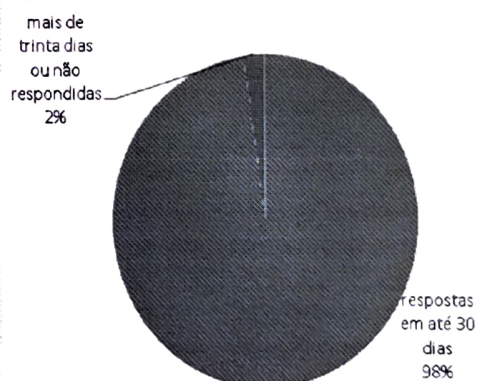
7.3 – EM TRATAMENTO = 7 (sete mensagens - refere-se às mensagens que se encontravam em Andamento na ouvidoria e que em 31 de dezembro de 2020 não haviam sido respondidas).

8 – TEMPO DE RESPOSTA

8.1 – ATÉ 30 (TRINTA) DIAS = 527 (quinhentos e vinte e sete mensagens respondidas em até 30 (trinta) dias;

8.2 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA = 2,37 dias (dentre as mensagens respondidas em até trinta dias, o tempo médio de resposta foi 2,37 dias);

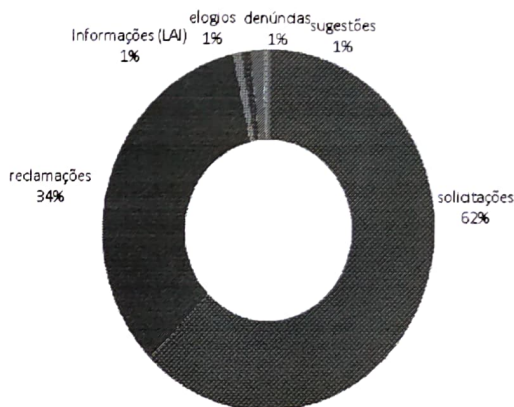
8.3 – Neste gráfico aqui ao lado é possível ver a proporção de mensagens respondidas dentro do prazo de trinta dias:





9 – NATUREZA DAS MENSAGENS

solicitações = 337
reclamações = 183
elogios = 4
denúncias = 5
informações (LAI) = 7
sugestões = 3



10 – ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO ESPECÍFICO	TOTAL
INTEGRADOR ESTADUAL (PORTAL DE SERVIÇOS) - MANUSEIO, VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS, REGISTRO DIGITAL	121
APRESENTAÇÃO DOS ATOS PARA ARQUIVAMENTO - DOCUMENTOS, CÓPIAS, PREÇOS, CRITÉRIOS E OUTROS	85
EXAME (ANÁLISE) DOS ATOS DE REGISTRO POR DECISÃO SINGULAR OU COLEGIADA	58
CADASTRO ESTADUAL DE EMPRESAS MERCANTIS - CEE	41
REDESIM - INTEGRADOR	37
ATENDIMENTO ONLINE	30
REGISTRO PÚBLICO MERCANTIL "GERAL"	27
CERTIDÃO SIMPLIFICADA - EXTRATO DE DADOS ATUALIZADOS	21
REDESIM - PEDIDO DE VIABILIDADE	17
CERTIDÃO ESPECÍFICA - CERTIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA	16
CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR - CÓPIA DO ATO REGISTRADO	13
SITES GOVERNAMENTAIS	9
SISTEMAS CORPORATIVOS	8
INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	7
REDESIM - LICENCIAMENTO	7
AUTENTICAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL - LIVROS, FICHAS, FOLHAS CONTÍNUAS, MICROFICHAS	5
COMPLEMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO	4
MATRÍCULAS DE AGENTE AUXILIAR DO COMÉRCIO - ADMINISTRADOR DE ARMAZÉM GERAL, LEILOEIRO OFICIAL, TRADUTORES PÚBLICOS	4
SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRIBUINTES	4
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	4
ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS DE INTERESSE DO EMPRESÁRIO - CARTAS DE EXCLUSIVIDADE, DECISÕES JUDICIAIS	3
CORONA VÍRUS	3
INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS	3
REGISTRO DE CERTIFICAÇÃO	3
Documentos relativos a denúncias, reclamações, sugestões e elogios, solicitação, informação.	2
EXAMES DE SELEÇÃO	2
COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DO TRABALHO	1
ESTUDOS E PREVISÃO DE PESSOAL	1
Normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter ins	1
RELACIONAMENTO E ÉTICA PROFISSIONAL	1
RESPOSTA	1



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

- Dúvidas ou dificuldade no manuseio do Integrador Estadual (Portal de Serviços);
- Dúvidas sobre como proceder com a abertura, alteração ou baixa de empresas;
- Reclamações sobre a apresentação de procuração por instrumento particular e cópias anexas;
- Reclamações sobre análise de nome empresarial na viabilidade e no processo, em razão de alteração normativa sobre o assunto;
- 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;
- Integridade do cadastro estadual de empresas, tais como dados empresariais incorretos ou faltantes e certidões simplificadas emitidas com dados empresariais incorretos;
- Qualidade do atendimento via Chat;
- Dúvida sobre certidões que comprovem a existência da empresa;
- Dúvidas sobre emissões de certidões específicas sobre o vínculo com empresas - certidões “negativas”;
- Integração com a Receita Federal do Brasil e com a Secretaria de Estado de Fazenda;

11 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A maioria das manifestações da Ouvidoria Setorial já foram tratadas pontualmente, entretanto, é oportuno apresentarmos uma análise ampla do que foi constatado:

- Dúvidas ou dificuldade no 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; Foi dada a orientação sobre o manuseio do Portal de Serviços e orientação sobre o canal de atendimento via Chat, que trata sobre este serviço;
- Dúvidas sobre como proceder com a abertura, alteração ou baixa de empresas: orientação sobre os procedimentos, legislação aplicável e sugestão quanto às informações dispostas no site da JUCEMAT;
- Reclamações sobre a apresentação de procuração por instrumento particular e cópias anexas: encaminhamento ao setor de registro empresarial para conhecimento e resposta ao usuário, bem como sugestão para que consulte as orientações sobre procuração dispostas no site da JUCEMAT, em <http://www.jucemat.mt.gov.br/faqs/201> e que utilize o modelo de procuração feito pela JUCEMAT, conforme este link <http://www.jucemat.mt.gov.br/faqs/123>;
- Reclamações sobre análise de nome empresarial na viabilidade e no processo, em razão de alteração normativa sobre o assunto: atualização da base de conhecimento constante no site da JUCEMAT, em <http://www.jucemat.mt.gov.br/faqs/7>; Indicação do erro constante no nome e sugestão para que consulte o explicativo constante nesta base de conhecimento; Em casos de erros de análise, foi feito o encaminhamento dos números de protocolo ao setor de registro empresarial para conhecimento, nova conferência e orientação ao usuário, conforme o resultado desta conferência. 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 Manual de



Registro de atos empresariais baixado pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração – DREI e 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 de Atos Empresariais disposto em Instrução Normativa do DREI;

- Integridade do cadastro estadual de empresas, tais como dados empresariais incorretos ou faltantes e certidões simplificadas emitidas com dados empresariais incorretos: envio da solicitação de correção cadastral ao setor de cadastro empresarial; Sugestão para que em casos de correções cadastrais utilize sistema disponibilizado no site da JUCEMAT, no menu de SERVIÇOS, Solicitar Correção Cadastral; As certidões simplificadas foram encaminhadas 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;

- Qualidade do atendimento via 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; Reclamações relativas a servidores específicos foram encaminhadas ao superior imediato do servidor para conhecimento;

- Dúvida sobre certidões que comprovem a existência da empresa: foi dada a orientação sobre os tipos de certidões passíveis de emissão pela JUCEMAT e sugestão de consulta á base de conhecimento do site institucional;

- Dúvidas sobre emissões de certidões específicas sobre o vínculo com empresas - certidões “negativas”: orientação sobre a emissão de tal certidão e sugestão de consulta á orientação disponível na base de conhecimento da JUCEMAT, no link <http://www.jucemat.mt.gov.br/faqs/99>;

- Integração com a Receita Federal do Brasil e com a Secretaria de Estado de Fazenda: as demandas sobre a Receita Federal do Brasil em sua maioria referem-se ao processamento do Documento Básico de Entrada. Foi solicitado tal processamento ao setor de Cadastro Empresarial e/ou Redesimples quando não ocorreram de forma automatizada; Tratam-se também de alterações de filiais com matriz em outro estado, em razão de alteração normativa baixada pelo DREI. Neste caso, foi baixado procedimento formal para que atos não recepcionados pela JUCEMAT possam ser arquivados; Foram feitas algumas reuniões entre a JUCEMAT e a Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ, oportunidade que foi possível alinhar as demandas de competência da SEFAZ; A maioria de demandas sobre possíveis falhas de integração com a SEFAZ foram encaminhadas ao Redesimples;



12 – EVENTOS, CURSOS E AÇÕES ENVOLVENDO A OUVIDORIA SETORIAL

Tivemos participação no(s) curso(s) a seguir:

- 5º CICLO DO CGE ORIENTA VIRTUAL: LGPD, TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÕES SIGILOSAS, ministrado pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso, em 7 e 8 de outubro de 2020;

13 – QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL

Esta Ouvidoria Setorial conta com 1 (um) servidor.

Cuiabá – MT, 21 de março de 2021.

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR