



Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA	
ENTIDADE:	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
PERÍODO:	01/01/2021 ATÉ 31/12/2021
INTERESSADO:	MANOEL LOURENÇO DE AMORIM SILVA - PRESIDENTE

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 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;

Instrução Normativa CGE n° 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 n° 0004/2020;

Registros de ouvidoria do Sistema Fale Cidadão;



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET -
28/03/2022 às 17:18:59.
Documento N°: 1335886-3421 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=1335886-3421>



JUCEMATD/C202200006A



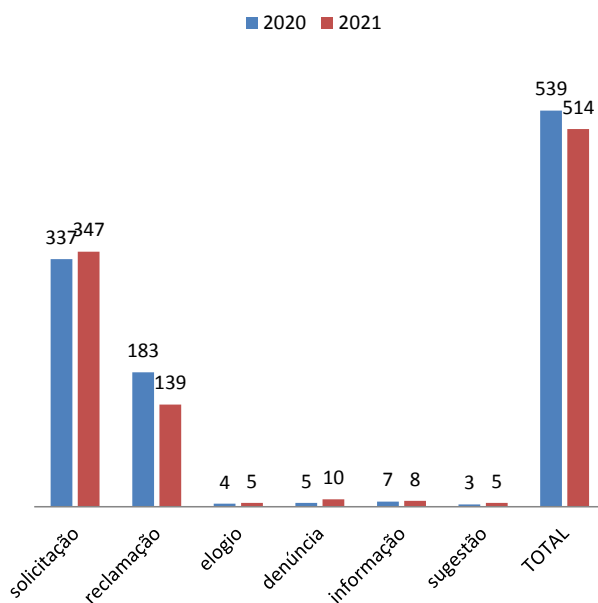
Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

3 – QUANTIDADE TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS NO PERÍODO

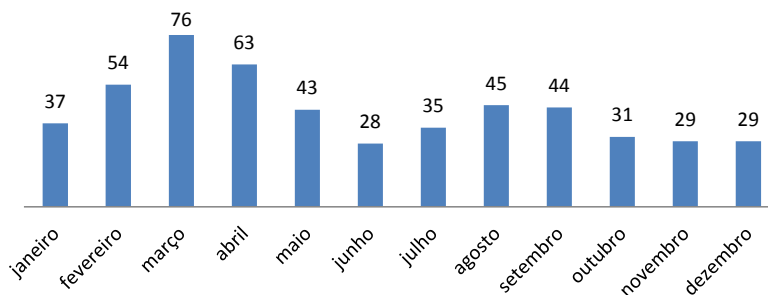
Neste período recebemos 514 (quinhentos e quatorze) manifestações de ouvidoria, incluindo as demandas com base na Lei de Acesso à Informação – LAI.

4 – COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

Comparativamente ao ano de 2020, em que registramos um total de 539 (quinhentos e trinta e nove) mensagens, tivemos uma redução de aproximadamente 4,6% (quatro vírgula seis por cento) no total desses registros, conforme a tabela a seguir:



5 – QUANTIDADE DE MENSAGENS POR MÊS EM 2021



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET -
28/03/2022 às 17:18:59.
Documento Nº: 1335886-3421 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=1335886-3421>



JUCEMATD/C202200006A



Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

6 – PERFIL DO USUÁRIO (ESTADO E CIDADE)

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

ACRE	Rio Branco
BAHIA	Mucuri
DISTRITO FEDERAL	Brasília
ESPÍRITO SANTO	Vitória
GOIÁS	Goiânia
	Jussara
	Palmeiras de Goiás
MARANHÃO	São Francisco do Maranhão
	Santa Quitéria do Maranhão
MINAS GERAIS	Belo Horizonte
	Varginha
MATO GROSSO DO SUL	Uberlândia
	Dourados
MATO GROSSO	Ponta Porã
	Brasilândia
	Cuiabá
	Rondonópolis
	Primavera do Leste
	Tangará da Serra
	General Carneiro
	Sinop
	Várzea Grande
	Alta Floresta
	Cláudia
	Sapezal
	Campo Novo do Parecis
	Barra do Garças
	Sorriso
	Lucas do Rio Verde
	Juruena
Cotriguaçu	
São José dos Quatro Marcos	
Nova Olímpia	
Porto Alegre do Norte	
Nova Mutum	
Colniza	
Comodoro	
Juína	
Diamantino	
Peixoto de Azevedo	
Mirassol d'Oeste	
Nova Bandeirantes	
Matupá	
Querência	
Barra do Bugres	
Aripuanã	
Acorizal	

PARANÁ	Canarana
	Nova Xavantina
	Novo Horizonte do Norte
	Paranatinga
	Santo Antônio do Leverger
	Planalto da Serra
	Água Boa
	Tapurah
	Cáceres
	Rio Branco
Juara	
PERNAMBUCO	Olinda
PARANÁ	Londrina
	Cascavel
	Três Barras do Paraná
	Santo Antônio da Platina
	Maringá
RIO DE JANEIRO	São José dos Pinhais
	Rio de Janeiro
RONDÔNIA	Curitiba
	Cianorte
RIO GRANDE DO SUL	Francisco Beltrão
	Cacoal
SANTA CATARINA	Vilhena
	Ariquemes
SÃO PAULO	Pelotas
	Novo Hamburgo
	Arvorezinha
	Porto Alegre
SANTA CATARINA	Guaporé
	Vacaria
	Caxias do Sul
SERGIPE	Criciúma
	Florianópolis
SÃO PAULO	Joinville
	Itapema
	Aracaju
	Leme
	São Paulo
TOCANTINS	São José do Rio Preto
	Anhembi
	Barueri
	Jundiaí
TOCANTINS	Cotia
	Mococa
TOCANTINS	Palmas



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET - 28/03/2022 às 17:18:59.
Documento Nº: 1335886-3421 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=1335886-3421>



JUCEMATD/C202200006A



Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

6.1 – CIDADES COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Cuiabá – MT
São Paulo – SP
Várzea Grande – MT
Goiânia – GO
Rondonópolis – MT



7 – QUANTITATIVO E SITUAÇÃO DAS 514 MENSAGENS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

7.1 – RESPONDIDAS = 505 (quinhentas e cinco mensagens do período estavam respondidas em 31 de dezembro de 2021);

7.2 – EM TRATAMENTO = 9 (nove mensagens do período se encontravam em andamento na ouvidoria em 31 de dezembro de 2021).

7.3 – ARQUIVADAS = 32 (trinta e duas) entre as 514 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;

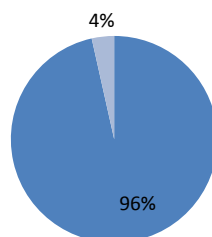
8 – TEMPO DE TRAMITAÇÃO DAS MENSAGENS RESPONDIDAS (item 7.1)

8.1 – ATÉ 30 (TRINTA) DIAS = 496 (quatrocentos e noventa e seis);

8.2 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA = 3,5 dias corridos (três dias e “meio”);

9 – GRÁFICO REFERENTE AO TEMPO DE RESPOSTA DE 30 DIAS

■ 30 dias ■ mais de 30 trinta dias e em andamento



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET -
28/03/2022 às 17:18:59.
Documento Nº: 1335886-3421 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=1335886-3421>



JUCEMATD/C202200006A



Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

10 – NATUREZA DAS MENSAGENS

solicitações = 347
reclamações = 139
elogios = 5
denúncias = 10
informações (LAI) = 8
sugestões = 5

11 – ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO ESPECÍFICO	QUANTIDADE
APRESENTAÇÃO DOS ATOS PARA ARQUIVAMENTO - DOCUMENTOS, CÓPIAS, PREÇOS, CRITÉRIOS E OUTROS	95
INTEGRADOR ESTADUAL (PORTAL DE SERVIÇOS) - MANUSEIO, VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS, REGISTRO DIGITAL, REGISTRO AUTOMÁTICO	95
REDE NACIONAL PARA A SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E DA LEGALIZAÇÃO DE EMPRESAS E NEGÓCIOS (REDESIM) - INTEGRADOR ESTADUAL	51
CADASTRO ESTADUAL DE EMPRESAS MERCANTIS - CEE	49
EXAME (ANÁLISE) DOS ATOS DE REGISTRO POR DECISÃO SINGULAR OU COLEGIADA	43
CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR - CÓPIA DO ATO REGISTRADO	29
ATENDIMENTO ONLINE	22
CERTIDÃO ESPECÍFICA - CERTIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA	16
CERTIDÃO SIMPLIFICADA - EXTRATO DE DADOS ATUALIZADOS	16
REDE NACIONAL PARA A SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E DA LEGALIZAÇÃO DE EMPRESAS E NEGÓCIOS (REDESIM) - PEDIDO DE VIABILIDADE	13
DEMAIS ASSUNTOS	85

11.1 – MÉTODO PARA IDENTIFICAR OS ASSUNTOS RECORRENTES:

- Foi extraído o relatório quantitativo dos assuntos específicos mais demandados, conforme a tabela acima;
- Leitura de todas as manifestações do referido relatório para extração de palavras chave, palavras recorrentes e assunto central;

11.2 – RESULTADO:

- Informações para apresentação do processo de arquivamento. O tipo de processo que mais houve questionamento foi sobre a Baixa de empresa, transferência de empresa entre estados e processos envolvendo procurador;
- Solicitações de informações e reclamações sobre processos de Rerratificação;
- Solicitações de informações sobre processos envolvendo Espólio de empresários;
- Solicitações de esclarecimentos e reclamações sobre exigências ou recursos sobre estas exigências;
- Interação com o Portal de Serviços da JUCEMAT;
- Informações sobre como obter cópia do contrato da empresa;
- Demora para atendimento via Chat e qualidade sobre este atendimento;
- Liberação de Certidões.





Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

12 – PROVIDÊNCIAS PELA JUNTA COMERCIAL

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;

Seguem:

12.1 - INFORMAÇÕES PARA APRESENTAÇÃO DO PROCESSO DE ARQUIVAMENTO:

A grande quantidade de demandas nos leva a crer que não está se observando a legislação em vigor sobre o registro de empresas, especialmente a Instrução Normativa baixada pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração – DREI sob o número 81, do ano de 2020. No geral, estamos fazendo orientações sobre os Procedimentos e documentos mínimos exigidos, sendo que especificidades deverão ser observadas na referida Instrução. Passamos a orientar também sobre o uso da Carta de Serviços ao Usuário que já se encontra publicada em nosso site institucional, bem como se faça o uso do Chat online;

Os tipos de processos que mais houveram questionamentos foram:

Baixa de empresa – Tratam-se de manifestações sobre como fazer a baixa da empresa. Percebe-se que tal baixa seja no intuito de se regularizar perante a Junta Comercial e demais órgãos tributários, empresas antigas e que o empresário não se atentou a formalizar a baixa quando parou as atividades, descontinuidade do negócio devido ao período pandêmico, e mudança do ramo de atividades pelo empresário.

Transferência de empresa entre estados – Com frequência este tipo de processo gera transtornos ao empresário, pois não está se observando os procedimentos previstos nas Instruções do DREI sobre estas etapas:

- 1º fazer o pedido de viabilidade na Junta Comercial onde a empresa passará a exercer suas atividades;
- 2º arquivar o processo na Junta Comercial de origem, que é onde a empresa está inscrita;
- 3º arquivar o processo na Junta Comercial de destino, onde a empresa passará a exercer suas atividades.

Como dito, trata-se de questão procedimental já prevista em Instrução e que se encontra informada em nossa Base de Conhecimento do site institucional. A este ponto, recomendamos apenas ampliar as informações sobre este processo e coloca-las de forma mais simples.

Atos com Procurador – As maiores demandas sobre este tipo de processo referem-se à necessidade de se qualificar o Procurador nos Instrumentos de Empresário Individual, Atos das Empresas Individuais de Responsabilidade Limitada – EIRELI e Sociedades Empresárias Limitadas - LTDA. Esta qualificação é tanto nos dados do empresário quanto no fecho do ato. Ocorre que há diferenças sobre o preenchimento do processo no Portal de Serviços, são elas:

Empresário Individual - exige-se que o Procurador seja informado na FCN, para que o instrumento de empresário individual seja gerado automaticamente com seus dados. Neste caso, o Procurador fica





Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

cadastrado para a empresa e posteriormente o setor de Cadastro Empresarial o “descadastra”, perdendo-se a facilidade que deveríamos ter com um sistema integrado;

EIRELI e LTDA – não se exige que o Procurador seja informado na FCN, pois se o for, em caso de deferimento, o mesmo seria cadastrado automaticamente para a empresa. Nesta hipótese, pode-se ter alguns transtornos como na emissão de certidões simplificadas, onde o Procurador constaria como representante do titular da EIRELI ou como representante do sócio da LTDA, quando na verdade atuou como representante apenas naquele ato específico;

Portanto, estamos tendo dois procedimentos diferentes para casos iguais. É necessário que o assunto seja discutido com o desenvolvedor do Portal de Serviços e verifique se é possível fazermos o cadastramento do Procurador para as três naturezas jurídicas na FCN, hipótese em que o documento padrão gerado pelo sistema saia com os dados do Procurador, sendo que o ajuste a ser feito pelo desenvolvedor é, no ato do deferimento do processo, a coluna com dados do Procurador não seja extraída para nosso cadastro empresarial;

Rerratificações – Tratam-se de reclamações e solicitações de informações sobre como fazer correções em atos já arquivados. O cidadão foi orientado sobre o procedimento para fazer a correção. Um dos pontos a serem observados nestas reclamações é que sempre se questiona sobre a necessidade do pagamento de preço público para o processo, pois parte do erro, geralmente ocorreu por falha por parte da JUCEMAT;

Considerando que a Junta Comercial concedeu a redução de preços para o processo de transformação de Empresa Individual de Responsabilidade Limitada para Sociedade Empresária Limitada, recomendo que se faça estudo sobre a legalidade e viabilidade de se reduzir o preço público para este processo também;

Espólio de empresário – Desde o início do período pandêmico passamos a receber muitos questionamentos sobre os processos de espólios de empresários, desde os critérios para apresentação do processo, reclamações, prosseguimento do atendimento iniciado via Chat ao esclarecimento de exigências. A este ponto, os esclarecimentos foram feitos de forma individualizada. Claramente não se trata de um processo simples, pois envolve documentos referentes a inventário, alvarás judiciais e outros que podem fugir do conhecimento dos nossos colegas que atendem via Chat.

Na própria conferência das exigências juntamente com a gerência do setor de Registro Empresarial, identificamos divergência de entendimento quanto às formalidades dos atos a serem arquivados, a exemplo da qualificação do espólio e documento hábil para a baixa direta da empresa. Outro ponto crítico está nas orientações dispostas no site, que precisam ser melhoradas. Considerando que em nossa análise continuaremos recebendo muitos processos deste tipo, os atendentes precisam urgentemente de uma conferência sobre este tipo de processo. A nossa base de conhecimento do site também precisa ser ampliada e simplificada;

12.2 - SOLICITAÇÕES DE ESCLARECIMENTO E RECLAMAÇÕES SOBRE EXIGÊNCIAS OU RECURSOS SOBRE ESTAS EXIGÊNCIAS:

O cidadão foi orientado sobre o cumprimento das exigências ou foi orientado a buscar o atendimento específico via chat. As exigências referentes a evidentes erros de análise foram desconsideradas, após





Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

posicionamento pelo setor de Registro Empresarial. Para exigências que envolveram divergências de entendimento sobre a legislação de registro público mercantil, fez-se a orientação para fazer os recursos previstos nas normas do DREI;

Mantemos a recomendação para que a JUCEMAT fortaleça a divulgação dos processos de registro automático, para que reduza a quantidade de análises pelo setor de Registro Empresarial.

12.3 - INTERAÇÃO COM O PORTAL DE SERVIÇOS DA JUCEMAT:

Elaboração dos processos pelo Portal de Serviços – Foi feita a orientação sobre o uso do portal de serviços e foram encaminhados os links da base de conhecimento do site da JUCEMAT. Fizemos também a orientação para buscar o atendimento via Chat em casos específicos;

Assinaturas Avançadas – Tratam-se de demandas sobre como a Junta Comercial está recebendo os processos de forma digital e como tais processos podem ser assinados. Pergunta-se muito se é preciso de certificado digital para realizar as assinaturas. Sempre realizamos a orientação de que a Junta Comercial utiliza o método de assinaturas avançadas e que o certificado digital é apenas uma das formas de se obter a permissão para realizar as assinaturas dos processos. Nesta orientação é ressaltado que há meios gratuitos de se obter esta permissão, tal como contas bancárias de bancos credenciados e Carteira Nacional de Habilitação digital ou Título de Eleitor digital;

12.4 - INFORMAÇÕES SOBRE COMO OBTER CÓPIA DO CONTRATO DA EMPRESA:

Foi atualizada a base de conhecimento disponível no site da JUCEMAT, acrescentando-se palavras chave como “cópia”, “documento”. Em todas os pedidos de informação o cidadão foi orientado sobre o link ou os passos para fazer o pedido da certidão. Bem como foi esclarecido que nem todas as empresas possuem contratos a serem solicitados, pois a depender a natureza jurídica existirá o Requerimento de Empresário, por exemplo;

12.5 - DEMORA PARA ATENDIMENTO VIA CHAT E QUALIDADE DESTE ATENDIMENTO:

Entendemos que a ampliação de equipe para atendimento pode ser dificultoso, pois envolve recursos públicos que são limitados. Neste cenário, vemos que a algumas ações podem dar mais agilidade e prover melhoria na qualidade dos atendimentos, como:

- Que seja montada equipe para atualizar as informações do site e do chat, pois contam com diversas Instruções Normativas revogadas, informações sobre processos em físicos os quais não recebemos mais, entre outros. Também, percebemos que a falta de atendimento se deu, em sua maioria, pela grande quantidade de demandas e pela complexidade do assunto demandado;
- Treinamento periódico sobre os processos da JUCEMAT;
- Treinamento sobre atendimento em plataformas digitais;





Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

12.6 - LIBERAÇÃO DE CERTIDÕES:

Tratam-se de manifestações sobre a disponibilização de certidões simplificadas e de inteiro teor, geralmente por não terem sido liberadas por alguma falha técnica no portal de serviços. Tal falha não foi identificada em chamados técnicos anteriores. Foi possível fazer a liberação de todas elas de forma individualizada e o cidadão foi orientado a fazer a retirada pelo portal. Muitas destas certidões estavam dentro do prazo legal de 4 (quatro) dias úteis, mas o cidadão espera que a certidão seja entregue em tempo médio de 1 (um) dia útil;

13 – EVENTOS, CURSOS E AÇÕES ENVOLVENDO A OUVIDORIA SETORIAL

- 8º CICLO DO CGE ORIENTA VIRTUAL: Capacitação em Relação ao Decreto Estadual nº 806/2021 (Lei de Acesso à Informação e Proteção de Dados Pessoais), em 22 de fevereiro de 2021;
- 10º CICLO DO CGE ORIENTA VIRTUAL: Os desafios da Ouvidoria Pública, de 16 a 19 de março de 2021;
- ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO, Coordenador do Grupo de Trabalho, Portaria 24/2021 JUCEMAT;
- WEBINAR Ouvidoria na Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, CGE-MT, em 24 de junho de 2021;
- Curso on-line: Avaliação de Serviços Públicos, PROFOCO, em 5, 7 e 9 de julho de 2021;
- Treinamento sobre *Compliance* – O ser íntegro, Normas e Ética, *Compliance* Privado/Público, JUCEMAT, 15 de julho de 2021;
- FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA, CGE-MT, em 26 de agosto, 3 de setembro, 8 e 22 de outubro e 3 de novembro de 2021;
- SEMINÁRIO: Ouvidoria para todos, TCE-MT, em 21 de outubro de 2021;
- Participação em lives relacionadas ao registro público mercantil e às ouvidorias.

14 – QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL

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

Cuiabá – MT, 28 de março de 2022.

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR

