



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:	01/01/2022 ATÉ 31/12/2022
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.

Na 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.

2 – FUNDAMENTOS LEGAIS

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;

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

Orientação Técnica da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso nº 4, de 4 de novembro de 2020, que aborda, dentre outros assuntos, o relatório de gestão anual;

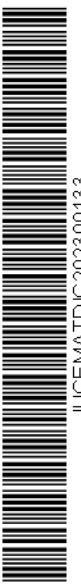
Portaria da Controladoria Geral do Estado número 76, de 1º de agosto de 2022, que estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

3 – BASE DE DADOS

Registros oficiais de ouvidoria no Sistema Fale Cidadão;



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133



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

4 – PUBLICIDADE

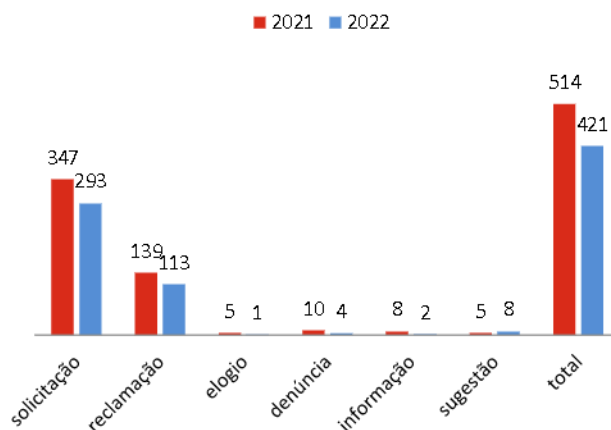
Este relatório é público e deve ser encaminhado para que seja publicado integralmente na internet, no site <http://www.jucemat.mt.gov.br/>, OUIDORIA. Desde já, fica permitido o bom uso de tais dados desde que feitas as devidas referências bibliográficas.

5 – QUANTIDADE TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS NO PERÍODO

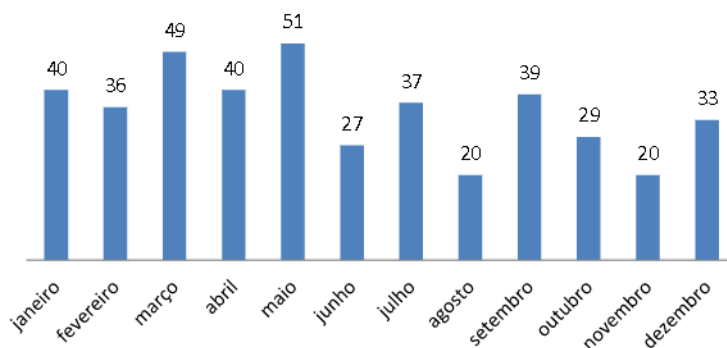
Neste período recebemos 421 (quatrocentas e vinte e uma) manifestações de ouvidoria, incluindo as demandas com base na Lei de Acesso à Informação – LAI.

6 – COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

Comparativamente ao ano de 2021, em que registramos um total de 514 (quinhentas e quatorze) mensagens, tivemos uma **redução de 18,1%** (dezoito vírgula um por cento) no total desses registros, conforme o gráfico a seguir:



7 – QUANTIDADE DE MENSAGENS POR MÊS EM 2022





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

8 – PERFIL DO CIDADÃO - ESTADO E CIDADE

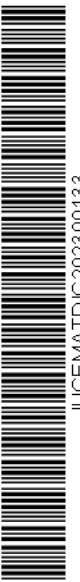
Entre os cidadãos que informaram a origem de sua manifestação, foram ao menos 15 (quinze) estados de 82 (oitenta e duas) cidades diferentes, conforme a tabela abaixo:

ALAGOAS	Maceió
CEARÁ	Fortaleza
DISTRITO FEDERAL	Brasília
GOIÁS	Iporá
	Goiânia
	Anápolis
	Rio Verde
MINAS GERAIS	Sanclerlândia
	Belo Horizonte
	Monte Belo
	Formiga
MATO GROSSO DO SUL	Ipatinga
	Campo Grande
MATO GROSSO	Campo Novo do Parecis
	Lucas do Rio Verde
	Tangará da Serra
	Cuiabá
	Gaúcha do Norte
	Nova Xavantina
	Campo Verde
	Juína
	Itiquira
	Primavera do Leste
	Sinop
	Várzea Grande
	Arenópolis
	Querência
	Diamantino
	Nova Mutum
	Cáceres
	Nobres
	Sorriso
	Barra do Bugres
	Água Boa
	Porto dos Gaúchos
	Guarantã do Norte
	Confresa
	Tapurah
	Jaciara
	Itaúba
	Alto Araguaia
	Acorizal
	Rondonópolis
	Alto Garças
	Ipiranga do Norte
Cláudia	
Comodoro	
Alta Floresta	
Nova Canaã do Norte	
Barra do Garças	
Chapada dos	

PARÁ	Guimarães
	Mirassol d'Oeste
PERNAMBUCO	Conceição do Araguaia
PARANÁ	Recife
	Olinda
	Curitiba
	Londrina
	Cascavel
	Maringá
RIO DE JANEIRO	Colombo
	Paranavaí
RIO DE JANEIRO	Boa Esperança
RIO DE JANEIRO	Rio de Janeiro
RONDÔNIA	Vilhena
RIO GRANDE DO SUL	Porto Alegre
	Pelotas
SANTA CATARINA	Santa Maria
	São Bento do Sul
SÃO PAULO	Joinville
	Blumenau
	São Paulo
	Limeira
	Olímpia
	Campinas
	Santo André
	Barretos
	São José dos Campos
	Ribeirão Preto
	Guarulhos
São Carlos	
Ibaté	
Araguaína	



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUIDOR SETORIAL IV / OSET - 10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



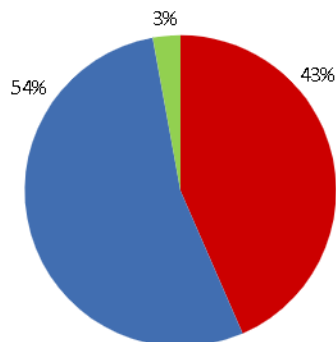
JUCEMAT/DC/202300133



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

9 – PERFIL DO CIDADÃO – GÊNERO

■ Feminino ■ Masculino ■ Não informado ou identificado



10 – QUANTITATIVO E SITUAÇÃO DAS 421 MENSAGENS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022

10.1 – MENSAGENS VÁLIDAS = 393 (trezentas e vinte e três) – são aquelas em que houve um trabalho efetivo de ouvidoria e/ou demais setores.

10.2 – ARQUIVADAS = 28 (vinte e oito) - tal arquivamento compreende as mensagens respondidas/finalizadas por falta de informações por parte do cidadão.

10.3 – RESPONDIDAS = 420 (quatrocentas e vinte) – mensagens estavam respondidas em 31 de dezembro de 2022).

10.4 – EM TRATAMENTO = 1 (uma) - mensagem que se encontrava em andamento na ouvidoria em 31 de dezembro de 2022).

11 – TEMPO DE RESPOSTA (relativo ao item 10.3)

11.1 – ATÉ 30 (TRINTA) DIAS = 409 (quatrocentas e nove) mensagens.

11.2 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA = 4,1 (quatro vírgula um) dias corridos.



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>

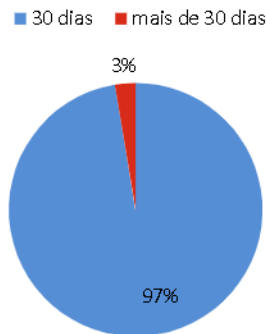


JUCEMAT/IC202300133



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

12 – GRÁFICO DA PORCENTAGEM DE RESPOSTAS EM 30 DIAS



13 – NATUREZA DAS MENSAGENS

Solicitações = 293 (duzentas e noventa e três)

Reclamações = 113 (cento e treze)

Elogios = 1 (um)

Denúncias = 4 (quatro)

Informações (LAI) = 2 (duas)

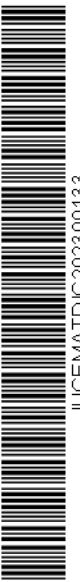
Sugestões = 8 (oito)

14 – ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO ESPECÍFICO	QUANTIDADE
APRESENTAÇÃO DOS ATOS PARA ARQUIVAMENTO - DOCUMENTOS, CÓPIAS, PREÇOS, CRITÉRIOS E OUTROS	69
INTEGRADOR ESTADUAL (PORTAL DE SERVIÇOS) - MANUSEIO, VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS, REGISTRO DIGITAL, REGISTRO AUTOMÁTICO	66
EXAME (ANÁLISE) DOS ATOS DE REGISTRO POR DECISÃO SINGULAR OU COLEGIADA	58
CADASTRO ESTADUAL DE EMPRESAS MERCANTIS - CEE	35
REDESIM - INTEGRADOR	30
CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR - CÓPIA DO ATO REGISTRADO	29
CERTIDÃO SIMPLIFICADA - EXTRATO DE DADOS ATUALIZADOS	18
REDESIM - PEDIDO DE VIABILIDADE	17
ATENDIMENTO ONLINE	12
CERTIDÃO ESPECÍFICA - CERTIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA	10
REDESIM - LICENCIAMENTO	10
REGISTRO PÚBLICO MERCANTIL (ASSUNTOS GENÉRICOS)	10
AUTENTICAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL - LIVROS, FICHAS, FOLHAS CONTÍNUAS, MICROFICHAS	8
DEMAIS ASSUNTOS	49



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUIVADOR SETORIAL IV / OSET - 10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133



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

14.1 – MÉTODO PARA ANALISAR 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;
- Relatórios periódicos anteriormente elaborados.

14.2 – RESULTADO

- Orientações sobre a apresentação de processos;
- Orientações sobre formalidades de atos empresariais;
- Reclamações sobre processos em exigência;
- Reclamações sobre o Atendimento da JUCEMAT;
- Solicitações de informações sobre o cumprimento exigências;
- Falhas e demandas técnicas relativas aos sistemas da JUCEMAT;
- Orientações sobre solicitações de certidões, principalmente de inteiro teor;
- Demandas sobre processos entre estados – transferências de sede;
- Demandas sobre processos entre estados – Abertura, Alteração ou Baixa de filiais;
- Orientações sobre assinaturas e processos digitais;
- Orientações e cadastros de Microempreendedor Individual;
- Integração do Documento Básico de Entrada para abertura de Empresário individual e de Sociedade Empresária Limitada;
- Data de início de atividades para aberturas de Empresário individual e de Sociedade Empresária Limitada;
- Prazo para cumprimento de exigências;
- Questionamentos sobre livros;
- Demandas de competência de outros órgãos.

15 – 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:

15.1 – ORIENTAÇÕES SOBRE A APRESENTAÇÃO DE PROCESSOS

Para o tratamento destas manifestações, na maioria dos casos indicamos que se seguissem as orientações da Carta de Serviços ao Usuário, que está publicada no site da JUCEMAT. Ou também, a base de conhecimento deste site. Em alguns casos também foi preciso fazer a orientação de forma detalhada ao cidadão, indicando passo a passo, relacionando documentos.



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133

SIGA



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

Os assuntos foram basicamente baixa de empresas, transferências de sede entre estados, abertura de filial, espólio, quadro de sócios e administradores, assinaturas digitais nos processos, alteração de atividades econômicas e Microempreendedor Individual – MEI.

Além das orientações que fizemos, também sugerimos que para próximas demandas ou dúvidas mais específicas sobre o processo, se fizesse tal atendimento pelo canal que a JUCEMAT já disponibilizou para isto, que é o Chat online.

15.2 – ORIENTAÇÕES SOBRE FORMALIDADES DE ATOS EMPRESARIAIS

São questionamentos sobre como elaborar documentos específicos da empresa como cláusulas de contratos, declarações de porte empresarial, cláusulas sobre o objeto social, contratos que envolvem espólio, contratos com representantes legais, etc.

Nosso posicionamento é de que sempre que há ato ou documento previamente ratificado pela nossa Procuradoria Regional (atos do gerador de documentos ou publicados em nossa base de conhecimento) ou pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração, por meio de suas Instruções Normativas e Modelos já publicados, a recomendação é para se seguir tal ato ou documento.

O que se notou no tratamento destas manifestações é que a empresa não está observando que já existem documentos padronizados e instruções normativas que já versam sobre estes assuntos.

Ressaltamos que não fornecemos orientações sobre questões que envolvem a vida particular de sócios ou da empresa, tais como cláusulas particulares ou outras questões deste tipo. Nestes casos a recomendação é para que a empresa busque o auxílio de seus advogados e contadores e tome as decisões por si.

15.3 – RECLAMAÇÕES SOBRE PROCESSOS EM EXIGÊNCIA

Pontos que foram objeto de maiores reclamações:

- **Exigências que não teriam sido lançadas nas primeiras análises do processo** – No tratamento das manifestações não foi possível afirmar que houve esta falha, pois no período das manifestações o Sistema de Registro Mercantil – SRM não fazia o armazenamento dos atos previamente apresentados.

Portanto, via de regra, entende-se que as exigências foram corretas.

Recentemente houve uma evolução no SRM, de modo que os atos previamente apresentados ficam no histórico do processo. A expectativa é que se possa checar com precisão se de fato houve esta falha.

- **Exigências descabidas** – Uma parte destas reclamações se baseia em algum entendimento que a empresa tenha sobre o seu processo específico, muitas vezes tal entendimento não se sustenta em nenhum fundamento legal ou em fundamentos que não se aplicam ao caso.

A outra parte destas exigências ocorreu por algum equívoco de análise por parte da JUCEMAT.



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133



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

Na primeira hipótese, foram dadas explicações sobre o motivo da exigência e também informamos quanto à possibilidade de se ingressar com o Pedido de Reconsideração sobre a exigência, para que a empresa tenha a oportunidade de aprofundar e fundamentar seu entendimento sobre o porquê o processo estaria correto.

Na segunda hipótese, foi reconhecida a falha e quase todos os processos puderam ser retornados pra JUCEMAT para deferimento.

Cabe destacar que a gerência de Registro Empresarial é bastante solícita e tempestiva com a Ouvidoria e isto colabora muito para o tratamento das manifestações que envolvem este setor.

15.4 – RECLAMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO DA JUCEMAT

Pontos que foram objeto de maiores reclamações:

- **Falta de atendimento via chat** – Entendemos que tal demora ocorreu devido ao grande número de demandas por atendente e também, porque o cidadão não apresentou seus protocolos de processos e sua dúvida quando estes foram solicitados.

- **Demora no atendimento via chat** – Entendemos que tal demora ocorreu devido ao grande número de demandas por atendente e pela alta complexidade do assunto demandado.

Lembramos que o chat da JUCEMAT está dividido por três equipes técnicas:

- 1) Informações gerais - preparada para atender demandas genéricas e a fazer encaminhamentos às equipes 2 e 3 e outros setores específicos;
- 2) REDESIMPLES JUCEMAT – equipe que trabalha com demandas majoritariamente técnicas relacionadas ao integrador estadual (Portal de Serviços) e ao SRM, bem como, trata da integração com as demais instituições.
- 3) Dúvidas/Exigências – equipe que trabalha com foco nos atos empresariais a serem arquivados com vistas à legislação em vigor.

- **Falta de atendimento telefônico** – O usuário foi informado que não é feito atendimento telefônico sobre processos e que os esforços da equipe disponível está sendo direcionado para suprir a demanda do chat.

Lembramos que não há equipe específica para atendimento telefônico sobre processos. Tal canal direcionado apenas para demandas de cunho administrativo.

Entendemos que os esforços devem ser direcionados ao canal de atendimento via chat e que se deve continuar implantando melhorias no mesmo. Bem como deve ser feito o aperfeiçoamento e ampliação das equipes na medida dos recursos disponíveis.



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133



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

15.5 – SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES SOBRE O CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIAS

Para estas manifestações, na maioria dos casos foram dados os esclarecimentos sobre a exigência quando foram solicitados. Apesar da grande parte das exigências serem autoexplicativas, infelizmente a empresa não têm observado com a devida atenção a exigência.

As orientações detalhadas sobre como proceder para seu cumprimento foram feitas.

Tais orientações são basicamente sobre estes aspectos:

- Cancelamento da viabilidade incorreta;
- Elaboração de nova viabilidade para o processo;
- Cancelamento do DBE que esteja incorreto;
- Elaboração de novo DBE para o processo;
- Elaboração de nova Ficha de Cadastro Nacional – FCN eletrônica para o processo;
- Correção do ato a ser arquivado consoante modelos padronizados ou instruções normativas em vigor;
- Juntada de anexos ao processo.
- Reenvio do processo pelo Registro Digital;

Entretanto, tivemos que ressaltar à empresa que a JUCEMAT dispõe de canal de atendimento específico para o referido serviço através do chat.

15.6 – FALHAS E DEMANDAS TÉCNICAS RELATIVAS AOS SISTEMAS DA JUCEMAT

As principais falhas detectadas foram:

- **Certidões** - referem-se à entrega de certidões simplificadas e de inteiro teor, por não terem sido liberadas ao usuário de forma automatizada pelo sistema ou, mesmo após correção de inconsistência, ainda assim não foram liberadas. Após registro na ouvidoria foi possível liberar a certidão.

- **Data de início de atividades para empresário individual e sociedade empresária limitada** - Com a integração do coletor nacional ao integrador do portal de serviços ocorrida neste período, para aberturas de empresário individual e sociedade empresária limitada não está sendo possível ao empresário informar que a data de início das atividades destas empresas seja a mesma data de registro na JUCEMAT.

Está se admitindo que a data de início de atividades informada nos atos seja a data de registro do ato, porém, o analista precisa fazer um ajuste cadastral de forma manual, mas isto não é positivo pra JUCEMAT. Foi aberto chamado técnico (GLPI) sobre este assunto, mas a questão ainda é inconclusiva.

- **Instabilidades dos sistemas informatizados** – Houve algumas manifestações sobre erros de sistema que foram causados por inoperabilidade de outros portais, como os sistemas da RFB e portal GOV.BR.





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

15.7 – ORIENTAÇÕES SOBRE SOLICITAÇÕES DE CERTIDÕES, PRINCIPALMENTE DE INTEIRO TEOR

Recebemos muitas manifestações questionando como obter cópias de contratos de empresas. Fizemos as orientações sobre como fazer as solicitações indicando-se o passo a passo publicado no site da JUCEMAT. Trata-se de uma demanda que não precisaria ser enviada à ouvidoria, tal atendimento é dispensado pelo site por meio de autoatendimento ou pelo chat.

15.8 – DEMANDAS SOBRE PROCESSOS ENTRE ESTADOS – TRANSFERÊNCIA DE SEDE

Tivemos demandas envolvendo transferências de sede entre estados. Em sua maioria foram dúvidas sobre o procedimento a ser feito;

Identificamos que a empresa não está observando as exigências da Instrução Normativa DREI, quanto à necessidade de se arquivar o ato de transferência em ambas as Juntas Comerciais.

Outro ponto é que a viabilidade relativa ao novo endereço não estava sendo feita, ou estava sendo feita na Junta Comercial errada. Deve-se lembrar de que a viabilidade de endereço deve ser feita no município aonde a empresa irá se instalar.

Houve também divergências de informações por parte da JUCEMAT, via site, sobre os eventos a serem informados na FCN para este processo, o que acabou gerando exigências sucessivas em alguns processos.

Recebemos a informação da equipe REDESIMPLES JUCEMAT de que após reuniões com os demais setores, tais informações foram atualizadas e agora se encontram corretas.

De todo modo, quando há qualquer equívoco sobre este processo a referida equipe dispõe de retorno tempestivo e resolutivo sobre a demanda.

15.9 – DEMANDAS SOBRE PROCESSOS ENTRE ESTADOS – ABERTURA, ALTERAÇÃO E BAIXA DE FILIAIS

Tivemos demandas envolvendo filiais de empresas com sede fora de Mato Grosso. Em sua maioria foram dúvidas sobre o procedimento a ser feito.

Ainda:

Para estes processos a empresa não está observando a correta elaboração da Viabilidade e DBE e a sua integração no sistema da Junta Comercial do outro estado. A falta desta integração faz com que a JUCEMAT não receba os dados da filial.

Nestes casos, a equipe de atendimento estava orientando a empresa a arquivar o ato na JUCEMAT de forma desnecessária, em função de informação publicada na base de conhecimento do site. Isto já foi corrigido.





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

Tal falha poderia ser resolvida apenas promovendo o deferimento do DBE na Junta Comercial de origem.

Trata-se de uma demanda delicada e que requer cuidado redobrado ao ser analisada pela equipe de atendimento.

Lembramos que o arquivamento do ato da outra Junta Comercial na JUCEMAT somente deve ser feito no caso em que se seguiu o fluxo perfeito do processo.

15.10 – ORIENTAÇÕES SOBRE ASSINATURAS E PROCESSOS DIGITAIS

No geral, foram questionamentos sobre a possibilidade de assinar e apresentar processos digitalmente e nestes casos fizemos as orientações sobre estes procedimentos.

15.11 – ORIENTAÇÕES E CADASTROS DE MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL - MEI

São demandas sobre aberturas ou alterações do MEI e o cidadão foi direcionado ao portal do empreendedor.

São orientações sobre como alterar seu cadastro de MEI para Empresário Individual ou LTDA.

São solicitações de correções cadastrais do Empresário Individual que já se desenquadrou do SIMEL.

Em todos os casos foram feitas as orientações ao empreendedor, bem como as correções cadastrais. Cabendo novamente indicar que a JUCEMAT dispõe de canal de atendimento específico para tais serviços.

15.12 – INTEGRAÇÃO DO DOCUMENTO BÁSICO DE ENTRADA PARA ABERTURAS DE EMPRESÁRIO INDIVIDUAL E DE SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA

Com a atual integração do coletor nacional ao integrador do portal de serviços, o usuário deixou de ter que preencher o DBE para abertura de empresas do tipo Empresário Individual e Sociedade Empresária Limitada. Como se trata de um procedimento novo, recebemos muitas demandas sobre este assunto. A maioria delas resultou em orientação sobre esta mudança.

De início, recebemos reclamações sobre não poder reaproveitar o protocolo REDESIM destes processos, mas foi feita uma atualização no portal de serviços e já é possível fazer este reaproveitamento.

15.13 – PRAZO PARA CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIAS

Recebemos reclamações devido ao prazo para cumprimento de exigências. No tratamento destas manifestações, verificou-se que o prazo estava sendo contado a partir da primeira vez que o processo



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133



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

foi colocado em exigência e na reentrada, foram atribuídas novas exigências. Assim, as sucessivas reentradas acabaram por fazer findar o prazo para seu cumprimento.

Como não foi possível checar os atos anteriormente apresentados para análise, não se pôde identificar com clareza, para alguns processos, se realmente foi falha de análise ou falha da empresa.

O fato é que novas exigências anteriormente não lançadas no processo contribuíram para se perder o prazo de reentrada.

Contudo, fizemos a orientação para se solicitar o pedido de dilação de prazo para a reentrada do processo de forma administrativa, conforme previsto na lei de registro público;

15.14 – QUESTIONAMENTOS SOBRE LIVROS

São pedidos de orientações e informações sobre a apresentação dos livros contábeis para autenticação. Apesar de muitos dos questionamentos já encontrarem respostas em instrução normativa do DREI, foram feitos todos os esclarecimentos necessários pela gerência de fiscalização e controle, que é bastante solícita e tempestiva.

No que se refere autenticação de livros, se encontra pendente de resolução a apresentação de livros sociais em branco para autenticação. Trata-se de questão que não depende mais da gerência de fiscalização e controle, mas sim, da equipe de desenvolvimento do SRM e até o momento não há solução para este caso.

15.15 – DEMANDAS DE COMPETÊNCIA DE OUTROS ÓRGÃOS

Prefeituras Municipais - São manifestações sobre demora de análise e pedidos de esclarecimentos sobre o indeferimento de viabilidades de competência das Prefeituras.

Receita Federal do Brasil - São manifestações envolvendo orientações e falhas sobre do Sistema Coletor Nacional.

Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso – São manifestações envolvendo solicitações de inscrições estaduais de Substitutos Tributários e solicitações de análise de inscrições estaduais.

O cidadão foi orientado de forma básica quando foi possível e foi sugerido que sua manifestação fosse registrada no órgão competente para fazerem o tratamento devido, indicando-se o canal de contato do órgão quando possível.

16 – QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NO PERÍODO

No dia 23 de fevereiro iniciamos a anotar as quantidades de atendimentos telefônicos e a partir de 14 de novembro a JUCEMAT teve este canal interrompido e até o momento aguarda resolução.



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133

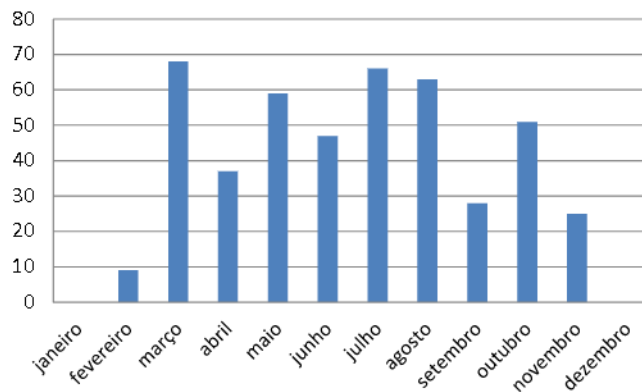


Governo do Estado de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Então, de 23/02/2022 a 13/11/2022 anotamos 453 (quatrocentos e cinquenta e três) atendimentos.

São 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 públicas, entre outros.

Gráfico da distribuição dos atendimentos por mês:



17 – EVENTOS, CURSOS E AÇÕES ENVOLVENDO A OUVIDORIA SETORIAL

- SEMINÁRIO CGE COM PARCEIROS DE CONTROLE, ministrado pela CGE, em 14 de janeiro de 2022;
- FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA – Oficina de tratamento de denúncias e reclamações, ministrado pela CGE, em 10 de novembro de 2022;
- ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS E LINGUAGEM SIMPLES, ministrado pela CGE, em 21 de novembro de 2022;
- 2º WEBINAR DE GOVERNANÇA DIGITAL E INOVAÇÃO – “Acesso à Informação e Proteção de Dados Pessoais no Setor Público: Uma parceria necessária” e “Ciência de Dados para políticas Públicas baseadas em evidências de Governo”, ministrado pela SEPLAG, em 13 de dezembro de 2022;
- Membro da equipe que organizou o evento dos aniversariantes do mês de novembro de 2022, em 5 de dezembro de 2022;
- Elaboração de fluxos e mapeamentos de processos das atividades finalísticas da JUCEMAT enquanto membro do grupo de trabalho instituído pela Portaria Nº 026/2016/JUCEMAT;
- Participação em *lives* relacionadas ao registro público mercantil e ouvidorias.

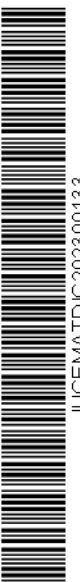
18 – QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL

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

É o relatório.



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUVIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMAT/IC202300133



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

Cuiabá – MT, 10 de fevereiro de 2023.

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUIDOR



Assinado com senha por MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA - OUIDOR SETORIAL IV / OSET -
10/02/2023 às 13:19:44.
Documento Nº: 6910743-2877 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=6910743-2877>



JUCEMATD IC202300133