



Governo 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:	01/01/2023 ATÉ 31/12/2023
INTERESSADO(S):	MANOEL LOURENÇO DE AMORIM SILVA - PRESIDENTE DA JUCEMAT; KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA - SECRETÁRIA ADJUNTA DE OUVIDORIA GERAL E TRANSPARÊNCIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO.

## 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 tecnicamente 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 por insumos e visão analítica dos produtos de ouvidoria.

Na ótica do cidadão, esta Ouvidoria assume prerrogativas que permitam o exercício de sua Cidadania, mediante 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 decisões da JUCEMAT.

## 2 – FUNDAMENTOS LEGAIS

Lei Federal n.º 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;

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

Instrução Normativa da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso n.º 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;

Portaria da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso n.º 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.





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Orientação Técnica da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso n.º 4, de 4 de novembro de 2020, que aborda, dentre outros assuntos, o relatório de gestão anual;

### 3 – BASE DE DADOS

Registros oficiais de ouvidoria via Sistema Fale Cidadão e Relatório quantitativo de atendimentos telefônicos.

### 4 – PUBLICIDADE DESTE RELATÓRIO

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 bibliográficas.

### 5 - CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA E AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC e e-SIC

- Sistema oficial de Ouvidoria e e-SIC do Estado de Mato Grosso: <http://www.ouvidoria.mt.gov.br/falecidadao>
- E-mails: [ouvidoria@jucemat.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@jucemat.mt.gov.br), [ouvidoria@controladoria.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@controladoria.mt.gov.br)
- Presencialmente ou via postal/correspondência, na sede da JUCEMAT: Av. Historiador Rubens de Mendonça, 3949, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT, 78050-500, Brasil.
- Telefones: +55 (65)3613-9509, 162 (ligação local) ou 0800-647-1520 (discagem gratuita).
- Aplicativo MT Cidadão: <http://www.mtcidadao.mt.gov.br>
- Ouv-Zap: (65)98476-6548, recebe textos, fotografias e vídeos.

### 6 – QUANTIDADE TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS NO PERÍODO

Neste período, recebemos 495 (quatrocentas e noventa e cinco) manifestações de ouvidoria, incluindo as demandas com base na Lei de Acesso à Informação – LAI.

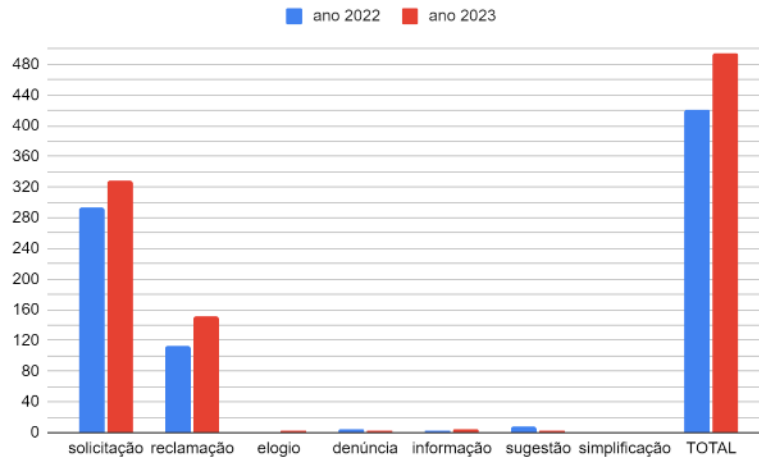
### 7 – COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR



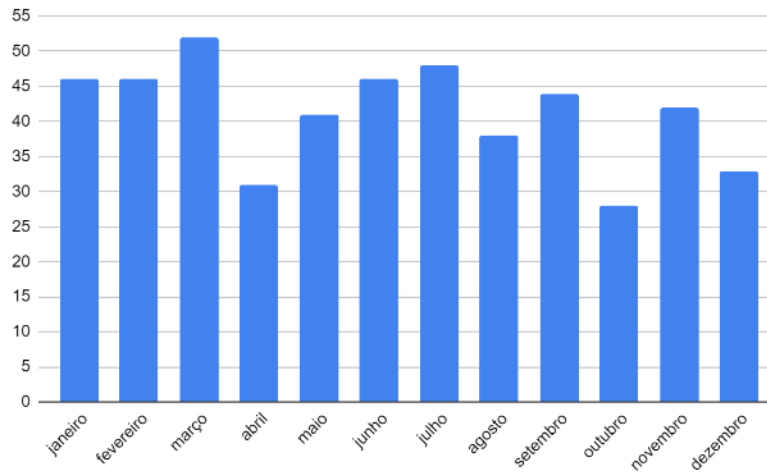


Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Comparativamente ao ano de 2022, em que registramos um total de 421 (quatrocentos e vinte e uma) mensagens, tivemos um **aumento de 17,6%** (dezessete vírgula seis centos) no total desses registros, conforme o gráfico a seguir:



### 8 – QUANTIDADE DE MENSAGENS POR MÊS



### 9 – PERFIL DO CIDADÃO - ESTADO E CIDADE

Entre os cidadãos que informaram a origem de sua manifestação, foram ao menos 16 (dezesseis) estados e 107 (cento e sete) cidades diferentes, conforme a tabela abaixo:





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

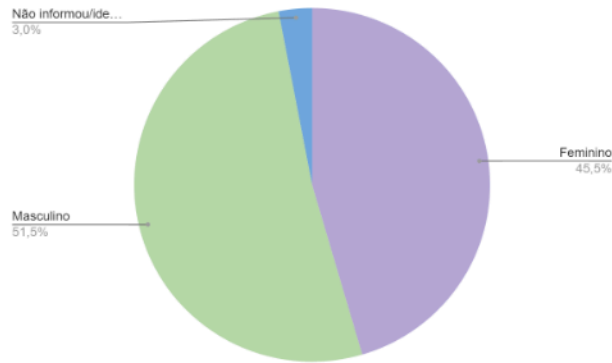
Barreiras	BA	Juara	MT	Ji-Paraná	RO
Seabra	BA	Juína	MT	Porto Velho	RO
Fortaleza	CE	Juína	MT	Presidente Médici	RO
Brasília	DF	Lucas do Rio Verde	MT	Caxias do Sul	RS
Linhares	ES	Marcelândia	MT	Erechim	RS
Vitória	ES	Nobres	MT	Passo Fundo	RS
Anápolis	GO	Nova Canaã do Norte	MT	Pelotas	RS
Goiânia	GO	Nova Maringá	MT	Porto Alegre	RS
Inhumas	GO	Nova Mutum	MT	Santa Cruz do Sul	RS
Rio Verde	GO	Nova Olímpia	MT	Balneário Camboriú	SC
Belo Horizonte	MG	Nova Xavantina	MT	Chapecó	SC
Patos de Minas	MG	Pedra Preta	MT	Florianópolis	SC
Pedro Leopoldo	MG	Pontes e Lacerda	MT	Itapema	SC
Sete Lagoas	MG	Poxoréo	MT	Palhoça	SC
Uberaba	MG	Primavera do Leste	MT	Americana	SP
Uberlândia	MG	Rondonópolis	MT	Franca	SP
Campo Grande	MS	Sapezal	MT	Guarulhos	SP
Água Boa	MT	Sinop	MT	Itupeva	SP
Alta Floresta	MT	Sorriso	MT	Jandira	SP
Alto Taquari	MT	Tangará da Serra	MT	Mogi das Cruzes	SP
Araguaiana	MT	Tapurah	MT	Osasco	SP
Aripuanã	MT	Várzea Grande	MT	Piracicaba	SP
Barra do Garças	MT	Vila Rica	MT	Poá	SP
Cáceres	MT	Paulista	PE	Quintana	SP
Campo Novo do Parecis	MT	Recife	PE	Registro	SP
Campo Verde	MT	Alto Paraná	PR	Santo André	SP
Canabrava do Norte	MT	Araruna	PR	Santos	SP
Canarana	MT	Cascavel	PR	São Bernardo do Campo	SP
Cláudia	MT	Curitiba	PR	São Joaquim da Barra	SP
Colíder	MT	Guarapuava	PR	São Paulo	SP
Colniza	MT	Marechal Cândido Rondon	PR	Sumaré	SP
Comodoro	MT	Maringá	PR	Suzano	SP
Confresa	MT	Pato Branco	PR	Tatuí	SP
Cuiabá	MT	Pinhais	PR	Taubaté	SP
Diamantino	MT	Realeza	PR	Gurupi	TO
Ipiranga do Norte	MT	Rio de Janeiro	RJ		





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

**10 – PERFIL DO CIDADÃO – GÊNERO**



**11 – QUANTITATIVO E SITUAÇÃO DAS 495 MENSAGENS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023**

11.1 – Mensagens Válidas = 465 (quatrocentas e sessenta e cinco) – são aquelas em que houve um trabalho efetivo de ouvidoria e/ou demais setores.

11.2 – Mensagens Arquivadas = 30 (trinta) - tal arquivamento compreende as mensagens finalizadas por falta de informações por parte do cidadão.

11.3 – Mensagens Respondidas = 492 (quatrocentas e noventa e duas) mensagens estavam respondidas.

11.4 – Mensagens em Tratamento = 3 (três) mensagens estavam em andamento nesta ouvidoria setorial.

**12 – TEMPO DE RESPOSTA (relativo ao item 11.3)**

12.1 – Até 30 (trinta) dias = 490 (quatrocentas e noventa).

12.2 – Tempo Médio de Resposta = 2,78 (dois vírgula setenta e oito) dias corridos.

**13 – GRÁFICO DA PORCENTAGEM DE RESPOSTAS EM ATÉ 30 DIAS**

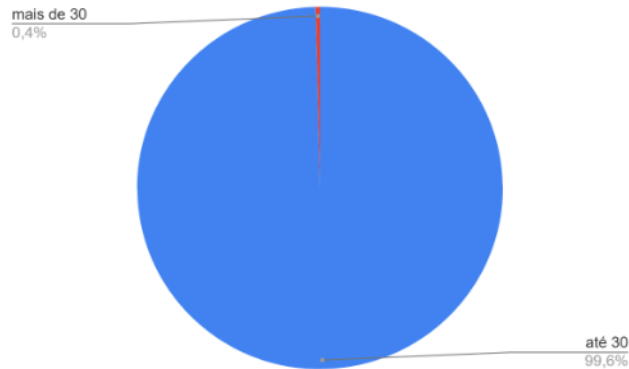


JUCEMATD/C202400297





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO



#### 14 – NATUREZA DAS MENSAGENS

- Solicitações = 329 (trezentas e vinte e nove);
- Reclamações = 152 (cento e cinquenta e duas);
- Informações - LAI = 5 (cinco);
- Elogios = 3 (três);
- Sugestões = 3 (três);
- Denúncias = 2 (duas);
- Simplificação = 1 (uma).

#### 15 – ASSUNTOS RECORRENTES

Abaixo, segue a tabela de classificações dos assuntos registrados via Sistema Fale Cidadão:

ASSUNTO ESPECÍFICO	QUANTIDADE
APRESENTAÇÃO DOS ATOS PARA ARQUIVAMENTO - DOCUMENTOS, CÓPIAS, PREÇOS, CRITÉRIOS E OUTROS	80
PORTAL DE SERVIÇOS - MANUSEIO, VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS, REGISTRO DIGITAL, REGISTRO AUTOMÁTICO E OUTROS	76
ANÁLISE DOS ATOS DE REGISTRO POR DECISÃO SINGULAR OU COLEGIADA	62
REGISTRO PÚBLICO MERCANTIL (demanda genérica)	46
CADASTRO ESTADUAL DE EMPRESAS MERCANTIS - CEE	43
REDESIM – LICENCIAMENTO	29
REDESIM – PEDIDO DE VIABILIDADE	29
ATENDIMENTO ONLINE	21
REDESIM – INTEGRADOR	19





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR - CÓPIA DO ATO REGISTRADO	16
CERTIDÃO SIMPLIFICADA - EXTRATO DE DADOS ATUALIZADOS	15
CERTIDÃO ESPECÍFICA - CERTIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA	11
AUTENTICAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL - LIVROS, FICHAS, FOLHAS CONTÍNUAS, MICROFICHAS	9
SISTEMAS CORPORATIVOS	9
DOCUMENTOS EM GERAL	8
DEMAIS ASSUNTOS	22

#### 16 – ANÁLISE DOS ASSUNTOS RECORRENTES:

Para tal análise, seguimos estes passos:

- Foi extraído o relatório quantitativo dos assuntos específicos mais registrados (tabela acima);
- Leitura de todas as manifestações do referido relatório para extração de palavras-chave, palavras recorrentes e assunto central;
- Leitura dos relatórios periódicos anteriormente elaborados;
- Consolidação dos assuntos recorrentes, conforme resultado abaixo.

#### 16.1 – RESULTADO:

- Informações sobre abertura de empresa;
- Solicitações de correções do cadastro das empresas;
- Reclamações sobre falhas de análise em processo de registro empresarial;
- Informações sobre certidões;
- Orientações sobre o preenchimento do integrador;
- Informações sobre processos de transferência de sede entre estados;
- Informações sobre a tramitação de pedidos administrativos;
- Informações sobre a autenticação de livros societários;
- Reclamações sobre a falta de informação ou atualização da base de conhecimento do site da JUCEMAT;
- Reclamações sobre a qualidade do atendimento online;
- Reclamações sobre o portal de serviços;
- Esclarecimento sobre os seguintes procedimentos:
  - Abertura de filiais quando a matriz é em outro estado.
  - Esclarecimentos sobre exigências.
  - Revisões de processos de registro empresarial.
  - Certidões Específicas.
  - Assinatura de processos por procuração.
  - Solicitações de Inscrições Estaduais de substitutos tributários.
  - Esclarecimentos sobre indeferimentos das Prefeituras Municipais.





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

- Esclarecimentos sobre solicitações de Inscrição Estadual de empresas com sede em Mato Grosso.
- Esclarecimentos sobre a transformação automática das Empresas Individuais de Responsabilidade Limitada em Sociedades Empresárias Limitadas, bem como certidões sobre este fato.
- Reclamações sobre o uso do evento 021 e consolidações.

## 16.2 - DETALHES SOBRE O RESULTADO

### 16.2.1 – INFORMAÇÕES SOBRE ABERTURA DE EMPRESA

Recebemos questionamentos relativos a aberturas de empresas no Estado de Mato Grosso. De modo geral, são dúvidas sobre o procedimento a ser feito tais como as formas de atuação ou funcionamento da empresa, atividades a serem desenvolvidas, documentos necessários, forma de entrega do processo e formalidades do processo.

De antemão, destacamos que recentemente foi implantada a Carta de Serviços ao Usuário da JUCEMAT, que é um documento com as informações sobre como obter os serviços do órgão, os passos destes serviços, preços cobrados, documentos necessários, legislação aplicável e padrões de atendimento. Já vislumbramos que a implantação da referida Carta agilizará os atendimentos da Ouvidoria, bem como dos demais setores.

Esta Carta encontra-se disponível no site do Governo do Estado de Mato Grosso, em [www.mt.gov.br](http://www.mt.gov.br).

Portanto, de modo geral, para esta e outras solicitações, fizemos a recomendação para que o cidadão consultasse a referida Carta, ou extraímos as informações da mesma para orientá-lo.

### 16.2.2 – SOLICITAÇÕES DE CORREÇÕES DO CADASTRO DAS EMPRESAS

Recebemos algumas solicitações de correções cadastrais. Nestes casos, fizemos a correção por conta própria. Em casos mais específicos, foi preciso fazer o encaminhamento ao setor de Cadastro Empresarial para fazer a correção.

No tratamento de outras demandas, tais como processos em exigência, também identificamos que o problema estava ocorrendo devido a erros cadastrais, sendo que em todos os casos foi feita a correção para que o cidadão conseguisse prosseguir com o seu serviço.

Foi ressaltado que a JUCEMAT dispõe de canal específico para a solicitação de correções cadastrais através de nosso site institucional, no menu de SERVIÇOS > Solicitar Correção Cadastral e pelo e-mail do setor de cadastro - [cadastro@jucemat.mt.gov.br](mailto:cadastro@jucemat.mt.gov.br).

### 16.2.3 – RECLAMAÇÕES SOBRE FALHAS DE ANÁLISE EM PROCESSOS DE REGISTRO EMPRESARIAL

As maiores reclamações e falhas encontradas foram estas:





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

- Exigências parceladas devido a erros nas primeiras análises;
- Falta de fundamentação legal nas exigências ou fundamentação legal incompatível/incorrecta;
- Exigências que ocorreram devido a erros de cadastro;

No tratamento das reclamações, percebemos também que foram identificadas novas exigências que não haviam sido lançadas, tanto de formalidades do ato apresentado como a falta de anexos ao processo, por exemplo.

#### **16.2.4 – INFORMAÇÕES SOBRE CERTIDÕES**

Recebemos questionamentos sobre os procedimentos para a solicitação de cópias de contratos e outros documentos das empresas e, nestes casos, foi feita a orientação para se solicitar a certidão de inteiro teor. Indicamos que seguisse os passos da Carta de Serviços.

Outras demandas foram sobre a falha na entrega de Certidões Simplificadas e, em todos os casos, elas puderam ser disponibilizadas pela Ouvidoria. Infelizmente, via os chamados técnicos “GLPIs” anteriormente abertos não foi possível identificar os motivos de tal falha.

#### **16.2.5 – ORIENTAÇÕES SOBRE O PREENCHIMENTO DO INTEGRADOR**

Recebemos dúvidas e algumas falhas relativas ao preenchimento de processos no Portal de Serviços, sobre especificamente o módulo Integrador.

Em alguns casos, os erros estavam ocorrendo por preenchimento incorreto da FCN, ou viabilidade, ou Documento Básico de Entrada - DBE.

Todas as orientações para o preenchimento no Portal de Serviços foram feitas, exceto sobre detalhes do DBE, que compete à Receita Federal do Brasil - RFB.

#### **16.2.6 – INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSOS DE TRANSFERÊNCIA DE SEDE ENTRE ESTADOS**

Recebemos questionamentos sobre como deve ser feito o processo de transferência, sobre principalmente a transferência do estado de Mato Grosso para outros estados. Os questionamentos mais comuns foram sobre a elaboração do pedido de viabilidade, que deve ser feito somente na Junta Comercial do outro estado.

#### **16.2.7 – INFORMAÇÕES SOBRE A TRAMITAÇÃO DE PEDIDOS ADMINISTRATIVOS**

Recebemos pedidos de informações sobre a tramitação e reclamação da demora para o atendimento de demandas de cunho administrativo, tais como ordens judiciais, ressarcimentos de preços públicos e pedidos diversos.





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

A demora decorre do fato de tais pedidos passarem, ainda, por análises jurídicas sobre o seu atendimento.

Porém, no tratamento destas manifestações, vimos que o interessado não está sendo informado sobre o seu número de protocolo e não há local para consultar a sua solicitação.

Entendemos que a JUCEMAT deve, sim, tanto fornecer o protocolo quanto local para que o interessado consulte a sua demanda administrativa.

#### **16.2.8 – INFORMAÇÕES SOBRE A AUTENTICAÇÃO DE LIVROS SOCIETÁRIOS**

Recebemos questionamentos sobre a possibilidade de se autenticar os livros societários. Geralmente, foi informado que já era possível, uma vez que o sistema portal de serviços já estava habilitado a receber tais livros quando a demanda foi registrada na Ouvidoria.

Ainda, a gerência de fiscalização e controle, à qual compete atender estas demandas, já disponibilizou em nosso site institucional a relação de perguntas frequentes e procedimentos para a transmissão destes livros. Esta gerência também dispõe de atendimento via chat, e e-mail e entendemos que o usuário frequentemente encaminha suas demandas a este canal.

#### **16.2.9 - RECLAMAÇÕES SOBRE FALTA DE INFORMAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO DO SITE DA JUCEMAT**

Recebemos reclamação sobre modelo de transformação que se encontrava publicado de forma incorreta em nosso site, que já foi resolvida atualizando-se o mesmo.

As demais demandas que recebemos, promovemos a atualização das FAQ's respectivas ou incluímos novas FAQ's.

#### **16.2.10 - RECLAMAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO ONLINE**

As reclamações se referem à qualidade do atendimento, principalmente sobre estes aspectos:

- Falta de atendimentos;
- Demora para atendimento;
- Falta de identificação do técnico;
- Técnico grosseiro no tratamento com o usuário;
- Técnico repetitivo durante seu atendimento, fazendo perguntas redundantes;

Regularmente são realizadas reuniões com as equipes de atendimento e recentemente, para tratar deste assunto, foi realizada uma nova reunião, por sua Presidência e nossa Secretaria Geral, com a seguinte pauta:

1. Objetivos a serem alcançados para este ano de 2024 através do chat;





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

2. Metas individuais e coletivas;
3. Abertura e encerramento do atendimento do modo padronizado pela JUCEMAT;
4. Cordialidade durante o atendimento;
5. Responsabilidades dos atendentes;
6. Clareza das informações passadas nos atendimentos;
7. Remanejamento das equipes;
8. Cumprimento dos horários definidos para atendimento ao público externo, principalmente às hs11 e hs17;
9. Uso das bases de conhecimento da JUCEMAT durante os atendimentos, bem como a atualização e ampliação da mesma;
10. Outros assuntos relativos ao chat.

Ao que percebemos, a equipe está se empenhando para elevar a qualidade deste nosso atendimento.

#### **16.2.11 - RECLAMAÇÕES SOBRE O PORTAL DE SERVIÇOS**

As reclamações se referem a erro no gerador de documentos, como falha ao gerar os dados do advogado no ato padrão, dificuldade em realizar a assinatura digital em áreas rurais e distantes de torres de comunicação, atualização dos dados de contato (e-mail e telefone) do signatário do documento.

As reclamações já foram verificadas e atendidas pela equipe de Redesimples, e foram resolvidas através da própria equipe ou com abertura de chamados técnicos (GLPI's).

Algumas demandas se referem à conta do portal Gov.Br, administrado pelo Governo Federal. No tratamento destas manifestações, percebemos que o manuseio de tal portal ainda não é totalmente difundido entre os empresários.

Foram dadas orientações básicas sobre as formas de assinatura com esta conta do Gov.Br, e o usuário foi orientado a fazer a atualização de dados de contato no próprio portal do Gov.Br. Primeiro, por critérios de segurança, segundo, porque foge da competência da JUCEMAT proceder à alteração.

Sobre as dificuldades de acesso ao Gov.Br, para empresários que declararam estar em zonas rurais, informamos ao usuário que uma alternativa possível seria a assinatura do processo via procuração, conforme legislação vigente.

#### **16.2.12 - ESCLARECIMENTOS SOBRE OS SEGUINTE PROCEDIMENTOS:**

- Abertura de filiais quando a matriz é em outro estado.
- Esclarecimentos sobre exigências.
- Revisões de processos de registro empresarial.
- Certidões Específicas.
- Assinatura de processos por procuração.
- Solicitações de Inscrições Estaduais de substitutos tributários.
- Esclarecimentos sobre indeferimentos das Prefeituras Municipais.
- Esclarecimentos sobre solicitações de Inscrição Estadual de empresas com sede em Mato Grosso





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

- Esclarecimentos sobre a transformação automática das Empresas Individuais de Responsabilidade Limitada em Sociedades Empresárias Limitadas, bem como certidões sobre este fato.

Identificamos que tais solicitações são encaminhadas à ouvidoria, principalmente, por serem de cidadãos de outros estados, por tentarem contato via chat, mas não se obteve sucesso ou, por desejarem maior segurança na prestação de tal informação em razão dos registros formais realizados por esta ouvidoria.

Todas as solicitações direcionadas à ouvidoria foram atendidas, basicamente, desta forma:

- Demandas de competência da JUCEMAT foram atendidas em caráter orientativo e informativo.
- Foi feita a ressalva sobre as formas de funcionamento dos demais canais, orientando-se o cidadão a procurá-los em casos futuros.
- Demanda de competência de outros órgãos, como inscrição estadual ou municipal, foram devolvidas ao órgão competente, ou, na impossibilidade disto, foi feita a orientação ao cidadão para buscar atendimento no órgão, com os canais de contato do mesmo.

Contudo, devemos reafirmar que a JUCEMAT dispõe de canais específicos para a prestação de tais informações, que é através do autoatendimento na Base de Conhecimento, atendimento online através do Chat, e-mails e atendimento presencial.

#### **16.2.13 - RECLAMAÇÕES SOBRE O USO DO EVENTO 021 - ALTERAÇÃO DE DADOS (EXCETO NOME EMPRESARIAL) E CONSOLIDAÇÕES**

Sobre arquivamento de atos, nas cláusulas contratuais e consolidação, onde não é mais permitido que conste a cláusula consolidada na parte das alterações, somente na consolidação, tivemos algumas demandas sobre o uso do evento 021 - *ALTERAÇÃO DE DADOS (EXCETO NOME EMPRESARIAL)* e 051 - *CONSOLIDAÇÃO*.

Ocorre que agora o critério de análise é que não se utilize mais o evento 021 para alterações de cláusulas contratuais (cláusulas particulares), apenas o 051. O evento 021 ficou destinado às alterações de dados do empresário, mas isto está gerando certa confusão no momento da elaboração dos processos, pois quando se trata de empresa LTDA há o evento específico 2003 - *ALTERAÇÃO DE SÓCIOS/ADMINISTRADOR*, mas quando se trata de empresário individual, o evento 021 não é tão específico.

#### **17 - RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA SOBRE AS RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES**

De antemão, informamos que tais recomendações levam em conta, principalmente, as capacidades administrativas enfrentadas pela JUCEMAT no que se refere à disponibilidade de pessoal, recursos financeiros, qualidade de entrega de serviços, grau de risco enfrentado pela má qualidade de um serviço e imagem institucional.





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

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.

Assim, considerando os dados levantados para o presente período, fazemos as recomendações de melhorias que seguem:

17.1 - É preciso fazer a **atualização das FAQ's**, pois em nossos atendimentos ainda identificamos instrumentos normativos desatualizados, erros de português, imagens com dados pessoais expostos, falta de clareza em procedimentos, fatores estes que prejudicam nosso desempenho e imagem institucional.

Antes de as FAQ's serem publicadas, devem passar por uma revisão para ser utilizada a mesma linguagem, padrão de imagens e palavras-chave.

Em verdade, deve haver uma maior preocupação com a nossa imagem institucional.

Ainda, entendemos que o melhor a ser feito é que as mesmas passem pelo crivo do responsável pela Comunicação Externa da JUCEMAT, para somente após ser publicada.

17.2 - Sobre nossos **canais de atendimento**, desde que implantamos o Chat online para demandas relativas a Exigências, Informações Gerais e Redesimples JUCEMAT, este se mostrou o principal meio de comunicação conosco.

Algumas falhas foram identificadas, dentre elas, o desfalque da equipe em razão de férias de servidores, solicitações de reconsideração de exigências via chat, falta de atendimento especialmente aos finais do expediente, às hs11 e hs17. Além disso, a constante troca de colaboradores também prejudica a difusão de nossas informações empresariais.

Assim, sugerimos que as gerências responsáveis adotem algumas medidas para dar mais robustez à equipe de atendimento, dentre elas:

- Seja criado o manual de atendimento. Devem ser abordados padrões de atendimento como a Saudação Inicial do atendimento, encerramento do atendimento, forma adequada de se fazer perguntas ao usuário, dentre outros;
- Remanejamento das equipes entre os setores para difusão das bases de conhecimento;
- Cronograma **fixo** de treinamentos das equipes. Mantemos nosso posicionamento de oferecermos um treinamento específico em plataformas digitais. Temos a Escola do Governo do Estado de Mato Grosso para fazermos esta solicitação, e na impossibilidade desta, é válido contratarmos uma equipe especializada sobre este assunto para dar o treinamento.
- As gerências responsáveis devem continuar mantendo o controle dos horários de entrada e de saída de cada atendente, pois vimos que principalmente no final da manhã e da tarde (hs11 e hs17) o Chat estava sendo abandonado, com alguns usuários na fila aguardando atendimento.

Mesmo que para o ano de 2024 já tenha ocorrido reunião com as equipes de atendimento, podemos ainda estudar a possibilidade de atendimento das referidas recomendações.





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

17.3 - Horários de atendimento:

Percebemos que uma parte das solicitações recebidas são registradas em horários onde não há expediente pela JUCEMAT, ou seja, antes das hs8:30, entre hs11 e hs13 e após às hs17.

Entendemos que tais manifestações são enviadas à ouvidoria por estes três motivos:

- usuários de outros estados;
- indisponibilidade do chat em determinados horários;
- confiança no atendimento da ouvidoria.

A única alternativa que enxergamos como possível para podermos atender o cidadão no tempo esperado é a **ampliação dos horários de atendimento**, através da organização dos horários de cada servidor, bem como remanejamento das equipes pelos setores.

Ainda, destacamos que tal medida contribuiria para que se tenha um melhor aproveitamento do capital humano pela JUCEMAT, bem como poderá reduzir os registros feitos na ouvidoria.

17.4 - Para as demandas administrativas, sugerimos que seja utilizado o **Sistema Integrado da Gestão Administrativa Documental - SIGADOC** para o protocolo e tramitação de ofícios e solicitações de usuários externos. Tal uso se dá por todas as vantagens já divulgadas pela Secretaria de Planejamento e Gestão, relativas a este sistema.

Ou, na impossibilidade disto, que o setor de Tecnologia da JUCEMAT habilite um campo no site institucional para que o interessado acompanhe a tramitação e despachos de sua solicitação.

17.5 - Sobre os nossos sistemas corporativos:

- Recomendamos que o **evento 021** seja abandonado e seja criado outro evento para alteração de dados da pessoa física do empresário individual.
- Para dar mais agilidade e padronizar nossos atendimentos, sugiro que passemos a utilizar como numeração de **protocolo de processos** o mesmo número de protocolo nacional da Redesimples, nos padrões MTP000000000, MTE000000000 e MTN000000000. Ressalto que medidas como esta estão em linha com os padrões de simplificação disseminadas por todas as esferas do poder público.

17.6 - Sobre as **anotações judiciais e administrativas**, recomendamos que se reforce a orientação aos analistas sobre os tipos de bloqueios que impedem os arquivamentos de atos específicos.

Percebemos que praticamente todos os processos que envolvem empresas com bloqueio são colocados em exigência, porém, muitas vezes, o bloqueio não impede o arquivamento do ato.





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Sabemos que se trata de uma matéria complexa, todavia, além dos constantes treinamentos dos analistas, é possível que se faça uma relação dos bloqueios mais comuns, relação esta que poderá indicar se há impedimento para registro de determinados atos e eventos. Esta relação poderá ser utilizada como instrumento de análise para os processos.

17.7 - Considerando que ainda recebemos algumas **solicitações de correções cadastrais**, acho importante ampliarmos a divulgação, através dos meios de comunicação da JUCEMAT, os canais já existentes para este serviço, sendo eles os serviços de “Solicitar Correção Cadastral” e o e-mail *cadastro@jucemat.mt.gov.br*. Apesar de não serem muitas as demandas recebidas nesta ouvidoria, poderá contribuir para sua redução.

17.8 - As maiores demandas enfrentadas nesta ouvidoria são sobre os critérios de apresentação de atos para arquivamento e os processos em exigência. Conforme nossa tabela do item 15 - ASSUNTOS RECORRENTES, elas estão tipificadas como *APRESENTAÇÃO DOS ATOS PARA ARQUIVAMENTO - DOCUMENTOS, CÓPIAS, PREÇOS, CRITÉRIOS E OUTROS* e *ANÁLISE DOS ATOS DE REGISTRO POR DECISÃO SINGULAR OU COLEGIADA*, respectivamente.

As duas somadas representam 29% (vinte e nove por cento) do total de registros nesta ouvidoria.

Além destas manifestações, as demandas atendidas via chat, pela equipe de atendimento, também evidenciam isto.

Entendemos que este seja o ponto mais preocupante, no momento, pois demonstra certa escassez de conhecimento sobre a matéria de registro público mercantil por parte de nossos usuários. Demonstra, também, muitas falhas de análises e despachos por parte dos nossos servidores.

Para suprir esta deficiência de qualificação, é preciso aplicar mais **treinamentos sobre a legislação de registro público mercantil**, seja para a equipe da JUCEMAT, seja para o público geral.

Foi recentemente criada a Escola de Registro Público Mercantil pela JUCEMAT. Sabemos que isto se deu, na maioria, por demanda de profissionais da área, dada a necessidade de qualificação na matéria de registro de empresas. Nesta mesma linha, percebemos que as manifestações recebidas nesta ouvidoria evidenciam, de fato, a necessidade de tal qualificação.

Acredito também que esta gestão criou a Escola por entender que a JUCEMAT está na vanguarda nesta matéria.

Apesar de fugir, em certa medida, das finalidades da JUCEMAT, cabe a esta gestão analisar a melhor forma de aplicação desses treinamentos. Seria, assim, a Escola, um meio para sua aplicação.



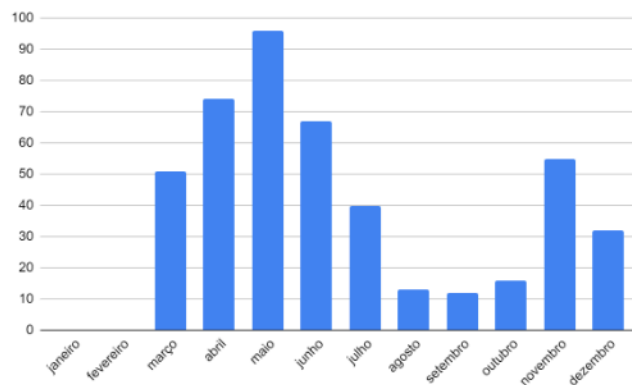


Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

### 18 – QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NO PERÍODO

Em nossos atendimentos, anotamos as quantidades de telefonemas 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, entre outros fatos que não são de registro no sistema Fale Cidadão.

Segue o gráfico da distribuição mensal de atendimentos:



Observações a serem feitas:

Do dia 1 de janeiro ao dia 8 de março de 2023, o telefone da JUCEMAT apresentou falha técnica geral, de modo que não houveram atendimentos pela Ouvidoria.

No dia 24 de março, também enfrentamos falha técnica geral.

Do dia 22 de agosto ao dia 4 de setembro de 2023, este servidor estava em força tarefa para organização administrativa da JUCEMAT, em razão de visita técnica dos membros do Projeto Empreendedor Digital, portanto, neste período praticamente não houve atendimentos.

### 19 – EVENTOS, CURSOS E AÇÕES ENVOLVENDO A OUVIDORIA SETORIAL

- OUVIDORIA DAY, evento do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no dia 16 de março de 2023;
- 1º CONGRESSO ESTADUAL DE REGISTRO EMPRESARIAL, organizado pela Junta Comercial do Estado de Mato Grosso, nos dias 22 e 23 de março de 2023;
- 3ª OFICINA A3P MATO GROSSO, oficina promovida pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente de Mato Grosso, nos dias 18, 19 e 20 de julho de 2023;
- TRANSFORMAR JUNTOS, evento do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE nacional, nos dias 02, 03 e 04 de agosto de 2023;
- Participação em *lives* relacionadas ao registro público mercantil e ouvidorias.





Governo de Mato Grosso  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

**20 – QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL**

1 (um) servidor.

Cuiabá-MT, 27 de fevereiro de 2024.

ELABORADO POR:	MARCOS PAULO SILVA OLIVEIRA
CARGO:	OUVIDOR

