



# Relatório de Gestão 2024

## Ouvidoria

Florianópolis, 06 de fevereiro de 2025

**JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

Contato: (48) 3665-5900 (das 12:00 às 19:00)

*website:* [jucesc.sc.gov.br](http://jucesc.sc.gov.br)

**PRESIDENTE**

**FERNANDO BALDISSERA**

**OUVIDOR**

**KLEBER SANTOS SILVA**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA</b> .....	<b>4</b>
2.1 COMPETÊNCIAS .....	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	4
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO .....	5
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	<b>5</b>
<b>4 ANÁLISE QUANTITATIVA</b> .....	<b>5</b>
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS.....	6
<b>5 PRAZO DE ATENDIMENTO</b> .....	<b>7</b>
<b>6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA</b> .....	<b>8</b>
<b>8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA</b> .....	<b>11</b>
<b>10 CONCLUSÃO</b> .....	<b>11</b>

## **1 APRESENTAÇÃO**

A Junta Comercial do Estado de Santa Catarina - JUCESC criada pela Lei nº 068, de 16 de maio de 1893, é uma Autarquia estadual com autonomia financeira outorgada pela Lei nº 7.165, de 23/12/1987, vinculada, no âmbito estadual, à Secretaria de Estado da Indústria, do Comércio e do Serviço e subordinada tecnicamente ao Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração – DREI, que é subordinado à Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República – Lei nº 8.934, de 18/11/94.

Pela legislação, e órgão responsável pelo registro, fé pública e publicidade dos atos constitutivos, alterações e extinções dos empresários, das empresas individuais de responsabilidade limitada, das cooperativas e sociedades empresariais do Estado de Santa Catarina, além de conceder matrícula e seu cancelamento dos leiloeiros, tradutores públicos e intérpretes comerciais, trapicheiros e administradores de armazéns gerais. Também está encarregada pelo arquivamento dos atos das empresas mercantis registradas e dos agentes auxiliares do comércio, e ademais, promover o assentamento dos usos e práticas mercantis.

O Relatório de Ouvidoria tem o objetivo de oferecer aos gestores mais um instrumento na tomada de decisão, promovendo ações no que tange o gerenciamento de informações acerca de manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões ligados as atividades administrativas e finalísticas da JUCESC visando o melhoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

## **2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA**

### **2.1 COMPETÊNCIAS**

Sob a coordenação técnica da Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina, através da Ouvidoria Geral do Estado, compete a Ouvidoria Interna da JUCESC auxiliar no melhoramento contínuo dos serviços prestados, recebendo, tratando e adotando providências relativas a denúncias, reclamações, sugestões, elogios e outras manifestações encaminhadas pelos usuários, sendo assegurado ao cidadão a proteção de dados e sigilo (Lei Federal nº 13.460/2017) e o acesso à informação (Lei Federal nº 12.527/2011).

### **2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)**

O Decreto nº 1.682, de 19 de janeiro de 2022, por sua vez, dispôs sobre a estrutura organizacional e a denominação dos cargos em comissão a das funções de confiança, contemplando o cargo de Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria dos órgãos a das entidades da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional e estabelece outras providências, no entanto, o referido decreto deixou de contemplar cargo específico para responder pelo controle interno e ouvidoria da JUCESC, de forma que tal atividade continua sendo desenvolvida por servidor designado e subordinado ao Gabinete da Presidência.

## 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

### INFORMAÇÕES

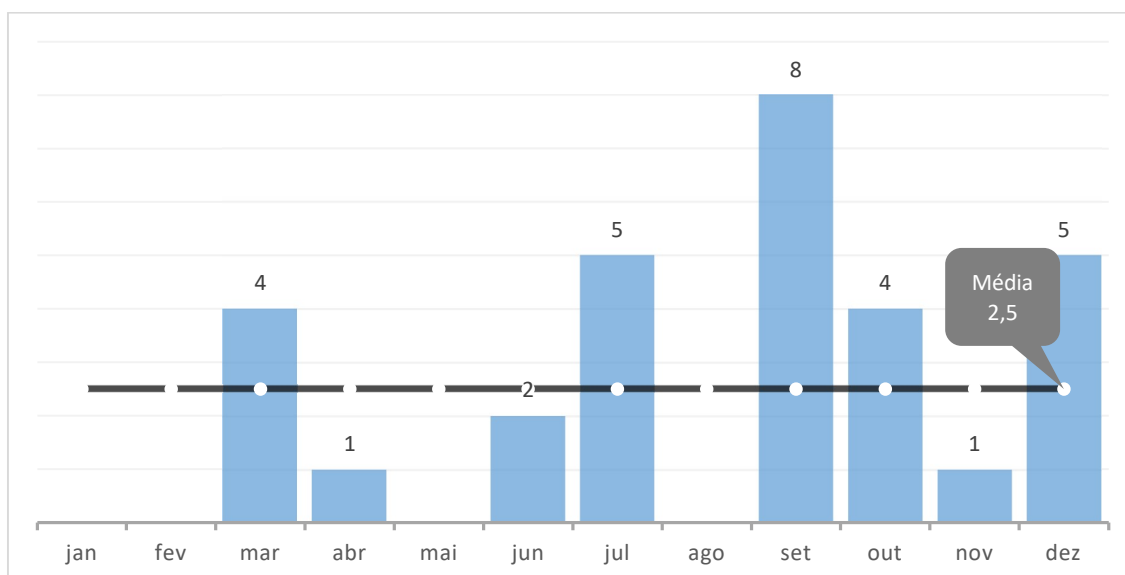
Endereço	Avenida Rio Branco, 387, Centro, Florianópolis/SC – CEP 88015-201
Telefone	48 3665-5900
Site	<a href="http://www.jucesc.sc.gov.br">www.jucesc.sc.gov.br</a>
Site OGE	<a href="http://www.ouvidoria.sc.gov.br">www.ouvidoria.sc.gov.br</a>
e-mail	<a href="mailto:ouvidoria@jucesc.sc.gov.br">ouvidoria@jucesc.sc.gov.br</a>
Horário atendimento	13:00 as 18:00

## 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Este tópico descreve e demonstra graficamente as manifestações recebidas no ano, com a evolução mensal.

Em 2024 a Junta Comercial do Estado de SC recebeu da Ouvidoria Geral do Estado a demanda de 30 manifestações. Deste total, 6 (seis) solicitações foram com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



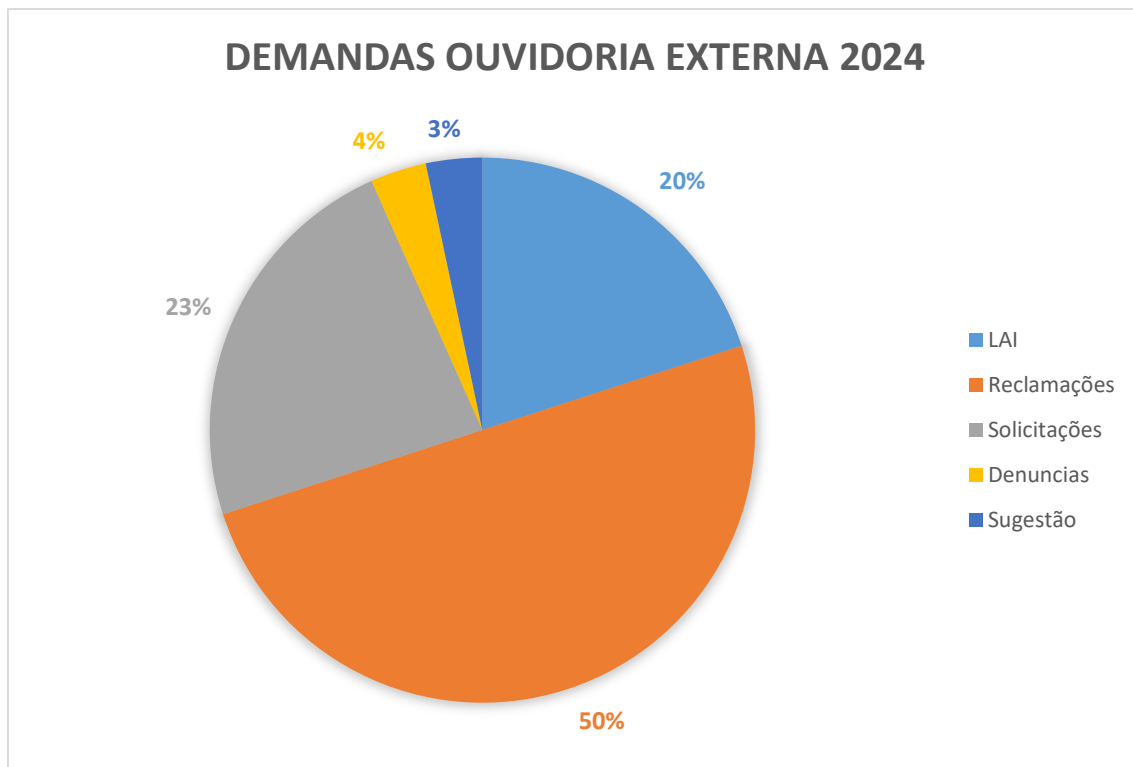
## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Neste item apresentamos as manifestações por tipologia de acordo com o Decreto nº 1.933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e Lei nº 12.527/2011 (LAI).

A maior parte das manifestações (50%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamações. O tipo Solicitações e LAI alcançaram o percentual de 23% e 20% respectivamente. No ano de 2024 não foram recebidas manifestações relacionadas a Elogios.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



#### 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

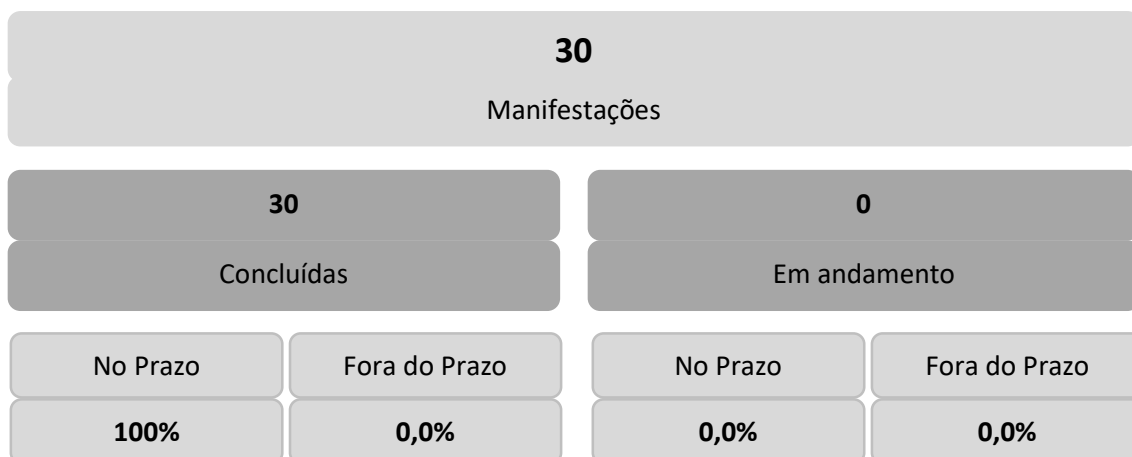
Apresentamos abaixo a tabela dos encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

Tabela 03 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

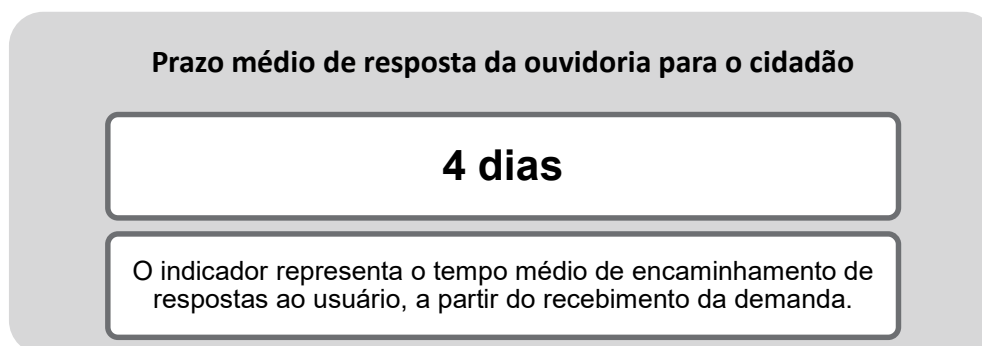
<i>Município</i>	<i>Reclamações</i>	<i>Solicitações</i>	<i>LAI</i>	<i>Denúncias</i>	<i>Sugestões</i>	<i>Total</i>
FLORIANOPOLIS (SEDE)	15	7	6	1	1	30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Neste item constam os indicadores de atendimento e o percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo e fora do prazo, separando aqueles que estão em andamento daqueles que já foram respondidos, conforme figuras abaixo:



### Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



O cálculo do tempo médio de resposta utilizado é a fórmula: Somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (divididos) pelo total de manifestações recebidas.

Alternativamente, o valor do indicador pode ser retirado do sistema OUV, por meio do seguinte caminho: Acomp. Gerencial: Indicadores: Tempo de Resposta Dos Encaminhamentos Concluídos.

## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Apontamos abaixo os principais assuntos por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e LAI:

Gráfico 04 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza/ Assunto	Número	%
<b>Reclamações</b>	<b>15</b>	<b>50,00%</b>
Alteração Cadastral e Contratuais	5	16,67%
Cancelamento de Processo	1	3,33%
Demora de Processo	3	10,00%
Demora no Atendimento	3	10,00%
Falta de Profissional p/ Atendimento	1	3,33%
Problemas no site (home page)	2	6,67%
<b>Solicitações</b>	<b>7</b>	<b>23,33%</b>
Alteração Cadastral e Contratuais	1	3,33%
Atualização de Dados	1	3,33%
Problemas no site (home page)	1	3,33%
Procon	1	3,33%
Serviços Prestados pela JUCESC	3	10,00%
<b>Denúncias</b>	<b>1</b>	<b>3,33%</b>
Leilão	1	3,33%
<b>Sugestões</b>	<b>1</b>	<b>3,33%</b>
Falta de Informação Site	1	3,33%
<b>LAI - Lei de Acesso a Informação</b>	<b>6</b>	<b>20,00%</b>
Consulta de Processos	1	3,33%
Cópias Documentos	1	3,33%
Informações/documentos	4	13,33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

## 7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Registramos neste tópico o perfil dos usuários das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial e Seccional (órgão ou entidade).

Tabela 05 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Pessoa Física	17
Pessoa Jurídica	7
Não Informado	6
GÊNERO	
Feminino	9
Masculino	8
Não informado	13

## 8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Apresentamos abaixo a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

### a) Solicitações:

Atendimento	Solicitação	Providência adotada
2024007328	Consulta de Processos	Orientação ao usuário p/ correção do erro através de chamado técnico.
2024011785	Atualização de Dados	Dados da empresa atualizada pela Gerência de Cadastro
2024019296	Alteração Cadastral e Contratuais	Encaminhado e resolvido pela área técnica
2024022911	Informações/documentos	Orientamos o usuário dos procedimentos correlatos ao evento
2024023121	Informações/documentos	Orientamos o usuário dos procedimentos correlatos ao evento
2024026370	Informações/documentos	Orientamos o usuário a entrar em contato com o setor de correição
2024027218	Problemas no site (home page)	Informamos ao usuário sobre a instabilidade momentânea do site da JUCESC
2024027889	Cópias Documentos	Orientamos o usuário a solicitar certidão de inteiro teor
2024031508	Serviços Prestados pela JUCESC	Orientamos ao usuário encaminhar e-mail para Diretoria de Registro por falta de dados na solicitação
2024036435	Informações/documentos	Orientamos ao usuário a buscar as informações disponibilizadas no site da JUCESC
2024036501	Serviços Prestados pela JUCESC	Orientamos ao usuário a entrar em contato com os órgãos fiscalizadores (PMF/CBMSC/Polícia Civil) pois a demanda não compete a JUCESC
2024037715	Procon	Orientamos ao usuário a entrar em contato com a Agência Nacional do Petróleo pois a demanda não compete a JUCESC
2424038747	Serviços Prestados pela JUCESC	Orientamos sobre a tramitação do processo

### b) Reclamações:

Atendimento	Reclamação	Providência adotada
2024007665	Demora no Atendimento	Demanda encaminhada à Secretaria Geral para as devidas providências
2024009099	Demora no Atendimento	Informamos sobre os canais de comunicação e os horários de atendimento da JUCESC. Relatamos, também, sobre a excelência nos serviços prestados pela autarquia
2024009426	Demora de Processo	Demanda encaminhada à Secretaria Geral para as devidas providências

2024017161	Problemas no site (home page)	Realização de melhorias no site da JUCESC
2024020534	Falta de Profissional p/ Atendimento	Informamos sobre os canais de comunicação e os horários de atendimento da JUCESC. Relatamos, também, sobre a excelência nos serviços prestados pela autarquia
2024022239	Problemas no site (home page)	Informamos ao usuário que o sistema da JUCESC está operando normalmente
2024022926	Demora de Processo	Encaminhado e resolvido pela área técnica
2024025151	Alteração Cadastral e Contratuais	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise
2024025156	Alteração Cadastral e Contratuais	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise
2024025157	Alteração Cadastral e Contratuais	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise
2024025158	Alteração Cadastral e Contratuais	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise
2024025159	Alteração Cadastral e Contratuais	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise
2024031507	Demora de Processo	Informamos que o alvará de funcionamento compete ao Corpo de Bombeiros
2024037102	Demora no Atendimento	Encaminhado e resolvido pela área técnica
2024038533	Cancelamento de Processo	Encaminhado e resolvido pela área técnica

c) Denúncias:

Atendimento	Denúncia	Providência adotada
2024032101	Leilão	Informamos que o leiloeiro se encontra em situação regular perante da JUCESC

d) Sugestões:

Atendimento	Sugestão	Providência adotada
2024033506	Falta de Informação Site	Agradecemos a sugestão e encaminhamos à Diretoria de Registro para análise

As reclamações recebidas na maioria das vezes são referentes ao atendimento de forma geral (telefone não atendido, demora no atendimento, e-mail ou SICOM não respondido) e dúvidas à procedimentos processuais.

Neste último caso são disponibilizados no site da JUCESC mais de 121 passo a passos, cerca de 2.500 páginas, englobando os procedimentos de

registro de atos Empresário Individual, Sociedade Limitada, Sociedade Anônima, Sociedade Cooperativa e Sociedade Anônima de Futebol, Transformação, Conversão, Reorganização Societária, Livros Mercantis, dentre outros.

Cabe ressaltar, que foram casos isolados, mas que precisam de toda a atenção.

A Gestão tem ciência dos ocorridos e está se empenhando para melhorar o serviço de atendimento a nossos usuários.

## **9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA**

Registramos neste item as principais ações e/ou projetos executados pela ouvidoria:

- Resposta as solicitações de forma tempestiva,
- Resolver com o auxílio dos demais setores da JUCESC as manifestações recebidas e acompanhar o cumprimento dos prazos estabelecidos em lei,
- Orientar e estimular os usuários a utilizar as ferramentas disponibilizadas no site e canais de comunicação da autarquia.

## **10 CONCLUSÃO**

Cabe a Ouvidoria receber e acompanhar as manifestações e a partir delas verificar os pontos positivos e negativos relacionados aos serviços prestados pelo órgão.

Com base neste relatório podemos reduzir ainda mais o número de manifestações recebidas. Para isso, por exemplo, podemos orientar nossos usuários a utilizar os canais de atendimento ofertados e também a divulgar as ferramentas disponíveis no site da JUCESC.

Diante ao exposto, apesar do número de manifestações ser baixo, a Junta Comercial do Estado de Santa Catarina sempre buscará melhorar, de forma continua, os serviços prestados à sociedade.