



Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2023

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Contato: (48) 3665-5900 (das 11:00 às 17:00)

website: jucesc.sc.gov.br

PRESIDENTE

LUCIANO LEITE KOWALSKI

OUVIDOR

KLEBER SANTOS SILVA

SUMÁRIO

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

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 do Desenvolvimento Econômico Sustentável 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 continuo 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 continuo 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 a informação (Lei Federal nº 12.527/2011).

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

O Decreto nº 144, de 12 de junho de 2019, 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 providencias, 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

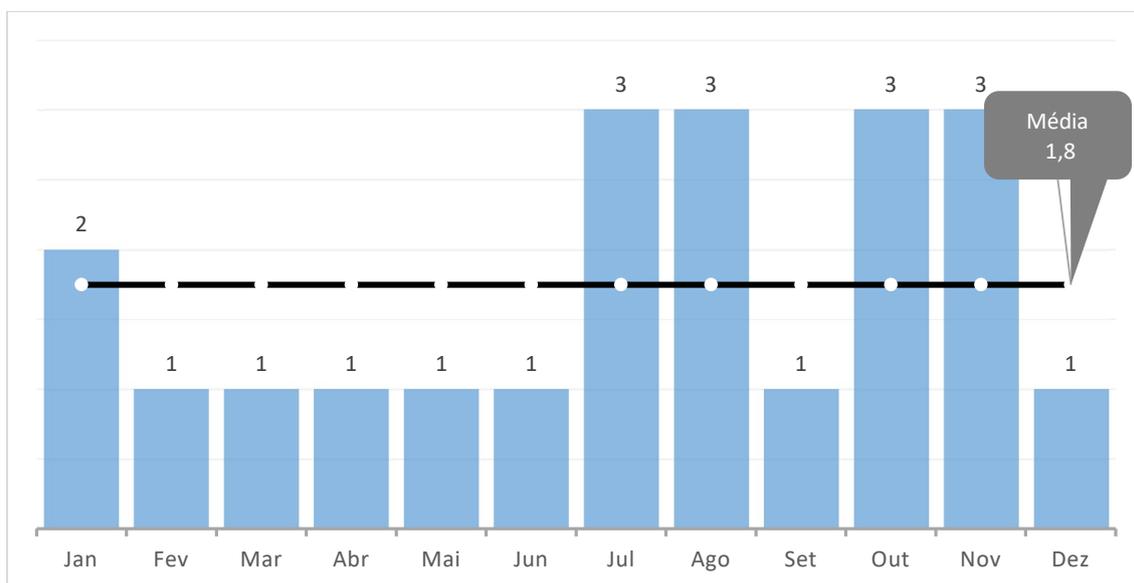
Endereço	Avenida Rio Branco, 387, Centro, Florianópolis/SC – CEP 88015-201
Telefone	48 3665-5900
Site	www.jucesc.sc.gov.br
Site OGE	www.ouvidoria.sc.gov.br
e-mail	ouvidoria@jucesc.sc.gov.br
Horário atendimento	13:00 as 18:00

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

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

Em 2022 a Junta Comercial do Estado de SC recebeu um total de 21 manifestações.

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



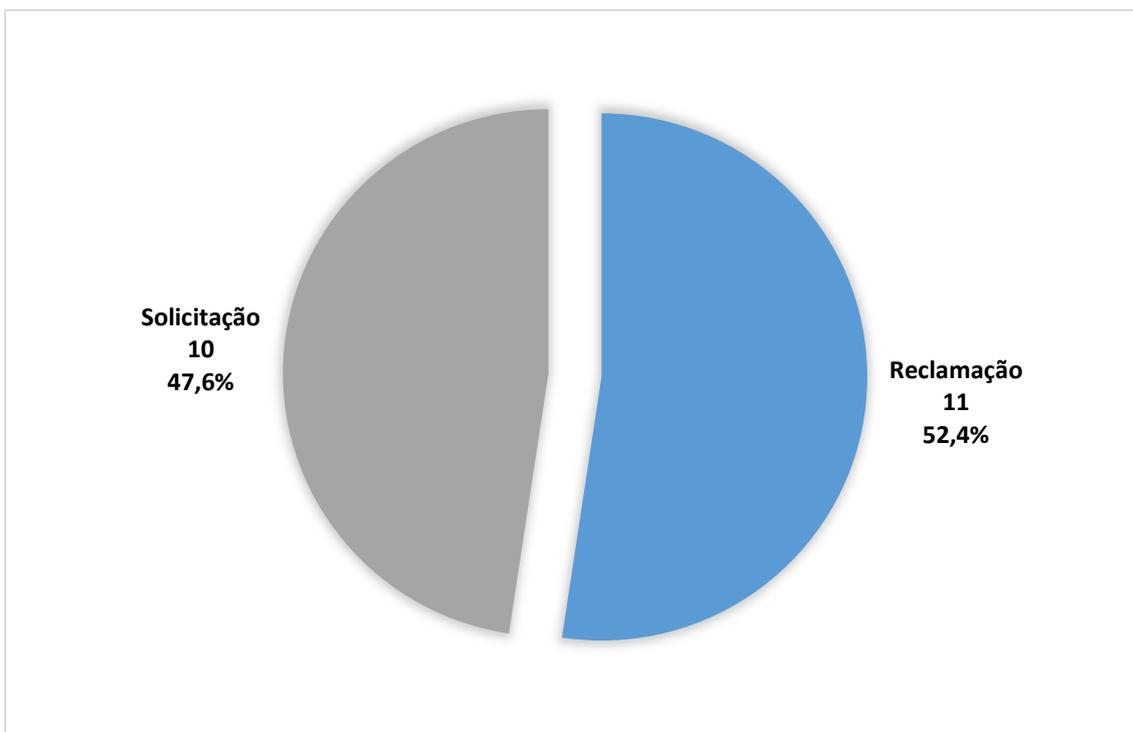
4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Neste item apresentamos as manifestações por tipologia de acordo com o Decreto nº1933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

A maior parte das manifestações (52,40%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamação. O tipo Solicitação, alcança percentual de (47,60%). No ano de 2022 não foram recebidas manifestações relacionadas a Denúncias, Elogios e Sugestões.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

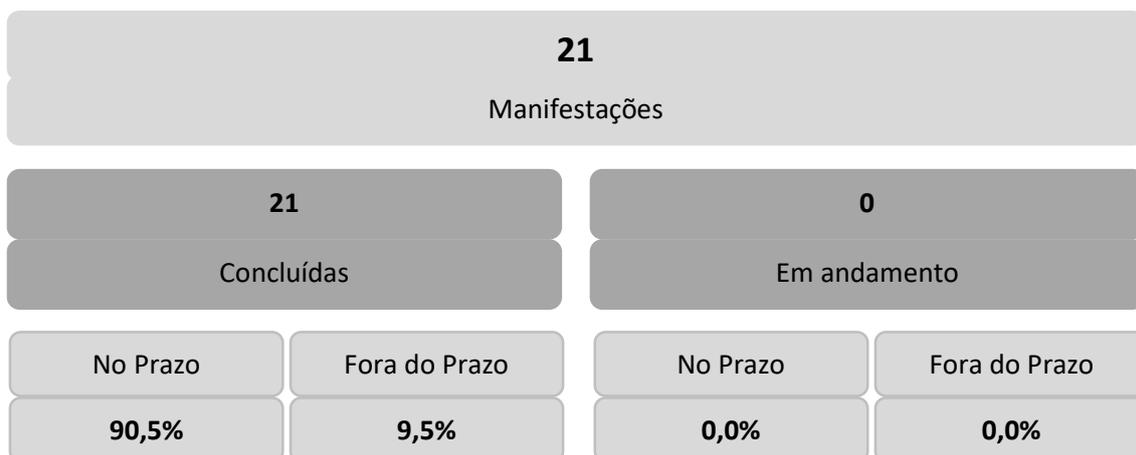
Apresentamos abaixo a tabela dos encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

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

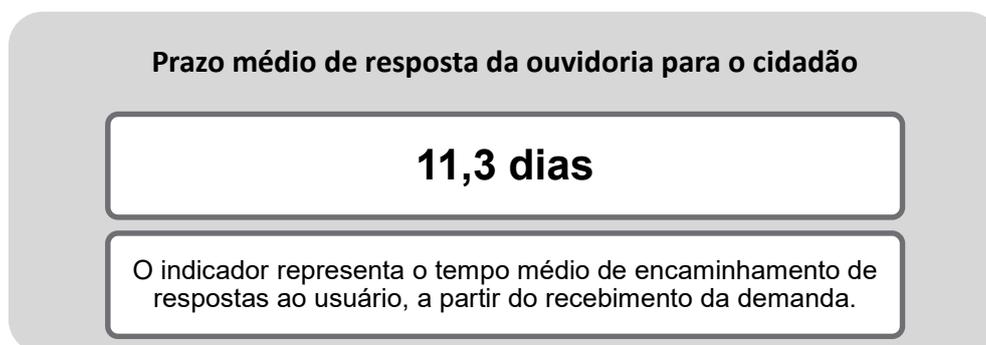
<i>Município</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Total</i>
FLORIANOPOLIS (SEDE)	11	10	21
Total	11	10	21

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 calculo do tempo médio de resposta utilizado é a fórmula: Somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (dividos) 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):

Gráfico 04 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza / Assunto	Número	%
Reclamação	11	52,4%
Serviços prestados pela JUCESC	8	38,1%
Não Atendimento Telefônico	1	4,8%
Demora no atendimento	1	4,8%
Falta de profissional para atendimento	1	4,8%
Solicitação	10	47,6%
Serviços prestados pela JUCESC	6	28,6%
Alteração cadastral e contratuais	1	4,8%
Informações/ legislação	1	4,8%
Benefício funcional	1	4,8%
Cadastro de contribuintes	1	4,8%
Total	21	100,0%

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	
Física	10
Jurídica	6
Não Informado	5
GÊNERO	
Feminino	7
Masculino	6
Não informado	8

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
775/2022	Requerimento de arquivamento de ato	Orientamos o usuário protocolar o respectivo requerimento para formalização
3757/2022	Divergência de ato arquivado	Orientamos o usuário o envio de rerratificação do ato
4159/2022	Relatório de atividade empresarial específica	Orientamos o usuário que solicite Certidão Específica na JUCESC
7365/2022	Lei de liberdade econômica	Encaminhamento da legislação vigente
15695/2022	Colidência de nome fantasia	Encaminhamento da legislação vigente
15874/2022	Alteração de alvará	Orientamos o usuário entrar em contato com o órgão responsável pela emissão do alvará
16483/2022	Inscrição estadual	Encaminhamento do contato da Fazenda Estadual para dúvidas
18022/2022	Matrícula de leiloeiro	Encaminhamento de informações via link site JUCESC
23824/2022	Atualização de informações cadastrais	Correção de informações cadastrais no sistema da JUCESC
24354/2022	Verificação de período aquisitivo de férias de servidor	Encaminhamento da legislação vigente

b) Reclamações:

Atendimento	Reclamação	Providência adotada
1131/2022	E-mail informado pela JUCESC não habilitado	Envio de novo e-mail para contato
11239/2022	Obrigatoriedade de certificado digital	Encaminhamento da legislação vigente
12373/2022	Demora ou falta de atendimento	Encaminhamento de informações via link site JUCESC, que segundo o usuário não tinham sido respondidas anteriormente por outro setor
15237/2022	Demora ou falta de atendimento	Orientamos ao usuário entrar em contato através de outros meios de comunicação da JUCESC
17034/2022	Demora ou falta de atendimento	Na ocasião ocorreram problemas técnicos e foi sugerido ao usuário entrar em contato através de outros meios de comunicação da JUCESC
19748/2022	Atendimento de forma geral	Informamos sobre os canais de comunicação e os horários de atendimento da JUCESC. Relatamos, também, sobre a excelência nos serviços prestados pela autarquia.

21381/2022	Demora ou falta de atendimento	Ressaltamos que a JUCESC não presta consultoria. Orientamos o usuário entrar em contato através de outros meios de comunicação da JUCESC
21524/2022	Sistema REGIN	Informamos sobre possíveis problemas no sistema que podem vir a ocorrer e orientamos o usuário entrar em contato com o suporte técnico nesses casos
22185/2022	Problemas na viabilidade	Orientamos o usuário entrar em contato com o respectivo município para dúvidas
25596/2022	Atendimento de forma geral	Informamos sobre os canais de comunicação e os horários de atendimento da JUCESC. Relatamos, também, sobre a excelência nos serviços prestados pela autarquia. Ressaltamos que a JUCESC não presta consultoria.
27374/2022	Demora ou falta de atendimento	Orientamos o usuário entrar em contato através de outros meios de comunicação da JUCESC

As reclamações recebidas, de uma forma geral, se concentraram no que diz respeito ao atendimento de forma geral (telefone não atendido, demora no atendimento, e-mail não respondido). 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 apoio dos demais setores da JUCESC os problemas descritos nas reclamações recebidas e acompanhar o cumprimento dos prazos estabelecidos em lei,
- Orientar os usuários a utilizar as ferramentas disponibilizadas no site e canais de comunicação da autarquia,
- Capacitação - Roda de Ouvidoria realizado pela CGE em 21/11/2022 em Fpolis.

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 pequeno, a Junta Comercial do Estado de Santa Catarina sempre buscará melhorar, de forma contínua, os serviços prestados a sociedade.