



# Relatório de Gestão 2023

## Ouvidoria

Florianópolis, 29 de fevereiro de 2024

**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

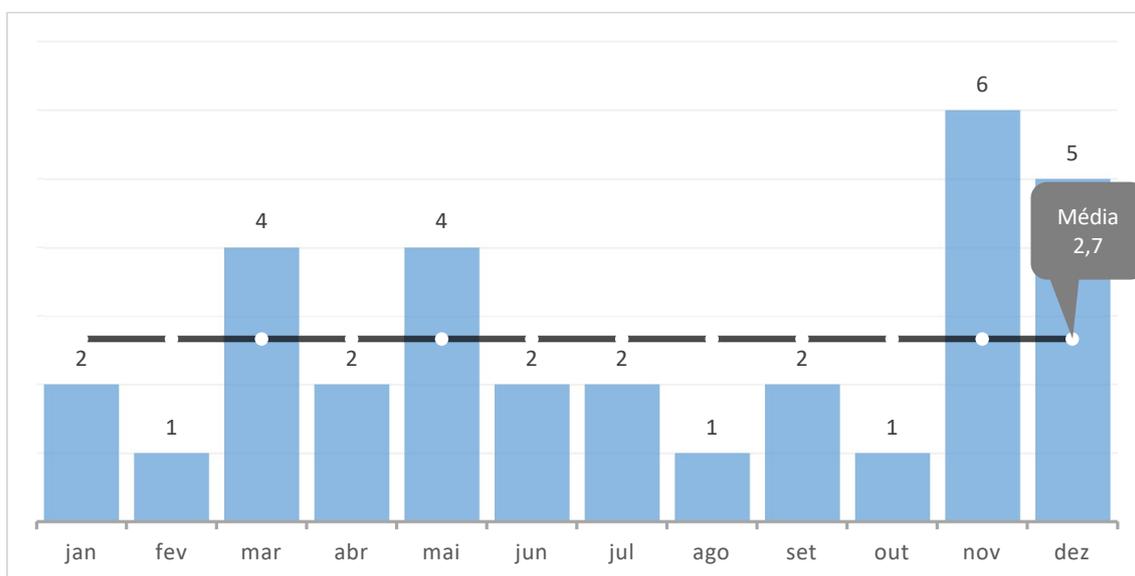
Endereço	Avenida Rio Branco, 387, Centro, Florianópolis/SC – CEP 88015-201
Telefone	48 3665-5900
Site	<a href="http://www.jucesc.sc.gov.br">www.jucesc.sc.gov.br</a>
Site OGE	<a href="http://www.ouvidoria.sc.gov.br">www.ouvidoria.sc.gov.br</a>
e-mail	<a href="mailto:ouvidoria@jucesc.sc.gov.br">ouvidoria@jucesc.sc.gov.br</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 2023 a Junta Comercial do Estado de SC recebeu um total de 32 manifestações. Deste total, 4 foram com base na Lei de Acesso à Informação – LAI.

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



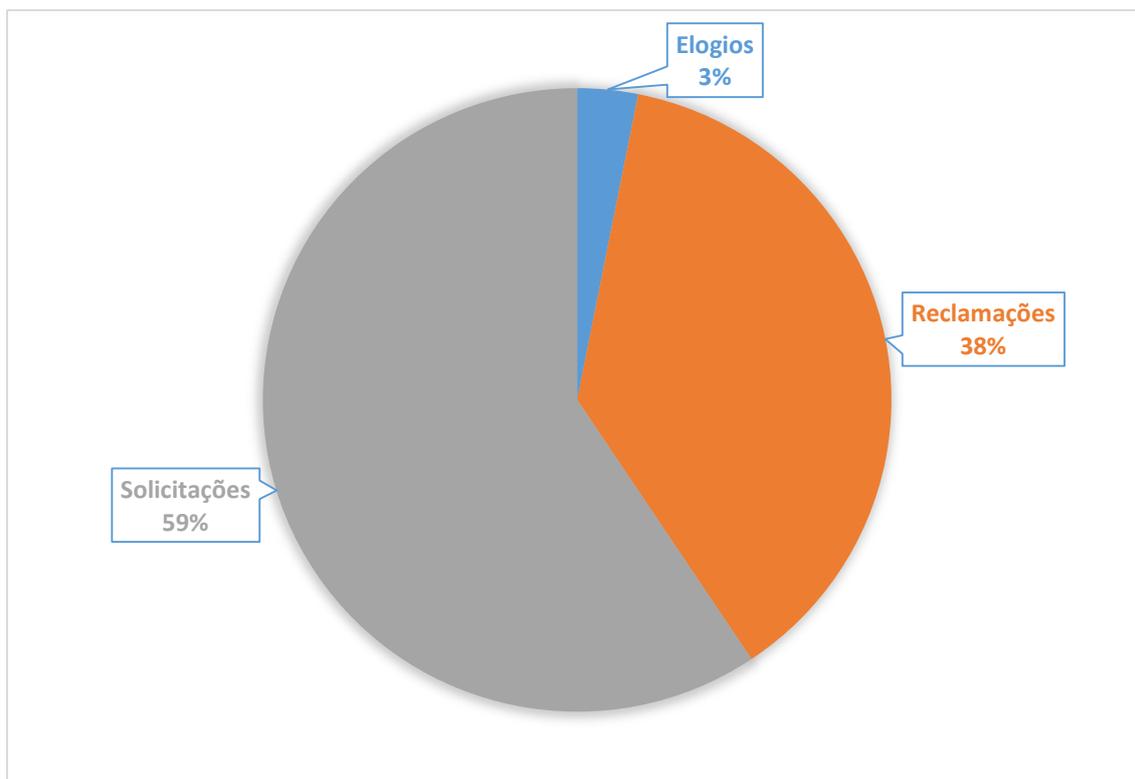
## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 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 (59%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitações. O tipo Reclamação e elogio, alcançam o percentual de 38% e 3% respectivamente. No ano de 2023 não foram recebidas manifestações relacionadas a Denúncias ou 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

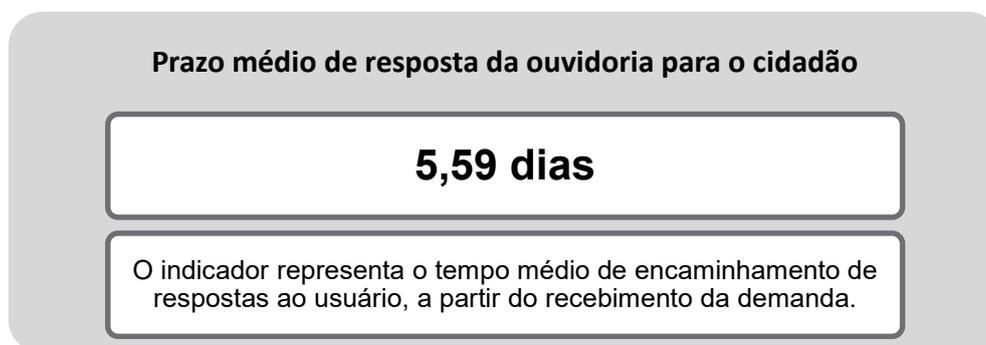
<i>Município</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Elogio</i>	<i>Total</i>
FLORIANOPOLIS (SEDE)	12	19	1	32
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>32</b>

## 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):

Gráfico 04 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza/ Assunto	Número	%
<b>Reclamação</b>	<b>12</b>	<b>37,50%</b>
Serviços prestados pela JUCESC	4	12,50%
Registro de Documentos	1	3,13%
Alteração cadastral e contratuais	1	3,13%
Não Atendimento Telefônico	1	3,13%
Demora de processo	1	3,13%
Demora no atendimento	1	3,13%
Certidão de Contribuição	1	3,13%
Cancelamento de processo	1	3,13%
Reembolso de valores pagos	1	3,13%
<b>Solicitação</b>	<b>19</b>	<b>59,38%</b>
Serviços prestados pela JUCESC	9	28,13%
Informações/documentos	3	9,38%
Não Atendimento Telefônico	1	3,13%
Acesso Processo SGP-e	1	3,13%
Cadastro de contribuintes	1	3,13%
Problemas no site (home page)	1	3,13%
Réplica de resposta	1	3,13%
Cadastro On Line	1	3,13%
Registro de Documentos	1	3,13%
<b>Elogio</b>	<b>1</b>	<b>3,13%</b>
Bom atendimento	1	3,13%
<b>Total</b>	<b>32</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	
Física	24
Jurídica	2
Não Informado	6
GÊNERO	
Feminino	12
Masculino	14
Não informado	6

## 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
2023000185	Desenquadramento de MEI	Orientamos o usuário realizar a consulta na base de dados da RFB.
2023002531	Erro na conclusão de DBE	Orientação ao usuário p/ correção do erro através de chamado técnico.
2023007546	Inscrição Estadual	Orientamos o usuário a realizar a correção no preenchimento conforme contato com a SEFAZ/SC.
2023007958	Procedimento de baixa de empresa	Orientamos o usuário dos procedimentos correlatos ao evento.
2023008065	Inscrição Estadual	Correção de problemas na integração no portal do MEI.
2023010329	Atualização de dados no sistema JUCESC	Orientamos o usuário dos procedimentos correlatos ao evento.
2023012224	Inscrição Estadual	Orientamos a entrar em contato com a SEFAZ/SC.
2023014381	Informação banco de dados JUCESC (LAI)	Fornecimento das informações na forma da Lei.
2023016287	Procedimento p/ protocolo de balanço (LAI)	Orientamos o usuário dos procedimentos correlatos ao evento.
2023016283	Procedimento p/ protocolo de empresa do Simples Nacional	Orientamos o usuário a refazer a pergunta.
2023023242	Atendimento ao usuário	Informamos sobre os canais de comunicação e os horários de atendimento da JUCESC. Relatamos, também, sobre a excelência nos serviços prestados pela autarquia.
2023027093	Compensação guia DARE (LAI)	Orientamos o usuário dos procedimentos correlatos ao evento.
2023029092	Requerimento de bloqueio administrativo	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise.
2023030506	Viabilidade	Orientamos o usuário a entrar em contato com a área técnica.
2023032244	Requerimento de bloqueio administrativo	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise.
2023033042	Viabilidade	Informamos ao usuário sobre a instabilidade momentânea do site da JUCESC.
2023033754	Inscrição Estadual	Informamos ao usuário que o problema relatado é referente a RFB.
2023035393	Acesso a processo SGP-e (LAI)	Fornecimento das informações na forma da Lei.
2023037113	Compensação guia DARE	Orientamos o usuário dos procedimentos correlatos ao evento.

b) Reclamações:

Atendimento	Reclamação	Providência adotada
2023000283	Restituição de taxas	Orientamos o usuário a entrar em contato com a SEFAZ (responsável pela restituição). Solicitamos mais informação ref. ao processo para posterior esclarecimentos sobre o cancelamento.
2023006639	Cancelamento de processo	
2023008549	Atendimento do ER Chapecó	Informamos sobre os canais de comunicação e os horários de atendimento da JUCESC. Relatamos, também, sobre a excelência nos serviços prestados pela autarquia.
2023012423	Matrícula de leiloeiro	Informamos que devido a treinamento do novo analista, as análises dos processos relativos a leiloeiros atrasaram e tão breve serão normalizadas.
2023017979	Solicitação de bloqueio de CPF em virtude de fraude	Informamos ao usuário que não dispomos o serviço solicitado.
2023019586	Emissão de certidão	Informamos sobre inconsistências no sistema e ref. ao prazo do envio da certidão.
2023024626	Processo em exigência	Entramos em contato via e-mail solicitando o ticket de atendimento para verificarmos a resposta do nosso suporte. Processo regularizado e deferido.
2023030590	Processo em exigência	Solicitamos ao usuário o reenvio do processo para análise. Processo regularizado e deferido.
2023032943	Atualização de dados empresariais	Alteração dos dados cadastrais empresariais atualizados.
2023034407	Inscrição Estadual	Informamos ao usuário que o problema relatado é referente a RFB.
2023034680	Processo em exigência	Informado ao usuário a base legal relativo ao ato arquivado e que não houve erro de análise.
2023036824	Processo em exigência	Processo reanalisado e deferido.

c) Elogio:

Atendimento	Elogio	Providência adotada
2023013154	Bom atendimento	Agradecemos o contato e repassamos a mensagem para a servidora.

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 foram 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 apoio dos demais setores da JUCESC os problemas descritos nas reclamações 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,
- Capacitação - Roda de Ouvidoria realizado pela CGE em 10/05/2023.

## **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 à sociedade.