

Relatório anual da Ouvidoria da Junta Comercial do Estado Ceará - JUCEC

Período

01.01.2024 a 31.12.2024

JUCEC
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

PRESIDENTE DA JUCEC

Eduardo Jereissati de Azevedo

DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Cláudia Albuquerque da Silva Alencar Linard

OUIDORA

Mayara de Oliveira Ferreira

OUIDORA SUBSTITUTA

Laura Arcelina Avelino da Silva Teixeira

EQUIPE DE OUIDORIA:

Rosângela Maria Costa Santiago

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

2 – INTRODUÇÃO

A Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) apresenta o relatório anual da sua Ouvidoria setorial, conforme determina o Decreto nº 30.474 de 29 de março de 2011, e a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que determina às ouvidorias a elaboração, anualmente, de relatório de gestão com o objetivo de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, bem como, objetivo de analisar de forma quantitativa e qualitativa as manifestações, identificando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços público, assegurando o Decreto mencionado, o encaminhamento do relatório à Controladoria Geral do Estado – CGE.

A Junta Comercial do Estado do Ceará – Jucec foi criada pelo Decreto nº 6.384, de 30 de novembro de 1876 e instalada no ano seguinte, em 1877, no prédio do Tribunal da Relação, no centro de Fortaleza.

A Ouvidoria da Jucec foi criada para garantir que os cidadãos, empresários e demais partes interessadas possam exercer os seus direitos de forma plena, transmitindo as suas necessidades e expectativas, além de fiscalizar o cumprimento das normas e regulamentos da Junta Comercial.

O objetivo da atuação da Ouvidoria Setorial é contribuir para o engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento da Administração Pública e para o fortalecimento das diretrizes e práticas da boa governança e da prestação de serviços públicos de qualidade ao cidadão no âmbito do Governo do Estado.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

A missão da Jucec “Garantir a simplificação e excelência do processo de registro empresarial, atuando no fomento do desenvolvimento econômico, com foco na inovação para atração, formalização e sustentabilidade de novos negócios no Ceará” está alinhada à sua visão, que é “Atuar nacionalmente como referência em tecnologia e inovação em registro empresarial”, objetivo que vem sendo alcançado mediante esforços despendidos no sentido de fornecer suporte às demais Juntas Comerciais do país.

As fontes de consulta foram os relatórios estatísticos e a pesquisa de satisfação, gerados na Plataforma Ceará Transparente nos dias 13 a 15 de janeiro de 2025, onde está inserido o Sistema de Ouvidoria do Estado.

3 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

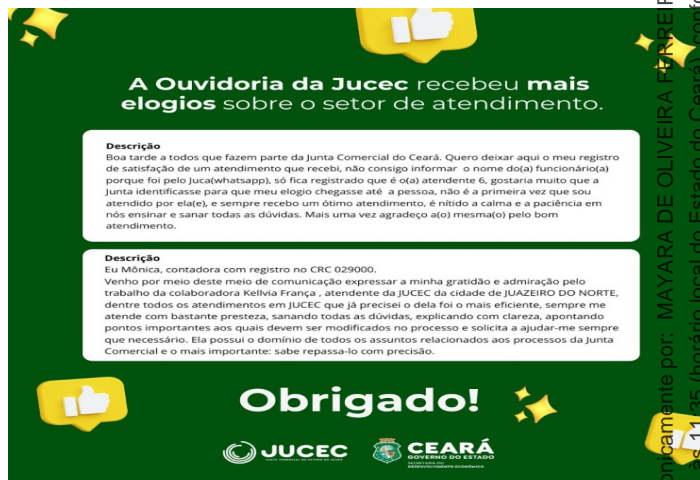
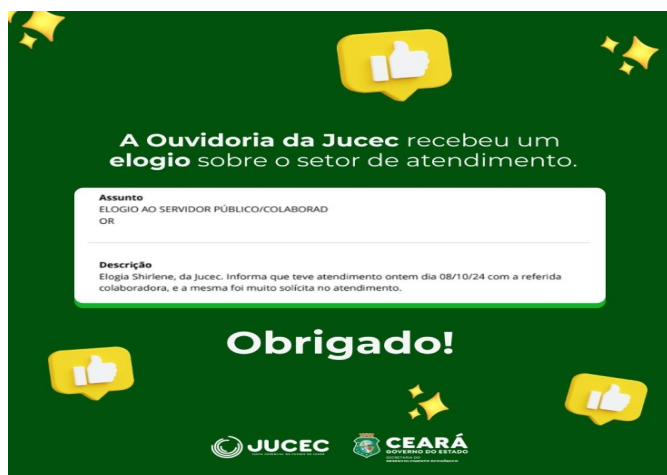
A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, CGE, emitiu, em seu último Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, recomendações a todas as setoriais de Ouvidoria, com o objetivo de otimizar trabalho destas unidades. A seguir, apontaremos os tópicos que foram recomendados a Junta Comercial do Estado do Ceará.

Orientação 1) Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

- Atualmente, a JUCEC opera de forma totalmente digital. Por isso, foi necessário implementar mecanismos no próprio sistema para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos. Com a significativa redução no fluxo de pessoas que frequentam presencialmente a JUCEC devido à virtualização, intensificamos nossos esforços para obter uma avaliação mais precisa dos serviços prestados. Além disso, iniciamos a análise da eficácia de nossas atividades por meio das capacitações realizadas na Junta Comercial. Ao longo deste ano, alcançamos avanços significativos, refletidos em elogios tanto aos nossos colaboradores quanto à qualidade de nossos serviços.



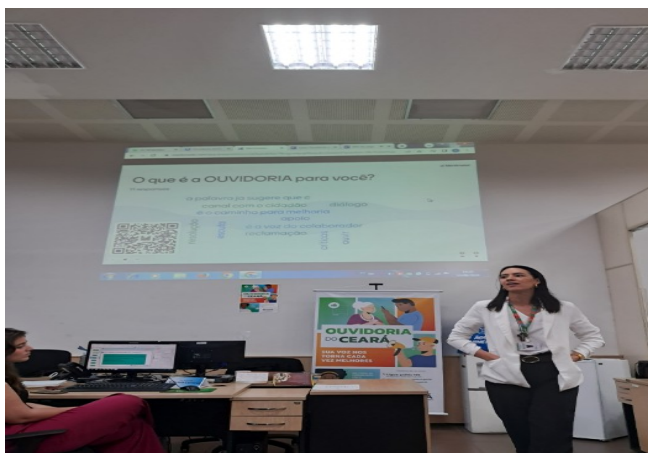
Recomendação 2) Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

- Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria da JUCEC desenvolveu ações estratégicas junto aos setores mais demandados, incluindo a realização da campanha "Dia D". Nessa iniciativa, todos os gestores participaram de uma roda de conversa para discutir a importância da qualidade das respostas ao cidadão, bem como o cumprimento dos prazos estabelecidos. A ação resultou em impactos positivos significativos.

A Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores responsáveis por meio da plataforma Ceará Transparente, permitindo que cada setor analise a demanda e elabore uma resposta clara, objetiva e satisfatória. Nosso objetivo é garantir a utilização de uma linguagem acessível e de fácil compreensão para atender às necessidades dos cidadãos com mais qualidade e eficiência.



JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ




Gestor

fique atento às respostas para a Ouvidoria

É importante que as respostas para a Ouvidoria sejam escritas utilizando **linguagem simples, com conteúdo fundamentado e contextualizado**, atentando-se também ao **prazo de 3 dias**.

JUCEC SECRETARIA DE REFORMA ADMINISTRATIVA
CEARÁ GOVERNO DO ESTADO



A ouvidoria é para todos!

O Governo do Ceará tem **66 Ouvidorias Setoriais distribuídas em cada órgão ou entidade**. Todos os cidadãos, incluindo os colaboradores da Jucec, são encorajados a contribuir com as políticas públicas por meio das avaliações dos serviços prestados, seja com a Ouvidoria da Jucec ou com as demais.

Quais assuntos podem ser enviados para a Ouvidoria?

- Registrar elogios
- Sugestões
- Críticas
- Reclamações
- Denúncias

- Prorrogação de taxa
- Agilizar tramitação de processos
- Dúvidas de Análise
- Solicitação de suporte

JUCEC SECRETARIA DE REFORMA ADMINISTRATIVA
CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Documento assinado eletronicamente por: MAYARA DE OLIVEIRA FERREIRA em 29/01/2025, às 08:49 EDUARDO JEREISSATI DE AZEVEDO em 28/01/2025, às 11:35 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EE9A-FD13-578C-67DE.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

4 - OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste item, serão apresentados os dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria setorial da Junta Comercial ao longo do ano de 2025, com base nos relatórios gerados pelo sistema Ceará Transparente. Ao final de cada tópico, será realizada uma análise dos números apresentados, destacando avanços alcançados e identificando pontos que ainda podem ser aprimorados.

4.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

O Gráfico 1 apresenta o número de manifestações registradas na Ouvidoria setorial da JUCEC entre os anos de 2021 e 2024. Observa-se uma redução gradual no volume de manifestações ao longo do período analisado, com destaque para a queda mais acentuada ocorrida em 2022. Em 2023, também houve uma diminuição nas manifestações em relação ao ano anterior, embora em menor escala. Em 2024, tivemos um total de 435 manifestações, representando uma diminuição de 4,18% em comparação com as demandas recebidas em 2023.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Quadro de manifestações Quadriênio



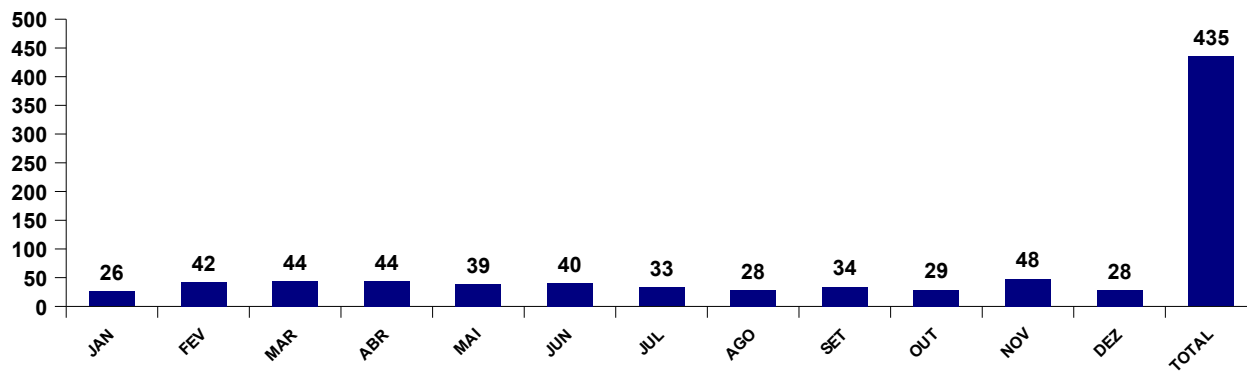
Fonte Ceará Transparente – 14.01.25

No gráfico abaixo, é possível observar os quantitativos mensais de manifestações. Nos meses de março, abril e novembro nota-se uma alta variação, que pode ser atribuída ao aumento no número de registros de formalização de empresas e fatores decorrentes a instabilidades de sistemas que geram um acúmulo de ocorrências transitórias e temporais brevemente solucionadas.

Gráfico de Manifestações mensais (2024)

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ



Fonte Ceará Transparente – 14.01.25

4.2 – MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Em relação aos canais utilizados para o registro das manifestações dos cidadãos, observa-se que a Internet permanece como o principal meio, com um total de 337 manifestações registradas. Por outro lado, os demais canais de comunicação apresentaram uma queda significativa, especialmente o telefone. Essa redução está diretamente relacionada à ampliação e diversificação dos canais de comunicação que a JUCEC vem desenvolvendo, com o objetivo de proporcionar maior agilidade e eficiência na resolução dos processos.

MEIO DE ENTRADA			
MEIOS	2023	2024	VARIAÇÃO
Internet	299	337	+11,27%
Telefone	83	3	-2.666,66%

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

E-mail	48	32	-50%
Telefone 155	21	54	+61,11
Whatsapp	17	1	-1.600%
Atendimento virtual	0	1	+100%
Cidadão on-telegram	0	1	+100%
Reclame aqui	0	1	+100%
Presencial	2	2	0%
Cidadão online chat	1	3	+66,66%

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

A variação anual das manifestações registradas na Ouvidoria da JUCEC (Junta Comercial do Estado do Ceará) reflete mudanças significativas no volume e nas características das demandas apresentadas pelos usuários ao longo do tempo. Ao comparar os dados com os anos anteriores, é possível identificar tendências importantes, como o aumento ou a diminuição no número de registros e a evolução nos meios de entrada das manifestações recebidas.

Nos últimos anos, a Ouvidoria setorial da JUCEC tem se consolidado como um canal essencial de comunicação entre o cidadão e o órgão, promovendo maior proximidade e permitindo que os usuários relatem problemas, insatisfações, sugestões, críticas e elogios.

Conforme detalhado em relatórios dos anos anteriores, a JUCEC vem passando por grandes transformações desde 2016, tanto na forma de prestar serviços ao público quanto em sua estrutura física. Essa evolução culminou em uma transformação digital que tornou possível a virtualização completa dos serviços da Junta Comercial, resultando em um atendimento 100% digital.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Esse processo de mudança foi construído com muito diálogo com os usuários dos serviços e contou com a participação ativa da Ouvidoria. A cada nova implementação ou alteração nos serviços prestados, o cidadão teve a oportunidade de utilizar a Ouvidoria como um canal para compartilhar seu feedback, seja ele positivo ou negativo, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo do atendimento.

4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 2– Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	2023	2024	% Variação (+) (-)
Reclamação	262	247	-6,07%
Solicitação	198	170	-16,47%
Denúncia	8	2	-300%
Sugestão	2	8	+75%
Elogio	1	8	+87,5%

Fonte: Ceará Transparente – 14/01/2025

No período analisado, observou-se um aumento significativo de 87,5% nos elogios registrados, refletindo um avanço notável na satisfação dos usuários com os serviços prestados. Esse crescimento expressivo pode indicar uma melhoria na qualidade dos serviços, a implementação de iniciativas que atendem melhor às expectativas dos usuários, ou uma maior conscientização sobre os canais de comunicação disponíveis.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Por outro lado, o aumento de 75% nas sugestões, embora inferior ao crescimento dos elogios, também é relevante. Esse aumento pode indicar a necessidade de revisões ou ajustes em áreas específicas dos processos e atendimentos.

A análise desses dados sugere que a organização deve continuar investindo em melhorias que sustentem o aumento dos elogios, ao mesmo tempo em que aprofunda a investigação das causas subjacentes às reclamações, a fim de implementar soluções eficazes e aprimorar ainda mais a experiência do usuário.

4.4 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO / ASSUNTO

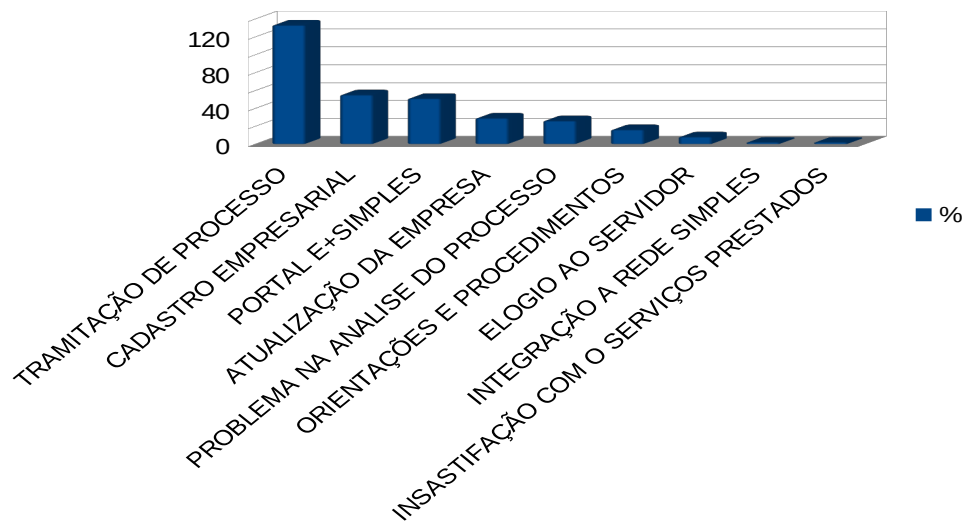
TABELA: TIPOLOGIA/ASSUNTO		
TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
RECLAMAÇÃO	TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL	133
	CADASTRO EMPRESARIAL	55
	PORTAL E +SIMPLES	51
SOLICITAÇÃO	ATUALIZAÇÃO DA EMPRESA	29
	PROBLEMA NA ANÁLISE DO PROCESSO	26
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PORTAL	16
	CADASTRO EMPRESARIAL	1

JUCEC
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

DENUNCIA	SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESA	1
SUGESTÃO	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
	INTEGRAÇÃO A REDE SIMPLES	2
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PUBLICO/COLABORADOR	8

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

Conforme ocorreu nos anos anteriores, o maior número de manifestações é de reclamações, totalizando em 2024, 133 registros. Os assuntos mais demandados são Tramitação de Processos, Cadastro empresarial e Portal E+Simple, dentre outros. Ademais, podemos observar que o assunto Tramitação de Processos da Junta Comercial é o assunto mais recorrente, aparecendo em dois tipos de demandas, Reclamação e Solicitação.



JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

4.5 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO

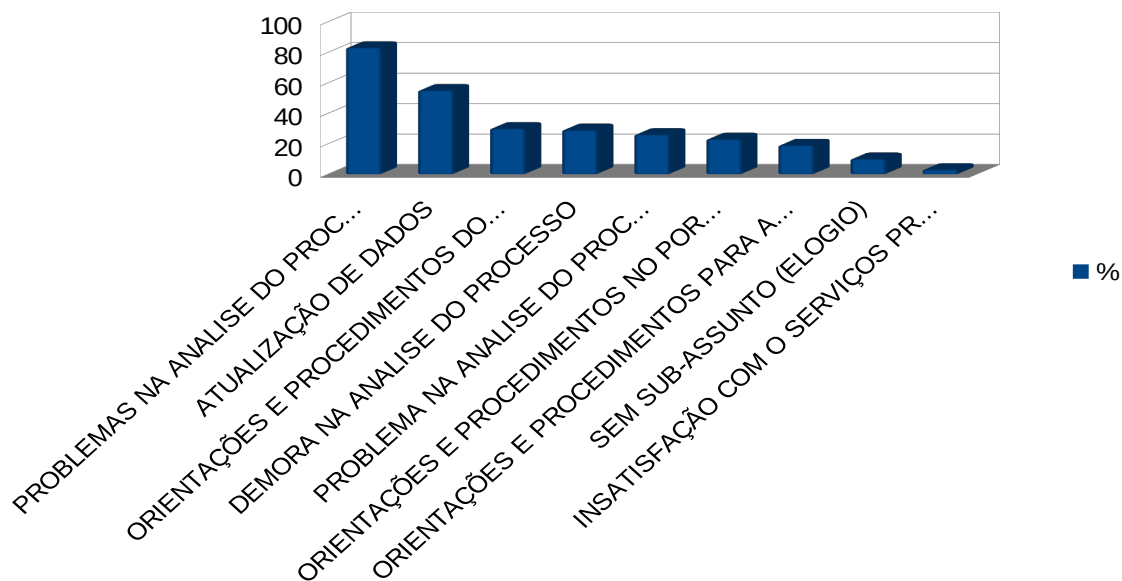
TABELA/ASSUNTO/SUB-ASSUNTO		
ASSUNTO	SUB-ASSUNTOS	TOTAL
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL	PROBLEMAS NA ANALISE DO PROCESSO	83
CADASTRO EMPRESARIAL	ATUALIZAÇÃO DE DADOS DA EMPRESA	55
PORTAL E +SIMPLES	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE PORTAL	30
CERTIDÕES WEB JUCEC	DEMORA NA EMISSÃO DA CERTIDÃO	29
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO	DEMORA NA ANALISE DO PROCESSO	26
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESA	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PORTAL	23
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAR PROCESSOS	19
ELOGIO AO SERVIDOR	SEM SUBASSUNTO	10
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS	DEMORA NO ATENDIMENTO	3

Documento assinado eletronicamente por: MAYARA DE OLIVEIRA FERREIRA em 29/01/2025, às 08:49 EDUARDO JEREISSATI DE AZEVEDO em 28/01/2025, às 11:35 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EE9A-FD13-578C-67DE.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ



Fonte: Ceará Transparente 14.01.25

O maior número de manifestações, de acordo com a tabela acima, são relacionados aos *processos em tramitação na Jucec*, tendo como sub-assuntos *problemas na análise do processo*, *cadastro empresarial*, sub-assunto *atualização de dados da empresa* e *PORTAL E +SIMPLES*, como sub-assunto *orientações e procedimentos sobre portal*. **O assunto “tramitação de processos da Junta Comercial” permanece como o assunto de maior recorrência em 2024, mantendo a mesma tendência observada em 2023.**

JUCEC
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

4.6- MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO

TABELA: TIPO DE SERVIÇOS	
PROGRAMAS	TOTAL
AGENDAMENTO JUCEC	7
ALTERAÇÃO DE EMPRESA	198
AUTENTICAÇÃO DE LIVROS	9
CERTIDÃO ESPECIFICA	7
CERTIDÕES SIMPLES E INTEIRO TEOR	34
CONSULTA DE PROCESSO EM ANDAMENTO	33
ESCRITURAR LIVROS MERCANTIS	1
FALE JUCEC	10
FECHAMENTO DE EMPRESAS	11
FICHA DE CADASTRO NACIONAL(FCN)	5
LEILOEIROS E TRADUTORES PÚBLICOS	2
MATRICULA DE LEILOEIRO	1
NÃO SE APLICA	74
REGISTRO DE ABERTURA DE EMPRESAS	23
VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS	5
VIABILIDADE	15

Fonte: Ceará transparente 14.01.2025

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Notavelmente, o tipo de serviço mais demandado na Ouvidoria da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC foi classificado como alterações de empresas do Estado do Ceará (Jucec)" que faz parte da nossa atividade fins da autarquia.

Essa variação deve-se também as mudanças nas políticas institucionais da JUCEC, como a implementação de novas soluções tecnológicas, alterações nos processos de atendimento ao público ou até mesmo mudanças no quadro de funcionários. Esses elementos podem impactar diretamente o perfil das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

4.7 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

TABELA PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS

PROGRAMAS	TOTAL
EMPREENDE CEARA	430
EMPREENDEDORISMO E ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS	1
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

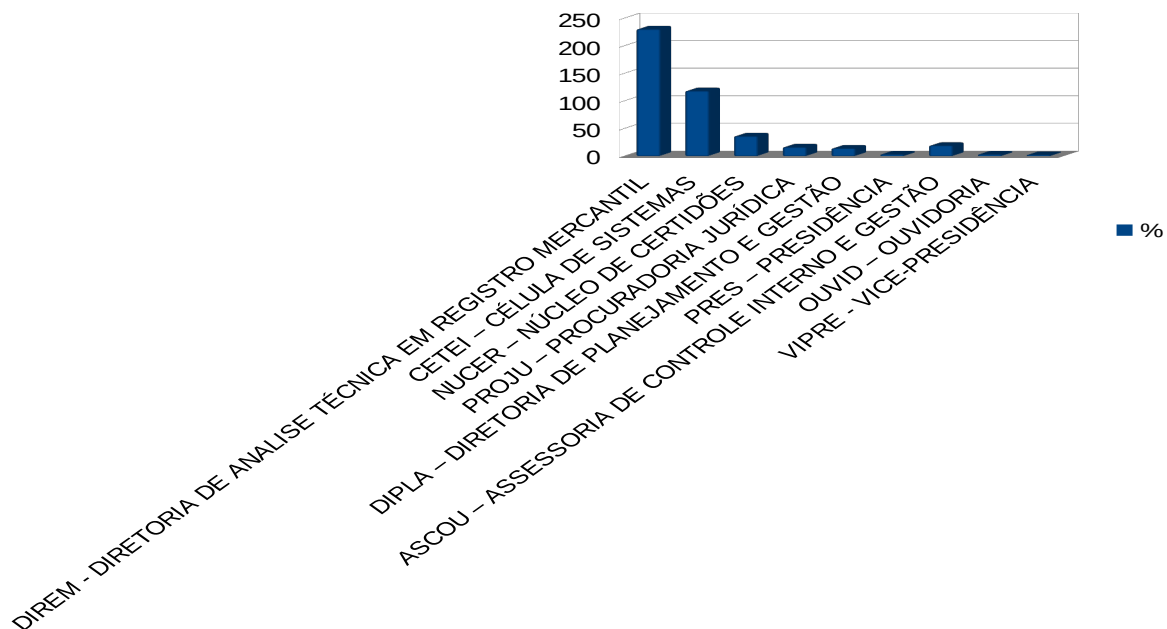
Observamos a quantidade de manifestações por programa orçamentário registrada junto à Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará-JUCEC no ano de 2024, a maior parte das manifestações (430) foram classificadas dentro da linha do programa orçamentário EMPREENDE CEARA com 98,85%.

4.8 MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

JUCEC
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

TABELA UNIDADES INTERNAS	
UNIDADES	TOTAL
DIREM - DIRETORIA DE ANALISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL	230
CETEI – CÉLULA DE SISTEMAS	118
NUCER – NÚCLEO DE CERTIDÕES	36
PROJU – PROCURADORIA JURÍDICA	16
DIPLA – DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	14
PRES - PRESIDÊNCIA	5
ASCOU – ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E GESTÃO	4
OUVID - OUVIDORIA	3
VIPRE - VICE-PRESIDÊNCIA	3
SECRETARIA GERAL	2

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025



JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

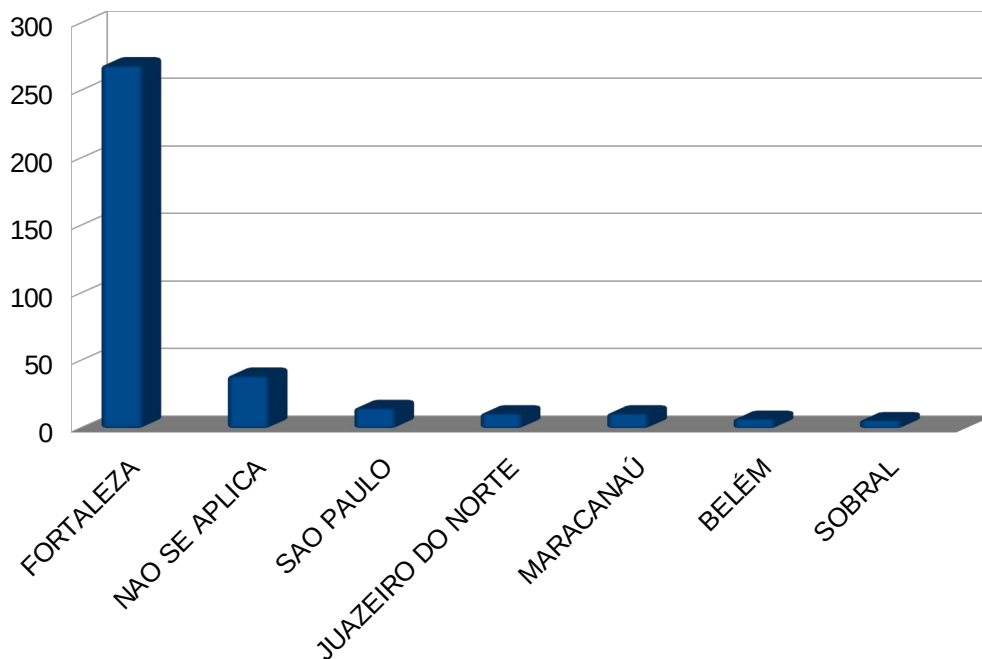
Os dados referentes ao número de manifestações registradas na Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC ao longo do ano de 2024 são apresentados, organizados por Unidade ou área interna da entidade. Essas Unidades ou Áreas Internas representam o encaminhamento atribuído a cada manifestação. **Destaca-se que, durante o ano de 2024, a Unidade ou Área Interna mais demandada na Junta Comercial foi a DIRETORIA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL, com 230 manifestações, correspondendo a 37,39% do total.**

4.9 – MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS DE OCORRÊNCIA

MUNICÍPIOS	2023	2024
FORTALEZA	271	269
NÃO SE APLICA	84	39
SÃO PAULO	17	15
JUAZEIRO DO NORTE	8	11
MARACANAÚ	4	11
BELÉM	3	7
SOBRAL	6	6

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

JUCEC JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ



Conforme podemos observar na tabela acima, Fortaleza é o município com a maior quantidade de requisições, 269 manifestações registradas até dia 31 de dezembro de 2024. Um número menor em relação ao ano de 2023 de 0,74%.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Índice de Manifestações Respondidas no prazo

Índice de manifestações respondida no prazo	100%
---	------

Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Índice de satisfação do cidadão	60%
---------------------------------	-----

Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade das manifestações	100%
----------------------------------	------

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

5.1 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Situação	Quantidade de Manifestações 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	447 (95,11%)	435 (100,00%)
Manifestações Finalizadas fora do prazo	17 (3,62%)	0,00%
Manifestações pendentes no Prazo	6 (1,28%)	0,00%
Manifestações pendentes fora do Prazo	0 (0,00%)	0,00%

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Total	447	435
-------	-----	-----

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

O índice de resolubilidade da setorial da JUCEC atingiu 100% em 2024, superando o percentual de 95,11% registrado em 2023, o que representa um resultado bastante positivo. Apesar desse avanço, acreditamos que ainda há espaço para melhorias na agilidade das respostas. Seguiremos trabalhando para manter esses resultados positivos, monitorando de perto a resolução das demandas pelas áreas internas da JUCEC.

Esse desempenho reflete o esforço contínuo da organização em aprimorar seus processos. O trabalho da Ouvidoria inclui a análise detalhada de indicadores e a apresentação de propostas de melhoria com base em experiências relatadas pelos usuários. Além disso, ações de divulgação dos princípios da Ouvidoria aos responsáveis pelas áreas e o acompanhamento do atendimento operacional têm sido fundamentais para identificar e implementar ajustes que aprimoram os serviços prestados.

TABELA: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no prazo	96,39%	100%

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	3,61%	100%
--	-------	------

Fonte: Ceara Transparente 14.01.2025

5.1.1 – Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade

O presente trabalho discorre a influência da Ouvidoria no órgão enquanto ferramenta de gestão estratégica, provocando mudanças em processos a partir das informações obtidas por intermédio das demandas registradas independentemente da procedência da manifestação e da natureza do assunto apontado pelo usuário. As ações de proatividades realizadas pela equipe da Ouvidoria, fazendo campanha, reuniões periódica contribuíram positivamente para o resultado de 100% a postura dos gestores e colaboradores das instituições diante das sugestões apresentadas e os resultados obtidos.

Melhorar o índice de resolubilidade da ouvidoria é essencial para garantir a satisfação dos usuários e a eficácia do atendimento. A resolubilidade refere-se à capacidade de resolver as demandas e reclamações de maneira eficaz, dentro de um tempo adequado e com um alto nível de satisfação. Aqui estão algumas ações que podem ser inovadoras:

Capacitação contínua da equipe, treinamentos regulares, monitoramento das demandas de maior representatividade, integração com os setores internos, monitoramento e evolução do processo, comunicação clara e transparente, respostas claras e objetivas, proatividade no atendimento e medição de satisfação dos usuários e a análise de causas de insatisfação são ações importantes para obtenção de bons resultados.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

TABELA TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo Médio de Resposta 2023	4,97%
Tempo Médio de Resposta 2024	2,61%

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

A eficiência no atendimento ao público é um aspecto crucial para qualquer instituição que busque estabelecer uma relação transparente e eficaz com seus cidadãos. No contexto das ouvidorias, a redução do tempo médio de resposta ou resolução das manifestações recebidas é um indicador de melhoria nos processos de atendimento, o que reflete diretamente na qualidade do serviço prestado. Em comparação com o ano de 2023, a redução do tempo médio das manifestações na ouvidoria em 2024 apresenta-se como um avanço significativo, fruto de investimentos em tecnologia, treinamento de equipes e aprimoramento das estratégias.

Em 2024, trouxe consigo um cenário mais otimista. Diversas mudanças operacionais e tecnológicas foram inovadoras para melhorar o atendimento. O uso de ferramentas de automação, a criação de sistemas integrados e a capacitação das equipes foram alguns dos principais fatores responsáveis por essa redução. Com a implementação dessas melhorias, foi possível reduzir significativamente o tempo necessário para responder ou resolver uma manifestação, o que contribuiu para uma maior satisfação dos usuários. O impacto dessa redução de tempo não se reflete apenas na agilidade das respostas. As manifestações são tratadas com rapidez e eficiência, o cidadão percebe que suas preocupações estão sendo ouvidas e que a administração pública está comprometida em resolver os problemas de forma ágil, isso resulta em um resultado positivo.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

TABELA RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,02
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,67
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,91
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,6
Média	3,8
Índice de Satisfação	60%

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

A pesquisa de satisfação é um indicador importante no contexto de serviços, principalmente em áreas como atendimento ao cliente e processos jurídicos, impactando diretamente na qualidade do serviço prestado. No entanto, em muitos setores, ele ainda apresenta lacunas que precisam ser superadas para garantir maior eficácia. Melhorar esse índice envolve a

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

adoção de estratégias que priorizem a agilidade, a qualificação das equipes e o uso adequado de tecnologias.

Investir na capacitação contínua dos profissionais envolvidos na resolução de demandas. Equipes bem treinadas, com conhecimento técnico e habilidades interpessoais aprimoradas, têm maior capacidade de identificar rapidamente as necessidades dos usuários e fornecer soluções adequadas. Isso contribui para a redução do tempo de resolução e melhora a percepção dos usuários sobre a eficiência do serviço.

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Ações para Melhoria do Índice de Satisfação da Junta Comercial do Ceará

A Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec) desempenha um papel fundamental no desenvolvimento econômico do Estado, sendo responsável pela legalização, registro e acompanhamento de empresas, além de fornecer serviços essenciais para a formalização de negócios. A melhoria contínua dos serviços prestados pela Jucec, especialmente no que diz respeito ao índice de satisfação dos usuários, é um objetivo estratégico que visa promover um ambiente de negócios mais ágil, eficiente e transparente. Para isso, diversas ações podem ser abordada tanto nos aspectos operacionais quanto tecnológicos.

1. Modernização e Implementação de Tecnologias Digitais

Um dos principais fatores que impactam diretamente a satisfação dos usuários é a agilidade no processo de registro e regularização das empresas. A Jucec, ao adotar novas tecnologias, pode reduzir significativamente o tempo de espera para os serviços solicitados. A ampliação da utilização de plataformas digitais, como o Registro de Empresas Online (REDESIM), permite a automação de diversos processos, tornando a junta mais eficiente e menos burocrática. A criação de um sistema mais intuitivo, que permite o acompanhamento no tempo real dos

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

processos, também pode ser uma ferramenta importante para reduzir as dúvidas dos empresários e aumentar a confiança no órgão.

Além disso, a implementação de um sistema de inteligência artificial (IA) para análise de documentos pode acelerar a análise de registros e diminuir a possibilidade de erros humanos.

2. Capacitação e Aperfeiçoamento do Atendimento ao Público

A capacitação e aperfeiçoamento do atendimento ao público são essenciais para garantir um serviço de qualidade, atendendo às necessidades dos clientes e criando uma imagem positiva da empresa ou instituição. A capacitação envolve o treinamento de funcionários para que adquiram as habilidades, conhecimentos e atitudes necessárias para interagir de forma eficaz com os clientes. Já o aprimoramento contínuo visa aprimorar esses aspectos ao longo do tempo, adaptando-se às mudanças nas demandas

3. Ampliação da Transparência e Acompanhamento dos Processos

A ampliação da transparência e o acompanhamento dos processos, como a plataforma online para consultas, a Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC), são iniciativas cruciais para garantir uma gestão mais eficiente, acessível e confiável dos registros de empresas e atividades comerciais no estado.

4. Simplificação de Processos e Redução de Burocracia

A simplificação de processos e a redução da burocracia na JUCEC (Junta Comercial do Estado do Ceará) são fundamentais para melhorar o ambiente de negócios e facilitar a abertura, alteração e fechamento de empresas no estado. Como A integração com sistemas de outros órgãos governamentais, como a Receita Federal, a Secretaria da Fazenda e as prefeituras, pode reduzir a duplicação de documentos e a necessidade de apresentar informações repetidas. Por exemplo, a

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

utilização do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e da Inscrição Estadual, e uso de assinaturas digitais.

O aumento do índice de satisfação dos usuários da Junta Comercial do Ceará é um objetivo que pode ser realizado por meio de ações coordenadas e bem planejadas, que envolvam a modernização tecnológica, a melhoria do atendimento, a simplificação dos processos, a transparência. Essas ações não apenas resultam em uma maior satisfação por parte dos empresários, mas também são relevantes para a melhoria do ambiente de negócios no estado, tornando o Ceará mais competitivo e atraente.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 -Total De Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	36
Total de pesquisas respondidas 2024	45

Fonte: Ceará Transparente 14.01.2025

5.2.4 – Índice de Expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,86
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,93
Expectativa	16,96%

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

A expectativa do cidadão em relação aos serviços de ouvidoria é, principalmente, a de ser ouvido de maneira eficiente e que suas demandas sejam resolvidas de forma adequada. Fazendo um comparativo ao ano de 2023 que tivemos o índice de expectativa 1,37%, e hoje, em 2024 o índice é 16,96% já foi um avanço

Um dos principais anseios dos cidadãos ao recorrer à ouvidoria é a agilidade na resposta e a eficácia na resolução dos problemas. O cidadão espera que a sua reclamação seja atendida dentro de um prazo razoável, com soluções concretas e satisfatórias. Além disso, ele busca a transparência no processo, ou seja, uma comunicação clara sobre o andamento do seu caso.

Em resumo, a expectativa do cidadão é centrada na eficiência, transparência e capacidade de resolução de problemas. Quando esses aspectos são atendidos, o serviço de ouvidoria é visto como um instrumento valioso de comunicação e solução. No entanto, quando esses elementos falham, o cidadão pode sentir-se frustrado e desmotivado ao utilizar novamente o serviço. O sucesso ou o fracasso da ouvidoria está intimamente ligado à capacidade de atender às necessidades do público de forma transparente e eficaz, refletindo diretamente na confiança.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – Motivo das manifestações

Nos últimos anos, as manifestações que chegam, e têm refletido uma diversidade de questões e demandas. Estas manifestações, compostas por reclamações, sugestões, elogios e denúncias, são um reflexo direto das necessidades e insatisfações dos cidadãos em relação aos serviços prestados pelas instituições públicas. A análise dos motivos que levam os usuários a apresentar essas manifestações permite identificar áreas de melhoria e ajustes necessários, além de proporcionar uma maior aproximação entre os serviços e os cidadãos.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

O setor de análise de processo é o setor de maior representatividade de número de manifestações. Análise Incompleta ou Incorreta: Um dos principais motivos de erros nos processos são documentos analisados de forma fracionadas onde o processo volta várias vezes.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações dos cidadãos na Junta Comercial do Estado do Ceará refletem uma série de preocupações e demandas que se repetem com frequência, evidenciando questões recorrentes no serviço prestado por esse órgão. Esses pontos não apenas destacam as dificuldades enfrentadas pelos usuários, mas também indicam áreas específicas que devem ser planejadas para melhorias e uma atenção maior por parte dos responsáveis pela gestão da Junta Comercial.

Os pontos recorrentes apontados no ano de 2023, sem dúvidas, foram a análise de processos fracionada o que gerou manifestações recorrentes pelo cidadão. Sobre os problemas de análise, a Jucec está, periodicamente, realizando reuniões periódicas, capacitações e acompanhando por meio relatórios gerenciais o desempenho dos analistas a fim de continuar avançando na melhoria das análises de processos. Primeiramente, um dos principais temas apontados nas manifestações está relacionado as análises de processos e na resolução de pendências. Outro ponto frequente nas reclamações envolve dificuldades no atendimento ao público.

6.3-Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Ações e Melhorias na Análise de Processos

Automatização e Digitalização de Processos: A digitalização é um passo importante para modernizar a análise de processos na Jucec. Implementar sistemas de automação para realizar parte do trabalho de análise, como verificação de documentos e conformidade com as normas, pode reduzir erros e acelerar o tempo de processamento. O uso de assinaturas digitais depois do processo analisados podem melhorar a agilidade e segurança dos processos. O setor de análise de processo onde as demandas foram mais recorrentes, a Jucec junto com a Ouvidoria começaram um trabalho de conscientizar os analistas da importância de se analisar o processo como todo, evitando assim o retrabalho toda vez que processo volta. Estamos periodicamente, realizando reuniões periódicas, capacitações e acompanhando por meio relatórios gerenciais o desempenho dos analistas a fim de continuar avançando na melhoria das análises de processos.



JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Quando surgem manifestações que apontam dificuldades ou falhas em determinados processos, a JUCEC pode revisar suas normas internas, ajustar processos ou criar orientações claras para simplificação e melhoria no atendimento e nos serviços prestados. Uma reunião com a comunicação da JUCEC pode envolver uma série de tópicos relevantes para a divulgação de informações e o aprimoramento dos processos internos.

A JUCEC é o órgão responsável pelo registro de empresas, e a comunicação desempenha um papel crucial em tornar o processo mais transparente, acessível e eficiente para empresários e cidadãos. Aqui estão algumas pautas para uma reunião com a equipe de comunicação da JUCEC: Campanhas de conscientização; Como melhorar a comunicação sobre os serviços oferecidos pela JUCEC, como registro de empresas, alteração de contrato, entre outros; atualização do site; Melhorias na usabilidade e conteúdo informativo do portal da JUCEC, com foco em simplificar o acesso a informações sobre procedimentos, requisitos e prazos; Redes sociais; avaliar o desempenho e a abordagem das redes sociais da JUCEC, considerando se as mensagens estão alcançando o público-alvo correto e como melhorar o engajamento.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

1 Apresentamos os resultados obtidos em 2024, de janeiro a dezembro, com nosso tempo de resposta, alcançamos diminuição de 45,91% o tempo médio de respostas.

I - Benefício financeiro: Não se aplicam benefícios financeiros diretos.

II - Benefício não-financeiro:

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Novembro de 2024)

Atualizado em: 11/11/2024 14:18



	2023	2024	AVANÇOS
Tempo médio de resposta	5,14 dias	2,78 dias	Diminuímos 45,91% o tempo médio de respostas
Resolubilidade	95,79%	100,00%	Nenhuma manifestação respondida fora do prazo
Elogios	1	8	Aumentamos 700% a quantidade de Elogios registrados

- Tivemos a compartilhando experiências com a visita da PGE

Visita da Ouvidoria da PGE-CE à JUCEC: Compartilhando Experiências e Resultados Positivos



Foram apresentados os resultados que contribuíram para a Jucec alcançar o segundo lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias de 2023

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

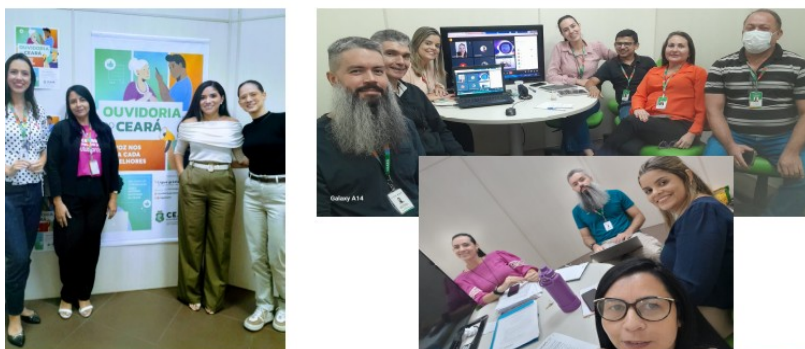
- Contamos a participação no Congresso Brasileiro de Ouvidores no Rio de Janeiro

Jucec Marca Presença no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores no Rio de Janeiro e Capacitações



- Trabalhamos nas unidades mais demandadas

Reuniões Periódicas com as unidades, abordando os assuntos de maior representatividade



JUCEC JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

- Trabalhamos com a comunicação

Trabalhos com a comunicação



- Construímos informativos Ouvidoria em Ação

Ouvidoria em Ação: Divulgação e Informativos

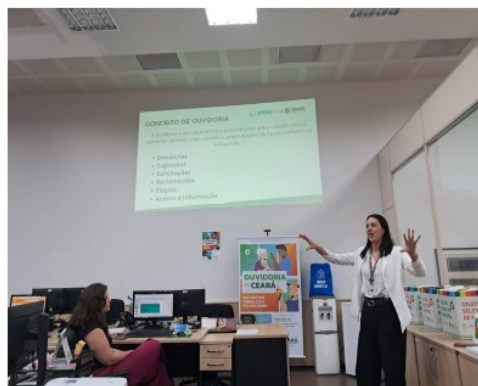


JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

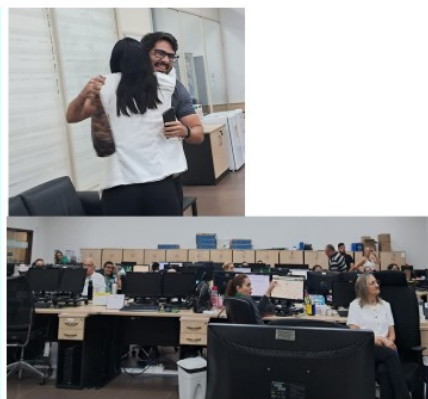
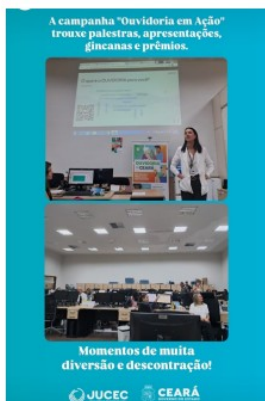
- Promovemos Cidadania e Integração na JUCEC

Ouidoria em Ação: Promovendo Cidadania e Integração na JUCEC



- Realizamos o dia D - Campanha Ouidoria em Ação

“Dia D” - Palestra, reunião com gestores e dinâmica com os colaboradores da JUCEC



JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

- Novo Time de Ouvidora da Jucec em 2024

Novo time de Ouvidoria da JUCEC em 2024



Ouvidora: Mayara Oliveira
 Ouvidora Substituta: Laura Arcelino
 Apoio: Rosângela Santiago

8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

TIPO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA	SERVIDOR
Certificação em ouvidoria 2024	Enap	20/06/224 A 01/07/224	210H/A	Rosângela Santiago
Curso Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria	Escola Gestão Pública(CGE)	27/05/24 a 07/06/24	24H/A	Rosângela Santiago
Oficina-Qualidade nas	Escola de Gestão	22/08/24 a	6H/A	Rosângela Santiago

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

respostas de Ouvidoria	Pública(CGE)	23/08/24		
Gestão em Ouvidoria	Enap	29/05/24 a 10/06/24	20H/A	Rosângela Santiago
2º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento	Aesbe	12/09/24 a 13/09/24	18H/A	Rosângela Santiago
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	03/12/24	3H/A	Rosângela Santiago
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	19/06/2024	9H às 12H	Rosângela Santiago
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	26/08/24	9H às 12H	Rosângela Santiago
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/10/24	14H às 17H	Rosângela Santiago
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	11/12/24	8:30H às 12H	Rosângela Santiago
I Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	21/02/24	9H às 12H	Mayara de Oliveira
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/04/2024	13:15H às 17H	Mayara de Oliveira
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/10/24	14H às 17H	Mayara de Oliveira
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	11/12/24	08:30H às 12H	Mayara de Oliveira
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	03/12/24	9H às 11:40H	Mayara de Oliveira

Documento assinado eletronicamente por: MAYARA DE OLIVEIRA FERREIRA em 29/01/2025, às 08:49 EDUARDO JEREISSATI DE

AZEVEDO em 28/01/2025, às 11:35 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EE9A-FD13-578C-67DE.

JUCEC

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

2º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento	AESBE	12/09/24 a 13/09/24	18H/A	Mayara de Oliveira
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	ABO Nacional	02/09/24 a 04/09/24	20H	Mayara de Oliveira
Ouvidoria	ENAP	26/09/23 a 05/10/23	160H	Mayara de Oliveira

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com base nos dados apresentados, sugerimos as unidades internas que trabalhem as manifestações que apresentam um expressivo número de intercorrências, realizando-se um plano de ação para saneamento. Além disso, registramos a necessidade de um plano de ação para aumentar o índice de satisfação.

Para a CGE, sugerimos a continuidade das formações/cursos on-line e presenciais, com temáticas como: formação em ouvidoria e apuração de denúncia, assim como o incentivo a participação dos Ouvidores Setoriais em Congressos e Seminários a nível nacional, com uma excelente oportunidade de aprendizagem e networking.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Como Presidente da Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC), é uma honra relatar sobre a importância dos serviços de ouvidoria. Este canal é fundamental para aprimorar nossos serviços e garantir a transparência administrativa.

A ouvidoria da JUCEC tem se consolidado como uma comunicação direta entre a instituição e os usuários, permitindo que possamos ouvir e atender melhor aos cidadãos e empresários cearenses. Acompanho de perto o desenvolvimento deste relatório e atesto o sucesso em nossa missão de promover transparência e fornecer informações de forma eficiente.

Em 2024, cumprimos os prazos estabelecidos com êxito, como demonstrado por nossos índices de resolubilidade e tempo médio de resposta. Estamos constantemente revisando nossos processos para melhorar a qualidade das nossas respostas.

Nos últimos anos, observamos um avanço significativo na conformidade com a Lei de Acesso à Informação, com indicadores de transparência melhorando a cada ano. Isso nos permite fornecer informações de forma mais ágil e qualificada.

Por fim, enfatizo o compromisso da JUCEC em elevar o índice de satisfação dos usuários das demandas encaminhadas via Ouvidoria.

Encaminho este relatório para as devidas providências.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da JUCEC (Junta Comercial do Estado do Ceará) desempenha um papel fundamental na garantia da transparência, da comunicação eficiente e da melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição. A partir das demandas recebidas, seja de reclamações, sugestões ou elogios, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento da gestão pública e garante que as necessidades e direitos dos cidadãos sejam atendidos de maneira justa.

Nas considerações finais sobre a Ouvidoria da JUCEC, é possível afirmar que a sua atuação é essencial para fortalecer a relação entre a administração pública e o público em geral, além de consolidar a confiança no sistema de registro e fiscalização empresarial. O aprimoramento da Ouvidoria, com base nas manifestações recebidas, é vital para promover uma gestão mais eficaz, ética e transparente. Esse processo não beneficia apenas os usuários dos serviços da JUCEC, mas também contribui para o desenvolvimento do ambiente empresarial no Ceará, para garantir que os empreendedores tenham um acesso mais ágil e confiável aos serviços necessários prestados.

Fortaleza, de 21 de janeiro de 2025.

MAYARA DE OLIVEIRA FERREIRA
OUVIDORA SETORIAL DA JUCEC

EDUARDO JEREISSATI DE AZEVEDO

JUCEC
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ