

Secretaria Especial de
Desburocratização, Gestão e Governo Digital

Secretaria de Governo Digital

Departamento Nacional de
Registro Empresarial e Integração

Relatório de Gestão

Exercício 2020

*Instituição Normativa DREI
nº 70, de 6 de dezembro de 2019*

Brasília, maio de 2021.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República – Jair Bolsonaro

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Ministro de Estado da Economia

Paulo Roberto Nunes Guedes

Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

Caio Mario Paes de Andrade

Secretário de Governo Digital

Luis Felipe Salin Monteiro

Diretor do Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração

André Luiz Santa Cruz Ramos

Coordenadora Geral de Normas

Amanda Mesquita Souto

Diagramação

Murilo Xavier Lima

Apresentação

Esta é a primeira edição do Relatório de Gestão elaborado pelo Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI), com vistas a atender ao disposto no inciso IV, do art. 10, da [Instrução Normativa DREI nº 70, de 6 de dezembro de 2019](#), que dispõe sobre a fiscalização jurídica dos órgãos incumbidos do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins e institui o canal Reclame ao DREI.

O objetivo desta publicação, que será realizada anualmente, é dar publicidade aos resultados alcançados por meio do “Reclame ao DREI”, canal que permite que usuários das Juntas Comerciais apresentem manifestações sobre os serviços prestados por aquele órgão.

Como é de conhecimento, o DREI, nos termos do inciso V, do art. 4º, da [Lei nº 8.934, de 18 de novembro de 1994](#), possui a competência de realizar a fiscalização jurídica sobre os órgãos incumbidos do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, ou seja, as Juntas Comerciais. No uso dessa atribuição, o DREI editou a Instrução Normativa nº 70, de 2019, com vistas a alcançar maior efetividade fiscalizatória e ajudar a promover um registro de empresas mais eficiente, uniforme e ágil.

Assim, o “Reclame ao DREI” busca melhorar, simplificar e desburocratizar, constantemente, os serviços prestados pelos órgãos de registro público de empresas e, apoiar o cidadão na resolução de dúvidas decorrentes da utilização desses serviços, bem como, alinhar entendimentos e diretrizes para o cumprimento da legislação vigente.

A partir do acompanhamento realizado pelo DREI, almeja-se contribuir com as Juntas Comerciais para um registro empresarial de excelência, algo fundamental e imprescindível para a melhoria do ambiente de negócios em nosso País. Dessa forma, ao invés de denúncias sobre o descumprimento de normas, objetivamos que as Juntas Comerciais sejam órgãos de destaque, e que possam receber constantes elogios, por prestarem um ótimo e qualificado serviço público e se preocuparem, principalmente, com o cidadão, considerando-se as especificidades de cada situação, bem como, as dificuldades técnicas e legais reportadas por cada um que procura os serviços das Juntas Comerciais.

Neste sentido, o presente relatório além de consolidar informações acerca de demandas recebidas por meio do Reclame ao DREI, promove importante avaliação do serviço público prestado pelas Juntas Comerciais, bem como garante a publicidade e transparência das medidas adotadas pelo DREI quando do recebimento de reclamações ou denúncias.

Salientamos que, a cada edição deste relatório, buscaremos aprimorar os dados que serão divulgados, mediante novas informações, análises mais detalhadas e inclusão de dados cada vez mais relevantes, pois, tanto o cidadão quanto os dirigentes das Juntas Comerciais necessitam de uma visão ampla do serviço de Registro Público de Empresas, eventuais dificuldades encontradas e soluções que foram apresentadas.

Resumo

Primeiramente, oportuno ressaltar que a Instrução Normativa nº 70, de 2019, entrou em vigor na data de 9 de abril de 2020, data esta em que o DREI passou a receber manifestações por meio do canal “Reclame ao DREI”.

A título de conhecimento, o fluxo de funcionamento do “Reclame ao DREI” é o seguinte:



No que tange ao “Passo 4”, cumpre salientar, que o DREI, após o recebimento dos subsídios prestados pelas Juntas Comerciais, analisa as informações e, dentre outras medidas, pode orientar o cidadão sobre a melhor forma de ter sua manifestação atendida ou oficiar¹ a Junta Comercial para adoção de providências.

Realizadas as considerações acima, ao avaliarmos as manifestações recebidas durante o período de **9 de abril a 31 dezembro de 2020**, identificamos diversas oportunidades de aprimoramento de interpretações de leis e regulamentos relacionados com o registro de empresas mercantis. Várias situações foram resolvidas no âmbito das Juntas Comerciais após a atuação do DREI, principalmente mediante a retirada de exigências indevidas.

¹ O DREI não possui poder de polícia ou sancionatório em relação às Juntas Comerciais. A única medida legal que pode ser adotada, em situações de abuso ou infração às normas do direito empresarial, é a representação às autoridades administrativas.

Neste contexto, o presente relatório irá reunir dados relevantes para a melhoria dos serviços relacionados ao registro de atos empresariais, pois permite que os agentes públicos reflitam sobre a importância de se melhorar o ambiente de negócios no Brasil e evitar exigências que não encontram o devido amparo legal.

Neste relatório foi analisado o número de manifestações recebidas, o prazo de atendimento das demandas, a qualidade de resposta das Juntas Comerciais, bem como as ações desenvolvidas pelos órgãos de registro para sanar eventuais falhas no processo de registro de atos empresariais.

Importante ressaltar que, de acordo com o Boletim do 3º quadrimestre de 2020 do Mapa de Empresas², São Paulo é o Estado com o maior número de empresas no Brasil. Esta situação foi refletida no presente relatório, pois, veremos adiante que a Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) foi a que mais recebeu demandas. Na sequência em número de demandas, temos as Juntas Comerciais dos Estados de Minas Gerais (JUCEMG) e do Rio de Janeiro (JUCERJA) que, de acordo com o boletim supracitado, aparecem logo após São Paulo no número de empresas abertas.

As Juntas Comerciais que menos receberam manifestações foram as dos Estados do Acre (JUCEAC), Alagoas (JUCEAL), Amapá (JUCAP), Maranhão (JUCEMA), Mato Grosso do Sul (JUCEMS), Piauí (JUCEPI), Rondônia (JUCER), Sergipe (JUCESE) e Tocantins (JUCETINS). Já a Junta Comercial do Estado de Roraima (JUCERR) não recebeu

nenhuma manifestação. A ausência ou número baixo de manifestações não significa necessariamente que o serviço está sendo prestado em estrita observância das normas legais e regulamentares, pois, como veremos adiante nem todas as Juntas Comerciais cumpriram com a obrigação normativa de dar ampla divulgação ao “Reclame ao DREI”.

No que diz respeito ao assunto das manifestações, veremos que temas relacionados à alteração cadastral e exigências descabidas ficaram atrás, apenas, do assunto classificado como “outros”. Contudo, após, análise aprofundada do que foi encaminhado ao DREI como “outros”, verificamos que a maioria das demandas tratam de procedimentos administrativos ou que estão fora da competência deste Departamento, tais como: portal fora do ar, erro nos pedidos de registro, ausência de resposta em canal de comunicação, dificuldade de contato e demora para o atendimento de solicitações; e demandas relacionadas ao Portal Empreendedor, acerca de Microempreendedores Individuais (MEI).

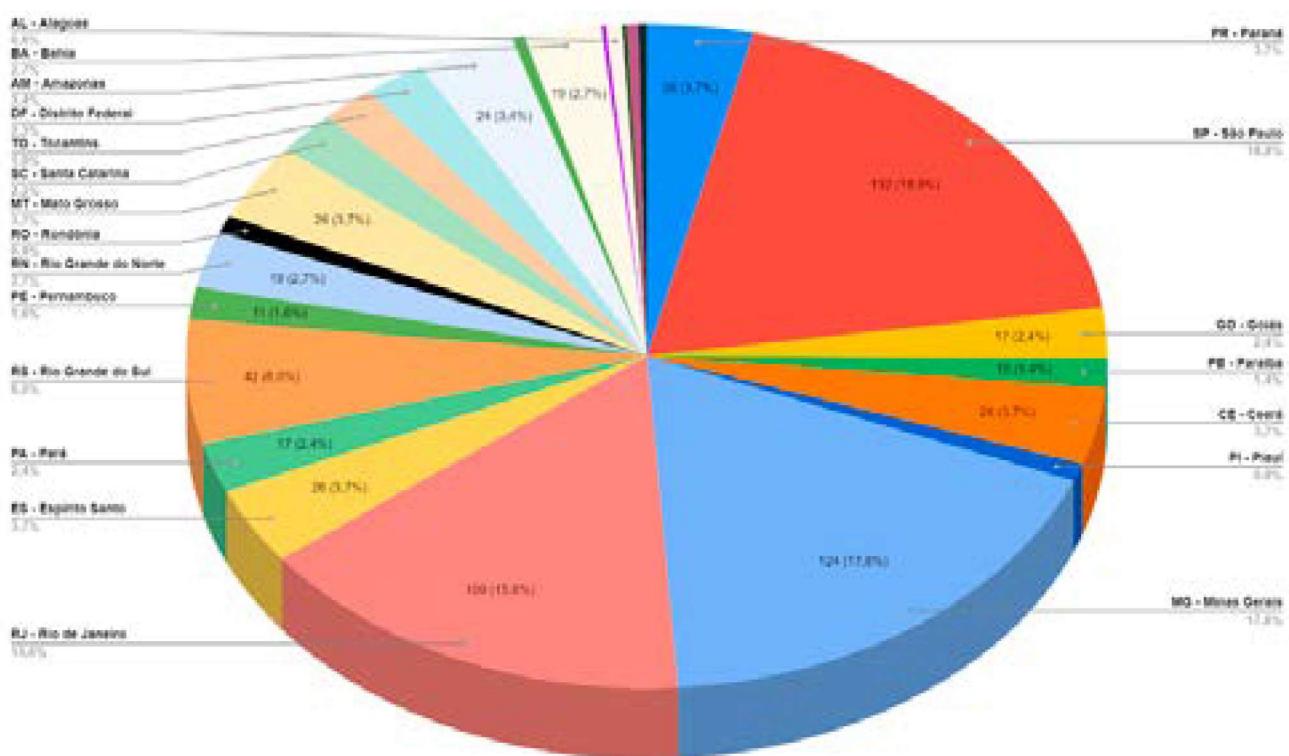
Diante do exposto, verifica-se que os dados mostram que podemos, e muito, melhorar o processo de registro de empresas, muitas vezes o empreendedor conseguiria resolver a situação no âmbito da própria Junta Comercial, contudo, nem sempre consegue contato ou orientação adequada para sua demanda.

² Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/mapa-de-empresas/boletins/mapa-de-empresas-boletim-do-3o-quadrimestre-de-2020.pdf>

Número de manifestações recebidas

Durante o exercício de 2020, no período de 9 de abril a 31 de dezembro, foram registradas 698 manifestações. Consoante já exposto, a Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) foi a que mais recebeu demandas, vindo logo atrás as Juntas Comerciais dos Estados de Minas Gerais e do Rio de Janeiro, com 20,6%, 18,0% e 14,7% das manifestações, respectivamente. Vejamos:

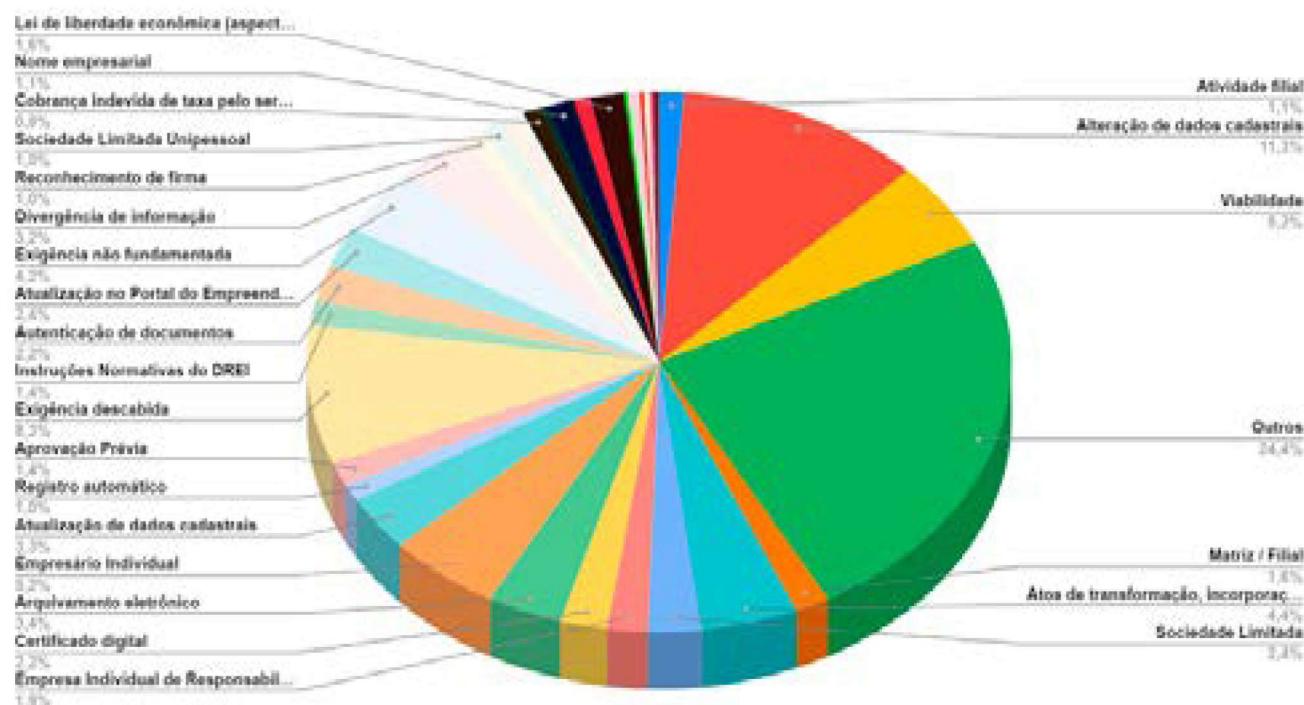
Quantidade e percentual de demandas, por UF



As Juntas Comerciais que não aparecem no gráfico, receberam de 1 a 3 reclamações, como segue: Acre - 1; Amapá - 1; Maranhão - 1; Mato Grosso do Sul: 2; e Sergipe - 3.

No que diz respeito ao assunto da manifestação, conforme veremos adiante as maiores quantidades de demandas dizem respeito às classificações: “Outros”, “Alteração de dados cadastrais” e “Exigência descabida”, com 24,4%, 11,3% e 8,3%, respectivamente.

Quantidade e percentual de reclamações, por assunto



Ressalte-se que durante o processo de elaboração da Instrução Normativa DREI nº 70, de 2019, uma grande preocupação do Departamento era a quantidade de mensagens eletrônicas que eram recebidas com a informação de que muitas exigências realizadas pelas Juntas Comerciais não tinham o devido amparo legal, ou seja, muitas vezes não eram observadas as listas padronizadas de exigências constantes dos Manuais de Registro de Empresário Individual, EIRELI e Sociedade Limitada. Assim, a partir da análise dos dados levantados acima, podemos notar que a preocupação do Departamento se confirmou, na medida em que o assunto “exigência descabida” está entre os três primeiros percentuais.

As principais exigências descabidas que foram objeto de encaminhamento ao DREI foram:

- i) solicitação do número de NIRE para o arquivamento;
- ii) utilização, de forma exclusiva, de contrato padrão produzido pela Junta Comercial;
- iii) solicitação de reconhecimento de firma; e
- iv) utilização de certificado digital ou de assinatura eletrônica avançada específica.

Foi verificado, ainda, que as Juntas Comerciais em algumas situações realizaram exigências em momentos distintos, de modo que houve orientação do DREI para que esses órgãos de registro observem as disposições da IN DREI nº 81, de 2020, que prescreve em seu art. 51, que todos os vícios constantes do ato serão verificados e apontados na primeira análise.

Salientamos, ainda, que do total de 698 manifestações, 206 foram encaminhadas para as Juntas Comerciais e as demais não foram encaminhadas, uma vez que não se tratavam de demandas relacionadas aos serviços prestados pelo órgão executor do Registro Público de Em-

presas. Foi possível observar que em algumas manifestações buscavam-se suprimir o processo revisional, uma vez que a exigência foi corretamente apontada ou já havia procedimento administrativo em curso.

Das demandas encaminhadas para as Juntas Comerciais podemos destacar que a grande maioria foi solucionada após a sua revisão, por tratar-se de falhas momentâneas do sistema, revisão de entendimentos firmados pelas Juntas Comerciais, desatualização dos cadastros estaduais ou mesmo equívocos na análise dos atos submetidos a arquivamento.

Prazo de atendimento das demandas

As manifestações recebidas por meio do “Reclame ao DREI” deverão ser respondidas no prazo máximo de até 15 dias úteis. De acordo com a Instrução Normativa DREI nº 70, de 2019, as Juntas Comerciais possuem o prazo, de até 10 dias úteis, para analisar e encaminhar ao DREI os subsídios para resposta ao cidadão.

Após análise dos dados, verificamos que mais de 96% das demandas recebidas foram respondidas dentro do prazo, ou seja apenas 4% não observaram o prazo regulamentar.

Aproximadamente 4% das demandas necessitaram de prorrogação de prazos, que ocorreram em função da necessidade de intervenção de outros setores da Junta Comercial ou de outros órgãos envolvidos, os quais, por conta da pandemia do coronavírus (COVID19) passaram a exercer suas atividades de forma remota, o que acabou retardando as análises e respostas que dependiam de pesquisas mais apuradas.

Diante do número de demandas e da complexidade para a sua conclusão, tem-se que a grande maioria das Juntas Comerciais observaram o prazo de 10 dias úteis para envio de subsídios/ respostas ao DREI.

Qualidade de respostas das Juntas Comerciais

Primeiramente, importante destacar que nas manifestações encaminhadas pelos cidadãos, observou-se um número considerável de insatisfação com os atendimentos prestados por meio de *chat* ou ouvidoria das Juntas Comerciais, pois os relatos é que se tratam de pessoas despreparadas tecnicamente e, algumas vezes, até mal educadas.

Por outro lado, identificamos que existem casos em que o cidadão sequer sabe formular o seu questionamento, dificultando o entendimento e a resposta a ser prestada pelo órgão de registro, ou ainda, o assunto não tem a menor aderência com as atividades das Juntas Comerciais, como por exemplo, assuntos relacionados à ações trabalhistas, declaração de tempo de serviço em determinada empresa, cobranças indevidas, etc.

Assim, no tocante à qualidade das respostas, a maioria das Juntas Comerciais forneceu os subsídios de forma satisfatória. Excepcionalmente, houve a necessidade de pedido de complementação de respostas por parte de algumas Juntas Comerciais, a fim de responder ao cidadão da forma mais clara e transparente possível.

Ademais, observamos que as Juntas Comerciais manifestaram concordância com os entendimentos e orientações repassadas pelo Departamento, bem como informaram que iriam disseminar as diretrizes do DREI para as equipes que estão na ponta realizando as análises.

Por tratar-se de um projeto piloto, o ano de 2020 serviu para medir o interesse do cidadão e das Juntas Comerciais em utilizar mais esse canal de comunicação com o DREI. A partir de 2021 esses dados serão medidos mês a mês, o que permitirá gerar um relatório mais completo com análise pontual acerca da qualidade de cada resposta.

Ações desenvolvidas pelos órgãos de registro para sanar eventuais falhas no processo de registro de atos empresariais

Como é de conhecimento, o Governo Federal, com o apoio dos órgãos estaduais e municipais, tem envidado esforços para que o Brasil propicie um ambiente mais favorável para a realização de negócios e melhore sua posição no Relatório *Doing Business* do Banco Mundial. O aludido relatório é elaborado anualmente pelo Banco Mundial, para avaliar a facilidade de fazer negócios em 190 (cento e noventa) economias.

Dentre as medidas de facilitação foi lançado o “Balcão Único”, sistema que permite a qualquer cidadão abrir uma empresa de forma simples e automática, reduzindo o tempo e os custos para iniciar um negócio no Brasil. Ademais, no eixo normativo, foi realizada a revisão das diretrizes expedidas pelo DREI desde o ano de 2013, acerca da regulamentação do registro empresarial, bem como de toda a legislação pertinente. Ao todo, foram revogadas 56 normas, sendo 44 instruções normativas e 12 ofícios circulares.

Neste sentido, o DREI tem observado que as Juntas Comerciais estão buscando cada vez mais aprimorar seus procedimentos com vistas a contribuir com a simplificação e desburocratização do registro público de empresas, contudo durante a fiscalização desempenhada no ano de 2020, verificamos que alguns processos são colocados em exigência em decorrência de interpretação equivocada de quem realiza a análise. Vejamos algumas situações:

Junta Comercial	Exigência descabida	Orientação do DREI	Retorno da Junta Comercial
JUCEES	Solicitação de reconhecimento de firma, com base na Resolução nº 01/2020 da JUCEES.	No exercício da autotutela administrativa (vide Súmula nº 473 do STF), seja revista quaisquer exigências imposta em relação ao reconhecimento de firma; e Seja realizada revisão e ajustes na Resolução nº 001/2020, em virtude da edição da Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020, que assevera que os documentos levados a arquivamento são dispensados do reconhecimento de firma.	JUCEES acatou a recomendação e alterou a Resolução 001/2020, por meio da Resolução 006/2020.

JUCERJA

Solicitação de procura-
ção com poderes
específicos - Baixa de
empresa.

No exercício da autotutela administrativa (vide Súmula 473 do STF), seja retirada a exigência imposta em relação a apresentação de procuração com poderes específicos, independentemente de pedido de reconsideração, pois, os outorgados possuem poderes para a realizar a assinatura do distrato, bem como para realizar os demais procedimentos, de modo que de acordo com a procuração anexa não há se falar em outros poderes específicos.

JUCERJA retirou a exigência e abriu processo administrativo para apuração.

JUCESP

Solicitação de retirada
da menção à notas
promissórias do instru-
mento, mesmo cons-
tando que o aumento
do capital era em moe-
da corrente nacional.

No exercício da autotutela administrativa (vide Súmula 473 do STF), retire a exigência imposta, em relação ao "esclarecimentos das notas promissórias com vencimento futuros", independentemente de pedido de reconsideração, pois, o titular da EIRELI declarou que o capital está totalmente integralizado, bem como que os títulos de crédito em razão da consolidação ficam liquidados e extintos ou seja, já foram pagos. Assim, a data de vencimento do título não impacta na informação, uma vez que além de não ser a única data em que pode ser dada quitação ao título, a interessada informa que expressamente que já foram quitados.

JUCESP "não vislumbrou óbice para o arquivamento". Retirada a exigência.

JUCEMS

Exigência em razão
de constar do objeto
social,
a atividade de partici-
pação societária.
Não poderia se enquadrar como empresa de pequeno porte, usando como fundamento o artigo 3º da LC 123/2006.

No exercício da autotutela administrativa (vide Súmula 473 do STF), retire a exigência imposta, independentemente de pedido de reconsideração, pois a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não veda que o termo "participação societárias" conste do objeto social de uma empresa.

JUCEMS cumpriu a determinação do DREI.

Junta Comercial	Exigência descabida	Orientação do DREI	Retorno da Junta Comercial
JUCEPAR	Exigência de ata de redução de capital, mesmo sabendo que a empresa não está obrigada, pois, a EIRELI está enquadrada como EPP e pretendeu reduzir seu capital social e mudar para LTDA e manter seu enquadramento.	No exercício da autotutela administrativa (vide Súmula 473 do STF), reanalese a exigência imposta em relação à apresentação de ata de redução do capital, pois não é cabível a necessidade de apresentação de ata, bastando ao titular firmar o instrumento de alteração do ato constitutivo e apresentá-lo ao órgão de registro mercantil competente.	JUCEPAR informou que as orientações e o entendimento exarados pelo DREI no âmbito da presente reclamação serão encaminhados a todos os relatores e vogais da Junta Comercial do Paraná, para fins de observância e adequação em casos semelhantes.
JUCEPAR	Impossibilidade de indicação de endereço completo com mais de um sublote para fins de Consulta de Viabilidade, no Município de Curitiba.	Informação para a JUCEPAR no sentido de que não é cabível limitação ao direto do empreendedor de informar seu endereço de forma completa, bem como solicitando que integrador estadual, veja o prazo necessário para adequação do sistema de Consulta de Viabilidade do Portal Empresa Fácil do Paraná, para o Município de Curitiba, pois, de acordo com os autos para os demais municípios não há tal limitação.	JUCEPAR informou que estão tentando chegar a uma solução.
JUCISRS	Exigência de contrato padrão sem opção de inserção de cláusulas além das padronizadas.	Ofício Circular para que todas as Juntas realizem adequação dos sistemas ou módulos integradores para permitir que seus usuários possam, também, submeter à análise das Juntas Comerciais os instrumentos gerados pelos próprios, prevalecendo, assim, a vontade das partes, inclusive na forma de descrever as cláusulas de interesse da sociedade.	Não houve retorno para o DREI acerca da orientação repassada.

Junta Comercial	Exigência descabida	Orientação do DREI	Retorno da Junta Comercial
JUCEB	Discordância de procedimento adotado pela JUCEB na aplicação das disposições do §2º do art. 40 do Decreto n. 1800/96.	Orientação para que promova os ajustes necessários no cadastro da empresa PSIMEICA PSICOLOGIA LTDA, inclusive observando a existência de atos posteriores, estes, a priori, devem ter seus efeitos sustados, uma vez que decorrem de ato verificado como fraudulento e, consoante já exposto, retorne a situação cadastral da sociedade ao último ato que foi arquivado e que não houve verificação de falsificação , a fim de produzir efeitos perante terceiros	Não houve retorno para o DREI acerca da orientação repassada.
JUCEEES	Cobrança dos preços sobre filiais, por evento.	Ofício Circular para todas as Juntas reiterando que havendo abertura, alteração ou extinção de filial em ato submetido a arquivamento , o valor a ser cobrado é do respectivo ato, conforme tabela de preços da Junta Comercial, <u>não devendo esse valor ser multiplicado pela quantidade de filiais</u> a serem abertas, alteradas ou extintas, pois isso caracteriza cobrança indevida - por evento - o que é vedado pelo §1º do art. 129 da Instrução Normativa nº 81, de 2020, em vigor.	Informou que realiza a cobrança nos termos da IN do DREI.
JUCESP	Exigências em relação a algumas publicações legais, sob o argumento de que determinado veículo de comunicação não estaria enquadrado no conceito de "jornal de grande circulação".	Ofício Circular para todas as Juntas Comerciais observarem apenas as formalidades legais dos atos apresentados a arquivamento, bem como se as publicações observaram os ditames legais. E, no que tange ao jornal de grande circulação em que eventualmente o ato foi publicado, que a análise se limite a verificar o critério distributivo do jornal, não adentrando em outros aspectos.	JUCESP justificou as exigências, embasadas no Parecer nº 359/2020 da Procuradoria daquela JC, uma vez que à época o site do jornal estava em construção, por ser novo. Ato foi arquivado.
JUCISDF	Exigência de contrato padrão sem opção de inserção de cláusulas além das padronizadas.	Ofício para que os sistemas ou módulos integradores permitam que seus usuários possam, também, submeter à análise das Juntas Comerciais os instrumentos gerados pelos próprios, prevalecendo, assim, a vontade das partes, inclusive na forma de descrever as cláusulas de interesse da sociedade.	Informou que é medida de simplificação e que o sistema está parametrizado com o texto padrão.

Junta Comercial	Exigência descabida	Orientação do DREI	Retorno da Junta Comercial
JUCEPAR	Solicitação de apresentação de comprovante de ITCMD como condicionante para o registro.	Ofício Circular reafirmamos que não é exigível a comprovação do recolhimento de ITCMD ou de qualquer outro tributo como pré-requisito para o registro de atos empresariais, de modo que não podem ser realizadas exigências nesse sentido, bem como se, eventualmente, tiverem sido formuladas, estas devem ser retiradas, com base na autotutela administrativa.	Não houve retorno para o DREI acerca da orientação repassada.
JUCISRS	Solicitação de apresentação de comprovante de ITCMD como condicionante para o registro.	Ofício reafirmamos que não é exigível a comprovação do recolhimento de ITCMD ou de qualquer outro tributo como pré-requisito para o registro de atos empresariais, de modo que não podem ser realizadas exigências nesse sentido, bem como se, eventualmente, tiverem sido formuladas, estas devem ser retiradas, com base na autotutela administrativa.	Não houve retorno para o DREI acerca da orientação repassada.
JUCEB	Exigência de certificado digital e declaração de autenticidade	Ofício ratificando que para fins de registro, além de ser admitida a utilização da assinatura alternativa ao certificado digital, deve ser aceita a utilização de portal não vinculado a ICP-Brasil. É imperioso destacar que deve ser possível a validação da assinatura de forma confiável. E, uma vez validada a assinatura eletrônica, avançada ou qualificada, a autenticidade e integridade do documento estará garantida, de modo que não há necessidade de conferência de todo o instrumento, pois, é de inteira responsabilidade do usuário a veracidade e a comprovação das informações.	JUCEB informa que retirou, excepcionalmente, a exigência quanto a assinatura e declaração de autenticidade.
JUCISDF	Exigência de contrato padrão sem opção de inserção de cláusulas além das padronizadas.	Ofício para que os sistemas ou módulos integradores permitam que seus usuários possam, também, submeter à análise das Juntas Comerciais os instrumentos gerados pelos próprios, prevalecendo, assim, a vontade das partes, inclusive na forma de descrever as cláusulas de interesse da sociedade.	Não houve retorno para o DREI acerca da orientação repassada.

JUCERN

Sociedade não pode ser composta onde os sócios são uma pessoa jurídica - Sociedade tendo EIRELI e a pessoa física da titular.

No exercício da autotutela administrativa (vide Súmula 473 do STF), retire a exigência imposta em relação a impossibilidade de uma EIRELI ser sócia de uma sociedade limitada, ainda que o outro sócio admitido seja o próprio titular da EIRELI como pessoa natural, independentemente de pedido de reconsideração, pois, EIRELI é um novo tipo de pessoa jurídica e que não pode ser confundida com a pessoa física, ou seja, a EIRELI, a partir do registro do seu ato constitutivo, detém personalidade jurídica própria, ou seja, possui existência legal autônoma em relação à figura de seu titular.

Retirada exigência e ato registrado.

Dá análise do quadro acima, podemos notar que grande parte das exigências foram retiradas e que os gestores comunicaram que o entendimento seria consolidado naquela Junta Comercial, para que futuros processos não tivessem a mesma exigência.

Assim, o DREI, no âmbito de suas competências legais, buscou o efetivo cumprimento das normas pelos órgãos executores do registro por meio do encaminhamento de ofícios, despachos, e-mails, telefonemas, reuniões e treinamentos virtuais, adotando para a melhoria e aperfeiçoamento das normas a transparência, o diálogo, a troca de experiências e a disseminação dos entendimentos firmados entre os envolvidos.

Convém lembrar, que ao receber uma manifestação, o DREI ouve as Juntas Comerciais e, após os subsídios prestados, tanto pode orientar o cidadão com vistas à solução da demanda, quanto oficiar a Junta Comercial para que sejam observadas as normas legais e regulamentares do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins. Esse segundo procedimento, teve uma importância enorme para os usuários do serviço, na medida em que tiveram exigências sem o devido amparo legal revistas, sem que necessitassem recorrer ao procedimento burocrático e dispendioso do processo revisional.

Algumas das situações elencadas acima, não houve uma alteração imediata de procedimento, contudo, a Junta Comercial explicou que se tratava de limitação de sistema e que a adequação demandaria um tempo maior para ser implementada, ou por envolver a validação de assinatura eletrônica em portais de terceiros.

Por fim, entendemos que foi satisfatório o comportamento das Juntas Comerciais diante das determinações encaminhadas, contudo, sabemos que ainda há um grande trabalho pela frente para que o registro seja promovido de forma uniforme em todo o território nacional. Dessa forma, estamos estudando atualizações a serem implementadas na Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020, com o objetivo de deixar cada vez mais clara as normas que devem ser observadas e as exigências que são cabíveis.

Ranking de atendimento

Nos termos do art. 12 da Instrução Normativa DREI nº 70, de 2020, o DREI avaliará, anualmente, os serviços prestados pelas Juntas Comerciais, sob os aspectos de:

- i)** satisfação do usuário com o serviço prestado;
- ii)** qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- iii)** cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços; e
- iv)** medidas adotadas pela Junta Comercial para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Considerando que o ano de 2020 foi o primeiro ano de vigência da supracitada instrução normativa e que não foi possível a implementação da pesquisa de satisfação realizada pelos usuários em decorrência do sistema utilizado, iremos apenas avaliar individualmente as Juntas Comerciais, com base nos dados extraídos do “Reclame ao DREI”, sem gerar um ranking.

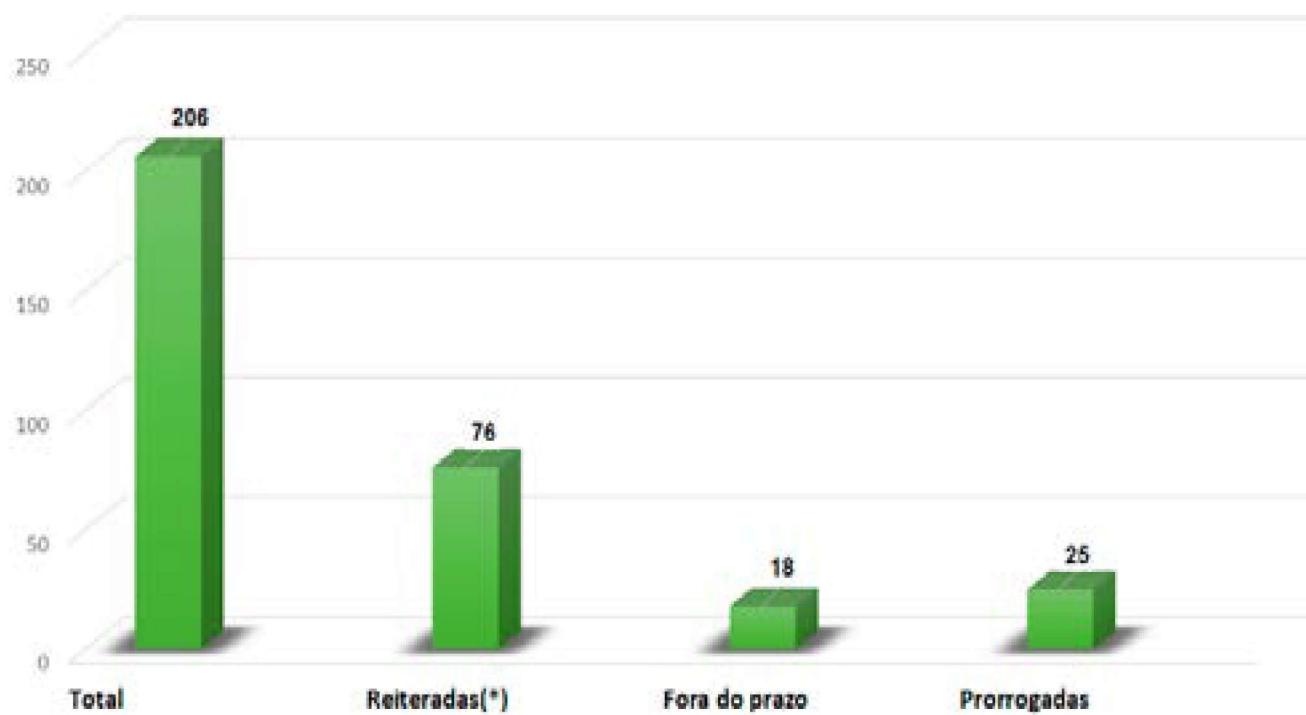
No que diz respeito à qualidade do atendimento aplicado à Administração Pública, deve ser sempre observada a eficácia das respostas, considerando-se a rapidez e objetividade, com textos compreensíveis, e ainda, respeitando-se a diversidade/desigualdades no tratamento a cada cidadão, uma vez que não há definição única e absoluta do que seja uma resposta de qualidade.

Sobre o tempo médio de respostas das Juntas Comerciais, observou-se também a clareza com que essas demandas foram respondidas a fim de facilitar a compreensão do demandante, sendo consideradas, no geral, que as respostas e soluções adotadas ou acatadas (quando sugeridas pelo DREI) atenderam às expectativas dos usuários, uma vez que solucionaram os problemas relatados ou foram orientados a procurar o órgão competente.

Ao longo do período analisado, das 206 reclamações, ou seja, 29,5% do total das demandas enviadas às Juntas Comerciais para revisão de procedimentos ou de entendimentos, a maioria foi analisada e respondida de forma satisfatória e dentro do prazo disposto na Instrução Normativa. Tendo sido o cidadão orientado sobre quais procedimentos deveriam ser adotados para a solução e conclusão do serviço por parte da Junta Comercial.

Dessas 206 reclamações, tivemos: 76 reiteradas, lembrando do prazo de vencimento, tendo sido respondidas dentro do prazo; 18 respondidas fora do prazo, e 25 tiveram os prazos prorrogados.

Demandas enviadas para as juntas comerciais



(*)A fim de lembrar da exiguidade do prazo para resposta pela Junta Comercial.

Em que pese ter tido demandas respondidas fora do prazo, observamos que as respostas atenderam às expectativas dos cidadãos quanto a solução dos problemas apresentados. Por amostragem, selecionamos 99 desses registros, dos quais, 87 foram considerados satisfatórios, uma vez que não houve retorno da demanda e 12 foram considerados não satisfatórios, uma vez que o cidadão reiterou a demanda não concordando com o entendimento repassado.

Cabe repisar, que as Juntas Comerciais cujos entendimentos estavam em desacordo com as orientações deste Departamento foram notificadas e a maioria acatou as determinações técnicas do DREI, pois não havia justificativa com base em legislação específica ou limitação temporária dos sistemas.

Após análise das demandas que foram encaminhadas para as Juntas Comerciais, podemos avaliá-las quanto aos quesitos de:

- i)** devida publicidade do “Reclame ao DREI;
- ii)** prazo para atendimento/resposta à demanda;
- iii)** qualidade (clareza, objetividade e eficácia da resposta); e
- iv)** medidas adotadas. Vejamos:

Classificação por cumprimento da legislação, prazos, qualidade e medidas adotadas

UF	Quantidade de demandas enviadas pelo DREI	Publicidade do Reclame ao DREI	Prazo de atendimento (% de demandas x atendidas dentro do prazo)	Qualidade (clareza, objetividade e eficácia) (% de respostas satisfatórias)	Medidas adotadas (% de demandas solucionadas)
AC	0	SIM	N/A	N/A	N/A
AL	0	NÃO	N/A	N/A	N/A
AM	3	SIM	67%	100%	100%
AP	0	NÃO	N/A	N/A	N/A
BA	7	NÃO	86%	100%	86%
CE	7	SIM	71%	71%	85%
DF	2	SIM	50%	50%	50%
ES	10	NÃO	100%	100%	100%
GO	8	NÃO	88%	88%	88%
MA	1	NÃO	100%	100%	100%
MG	18	SIM	83%	100%	100%
MS	1	SIM	100%	100%	100%
MT	12	SIM	89%	100%	100%
PA	9	NÃO	89%	89%	89%
PB	3	NÃO	33%	100%	100%
PE	5	NÃO	100%	100%	100%
PI	5	NÃO	80%	100%	100%
PR	9	NÃO	100%	100%	89%
RJ	6	NÃO	100%	100%	100%
RN	11	NÃO	100%	100%	100%
RO	0	NÃO	N/A	N/A	N/A
RR	0	NÃO	N/A	N/A	N/A
RS	15	SIM	100%	100%	87%
SC	5	NÃO	100%	100%	100%
SE	0	SIM	N/A	N/A	N/A
SP	63	SIM	100%	100%	100%
TO	6	SIM	97%	97%	97%

Conclusão

De todo o trabalho realizado ao longo do ano de 2020 e, principalmente, no que diz respeito às tratativas das demandas encaminhadas a este Departamento por meio do “Reclame ao DREI”, podemos considerar que o resultado foi bastante positivo, pois conseguimos estreitar a relação com as Juntas Comerciais, onde foi possível pacificar alguns entendimentos trazidos pelas novas legislações vigentes, os quais serão contemplados quando da atualização das instruções normativas, bem como, mudar paradigmas de algumas Juntas Comerciais, que adotavam certas práticas por usos e costumes, sem observar a correta aplicação das normas atuais.

Outro fator relevante, foi poder apoiar o cidadão nas dúvidas e muitas vezes, nos direitos de revisão de seus atos, em alguns casos independentemente de processo revisional, uma vez que nas alegações apresentadas o interessado demonstrava lógica em seus argumentos.

Não obstante, aqueles que procuravam esse meio para não recorrer aos procedimentos revisionais previstos na norma, foram orientados a observar as regras contidas nas instruções normativas em vigor.

Essa ferramenta, possibilitou ainda, que o Departamento pudesse se sentir mais próximo da clientela e do dia a dia dos serviços prestados por cada Junta Comercial, à medida que o cidadão além de manifestar a discordância com os serviços de análise prestados, também relata a insatisfação com os atendimentos, seja por *chat*, ouvidoria, telefone, presencialmente ou pela falta desses canais de atendimento.

Por fim, entre demandas e demandas, também recebemos agradecimentos pela presteza e por disponibilizar este canal de comunicação tão importante entre a sociedade e esses órgãos públicos envolvidos.

Anexo

Tabela de Demandas por junta comercial Conforme planilha extraída do google drive

	Demandas qd UF da Junta Comercial	
AC - Acre	0	
AL - Alagoas	40	
AM - Amazonas	298	
AP - Araguaia	0	
BA - Bahia	298	
CE - Ceará	27	
DF - Distrito Federal	100	
ES - Espírito Santo	294	
GO - Goiás	78	
MA - Maranhão	52	
MG - Minas Gerais	610	
MT - Mato Grosso do Sul	38	
MS - Mato Grosso	27	
PR - Paraná	17	
PB - Paraíba	11	
PE - Pernambuco	11	
PI - Piauí	61	
RJ - Rio de Janeiro	364	
RN - Rio Grande do Norte	211	
RO - Rondonia	6	
RS - Rio Grande do Sul	440	
SC - Santa Catarina	154	
SP - São Paulo	62	
TO - Tocantins	128	

