

Secretaria Especial de
Produtividade e Competitividade

Secretaria de Inovação e Micro e Pequenas Empresas

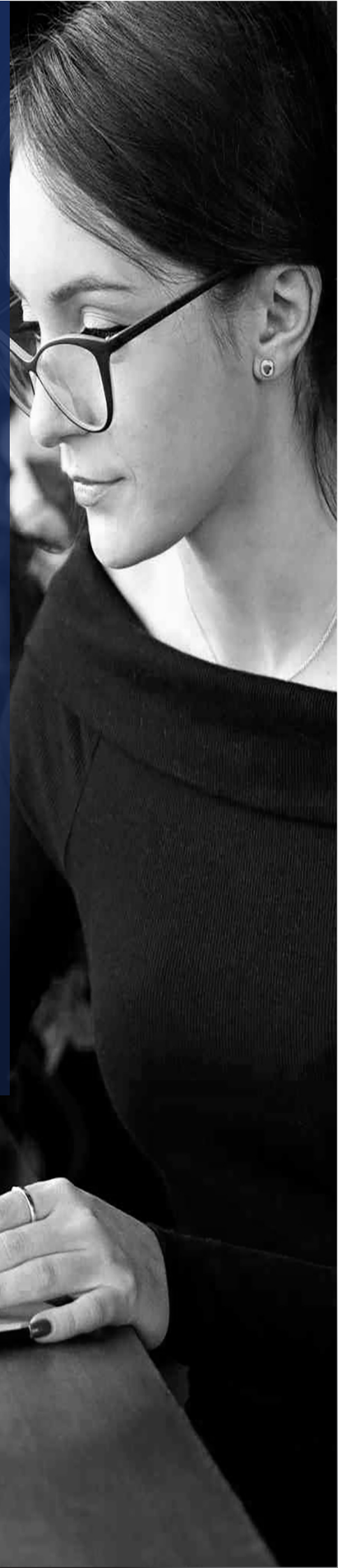
Departamento Nacional de
Registro Empresarial e Integração

Relatório de Gestão

Exercício 2021

Instrução Normativa DREI nº 70, de 6 de
dezembro de 2019

Brasília, julho de 2022.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República – Jair Bolsonaro

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Ministro de Estado da Economia

Paulo Roberto Nunes Guedes

Secretária Especial de Produtividade e Competitividade

Daniella Marques Consentino

Secretário de Inovação e Micro e Pequenas Empresas

Bruno Monteiro Portela

Diretor do Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração

André Luiz Santa Cruz Ramos

Coordenadora Geral de Normas

Amanda Mesquita Souto

Assessora

Miriam da Silva Anjos

Diagramação

Élvio Mario de Padua



Apresentação

Trata-se da segunda 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 "Reclame ao DREI", canal institucional, por meio do qual, o cidadão, empresário e qualquer pessoa física ou jurídica pode utilizar para o envio de reclamações, elogios ou denúncias acerca da atuação das Juntas Comerciais, quando da execução de sua atividade fim.

O presente relatório tem como foco principal divulgar os resultados alcançados por meio das demandas tratadas no Reclame ao DREI, no exercício de 2021, que compreendeu o período de 4 de janeiro a 31 dezembro de 2021.

Além disso, buscamos apresentar um panorama das demandas recebidas pelo DREI, bem como das possibilidades de aprimoramento de interpretações de leis e regulamentos relacionados com o registro de empresas.

Em que pese o referido canal, não substituir o processo revisional previsto na Lei nº 8.934, de 18 de novembro de 1994, e na Instrução Normativa DREI nº 81, de 10 de junho de 2020, verificou-se que 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.



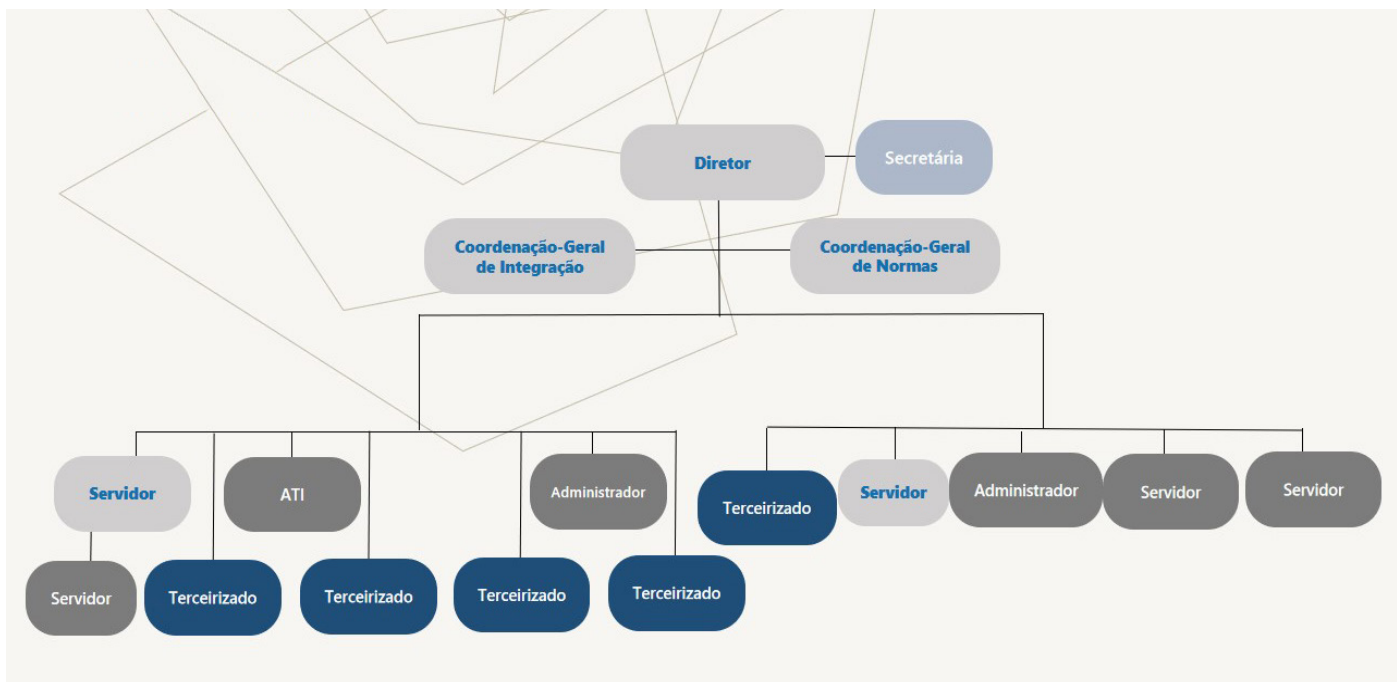
Competência e Estrutura

Ao Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração - DREI, conforme a Lei nº 8.934, de 1994, compete:

- I - supervisionar e coordenar, no plano técnico, os órgãos incumbidos da execução dos serviços de Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins;
- II - estabelecer e consolidar, com exclusividade, as normas e diretrizes gerais do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins;
- III - solucionar dúvidas ocorrentes na interpretação das leis, regulamentos e demais normas relacionadas com o registro de empresas mercantis, baixando instruções para esse fim;
- IV - prestar orientação às Juntas Comerciais, com vistas à solução de consultas e à observância das normas legais e regulamentares do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins;
- V - exercer ampla fiscalização jurídica sobre os órgãos incumbidos do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, representando para os devidos fins às autoridades administrativas contra abusos e infrações das respectivas normas, e requerendo tudo o que se afigurar necessário ao cumprimento dessas normas;
- VI - estabelecer normas procedimentais de arquivamento de atos de firmas mercantis individuais e sociedades mercantis de qualquer natureza;
- VII - promover ou providenciar, supletivamente, as medidas tendentes a suprir ou corrigir as ausências, falhas ou deficiências dos serviços de Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins;
- (...)
- XI - promover e elaborar estudos e publicações e realizar reuniões sobre temas pertinentes ao Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins.
- (...)
- XIV - quanto ao Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, propor os planos de ação, as diretrizes e as normas e implementar as medidas necessárias;
- XV - coordenar as ações dos órgãos incumbidos da execução dos serviços do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins;
- (...)
- XVII - propor, implementar e monitorar medidas relacionadas com a desburocratização do registro público de empresas e destinadas à melhoria do ambiente de negócios no País.

Dentro de suas competências legais e institucionais, cabe ao DREI normatizar o Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins e realizar a ampla fiscalização jurídica sobre a atuação das Juntas Comerciais, sob o ponto de vista técnico, ou seja, sua atividade fim, visto que nos termos da Lei nº 8.934, de 1994, as juntas comerciais subordinam-se, administrativamente, ao governo do respectivo ente federativo.

Atualmente, o DREI está subordinado à Secretaria de Inovação e Micro e Pequenas Empresas da Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade do Ministério da Economia, conforme disposto no Decreto nº 11.036, de 7 de abril de 2022. O Departamento possui duas coordenações-gerais, a de Normas e a de Integração, e é composto por 17 colaboradores, dentre servidores efetivos, comissionados e terceirizados.



O Reclame ao DREI está sob a gestão da Coordenação-Geral de Normas, a quem compete analisar tanto as manifestações dos usuários, quanto as das Juntas Comerciais, com vistas a orientar o demandante sobre a melhor forma de ter sua manifestação atendida ou oficiar a Junta Comercial para adoção de providências, o que pode incluir a retirada de exigências.



Resumo

Ao avaliarmos as manifestações recebidas durante o período de 4 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, conseguimos contribuir com a pacificação de entendimentos já dispostos na legislação vigente e, com a minimização do tempo de análise e reanálise para arquivamento de atos, bem como, do custo para o cidadão.

Salientamos que algumas vezes as Juntas Comerciais foram oficiadas para rever seus despachos, em função de formalização de exigência sem o devido amparo legal. Por outro lado, observamos que em várias situações, quando o DREI requereu subsídios para resposta da demanda, os gestores das juntas verificaram que a exigência não era correta e, antes mesmo de ofício do DREI, foi promovida a reanálise do ato, com o seu devido arquivamento. Ou seja, em vários casos evitou-se o ingresso de Pedido de Reconsideração e/ou Recurso ao Plenário - procedimentos trabalhosos, que oneram e exigem tempo adicional para o empreendedor.

Assim, nesse relatório é analisado o número de manifestações recebidas, o prazo de atendimento, a qualidade de resposta, bem como as ações desenvolvidas para sanar eventuais falhas no processo de registro de atos empresariais. A qualidade dos serviços é medida com base nas informações prestadas pelas Juntas Comerciais, uma vez que dificilmente há retorno do cidadão quanto ao nível de satisfação sobre o atendimento.

Mais uma vez, a Junta Comercial do Estado de São Paulo foi a que mais recebeu demandas, tal situação não é anormal, visto que é a unidade da federação com o maior número de empresas no Brasil, o que faz com que a movimentação de abertura e fechamento de empresas nesse estado se destaque entre os demais e gere um

número maior de demandas encaminhadas ao DREI.

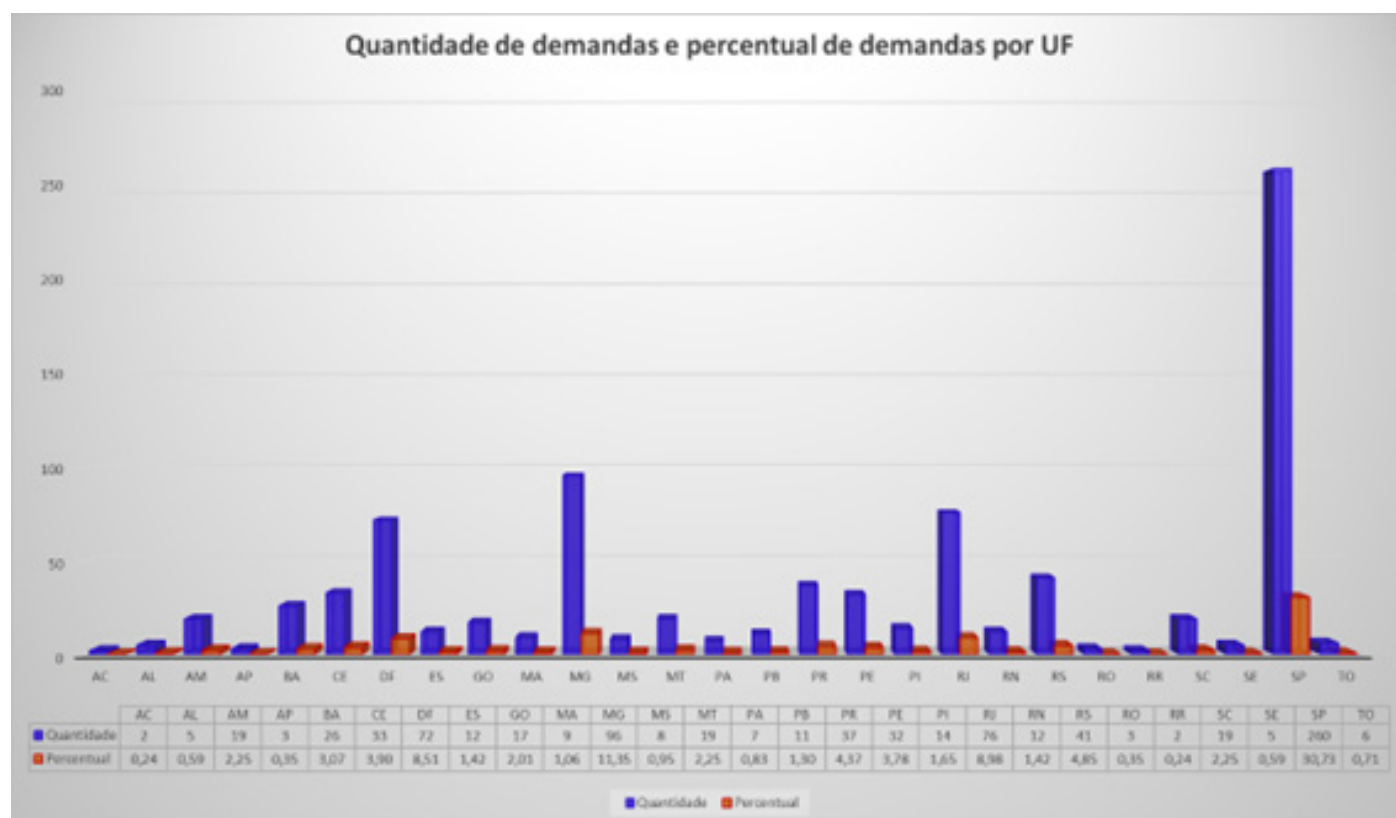
As Juntas Comerciais que menos receberam manifestações foram as dos Estados do Acre (JUCEAC - 2), Alagoas (JUCEAL - 5), Amapá (JUCAP - 3), Rondônia (JUCER - 3), Roraima (JUCERR - 2) e Sergipe (JUCESE - 5). Diferentemente do exercício anterior, todas as Juntas Comerciais cumpriram com a obrigação normativa de dar ampla divulgação ao Reclame ao DREI.

No que diz respeito ao assunto das manifestações, veremos que o tema mais recorrente é "exigência indevida, descabida...". Na sequência ficaram demandas que abrangem procedimentos administrativos ou que estão fora da competência do DREI, 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.

Diante do exposto, o presente relatório mais uma vez 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. 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.

Número de manifestações recebidas

Ao longo do exercício de 2021, foram recebidas e tratadas 845 manifestações, sendo que no ano de 2020 foram 698 demandas recebidas. Consoante já exposto, a Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) foi a que mais recebeu demandas - 30,73%. Logo atrás tivemos as Juntas Comerciais dos Estado de Minas Gerais e do Rio de Janeiro, com 11,35% e 8,98%, respectivamente.



De acordo com o Boletim do Mapa de Empresas¹ do terceiro quadrimestre do ano de 2021, o Estado de São Paulo, que representa 28,4% das empresas abertas no Brasil em 2021, cresceu 19,1%. Assim, entendemos que o aumento da demanda naquele estado impactou nas manifestações recebidas, mantendo a JUCESP como a junta que mais recebeu demanda de usuário.

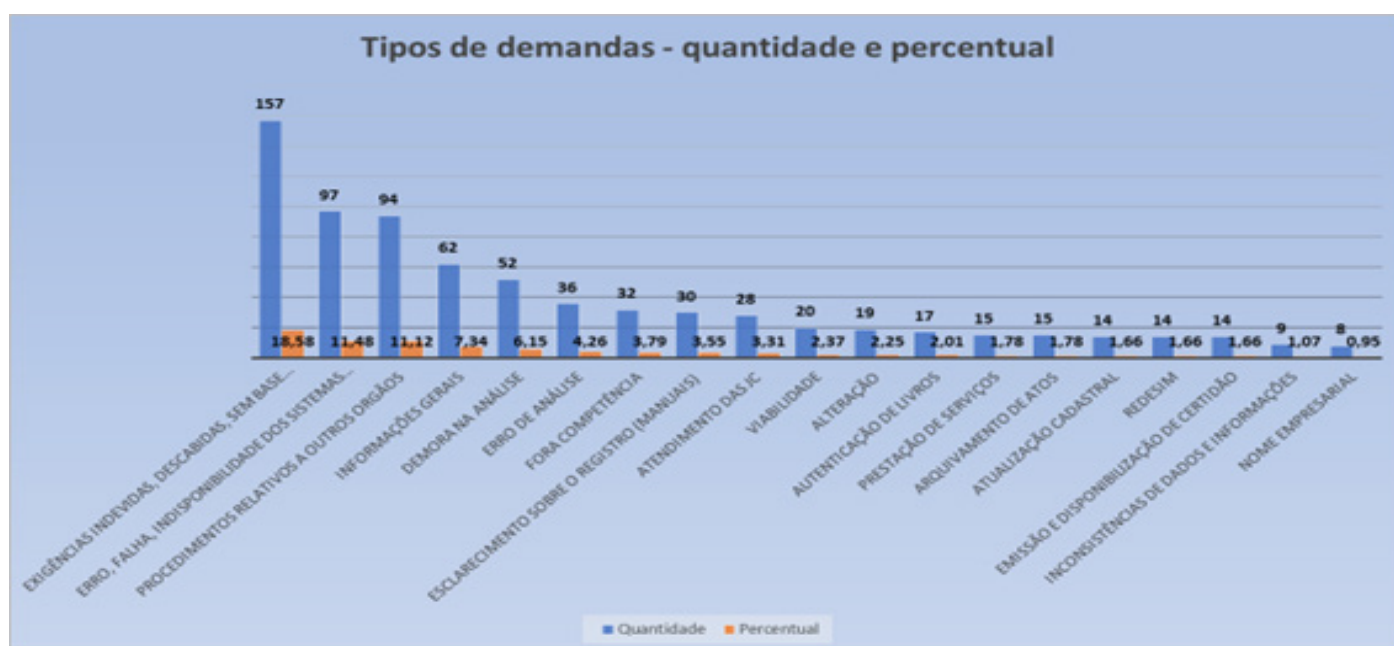
No que concerne aos assuntos da manifestações, veremos que a maioria diz respeito à classificação "Responsabilidade da JC", que abrange demandas em relação a pedido de esclarecimento de exigências descabidas, atualização de dados cadastrais, erros de análise; demora na análise etc. A classificação "Administrativo", está relacionada com problemas em operacionalização dos sistemas, integração entre os órgãos, demora na disponibilização da via do cidadão, falta de atualização cadastral etc. E, no caso, do assunto "Consultas", são demandas com dúvidas quanto à interpretação

1 Mapa de Empresas - Boletim do 3º Quadrimestre de 2021 (www.gov.br)

das normas editadas pelo DREI, principalmente no tocante à Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020 (normas e diretrizes gerais do Registro Público de Empresas) e Instrução Normativa DREI nº 82, de 2021 (procedimentos para autenticação dos livros contábeis ou não e dos agentes auxiliares do comércio), correspondendo, aproximadamente, com 35%, 31% e 11% das demandas recebidas pelo Departamento.



Cumprir citar que há um volume grande de demandas que fogem do escopo do Reclame ao DREI, por serem questões administrativas (tais como portal fora do ar, ausência de resposta em canal de comunicação, dificuldade de contato e demora para o atendimento de solicitações) e relacionadas ao MEI.



De acordo com o gráfico acima, o assunto que mais é demandado são "exigências indevidas, descabidas, sem base legal", com o percentual de 18,56% das manifestações. Nesses casos, em que pese haver a previsão legal de processo revisional, o DREI solicita pronunciamento à Junta

Comercial, pois, na grande maioria das situações é incontroverso que não cabe a exigência formulada, uma vez que o assunto já está pacificado e normatizado em instruções expedidas pelo DREI. Esse procedimento desonera o usuário dos custos com os procedimentos revisionais e reduz o prazo para análise, manifestação e arquivamento do ato.

Nesse ponto, importante destacar que, não é incomum que o próprio gestor da junta comercial observe a impossibilidade da exigência proferida pelo analista e informe ao DREI que orientou o servidor e retirou a exigência. Após levantamento por amostragem, citamos como exemplo:

Exigência	Manifestação Junta Comercial
<p>“Estou a dias tentando registrar uma empresa, e já retornaram com várias pendências, ou seja, começou com uma única pendência e inclusive registrado por e-mail como deveria proceder, logo regularizada voltou outras. (...). Já foi feito atendimento pelo chat, onde estou aguardando o retorno da posição do analista, já que solicitam a retirada da procuradora como representante da empresa, e não é possível, pois já foi informada na Receita (DBE), sendo assim como o contrato núcleo é padrão não consigo realizar a exclusão.”</p>	<p>“Concluimos a possibilidade de inserção do contrato não padronizado. (...) já é possível excluir o contrato padrão no Registro Digital.”</p>
<p>“Solicitação de retirada da logomarca do escritório de contabilidade do documento a ser arquivado.”</p>	<p>“(...) informamos que o processo em comento foi DEFERIDO e REGISTRADO em 23/08/2021.”</p>
<p>“De acordo com o manual da (...) podemos realizar a transformação de EI em LTDA em apenas um ato, porém a junta sempre cobra duas taxas para essa transformação. Solicitamos que seja cobrado apenas uma taxa para esse processo, já que é permitido em normas.”</p>	<p>“Atualmente, o sistema utilizado exige que a transformação que envolve Empresário Individual seja formalizada em atos separados. Entretanto, até o final do ano de 2021 será implementada uma evolutiva no sistema que permite a formalização desta transformação em ato único. Até que ocorra a implementação da evolutiva, a transformação deverá ser formalizada em dois processos separados.”</p>
<p>“Estou tentando arquivar uma alteração e transformação (EIREI para LTDA), de modo que ficou em pendência, solicitando o que fosse juntada as certidões de casamento dos sócios, o que é vedado conforme Manual e item 12 das “QUESTÕES QUE NÃO SÃO PASSÍVEIS DE FORMULAÇÃO DE EXIGÊNCIAS”.”</p>	<p>“ Após novo exame, processo DEFERIDO.”</p>
<p>“O enunciado (...) estabelece que sócio de sociedade empresária limitada residente no exterior deve apresentar procuração a residente no Brasil com poderes para receber citação em processo judicial ou administrativo para arquivamento de atos. Entretanto, não existe mais fundamento legal para essa exigência, pois não consta da Instrução Normativa DREI 81 de 2020. O artigo 12 dessa instrução apenas diz que tal sócio “poderá” arquivar a referida procuração.”</p>	<p>“Temos seguido o determinado na IN DREI 81. Verificaremos o caso, de onde partiu e orientação ao assessor. Os enunciados foram retirados do site. Reforçamos a orientação a não exarar exigência fundada nos Enunciados.”.</p>

Por outro lado, vislumbramos situações em que o interessado buscava suprimir o processo revisional (exigência corretamente apontada ou presença de pedido de reconsideração em curso), onde de imediato foi orientado observar os trâmites regulares.

As principais exigências que foram objeto de questionamento e de encaminhamento ao DREI foram:

- i) apresentação de nomeação de inventariante, formal de partilha ou alvará judicial, para alterações relacionadas a falecimento de sócio);**
- ii) impossibilidade de autenticação de livro em branco;**
- iii) forma de assinatura dos documentos, em especial em decorrência de utilização de portais de terceiros;**
- iv) transformação de EIRELI em sociedade limitada em contradição à transformação automática; e**
- v) formação da denominação social.**

Cabe ressaltar que, ainda, recebemos manifestações informando que são realizadas exigências acerca da necessidade de reconhecimento de firma e juntada de cópia autenticada etc., que não encontram o devido amparo legal. Nesses casos o DREI também atuou e conseguiu reverter as exigências.

Em seguida, o segundo assunto mais recorrente se trata de "erro, falha, indisponibilidade dos sistemas", com 11,47%, e na sequência temos questões acerca de "procedimentos relativos a outros órgãos", com 11,23%. A partir desses números e do conteúdo das manifestações, podemos concluir que o cidadão vê o "Reclame ao DREI", como uma válvula de escape para tentar solucionar impasses encontrados nas juntas comerciais, seja por falta de entendimentos, seja por ausência de atendimento adequado (chat, internet, ouvidoria, presencial, e-mail etc.).

Cabe observar, que algumas vezes as exigências exaradas pelas Juntas Comerciais não estão descritas de forma clara ou não possuem nota explicativa, gerando dúvida sobre o que deve ser corrigido pelo interessado, levando-o a socorrer-se ao Reclame ao DREI. Muitas dessas situações são resolvidas após o envio da demanda à junta, inclusive por meio do deferimento do ato, por se tratar de exigência indevida, descabida ou de práticas adquiridas ao longo do tempo, as quais não mais possuem amparo legal, diante das várias atualizações legislativas.

Frisamos, que a Junta Comercial somente é oficiada, nos termos do inciso II, do § 2º do art. 11 da Instrução Normativa DREI nº 70, de 2019¹, quando insiste em manter os procedimentos e/ou entendimentos em desacordo com as normas vigentes, o que acarretaria prejuízo ao usuário e desconformidade com as instruções editadas pelo DREI. A contrapartida também é verdadeira, e muitas demandas são enviadas pelo cidadão sem a devida documentação e com relatos/questionamentos mal formulados ou confusos, os quais dificultam o entendimento e a análise da demanda, fazendo com que, seja solicitado envio de documentação complementar ou uma melhor explicação do problema relatado.

Verificamos, ainda, que as Juntas Comerciais em algumas situações continuam realizando

1 Art. 11 (...) § 2º O DREI analisará os subsídios e, dentre outras medidas, poderá: (...) II - oficial à Junta Comercial, observado o art. 9º, § 1º, requerendo a adoção de providências, no prazo de 3 (três) dias úteis, caso estejam sendo desrespeitadas injustificadamente as normas legais e regulamentares do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins.

exigências em momentos distintos, de modo que foi reforçada a orientação do DREI para que esses órgãos de registro observem as disposições da Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020, que prescreve em seu art. 51¹, que todos os vícios constantes do ato serão verificados e apontados na primeira análise.

Por fim, salientamos que do total de 845 manifestações, 836 foram encaminhadas para as Juntas Comerciais, para manifestação ou conhecimento das orientações repassadas ao cidadão, tendo em vista que já havia normatização da matéria ou entendimento pacificado em ofício circular. Das demandas encaminhadas às juntas podemos destacar que, a exemplo do ano anterior, a grande maioria foi solucionada após a sua revisão, por tratar-se de falhas momentâneas do sistema ou de orientação à equipe técnica.

1 Art. 51. Todos os vícios constantes do ato, documento ou instrumento apresentado a arquivamento serão verificados e apontados na primeira análise realizada pela Junta Comercial.



Prazo de atendimento das demandas

As manifestações encaminhadas por meio do Reclame ao DREI são respondidas aos solicitantes no prazo máximo de 15 dias úteis. Nos termos da 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, devendo no restante do prazo o DREI encaminhar resposta ao demandante.

Após análise dos dados, temos que cerca de 95% das demandas recebidas foram tratadas e respondidas dentro do prazo (seja pelo DREI ou pelas Juntas Comerciais). Adicionalmente, importante informar que, considerando o universo das 801 demandas respondidas no prazo:

- I - 269 foram respondidas no mesmo dia, o que representa um percentual de 33%; e
- II - 470, foram respondidas em até 15 dias, representando o percentual de 59%.

Ano	Demandas tratadas	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Não respondidas
2021	845	801	35	9

Dados coletados de 4 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Qualidade de resposta das Juntas Comerciais

Tal como no exercício anterior, houve manifestações de insatisfação com os atendimentos prestados por meio de chat ou ouvidoria das Juntas Comerciais. Os relatos foram no sentido de ausência de resposta, respostas insuficientes ou mal-educadas. Esse aspecto possui muita relevância, visto que caso o usuário tivesse um bom atendimento a questão poderia se resolver entre as partes, sem necessidade do Reclame ao DREI.

Em que pese os relatos citados acima, quando da atuação do DREI, observamos que de uma forma geral, a maioria das Juntas Comerciais forneceram 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 usuário da forma mais clara e transparente possível.

Houve uma aderência maior das Juntas Comerciais sobre os entendimentos e orientações repassadas pelo Departamento, inclusive recebemos feedbacks positivos dos usuários de que obtiveram sucesso no pleito, e, também da junta comercial que informou a respeito da disseminação das diretrizes do DREI e capacitações para as equipes que estão na ponta realizando as análises.

Dessa forma, avaliamos a qualidade das respostas, com base nos critérios abaixo, visto que não temos retorno do usuário sobre o grau de satisfação pessoal:

Critérios	Explicação	Até 10d	De 11 a 30d	Após 30d
Ótima	respondida dentro do prazo; de forma clara/objetiva; atende à demanda; soluciona o problema	X		
Boa	respondida dentro do prazo, após prorrogação; de forma clara/objetiva; atende a demanda ou orienta a solução do problema		X	
Regular	respondida fora do prazo; não atende à demanda; não orienta e nem soluciona o problema.			X

Assim, do total de 836 demandas recebidas e respondidas pela Junta Comercial, tivemos:

- I - Resposta ótima (efetiva): 766 – 91% do total de demandas respondidas dentro do prazo;
- II - Resposta boa: 56 – 7% do total de demandas; e
- III - Resposta ruim: 14 – 2% do total de demandas.

Quantidade enviada JC x qualidade de respostas – Juntas Comerciais

JC	Qtde. de demanda		Qualidade de resposta JC			Pendente JC	Resposta JC
	Recebida	Enviada	Ótima	Boa	Regular		Efetividade
AC	2	2	2				100%
AL	5	5	5				100%
AM	19	19	16		3		85%
AP	3	0					N/A
BA	26	26	20	3	2	1	77%
CE	33	32	29	2	1		91%
DF	72	72	65	4	3		90%
ES	12	12	11	1			92%
GO	17	17	12	3		2	71%
MA	9	9	8	1			89%
MG	96	95	86	5	4		90%
MS	8	8	8	1			89%
MT	19	18	15	3			83%
PA	7	7	4		3		83%
PB	11	11	10	1			91%
PE	32	31	29		2		93%
PI	14	14	14				100%
PR	36	36	30				83%
RJ	76	76	75	1			99%
RN	12	12	8	3		1	67%
RO	3	3	2			1	67%
RR	2	2				2	0%
RS	41	38	38				100%
SC	19	19	17	2			89%
SE	5	5	3	2			60%
SP	260	258	245	10	5		95%
TO	6	6	5	1			83%
TOTAL	845	833	763	42	24	7	-

% - Efetividade JC – (total efetiva / quantidade enviada)

N/A – Não se aplica. Respondida diretamente pelo DREI (Ex.: fuge competência; processo revisional, etc.).



Ações desenvolvidas pelos órgãos de registro

para sanar eventuais falhas no processo de registro de atos empresariais

Durante o ano de 2021 foram implementados importantes projetos voltados para a simplificação e desburocratização do registro de empresas, tais como: 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, já está implantado e em operação em 24 Juntas Comerciais; assinaturas eletrônicas do gov.br, onde o usuário pode gerar assinaturas eletrônicas a partir de selos de confiabilidade de forma gratuita, com total segurança tecnológica e jurídica para o procedimento de autenticação do usuário e assinatura de documentos digitais e já está sendo utilizada por 24 Juntas Comerciais; e Ranking Nacional de Dispensa de Alvarás e Licenças, com dados e informações relativas às normas de classificação de atividades econômicas de baixo risco encaminhadas ao Ministério da Economia pelos entes federativos.

No eixo normativo, em continuidade à revisão das diretrizes expedidas pelo DREI acerca da regulamentação do registro empresarial, bem como de toda a legislação pertinente, foram publicadas: i) a Instrução Normativa DREI nº 82, de 2021, com a simplificação dos procedimentos para autenticação dos livros contábeis ou não dos empresários individuais, das sociedades, bem como dos livros dos agentes auxiliares do comércio; ii) a Lei nº 14.195, de 26 de agosto de 2021, fruto da conversão da Medida Provisória nº 1.040, de 2021, que dentre outros assuntos, busca simplificar a abertura e o funcionamento de empresas no País; iii) Instrução Normativa DREI nº 55, de 2 de junho de 2021, com atualizações da Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020, conforme novas legislações.

Assim, tanto o DREI quanto as Juntas Comerciais estão buscando o aprimoramento de procedimentos. A respeito da atuação das juntas, podemos citar o relatório do Doing Business Subnacional Brasil 2021, que apresentou uma análise comparativa do ambiente de negócios nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal. De acordo com a nota informativa disponibilizada¹ a avaliação concluiu que:

"O ambiente de negócios do Brasil apresenta uma forte variação no nível subnacional. Os estados brasileiros são analisados através das suas capitais. O estudo aponta que os empresários brasileiros enfrentam diferentes obstáculos regulatórios dependendo de onde estabelecem seus negócios. Com base na metodologia do Doing Business, o desempenho geral nas cinco áreas medidas mostra que fazer negócios é mais fácil em São Paulo, seguido por Minas Gerais e Roraima. Os três estados tendem a ter uma regulamentação de negócios mais eficiente — os processos realizados pelas empresas para operar são, em muitos casos, mais rápidos, mais simples e menos custosos do que a média nacional. (...)"

¹ https://portugues.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Fact-Sheets/SubNational/DB2021_SNDB_Brazil_Factsheet_Portuguese.pdf

Frisamos, também, que as Juntas Comerciais estão participando mais ativamente das revisões normativas propostas pelo DREI, mediante reuniões prévias para debater a redação; bem como foram realizadas algumas lives com o objetivo de repassar orientações constantes das instruções normativas do DREI aos usuários e servidores. Porém, os assuntos listados abaixo, carecem de atenção adicional e uniformização, visto que ainda foram motivos de exigências indevidas:

Exigência descabida	Orientação DREI	Retorno da Junta Comercial
19974.100868/2021-62 Exigência acerca de reconhecimento de firma.	O art. 28, inciso I da IN DREI nº 81, de 2020, dispensa o reconhecimento de firma para quaisquer documentos apresentados à registro, inclusive para as procurações, de modo que a regra geral é a desnecessidade de reconhecimento de firma.	Não identificamos retorno da Junta Comercial.
19974.100637/2021-59 Matrícula de novos leiloeiros. Limitação quanto ao nº de matrículas.	Não deve haver nenhuma limitação em relação ao número de vagas para a matrícula de novos leiloeiros, devendo prevalecer o princípio do livre exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, nos termos da nova ordem constitucional, pois não há justificativas técnicas ou de interesse público para tal limitação.	Não identificamos retorno da Junta Comercial.
19974.101191/2021-80 Exigência de que seja indicado se a separação total de bens é obrigatória ou convencional, qualificação essa que não é exigida no Manual de Registro de LTDA.	Não existe vício na informação do regime de bens dos sócios da sociedade, ao indicar como separação total de bens, pois, trata-se apenas de nomenclatura utilizada para a situação prevista no art. 1.687 do Código Civil, que prevê o regime da separação de bens, que é convencionado pelas partes. Caso, o sócio estivesse enquadrado nas situações previstas nos incisos do art. 1.641 do CC, constaria a informação: "separação de bens obrigatória".	Junta Comercial informou que aprovou o processo, seguindo as orientações contidas no ofício do DREI.
19974.101859/2021-99 Prazo para cumprimento de exigência e cobrança de novo preço - 30 dias para cumprimento, com data final em um sábado (dia não útil).	Sugerimos que a Junta Comercial promova uma revisão na parametrização do sistema utilizado por essa Junta Comercial, a fim de que as tabelas utilizadas para a contagem do prazo sejam revistas e alimentadas com os respectivos dados, uma vez que esses divergem de estado para estado, no caso de feriados e dias com ponto facultativo. Assim, o último dia de prazo sempre ocorre no primeiro dia útil seguinte.	Junta Comercial informou que frente à orientação do DREI, esta autarquia encaminhou o aludido ofício à Diretoria de Tecnologia da Informação, para que, em conjunto com os desenvolvedores do sistema, realizem ajustes na parametrização da contagem de prazo, bem como, foi prorrogado o prazo para cumprimento de exigência.

Exigência descabida	Orientação DREI	Retorno da Junta Comercial
19974.102035/2021-36 Exigência para nomeação de inventariante (podendo ser formal de partilha ou decisão judicial)	Não havendo disposição em contrário no contrato social sobre a sucessão de sócio falecido, poderá haver a alteração contratual, com liquidação das quotas, sem qualquer participação de inventariante e/ou herdeiros do sócio falecido, cabendo apenas aos sócios remanescentes a alteração contratual.	Junta Comercial informou que o processo foi aprovado sem a apresentação da nomeação do inventariante
19974.102056/2021-51 Exigência para anexar inventário ou certidão de óbito, bem como constar assinatura dos herdeiros.	Não havendo disposição em contrário no contrato social sobre a sucessão de sócio falecido, poderá haver a alteração contratual, com liquidação das quotas, sem qualquer participação de inventariante e/ou herdeiros do sócio falecido, cabendo apenas aos sócios remanescentes a alteração contratual.	Junta Comercial informou que as providências indicadas foram adotadas por esta autarquia; via CHAT, o usuário também foi orientado a cumprir apenas as exigências que deveriam ser mantidas e encaminhar novamente o processo para uma nova análise.
19974.102357/2021-85 Exigência sobre a obrigatoriedade do uso do contrato padrão para registro digital, aplicada pela Junta Comercial.	Deve prevalecer a autonomia privada das partes, visto o contrato ser um instrumento de livre pactuação, devendo existir a possibilidade de encaminhamento de instrumentos gerados pelos próprios usuários, prevalecendo, assim, a vontade das partes, inclusive na forma de descrever as cláusulas de interesse da sociedade.	Não identificamos retorno da Junta Comercial.
19974.102593/2021-00 Exigências sobre nome empresarial (denominação)	O nome não se trata de firma, para que seja observada a regra apontada pelo setor de registro, mas sim de uma denominação, sendo passível de arquivamento, caso não haja colidência, por identidade, com nome já registrado nessa Junta Comercial.	Não identificamos retorno da Junta Comercial.
19974.100667/2021-65 Exigência sobre a publicação da Ata de Assembleia de Sócios que deliberou pela redução de capital social, aplicada pela Junta Comercial.	Houve uma exigência indevida que foi cumprida pela sociedade e que acabou prejudicando o arquivamento da alteração contratual, visto que esta atualmente está datada de 31 de dezembro de 2020, e na publicação consta como 30 de julho de 2020. Contudo, entendemos que não merece prosperar a exigência, pois, a publicidade legal de 90 dias de antecedência ao registro foi observada. Conforme Código Civil, não se fazia necessária a realização de reunião de sócios, devendo ter sido arquivada a alteração contratual após o decurso do prazo de 90 dias da publicação.	Não identificamos retorno da Junta Comercial.

Exigência descabida	Orientação DREI	Retorno da Junta Comercial
19974.102464/2021-11 Exigência de assentimento prévio para abertura de filial -Conselho de Defesa Nacional para abertura de filial, em Faixa de Fronteira, em desacordo com o Decreto nº 85.064, de 26 de agosto de 1980.	O art. 43 do Decreto nº 85.064, de 1980, seria aplicável no caso de inexistência de ato de assentimento prévio para matriz ou na hipótese de o ato concedido à matriz ser diverso àquele direcionado para a filial. Porém, em ambos os casos, o assentimento prévio somente seria exigível para empresas com objeto social de pesquisa, lavra, exploração e aproveitamento de recursos minerais. Desse modo, não se vislumbra aplicável a exigência de assentimento prévio para abertura de filial, no caso em análise, cujo objeto é diverso daquele estabelecido pelo art. 2º, inciso IV, "a", da Lei nº 6.634, de 1979.	Foi arquivado o ato.
19974.101232/2021-38 Exigência, sobre a obrigatoriedade do uso do contrato modelo para registro digital, aplicada pela Junta Comercial.	Deve prevalecer a autonomia privada das partes de modo irrestrito, visto o contrato ser um instrumento de livre pactuação, devendo existir a possibilidade de encaminhamento de instrumentos gerados pelos próprios usuários, prevalecendo, assim, a vontade das partes, inclusive na forma de descrever as cláusulas de interesse da sociedade.	Junta Comercial informou que já é possível excluir o contrato padrão no Registro Digital.
19974.102579/2021-06 Exigência sobre nome empresarial (denominação).	O nome apresentado não se trata de firma, para que seja observada a regra apontada pelo analista, e sim de uma denominação, sendo passível de registro, caso não haja colidência, por identidade, com nome já registrado nessa Junta Comercial.	Junta Comercial informou que a solicitação já foi atendida, conforme Contrato Social da empresa.
19974.102133/2021-73 Exigência - esclarecimento quanto a forma de cessão de quotas (venda ou doação).	Ofício esclarecendo sobre a que título ocorre a cessão de cotas (gratuita ou onerosa), o Manual de Sociedade Limitada, aprovado pela Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020; Ressaltamos ainda, que a comprovação de quitação de tributos, consta como item "7" da lista de "QUESTÕES QUE NÃO SÃO PASSÍVEIS DE FORMULAÇÃO DE EXIGÊNCIAS", disponível na página do DREI. Reiteramos que não é exigível a comprovação do recolhimento de ITCMD ou de qualquer outro tributo como pré-requisito para o registro de atos empresariais.	Não identificamos retorno da Junta Comercial.

Exigência descabida	Orientação DREI	Retorno da Junta Comercial
<p>19974.101162/2021-18</p> <p>Exigência de atualização para o valor da quota ao salário mínimo atual. Entretanto, a IN DREI 81/2020, anexo III, que trata da EIRELI não trás, no respectivo manual, a exigência para atualização do capital social ao valor atual de 100 salários mínimos.</p>	<p>Não há obrigatoriedade de atualização do valor do capital, para adequação ao salário mínimo vigente, nos casos de alteração e/ou decisão do titular de EIRELI.</p>	<p>O analista reconsiderou a exigência, deferindo-o.</p>
<p>19974.101537/2021-40</p> <p>Exigência de alteração do requerimento, onde o sistema não permite o cumprimento da exigência para emitir outro requerimento será cobrado nova taxa, e a taxa anterior não será devolvida.</p>	<p>Em relação ao processo, não restou configurada nenhuma das hipóteses previstas no § 3º do art. 51 da Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020, de modo que as alterações promovidas são necessárias para o saneamento das pendências apontadas para o arquivamento, ou seja, não configura um novo pedido de arquivamento.</p>	<p>Junta acatou o ofício do DREI e buscou contato com o usuário.</p>
<p>19974.100439/2021-95</p> <p>Exigência referente ao registro da Ata de Assembleia Geral Extraordinária, foi apresentada a exigência de que "A empresa não possui livros de Assembleias Gerais registrado nessa Junta Comercial. Observar art. 100, IV, LSA."</p>	<p>Não é exigível a autenticação prévia de livros quando da apresentação de atas para arquivamento, bastando que a mesma atenda ao disposto no Manual de Registro de Sociedade Anônima, aprovado pela IN DREI nº 81, de 2020.</p>	<p>Foi orientado aos vogais.</p>

Dá análise do quadro acima, tem-se que 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 e outros documentos, bem como pela realização de reuniões, quando foi necessário. Nas orientações repassadas e, também, nas novas normas, foi priorizado o aperfeiçoamento, a transparência, o diálogo e a troca de experiências.

Convém lembrar, que ao receber uma manifestação o DREI ouve as Juntas Comerciais e, após os subsídios prestados, tanto orienta o cidadão com vistas à solução da demanda, quanto oficia a Junta Comercial para que sejam observadas as normas legais e regulamentares do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, quando esta já não o fez de ofício.

Os dados contidos nesse relatório só reforçam a importância do Reclame ao DREI, pois,

observamos várias exigências sem o devido amparo legal, que foram revistas, sem que o usuário necessitasse recorrer ao processo revisional, quando de fato possuía razão em seus questionamentos.

Por fim, verificamos que as Juntas Comerciais buscaram observar as normas e instruções normativas do DREI, bem como orientar os analistas e vogais, o que já representa um ganho no trabalho contínuo para a uniformidade do registro público de empresas.



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, ainda, não foi possível a implementação da pesquisa de satisfação realizada pelos usuários em decorrência do sistema utilizado, tem-se que o ranking será realizado com base nos dados extraídos do Reclame ao DREI, bem como de sua devida divulgação, sem gerar um ranking.

No que diz respeito à qualidade do atendimento, deve ser sempre observada a eficácia das respostas, considerando a celeridade e objetividade, com textos compreensíveis, e ainda, respeitando a diversidade no tratamento a cada cidadão, uma vez que não há definição única e absoluta do que seja uma resposta de qualidade. Sobre o tempo de respostas das Juntas Comerciais, observamos o quantitativo de demandas encaminhadas e o prazo utilizado para resposta.

Repisamos que, durante o período analisado, das 845 manifestações, 836 foram encaminhadas para as Juntas Comerciais, o que corresponde aproximadamente 99%. Dessas demandas, a exemplo do ano anterior, a grande maioria foi solucionada após a sua revisão, uma vez que se tratavam de falhas momentâneas do sistema ou de orientação à equipe técnica.

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

- i) publicidade do “Reclame ao DREI;**
- ii) prazo para atendimento/resposta à demanda;**
- iii) qualidade; e**
- iv) medidas adotadas.**

Demonstrativo quanto à publicidade do Reclame e percentual de cumprimento de prazos e qualidade de atendimento das demandas encaminhadas às Juntas Comerciais e percentual de medidas adotadas

UF	Publicidade do Reclame ao DREI	Quantidade de demandas enviadas à JC	Qtde. de demandas respondidas dentro do prazo	Qtde demandas solucionadas/ orientadas (exclui: não respondida / pendente)	A	B	C
					Prazo (% demandas x atendidas dentro do prazo)	Qualidade (clareza, objetividade e eficácia) (% de respostas satisfatórias)	Medidas adotadas (% de demandas solucionadas / orientadas)
AC	Sim	2	2	2	100%	100%	100%
AL	Sim	5	5	5	100%	100%	100%
AM	Sim	19	16	16	84%	83%	84%
AP	Sim	3	3	3	100%	100%	100%
BA	Sim	26	21	23	81%	100%	88%
CE	Sim	32	30	31	94%	94%	97%
DF	Sim	72	67	71	93%	97%	99%
ES	Sim	12	12	12	100%	100%	100%
GO	Sim	17	15	15	88%	100%	88%
MA	Sim	9	8	9	89%	100%	100%
MG	Sim	95	92	94	97%	96%	99%
MS	Sim	8	8	8	100%	100%	100%
MT	Sim	18	16	18	89%	100%	100%
PA	Sim	7	5	7	71%	57%	100%
PB	Sim	11	11	11	100%	100%	100%
PE	Sim	31	30	31	97%	94%	100%
PI	Sim	14	14	14	100%	100%	100%
PR	Sim	37	37	37	100%	100%	100%
RJ	Sim	76	76	75	100%	100%	99%
RN	Sim	12	12	11	100%	100%	92%
RO	Sim	3	2	2	67%	100%	67%
RR	Sim	2	0	0	0%	0%	0%
RS	Sim	38	38	38	100%	100%	100%
SC	Sim	19	19	19	100%	100%	100%
SE	Sim	5	5	5	100%	100%	100%
SP	Sim	257	251	256	98%	98%	99%
TO	Sim	6	6	6	100%	83%	100%
Total	27	836	801				

Coluna A:	(%Qtde de demandas enviadas à JC x Qtde respondida dentro do prazo)
Coluna B:	(%Total de respostas JC ("ótima", "boa" e "ruim") x ("ótima" + "boa"))
Coluna C:	(% Qtde demandas enviadas p/ JC x Qtde solucionadas)



Comparativo - Ano 2020 e 2021

Conforme veremos abaixo, no comparativo dos anos de 2020 e 2021, tivemos um aumento de demandas, que pode ter ocorrido por conta da maior divulgação do canal, já que todas as Juntas Comerciais passaram a divulgar o canal de comunicação com o DREI.

Por outro lado, após análise das demandas, verificamos que um mesmo usuário se socorre ao DREI em mais uma solicitação, o que demonstra que o canal tem sido efetivo para o que se propôs.

Observamos, também, que os percentuais avaliados aumentaram, ou seja, tivemos uma observância maior pelas Juntas Comerciais das demandas recebidas através do Reclame do DREI, que conforme já dito, em várias oportunidades concordaram com o usuário acerca de exigência indevida e atuaram com vistas a sanar as falhas, retirando exigência e orientando os analistas.

Classificação geral por cumprimento da legislação, prazos, qualidade e medidas adotadas										
UF	Quantidade de demandas enviadas pelo DREI		Publicidade do Reclame ao DREI		Prazo de atendimento		Qualidade		Medidas adotadas	
	2020	2021	2020	2021	2020 (%)	2021 (%)	2020	2021 (%)	2020	2021 (%)
AC	0	2	Sim	Sim	N/A	100	N/A	100	N/A	100
AL	0	5	Não	Sim	N/A	100	N/A	100	N/A	100
AM	3	19	Sim	Sim	67	84	100	83	100	84
AP	0	3	Não	Sim	N/A	100	N/A	100	N/A	100
BA	7	26	Não	Sim	86	81	100	100	86	88
CE	7	32	Sim	Sim	71	94	71	94	85	97
DF	2	72	Sim	Sim	5	93	50	97	50	99
ES	10	12	Não	Sim	100	100	100	100	100	100
GO	8	17	Não	Sim	88	88	88	100	88	88
MA	1	9	Não	Sim	100	89	100	100	100	100
MG	18	95	Sim	Sim	83	97	100	96	100	99
MS	1	8	Sim	Sim	100	100	100	100	100	100
MT	12	18	Sim	Sim	89	89	100	100	100	100
PA	9	7	Não	Sim	89	71	89	57	89	100
PB	3	11	Não	Sim	33	100	100	100	100	100
PE	5	31	Não	Sim	100	97	100	94	100	100
PI	5	14	Não	Sim	80	100	100	100	100	100
PR	9	37	Não	Sim	100	100	100	100	89	100
RJ	6	76	Não	Sim	100	100	100	100	100	99
RN	11	12	Não	Sim	100	100	100	10	100	92
RO	0	3	Não	Sim	N/A	67	N/A	100	N/A	67
RR	0	2	Não	Sim	N/A	0	N/A	0	N/A	0
RS	15	38	Sim	Sim	100	100	100	100	87	100
SC	5	19	Não	Sim	100	100	100	100	100	10
SE	0	5	Sim	Sim	N/A	100	N/A	100	N/A	100
SP	63	257	Sim	Sim	100	98	100	98	100	99
TO	6	6	Sim	Sim	97	100	97	83	97	100
Total	206	836								

N/A – Não se aplica. Respondida diretamente pelo DREI.



Conclusão

O DREI, com uma estrutura extremamente enxuta, busca executar da melhor forma possível as competências que lhe são atribuídas, visando sempre, a simplificação e desburocratização dos serviços executados no âmbito do registro público de empresas, bem como, a eficiência e eficácia nos serviços aos usuários.

No que diz respeito às demandas recebidas por meio do Reclame ao DREI, o intuito é de que essas sejam reduzidas cada vez mais, pois assim, teremos a certeza de que o objetivo para a instituição desse canal de comunicação, tão importante para o cidadão, está sendo atingido, com serviços eficientes, céleres e dentro das normas vigentes.

De todo o trabalho realizado ao longo do ano de 2021 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. Foi possível pacificar os entendimentos trazidos pelas novas legislações, os quais foram contemplados quando da atualização das instruções normativas, fazendo com que algumas Juntas Comerciais pudessem rever os procedimentos praticados 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, uma vez que esclarecemos que o disposto na Instrução Normativa DREI nº 70, de 2019, não substitui o processo revisional previsto na Lei nº 8.934, de 1994, e na Instrução Normativa DREI nº 81, de 2020.

Essa ferramenta possibilita cada vez mais a proximidade do Departamento com o cidadão/empresário, bem como a supervisão, no 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, telefone, presencialmente ou pela falta desses canais de atendimento.

Por fim, também recebemos agradecimentos pela presteza e por disponibilizar este canal de comunicação tão importante entre a sociedade e esses órgãos públicos envolvidos, minimizando o desgaste para os cidadãos com procedimentos revisionais e dispendiosos.

