

**Grazielli Gonçalves Gozer**

**ANÁLISE DO SISTEMA INFORMÁTICO CRIADO NO ÂMBITO DO  
PROGRAMA MINAS FÁCIL**

Belo Horizonte

2019

**Grazielli Gonçalves Gozer**

**ANÁLISE DO SISTEMA INFORMÁTICO CRIADO NO ÂMBITO DO  
PROGRAMA MINAS FÁCIL.**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental, perante a Fundação João Pinheiro.

Área de concentração: Sistemas de Informação e Direito.

Orientador: Prof. Leonardo Barbosa de Moraes.

Belo Horizonte

2019

G725a Gozer, Grazielli Gonçalves.  
Análise do sistema informático criado no âmbito do Programa Minas Fácil [manuscrito] / Grazielli Gonçalves Gozer. – 2019. [11], 64 f. : il.

Monografia de conclusão de Curso (Especialização em Administração Pública Planejamento e Gestão Governamental) – Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, 2019.

Orientador: Leonardo Barbosa de Moraes

Bibliografia: f. 64-68

1. Sistema de informação – Minas Gerais. 2. Junta Comercial do Estado de Minas Gerais (JUCEMG) – Gestão da informação. 3. Administração pública – Minas Gerais. 4. Programa Minas Fácil. I. Moraes, Leonardo Barbosa de. II. Título.

CDU 658.012.47(815.1)

Grazielli Gonçalves Gozer

Análise do sistema informático criado no âmbito do programa Minas Fácil

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental, perante a Fundação João Pinheiro.

Fundação João Pinheiro

Área de concentração: Sistemas de Informação e Direito Empresarial.

**Aprovada na Banca Examinadora**

---

Prof. Leonardo Barbosa de Moraes – FJP (Orientador)

---

Prof. Max Melquiades da Silva – FJP (Avaliador)

Belo Horizonte

28/06/2019

*À minha mãe, por ser fonte de inspiração diária.*

## **AGRADECIMENTOS**

À Junta Comercial de Minas Gerais, aqui representada pela Diretoria de Gestão da Informação e Modernização, por todos os recursos disponibilizados para que a realização deste trabalho fosse possível. À Rita de Cássia Gonçalves Gozer, pela paciência durante todas as explicações que foram necessárias para meu entendimento de cada um dos procedimentos que levou à situação atual do objeto analisado neste estudo. Ao meu orientador, Prof. Leonardo Moraes, pelo incentivo desde as aulas até a entrega desta monografia. A todos que, de alguma forma, contribuíram para esta construção.

*“(...) Leia, não para contradizer ou  
aceitar como verdade indiscutível, nem  
para ter assunto para conversa e  
discurso, mas para pensar e considerar.”*

*(ADLER; DOREN, 1990, p. 117)*

## **RESUMO**

Este estudo trata da análise da eficiência do sistema informatizado criado pela Diretoria de Gestão da Informação e Modernização da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais (JUCEMG), cujo objetivo inicial era concretizar as disposições da Lei nº 11.598/07 quanto à simplificação da abertura, alteração e extinção de empresas no âmbito do estado mineiro. A referida análise se deu de acordo com os critérios avaliativos dispostos no trabalho realizado pelo Departamento de Governo Eletrônico do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, publicado em 2007, bem assim frente à percepção dos gestores e usuários, especialmente após a expansão do sistema, que hoje é utilizado por nove estados brasileiros.

**Palavras-chave:** Administração Pública. Sistemas informatizados. JUCEMG.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the efficiency of the computerized system created by the Information Management and Modernization Board of the Junta Comercial do Estado de Minas Gerais Commercial Board (JUCEMG), whose initial objective was to implement the provisions of Law 11.598/07 on simplification of the opening, alteration and extinction of companies within the state of Minas Gerais. This analysis was carried out in accordance with the evaluative criteria set forth in the work carried out by the Department of Electronic Government of the Ministry of Planning, Budget and Management, published in 2007, as well as the perception of managers and users, especially after the expansion of the system, which is now used by nine Brazilian states.

**Keywords:** Public Administration. Computerized systems. JUCEMG.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS</b>	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>EVOLUÇÃO DO DIREITO DE EMPRESAS NO BRASIL</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>A NOVA LEI, O MINAS FÁCIL E O SISTEMA</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>ALCANCE INTERESTADUAL E RELEVÂNCIA NACIONAL</b>	<b>40</b>
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b>AValiação TÉCNICA</b>	<b>53</b>
<b>7.1</b>	<b>Maturidade do serviço prestado eletronicamente</b>	<b>53</b>
<b>7.2</b>	<b>Comunicabilidade</b>	<b>54</b>
<b>7.3</b>	<b>Multiplicidade de acesso</b>	<b>55</b>
<b>7.4</b>	<b>Acessibilidade</b>	<b>56</b>
<b>7.5</b>	<b>Disponibilidade</b>	<b>57</b>
<b>7.6</b>	<b>Facilidade de uso</b>	<b>57</b>
<b>7.7</b>	<b>Confiabilidade</b>	<b>59</b>
<b>7.8</b>	<b>Transparência</b>	<b>59</b>
<b>8</b>	<b>DA EFICIÊNCIA DO PONTO DE VISTA GOVERNAMENTAL – AVALIAÇÃO FÁTICA</b>	<b>61</b>
<b>9</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>63</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>65</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>70</b>
	<b>ANEXO A - Tabela de indicadores</b>	<b>70</b>
	<b>ANEXO B - Questionário para avaliação de e-serviços constante da publicação “Indicadores e Métricas para a Avaliação de e-Serviços”</b>	<b>72</b>

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNE	Base Nacional de Empresas
CBMMG	Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais
CBMMT	Corpo de Bombeiros Militar do Mato Grosso
CC/02	Código Civil de 2002
CGSIM	Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
CRFB/88	Constituição de República Federativa do Brasil de 1988
DBE	Documento Básico de Entrada
DGE	Departamento de Governo Eletrônico
DREI	Departamento de Registro Empresarial e Integração
EC	Emenda Constitucional
Eireli	Empresa Individual de Responsabilidade Limitada
FCN/REMP	Ficha de Cadastro Nacional/Requetimento de Empresário
HTTPS	Hyper Text Transfer Protocol Secure
JCDF	Junta Comercial do Distrito Federal
JUCEAC	Junta Comercial do Estado do Acre
JUCEMAT	Junta Comercial do Estado do Mato Grosso
JUCEMG	Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
JUCEMS	Junta Comercial do Estado do Mato Grosso do Sul
JUCERR	Junta Comercial do Estado de Roraima
JucisRS	Junta Comercial Industrial de Serviços do Rio Grande do Sul
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
NIRE	Número de Inscrição no Registro Empresarial
PIB	Produto Interno Bruto
REDESIM	Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios
RFB	Receita Federal do Brasil
SEF/MG	Secretaria de Estado da Fazenda de Minas Gerais

SEMAD	Secretaria de Meio Ambiente
SEMPE	Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
SEM	Sistema de Registro Mercantil
Siarco	Sistema de Automação do Registro do Comércio
TI	Tecnologia da Informação
VISA	Vigilância Sanitária

## 1 INTRODUÇÃO

A Lei nº 11.598/07, ao estabelecer diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de empresários e de pessoas jurídicas, demandou da Administração Pública, com destaque para as Juntas Comerciais, a criação de mecanismos internos, posteriormente ofertados ao público, que permitissem a efetivação da vontade do legislador.

O referido diploma legal estabeleceu, entre outras disposições, diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de empresários e de pessoas jurídicas, bem como criou a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (REDESIM).

Nesse sentido, coube à Diretoria de Gestão da Informação e Modernização da Junta Comercial de Minas Gerais (JUCEMG) a criação do sistema informático objeto deste estudo, cujo objetivo inicial era concretizar as disposições da Lei nº 11.598/07 (BRASIL, 2007) quanto à simplificação da abertura, alteração e extinção de empresas perante o estado mineiro.

Após o sucesso da implantação do referido sistema em Minas Gerais, outros oito estados brasileiros já mostraram interesse em também implantá-lo, como Ceará, Mato Grosso do Sul e Rio Grande do Sul, de modo que, atualmente, é possível afirmar que o sistema em questão ganhou abrangência nacional.

Portanto, frente à inovação legislativa e à relevante mudança nos procedimentos administrativos com vistas a atender aos ditames da Lei nº 11.598/07 (BRASIL, 2007), este trabalho buscou analisar se o sistema informático criado pela JUCEMG cumpre, de fato, seu propósito.

Assim, este estudo científico tem como objeto o sistema informático criado no âmbito do Programa de Governo Minas Fácil, idealizado e desenvolvido pela

JUCEMG desde o ano de 2009, cuja criação se deu em razão do advento da referida Lei Federal.

O objetivo geral foi avaliar o sistema informático desenvolvido a partir do Programa Minas Fácil, no âmbito da JUCEMG.

Os objetivos específicos deste trabalho foram:

- a. analisar o processo de idealização e objetivos quando da implantação interna do novo sistema;
- b. analisar o processo de implantação externa após a manifestação de interesse de outros estados – instrumento de formalização e obstáculos.

A pesquisa pretendida se justifica, na medida em que é necessário aferir se o novo sistema informático criado pela Junta Comercial de Minas Gerais em 2009 atende aos anseios da Lei nº 11.598/07 (BRASIL, 2007), é dizer, se houve, de fato, simplificação da abertura, da alteração e da extinção de empresas.

Bem assim, a temática é relevante, pois o novo sistema é o único de caráter público supostamente apto a instrumentalizar (i) a integração entre os órgãos estaduais e a (ii) comunicação com a Receita Federal (integrador nacional), de modo que a avaliação de sua eficiência é crucial e, até o presente momento, somente havia sido aferida em âmbito interno.

Ainda, o interesse demonstrado pelos demais estados do Brasil levou à implantação do multicitado sistema em outros oito estados-membros da federação, além do estado precursor e, conseqüentemente, à criação do Projeto Integrar, de modo que a aferição de sua eficiência ultrapassa o interesse estadual, assumindo caráter de interesse nacional.

O problema objeto deste trabalho foi definido a partir da seguinte questão: o novo sistema informático criado pela Junta Comercial de Minas Gerais dá efetividade à Lei nº 11.598/07 (BRASIL, 2007), especificamente quanto à simplificação do processo de abertura, de modificação e de extinção de empresas?

A princípio, acreditou-se que o novo sistema informático criado pela Junta Comercial de Minas Gerais dá efetividade ao referido diploma legal, por tornar mais rápida e fácil, para o usuário, a abertura, modificação e extinção de empresas, na medida em que diversos estados brasileiros manifestaram interesse em utilizá-lo, o que gerou os processos de implantação que tiveram início no ano de 2011, no Distrito Federal.

Destaca-se o embasamento legal inicial, qual seja a multicitada Lei nº 11.598, de 03 de dezembro de 2007 (BRASIL, 2007), que estabeleceu normas para simplificação e integração do processo de registro e legalização das empresas nas três esferas de poder, criando a REDESIM.

Nesse sentido, criou-se um Comitê Gestor para a administração da Rede, denominado Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (CGSIM), composto por representantes dos vários órgãos que fazem parte do processo de registro e legalização de empresas. A Lei 11.598/07 (BRASIL, 2007) preconiza a integração de procedimentos e sua linearidade, de modo que quem circula é a informação e não o empresário, como dito em seu art. 3º, *in verbis*:

Na elaboração de normas de sua competência, os órgãos e entidades que compoñham a REDESIM deverão considerar a integração do processo de registro e de legalização de empresários e de pessoas jurídicas e articular as competências próprias com aquelas dos demais membros, buscando, em conjunto, compatibilizar e integrar procedimentos, de modo a evitar a duplicidade de exigências e garantir a linearidade do processo, da perspectiva do usuário. (BRASIL, 2007)

Durante o desenvolvimento de suas atividades, foram publicadas várias resoluções pelo CGSIM, com o intuito de normatizar a integração disposta na supracitada lei.

No ponto, a Resolução nº 25 do CSGIM (2011) dispõe sobre parâmetros e padrões para desenvolvimento do modelo de integração da REDESIM. Em seu art. 3º terceiro, define-se que sua arquitetura de integração será formada:

- a. Pelo Portal Nacional da REDESIM;
- b. Pelo Integrador Nacional;
- c. Pela BNE (Base Nacional de Empresas);
- d. Por um Integrador Estadual por estado da federação e o Distrito Federal entre outros. (BRASIL, 2011)

Em Minas Gerais, a Junta Comercial assumiu a responsabilidade de ser o Integrador Estadual.

Em agosto de 2017, por meio da Resolução nº 40 do CGSIM (BRASIL, 2017) definiu-se que esta responsabilidade seria sempre da Junta Comercial de cada estado, ratificando a decisão tomada anteriormente pelo Estado de Minas Gerais de forma pioneira.

Nesse sentido, tornou-se necessário o desenvolvimento do sistema Integrador Estadual para atender ao que está estipulado na Lei da REDESIM.

Um sistema é um conjunto de entidades que se unem para um determinado fim, como muito bem descrito pelo conceito elaborado por Fernando de Castro Velloso (1991). Vejamos:

Um sistema é um conjunto estruturado ou ordenado de partes ou elementos que se mantêm em interação, isto é, em ação recíproca, na busca da consecução de um ou de vários objetivos. Assim, um sistema

se caracteriza, sobretudo, pela influência que cada componente exerce sobre os demais e pela união de todos, no sentido de gerar os resultados ou alcançar objetivo(s) bem definido(s). (VELLOSO, 1991, p.151).

Este sistema é composto por vários módulos, criados exatamente para que fosse possível atender ao que está definido no multicitado diploma legal, quais sejam: Módulo de Viabilidade, Módulo Coletor de dados, Módulo de Licenciamento e o Módulo de Serviços. Como Integrador Estadual, coube à Junta Comercial a responsabilidade de especificar, desenhar, desenvolver e manter este sistema. Este fato fez com que a JUCEMG estivesse à frente de outras Juntas e mais uma vez consolidou seu pioneirismo.

Hoje, o sistema desenvolvido se mostra fundamental para que a Junta Comercial possa prestar um serviço de qualidade aos cidadãos – os seus sistemas internos estão intimamente ligados aos módulos citados acima, interagindo com a pretensão de que possa contribuir para a queda no prazo de abertura de empresas.

Para tanto, foi criado o “Minas Fácil” que é um serviço prestado pela JUCEMG em parceria com diversos órgãos (Receita Federal do Brasil – RFB, Secretaria de Estado da Fazenda – SEF/MG, Secretaria de Meio Ambiente – SEMAD, Vigilância Sanitária - VISA, Corpo de Bombeiros Militar – CBMMG e Prefeituras Municipais) com apoio do Governo Estadual.

Como Integrador Estadual, a Junta Comercial atua também junto aos órgãos tributários e órgãos de licenciamento para incentivar a integração e trabalha para que todos participem desta rede, sensibilizando-os e mostrando que é possível desburocratizar e simplificar, fazendo uma revisão de processos internos, com vistas a criar um ambiente favorável ao Empresário/Empreendedor, para que este possa gerar emprego e renda e, ainda, contribuir para o desenvolvimento econômico e social.

Com este novo perfil, a JUCEMG deixou de ser um órgão onde apenas se registravam empresas, para se tornar um órgão que trabalha para o desenvolvimento do

Estado de Minas Gerais e do país. Verifiquemos, então, se os objetivos da instituição a partir da criação do sistema objeto deste estudo foram cumpridos.

Para tanto, este trabalho está organizado da seguinte maneira: no capítulo seguinte é explicitada a relação entre a prestação de serviços pela Administração Pública e a automatização de processos. Em seguida, analisa-se a evolução do Direito de Empresas no Brasil. No momento seguinte, temos o estudo da nova lei (Lei 11.598/07), do Minas Fácil e do sistema objeto deste trabalho. Por sua vez, no capítulo subsequente são expostos o alcance interestadual e a relevância nacional do referido sistema. Em seguida, a metodologia utilizada é explicitada. Finalmente, nos dois capítulos seguintes são feitas as avaliações técnica e fática, respectivamente.

## **2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS**

O conceito de serviço público varia de acordo com o contexto social que vivemos – não há um rol taxativo atemporal. Entende-se que serviços públicos são aquelas atividades e utilidades públicas materiais, prestadas pelo Estado para satisfazer necessidades coletivas, ainda que cada indivíduo utilize o serviço a seu modo.

Assim, conforme o doutrinador Celso Antônio Bandeira de Mello, serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material que o Estado assume como dever seu e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de direito total ou parcialmente público, destinada a satisfazer a coletividade em geral. (MELLO, 2015, p. 695) Busca atender à demanda coletiva, ainda que o serviço em questão seja fruível singularmente pelos administrados, é dizer, que cada pessoa utilize o serviço de sua maneira.

Quanto à competência, a Constituição Federal (BRASIL, 1988) dispõe sobre a competência para a prestação dos serviços públicos por meio de seus arts. 21, 23, 25 e 30. Caso não haja previsão, é necessário observar a relação de interesse na prestação do serviço – se de interesse nacional, será de competência da União, se de interesse regional, será de competência dos estados, se de interesse local, será competência de dos municípios.

Ressalta-se que o rol constitucional é exemplificativo, de modo que mesmo não previsto expressamente, pode ser obrigação do Estado prestar determinado serviço.

Acerca da obrigação estatal de prestação de serviços, destaca-se a necessária observância ao princípio da eficiência. No ponto, o atual ordenamento jurídico reconhece que os princípios não são simples recomendações, orientações; são normas que obrigam aqueles que a elas estão sujeitos. A sua generalidade quanto aos destinatários e

ao conteúdo não prejudica a sua força coercitiva e assegura maior potencial de durabilidade na regulação da vida em sociedade.

O princípio da eficiência ganhou roupagem de princípio constitucional expresso por meio da Emenda Constitucional nº 19/98 (BRASIL, 1998), embora já existisse implicitamente na Lei Maior. Trata-se de uma condição indispensável para a efetiva proteção do interesse público.

A eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. De acordo com Fernanda Marinela, ao efetivar o princípio da eficiência a Administração Pública busca resultados práticos de produtividade, de economicidade, com a consequente redução de desperdícios do dinheiro público e rendimentos típicos da iniciativa privada, sendo que, nessa situação, o lucro é do povo; quem ganha é o bem comum. (MARINELA, 2012, p. 44)

Para os serviços públicos, já existia previsão expressa em relação à necessidade de eficiência no art. 6º da Lei no 8.987/95 (BRASIL, 1995), que dispõe sobre concessão e permissão de serviços públicos e define o serviço público adequado. Nesse caso, a norma constitucional vem para fortalecer essa exigência.

Quanto aos serviços, o princípio requer um aperfeiçoamento na sua prestação, que tem que ser eficaz quanto aos meios para sua implementação e quanto aos resultados obtidos, além da necessidade de eficiência qualitativa e quantitativa dessas atividades.

A EC nº 19/98 (BRASIL, 1988) também alterou o art. 37, § 3º, da Constituição de República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), determinando-o como um instrumento para que os indivíduos possam exercer efetivamente sua cidadania e exigir eficiência, permitindo que a lei discipline as formas de participação do usuário na administração direta e indireta, regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, garanta o acesso dos usuários a registros administrativos e informações

sobre atos de governo e regulamente a representação contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções públicas. Esse, com certeza, é um excelente instrumento para a efetivação do princípio da eficiência.

Frente à obrigatoriedade de prestação de determinados serviços, bem como em razão da imposição constitucional de observância do princípio da eficiência, e, ainda, em razão do avanço tecnológico percebido em nível global nas últimas décadas, o Estado passou a procurar formas de utilizar a tecnologia disponível para tornar mais eficiente a prestação de serviços à população.

A Tecnologia da Informação ganha destaque na gestão pública e se mostra essencial para o bom desenvolvimento de processos e maior aproveitamento da equipe, é dizer, dos recursos humanos disponíveis. Nesta era digital, processos, procedimentos e soluções são constantemente modernizadas, buscando-se as inúmeras vantagens da integração entre inteligência humana e inteligência artificial, especialmente para o setor público (considerando, por exemplo, a limitação ao orçamento público).

O chamado governo digital surgiu, assim, após o setor de Tecnologia da Informação (TI) passar pela seguinte evolução: se antes seus profissionais eram responsáveis apenas por prestar suporte técnico, hoje podem influenciar diretamente nas decisões estratégicas da Administração direta e indireta, na medida em que é necessário garantir que sua infraestrutura esteja sempre disponível e, principalmente, funcional.

No ponto, é necessário ressaltar a figura do governo eletrônico, instituto que é definido por Marconi Martins de Laia como uma “política de gestão pública que tem em seu cerne a utilização da informação e das novas tecnologias digitais” (2009, p. 73). Apesar de o uso da tecnologia da informação pelos governos parecer, à primeira vista, um tema recente, desde a década de 1990 é possível perceber, no Brasil, o avanço do tema.

Isto resta claro a partir da análise do Plano Diretor de Reforma do Estado, documento público sobre a reforma da Administração Pública brasileira, que explicitamente faz referência à necessidade de utilização da tecnologia da informação nos governos e explora suas possibilidades. Vejamos uma passagem do texto, em comentário ao Projeto Rede Governo:

O Projeto visa o provimento de uma moderna rede de comunicação de dados interligando de forma segura e ágil a Administração Pública, permitindo assim um compartilhamento adequado das informações contidas em bancos de dados dos diversos organismos do aparelho do estado, bem como um serviço de comunicação (baseado em correios, formulários, agenda e "listas de discussão", todos eletrônicos) de forma a poder repassar à Sociedade em geral e aos próprios Órgãos do Governo, a maior quantidade possível de informação, contribuindo para melhor transparência e maior eficiência na condução dos negócios do Estado. (BRASIL, 1995, p. 65)

Desta forma, a fim de deixar a Administração apta a desempenhar suas atividades com maior qualidade e economicidade, é dizer, com a eficiência imposta pela própria Constituição Federal, é preciso desenvolver ferramentas que eliminem trabalhos manuais desnecessários e automatizem rotinas e processos, tanto quanto possível, no âmbito da gestão pública.

No caso sob análise, a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, ciente de seu dever de proceder ao registro empresarial em âmbito estadual, bem como com vistas a atender os preceitos da Lei Federal nº 11.598/07 (BRASIL, 2007) e guiada pelo princípio constitucional da eficiência administrativa, procedeu à informatização do processo de registro.

O sistema objeto deste estudo é, portanto, fruto da tendência de automatização da Administração Pública.

### **3 EVOLUÇÃO DO DIREITO DE EMPRESAS NO BRASIL**

A codificação do Direito Comercial brasileiro se dá em 1850, a partir da edição do Código Comercial (BRASIL, 1850a), que tinha como base a Teoria dos Atos de Comércio, de matriz francesa. Assim, estaria sujeita às suas regras o comerciante, que era aquele que, com habitualidade e fins lucrativos, exercesse os atos de comércio descritos em documento próprio (Regulamento nº 737 de 1850).

A partir do Código Civil de 2002 (BRASIL, 2002), adotou-se uma nova teoria, de matriz italiana: a Teoria da Empresa, a partir da qual se submeteria às regras do Direito Comercial o empresário.

A mudança ocorreu, pois, a Teoria dos Atos de Comércio, circunscrita apenas ao exercício de atividade comercial, mostrou-se ultrapassada e insuficiente para resolver as situações advindas do avanço dos outros setores da economia, como o setor industrial – expansão no século XIX – e o setor de serviços – expansão no século XX. Para contrapô-la, ganha força a Teoria da Empresa.

Destaca-se que a grande diferença entre as matrizes e consequentes regulamentações legais não está na terminologia, mas nos elementos para caracterização dos sujeitos das regras do Direito Comercial. Segundo a Teoria dos Atos de Comércio, o elemento adotado é a prática de atos de comércio, enquanto a Teoria da Empresa determina que o elemento característico é a exploração profissional de uma empresa, ou seja, como a atividade é exercida, sendo, portanto, mais abrangente.

No ponto, a empresa pode ter múltiplos significados, a partir do perfil subjetivo, perfil objetivo, perfil funcional e perfil corporativo. Vejamos:

a. perfil subjetivo: empresa enquanto empresário – pessoa que pratica os atos de diários no exercício da atividade;

b. perfil objetivo: empresa como sinônimo de estabelecimento empresarial – conjunto de bens corpóreos e incorpóreos organizados pelo empresário para o exercício de sua atividade;

c. perfil funcional: empresa como sinônimo de atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou serviços;

d. perfil corporativo: empresa enquanto instituição hábil a agregar os interesses tanto do empregador quanto dos empregados.

O empresário é aquele que explora profissionalmente a empresa, seja pessoa física ou jurídica. Segundo o art. 966 do Código Civil (CC/02), é a pessoa que exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens e serviços.

Produção de bens consiste em transformar ou montar, enquanto circulação de bens se refere à intermediação entre quem produz o bem e o consumidor. Por sua vez, o “circulador” de serviços é aquele que promove a intermediação entre o produtor de serviços e o consumidor, como é feito pelas agências de turismo. A organização diz respeito aos elementos essenciais, quais sejam os insumos, o capital, a mão-de-obra, a tecnologia, todos de responsabilidade do empresário.

Atuar profissionalmente é exercer atividade com habitualidade e pessoalidade. Atuar com habitualidade é atuar de modo não esporádico e a pessoalidade consiste no exercício direto da atividade, ou seja, o empresário é o contratado para exercer a atividade, ainda que terceiro, de fato, a execute (como ocorre com os empregados).

A atividade será considerada de fins lucrativos ainda que, na prática, o sujeito sofra prejuízos – diferencia-se da atividade lucrativa, que é aquela que efetivamente traz lucro, ainda que tenha outros fins, como o religioso.

Destaca-se que, no Direito brasileiro, duas atividades não serão reconhecidas como próprias de empresário, ainda que tenham a caracterização acima exposta: a atividade intelectual (em regra) e a atividade rural.

Quanto à atividade intelectual, segundo o art. 996, parágrafo único, do CC/02, não se considera empresário quem exerce profissão intelectual de natureza científica (advogado, médico, dentista, veterinário), literária (escritores), artística (cantor, ator, pintor), ainda que, para tanto, o sujeito atue com profissionalismo, fins lucrativos e de modo organizado, salvo se o exercício da profissão intelectual consistir em elemento de empresa. (BRASIL, 2002)

Por sua vez, em relação à a atividade rural, conforme o art. 971 do CC/02, não se submeterá ao regime jurídico do Direito Empresarial quem exercê-la, ainda que para tanto atue com profissionalismo, fins lucrativos, e de modo organizado, salvo se optar por sua inscrição no registro público de empresas mercantis (BRASIL, 2002). Em regra, não é o registro que torna o sujeito empresário, mas atividade por ele exercida, exceto quando se trata de pessoa física ou jurídica que explora atividade rural. Nesses casos, somente se optar pelo registro será empresário, ou seja, a natureza do registro será constitutiva, excepcionalmente.

No ponto, o registro é exigido para todos aqueles que exercerem atividade empresarial e, opcionalmente, para aqueles que exercerem atividade rural. Tem seu surgimento atrelado ao surgimento do próprio comércio, desde o século XVIII, em razão da necessidade de memorizar os acontecimentos comerciais, registrando-os nas corporações dos mercadores.

Atualmente, o registro possui algumas finalidades, como dar garantia, publicidade, autenticidade, segurança e eficácia aos atos jurídicos das empresas mercantis, vide art. 1º da Lei nº 8.934/94, bem como cadastrar as empresas nacionais e estrangeiras em funcionamento no Brasil e manter atualizadas as informações pertinentes (art. 1º, II) (Brasil, 1994).

Ganha destaque, portanto, a atividade exercida pela Junta Comercial, em nível estadual, enquanto atual responsável pelo registro empresarial. A Junta Comercial, criada pelo Decreto nº 738 de 1850, no exercício de suas funções garante a publicidade, autenticidade e segurança dos atos jurídicos, bem como de procede com a atualização do cadastramento, proteção do nome empresarial e avaliação formal da possibilidade de deferimento dos documentos levados a arquivamento (BRASIL, 1850b).

Percebe-se que não somente o Direito Empresarial se adapta à sociedade e às mudanças e necessidades sociais, desde a sua formação à caracterização dos indivíduos a ele sujeitos, mas cabe também à Junta Comercial, criada em meados do século XVIII, acompanhar tais mudanças e necessidades. A informatização de seus processos na sociedade atual exige, cada vez mais, o uso de tecnologia.

Desse modo, o sistema informático objeto deste trabalho representa uma resposta da aplicação prática do Direito de Empresas pela Junta Comercial de Minas Gerais, tendo em vista a automatização percebida na sociedade contemporânea, incluindo a brasileira.

#### **4 A NOVA LEI, O MINAS FÁCIL E O SISTEMA**

O Estado de Minas Gerais, em uma medida ousada e fomentadora do desenvolvimento econômico, após muitos estudos, percebeu a necessidade de melhorar o ambiente de negócios no Estado e facilitar a vida do empresário. Assim, em 2004, foi criado o Projeto Facilita Minas, cujo objetivo era a diminuição da burocracia estatal, simplificando as relações do Estado com as empresas.

O Projeto, posteriormente, tornou-se um Programa de Governo, chamado Facilita Minas, vide Decreto nº 44.106/05, que buscou criar em Minas Gerais um ambiente descomplicado para a realização de investimentos, possibilitando que o tempo, os recursos e a inteligência empresarial fossem canalizados para o sucesso dos negócios. Essa estratégia foi utilizada para buscar a integração dos processos intra e interórgãos, respeitando a independência e competência de cada um, bem como destravando a tão malfadada burocracia estatal.

Importante destacar que desde este momento, em que se iniciava o Programa Facilita Minas, a JUCEMG já contava com certo prestígio entre seus pares nacionais, recebendo visitas de autoridades de outros estados para conhecer o programa.

Nessa esteira, e em razão do Projeto Facilita Minas estar estritamente relacionado as atividades da Junta Comercial, haja vista que é ela a responsável pela abertura, alteração e baixa de empresas no Estado de Minas Gerias, a JUCEMG se viu em mais uma oportunidade de se colocar na vanguarda de procedimentos, padrões e modernização tecnologia.

O referido Programa, do qual a Junta Comercial veio a fazer parte, tinha as seguintes premissas, identificadas como desdobramento do art. 2º do Decreto nº 44.106/05 (MINAS GERAIS, 2005):

- a. Articular com os outros órgãos correlatos a possibilidade de integração;
- b. Em nenhum momento qualquer órgão do estado deveria pedir uma certidão que seja fornecida por outro órgão, pois o estado é uma entidade única;
- c. Em nenhum momento órgão do estado deveria pedir um documento que seja de acesso e domínio público;
- d. Ao solicitar um documento “B”, e se para obtê-lo é necessário que se tenha o documento “A”, nunca solicitar o documento “A”;
- e. Pro-atividade na evolução dos processos; evitar situações de reativismo as mudanças;
- f. Quem recebe qualquer documento tem que ter autoridade para certificar que se trata de cópia autêntica, igual ao original;
- g. Ao pedir qualquer documento ou fazer alguma exigência, se colocar sempre no lugar do cliente;
- h. Ter consciência que o cliente não conhece e não tem obrigação de conhecer os procedimentos internos dos órgãos;
- i. Evitar dupla interpretação por parte do cliente, sendo o mais objetivo e claro possível ao pedir ou dar informações;
- j. Não criar mecanismos, visando evitar fraudes pouco prováveis e cometidas por poucos, prejudicando a maioria;
- k. Cliente deve explicações, eventualmente, à polícia ou autoridade competente;
- l. Definir se é apresentar ou anexar o documento;
- m. Definir se é original, cópia autenticada ou simples;
- n. Caso o documento não tenha prazo de validade definido, deve-se estipular um prazo a partir baseado na sua data de emissão;
- o. Visita prévia em último caso, o empreendedor deve ser bem informado e assumir a responsabilidade pelo não atendimento a legislação;
- p. Nunca deverá ser dito para os clientes que o “problema” foi um erro do terceirizado, do subcontratado, do banco, etc. A responsabilidade é sempre da entidade;

q. Promover intercâmbio e divulgação de experiências inovadoras.  
(MINAS GERAIS, 2005)

Assim, a partir dessas premissas e em razão do contexto, foi criada uma unidade de atendimento ao empresário na sede da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, contando com a participação dos órgãos responsáveis pela abertura e licenciamento das empresas. Desta forma, o empresário conseguia abrir sua empresa sem que fosse necessária uma peregrinação, pois em um ponto focal seria possível abrir e licenciar uma empresa. Havia, assim, uma integração de processos, de modo que quem “caminhava” era o documento, não o empresário.

Logo, é sabido que a Junta Comercial trabalhou arduamente para ver o programa ter seu sucesso efetivado, bem como buscou o protagonismo em diversas situações que ficarão ainda mais demonstradas no decorrer do presente capítulo.

Dando sequência ao processo de simplificação, foi criado o Minas Fácil, instituído em 2005 pelo Decreto Estadual nº 44.106/05 (MINAS GERAIS, 2005). O Minas Fácil é um programa do Governo de Minas que visa simplificar e agilizar a abertura de empresas no Estado, por intermédio de uma parceria entre os órgãos estaduais, prefeituras municipais e entidades de classe.

O processo-conceito constante do Minas Fácil adota o conceito "*one-stop-shop*", ou seja, o empreendedor obtém tudo o que precisa de forma integrada e sem retrabalho, em um só local.

Assim, o Minas Fácil foi implantado gradativamente nos municípios mineiros, proporcionando aos empreendedores locais o acesso a um processo de abertura de empresas simplificado, na medida em que reunia, em um único local, os diversos órgãos envolvidos no registro e formalização das empresas, como Secretaria de Estado de Fazenda (SEF), Prefeituras, Junta Comercial e o Corpo de Bombeiros (CBMMG).

Em seguida, por meio do Decreto Estadual nº 44.466/07 (MINAS GERAIS, 2007), as Unidades do Minas Fácil passaram a compor a estrutura orgânica da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, passando a ser da responsabilidade da autarquia mineira a gestão e expansão.

Concomitantemente ao momento experimentado pelo Estado de Minas Gerais por meio do Simplifica Minas e, posteriormente com o Minas fácil, a Receita Federal do Brasil desenvolveu o Cadastro Sincronizado Nacional. Este projeto teve início com a Emenda Constitucional nº 42/2003 (BRASIL, 2003), a qual introduziu o inciso XXII ao artigo 37 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), determinando que as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios ficassem obrigadas a atuar de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações.

Um dos objetivos do Cadastro Sincronizado é também a facilitação da vida do empreendedor, simplificando e racionalizando os procedimentos de inscrição, alteração e baixa perante as Administrações Públicas Federal, Estadual e Municipal (Receita Federal, Secretarias de Fazenda Estaduais e Municipais e Órgãos de Registro, respectivamente).

Ressalta-se que, como solução compartilhada entre os órgãos envolvidos no registro e formalização das empresas, o Cadastro Sincronizado Nacional não é um cadastro único e sim uma sincronização entre os diversos cadastros existentes onde todos passam a refletir as mesmas informações cadastrais, respeitando as informações específicas de cada um.

Desta forma, os atos cadastrais perante estes órgãos passaram a ser praticados de forma integrada, resultando na redução no tempo para abertura de empresas, bem como de gastos com cópias de documentos, o que aumentou a consistência e padronização das informações e a dispensa de documentos. Houve, assim, estímulo à formalização dos negócios no País.

O Cadastro Sincronizado Nacional foi implantado em Minas Gerais em 02 de julho de 2007, fruto da parceria entre a Receita Federal do Brasil, Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais e a Prefeitura de Belo Horizonte.

Por sua vez, ainda no que diz respeito ao arcabouço legal para simplificação de processos e procedimentos no Brasil, no final do ano de 2006 a Lei Complementar nº 123/2006, publicada no dia 14 de dezembro, traz em seu bojo melhorias significativas para a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios, tais como a compatibilização e integração de procedimentos para inscrição e baixa de empresas, a criação de trâmite especial e simplificado preferencial para microempresa e empresa de pequeno porte, e a dispensa do reconhecimento de firma e demais documentos estabelecidos pelo Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (CGSIM).

Ademais, em cumprimento à nº Lei 11.598/07 (Lei da REDESIM), criada em dezembro de 2007 e, considerando que o Minas Fácil viabiliza a integração de todos os órgãos envolvidos nos processos de abertura, funcionamento e encerramento de empresas, o Governo de Minas estabeleceu a meta de “Integração do Minas Fácil ao Cadastro Sincronizado”. Esta meta foi concluída com a integração dos processos do Minas Fácil e da Junta Comercial de Minas Gerais ao Cadastro Sincronizado no ano de 2008.

No ponto, a referida lei, ao estabelecer diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de empresários e de pessoas jurídicas, demandou da Administração Pública, com destaque para as Juntas Comerciais, a criação de mecanismos internos, posteriormente ofertados ao público, que permitissem a efetivação da vontade do legislador.

O referido diploma legal estabeleceu, entre outras disposições, diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de

empresários e de pessoas jurídicas, bem como criou a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (REDESIM).

Já em 2009, ocorreu a Integração Automática do Minas Fácil ao Cadastro Sincronizado Nacional (vide fluxo ilustrativo abaixo), ou seja, a integração dos processos foi automatizada, reduzindo o tempo e o número de procedimentos referentes aos processos de abertura, alteração e encerramento de empresas em Minas. Nesta etapa, a Junta Comercial passou a receber os dados informados pelo usuário nos sistemas da Receita Federal do Brasil e a utilizá-los em seus sistemas, evitando que o empresário tivesse que redigitar, além de garantir a sincronia dos dados.

A integração supramencionada somente foi possível através do desenvolvimento de um conjunto de suíte de aplicativos sistêmicos, descritos abaixo:

**a. Viabilidade:** O sistema tem por objetivo atender as exigências da Lei 11.598/07 – REDESIM, integrando todos os órgãos envolvidos no processo de constituição do empreendimento. Tornando-se então, um modelo único de abertura e alteração de empresas. Ele consiste em um formulário eletrônico, onde são coletados dados alusivos ao nome empresarial, ao endereço e à atividade econômica. Tem como saída a possibilidade da utilização do nome empresarial e da prática da atividade no endereço indicado. Além disso, possibilita a reserva do nome empresarial por um período determinado. O formulário pode ser preenchido pela internet, de forma obrigatória e gratuita, proporcionando redução da burocracia, economia de tempo, segurança e comodidade ao Empreendedor.

A Consulta de Viabilidade atende ao que está previsto na REDESIM (Lei 11.598/2007) ao disponibilizar ao empreendedor:

Art. 4º - As pesquisas prévias à elaboração de ato constitutivo ou de sua alteração deverão bastar a que o usuário seja informado pelos órgãos e entidades competentes:

I - descrição oficial do endereço de seu interesse e da possibilidade de exercício da atividade desejada no local escolhido;

II - todos os requisitos a serem cumpridos para obtenção de licenças de autorização de funcionamento, segundo a natureza da atividade pretendida, o porte, o grau de risco e a localização;  
III - possibilidade de uso do nome empresarial ou de denominação de sociedade simples, associação ou fundação, de seu interesse. (BRASIL, 2007)

b. Módulo Integrador: Módulo responsável por integrar os dados da Viabilidade, de responsabilidade da JUCEMG, com o Cadastro Sincronizado, de responsabilidade da RFB, permitindo o confronto e complementação de informações específicas do órgão de registro (FCN/REMP) sem que o empresário tenha que repetir alguma informação que já tenha sido coletada anteriormente. Cabe destacar que o processo de registro de empresas é embasado nos Art. 3º e 9º da Lei 11.598/07 - REDESIM:

Art. 3º - Na elaboração de normas de sua competência, os órgãos e entidades que componham a REDESIM deverão considerar a integração do processo de registro e de legalização de empresários e de pessoas jurídicas e articular as competências próprias com aquelas dos demais membros, buscando, em conjunto, compatibilizar e integrar procedimentos, de modo a evitar a duplicidade de exigências e garantir a linearidade do processo, da perspectiva do usuário.

Art. 9º - Será assegurada ao usuário da REDESIM entrada única de dados cadastrais e de documentos, resguardada a independência das bases de dados e observada a necessidade de informações por parte dos órgãos e entidades que a integrem.

§ 1º Os órgãos executores do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins e do Registro Civil das Pessoas Jurídicas colocarão à disposição dos demais integrantes da REDESIM, por meio eletrônico: [...]. (BRASIL, 2007)

Destaca-se que é através deste sistema que se faz a geração dos documentos necessários para o registro da empresa na JUCEMG, como o Requerimento de Empresário, o Ato Constitutivo de Eireli e o contrato núcleo, documento utilizado para a sociedade limitada, enviando ainda os dados para os órgãos de licenciamento, prefeituras de Minas Gerais e demais conveniados após o deferimento do registro e geração do CNPJ.

c. Viabilidade Administrativa: O sistema consiste basicamente em um

ambiente de análises – de nome e endereço, solicitadas pelo cidadão/usuário – e geração de relatórios. A análise do nome consiste na comparação da fonética e da semelhança do nome pretendido para o empreendimento com todos os registros da Base de Dados da Junta Comercial e da possibilidade do uso em relação ao regramento existente. Já a análise de Endereço incide na apreciação da localização almejada para o empreendimento sendo realizado pelas prefeituras.

O ambiente da Viabilidade Administrativa é sistematicamente organizado em funcionalidades que dão suporte aos analistas para tomarem decisões quanto a permitir ou não a abertura do empreendimento. São levados em consideração informações como a razão social, o ramo de atividade econômica, o nome pretendido e a localização. Este aplicativo é utilizado por prefeituras que não possuem um sistema próprio onde realizar esta análise. Prefeituras de maior porte recebem os dados coletados na consulta de viabilidade por meio de serviços e retornam a análise também através de serviço.

Concomitantemente ao desenvolvimento e implementação de toda sistemática supracitada, em 25 de junho de 2009, por intermédio do Decreto Federal nº 6.884/09 (BRASIL, 2009) foi criado o CGSIM, com a finalidade de administrar e gerir a implantação e o funcionamento da REDESIM, observadas as diretrizes e normas da Lei nº 11.598, de 3 de dezembro de 2007 (BRASIL, 2007), e da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006 (BRASIL, 2006).

Entre suas atribuições, consta elaborar e aprovar o modelo operacional da REDESIM e elaborar e aprovar programa de trabalho para implementação e operação da REDESIM.

Assim, em outubro de 2011 foi aprovada a Resolução CGSIM nº 25, que definiu os parâmetros e padrões para desenvolvimento do modelo de integração da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – REDESIM.

Esta resolução definiu a arquitetura de integração da seguinte forma:

I- Pelo Portal Nacional da REDESIM, sendo de responsabilidade: (Redação dada pela Resolução CGSIM nº 38, de 16 de dezembro de 2016).

a) da RFB, em articulação com os demais órgãos componentes da REDESIM, o seu desenvolvimento, manutenção, hospedagem e publicação; e

b) dos órgãos partícipes, a atualização dos respectivos conteúdos.

II- Pelo Integrador Nacional, sendo de responsabilidade: (Redação dada pela Resolução CGSIM nº 38, de 16 de dezembro de 2016).

a) da RFB, em articulação com os demais órgãos componentes da REDESIM, o seu desenvolvimento, manutenção e hospedagem; e

b) dos órgãos partícipes, a atualização dos respectivos conteúdos.

III - Pela BNE, sendo responsabilidade: (Redação dada pela Resolução CGSIM nº 38, de 16 de dezembro de 2016).

a) do DREI, o seu desenvolvimento, manutenção e hospedagem; e (Redação dada pela Resolução CGSIM nº 38, de 16 de dezembro de 2016)

b) do Integrador Nacional e dos Integradores Estaduais, pela atualização de seu respectivo conteúdo mediante o envio dos resultados de cada uma das etapas do processo de registro e legalização, alteração e baixa pessoas jurídicas. (Redação dada pela Resolução nº 40, de 28 de agosto de 2017).

IV - por um Integrador Estadual por estado da federação e o Distrito Federal, sendo de responsabilidade da respectiva junta comercial o desenvolvimento, manutenção, hospedagem e publicação, e dos órgãos partícipes a atualização dos respectivos conteúdos. (Redação dada pela Resolução nº 40, de 28 de agosto de 2017).

§ 1º O Portal do Empreendedor terá comunicação com o Portal Nacional da REDESIM e continuará sob a responsabilidade do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços. (Redação dada pela Resolução nº 40, de 28 de agosto de 2017).

§ 2º A atividade da Junta Comercial como Integrador Estadual não se confunde com sua atribuição de órgão de registro empresarial, mantendo-se independentes as competências e regulação dos demais órgãos de registro. (Redação dada pela Resolução nº 40, de 28 de agosto de 2017).

Parágrafo único - O Portal do Empreendedor terá comunicação com o Portal Nacional da REDESIM e continuará sob a responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. (BRASIL, 2011)

A partir das definições emanadas nesta resolução, foram realizados os estudos necessários para sua operacionalização tanto a nível nacional como a nível estadual, haja vista que o intuito era levar as experiências já bem-sucedidas para os

diversos níveis da federação. Logo, para que isso ocorresse uma série de serviços (*webservices*) deveriam ser construídos, de modo a propiciar esta nova integração.

Cabe destacar que no mesmo momento em que a legislação englobou os métodos para simplificação e melhoria do ambiente de negócio a nível Brasil, definiu-se também a extinção do Cadastro Sincronizado e todos os entes que o compunham deveriam migrar para o Integrador Estadual, passando então a fazer parte da REDESIM.

Em Minas Gerais, a Junta Comercial assumiu esta responsabilidade e participou de todas as definições, fazendo todas as implementações necessárias para que o Minas Fácil se tornasse o Integrador Estadual nos moldes preconizados pela Resolução nº 25 do CGSIM (2011), além de garantir que este procedimento ocorresse em tempo hábil.

Ainda no que diz respeito a normatizações, em 2016 foi instituído o Comitê Gestor REDESIM-MG, por meio do Decreto Estadual nº 353/16 (MINAS GERAIS, 2016), que tem as seguintes finalidades:

- I – simplificar os processos de abertura, alteração e baixa do empresário, da Empresa Individual de Responsabilidade Limitada, da sociedade empresária e das sociedades cooperativas e demais pessoas jurídicas;
  - II – promover a entrada única de dados cadastrais e de documentos;
  - III – integrar o processo de registro, legalização e licenciamento entre todos os órgãos e entes envolvidos por meio de sistema informatizado que garanta o sequenciamento das etapas da consulta prévia de nome empresarial, da viabilidade de localização, do registro empresarial, das inscrições fiscais e do licenciamento de atividade;
  - IV – participar da criação da base nacional cadastral única de empresas.
- Parágrafo único. A entrada única de dados cadastrais e de documentos, nos processos de abertura, alteração e baixa do empresário, da sociedade empresária e demais pessoas jurídicas, resguardada a independência das bases de dados e observada a necessidade de informações por parte dos órgãos e entidades que integrem a REDESIM-MG, será feita por meio do Integrador Estadual, sistema desenvolvido e gerenciado pela Junta Comercial do Estado de Minas Gerais – JUCEMG. (MINAS GERAIS, 2016)

Assim, com esta responsabilidade, agora por imposição legal, a JUCEMG construiu todos os serviços (*webservices*) necessários à comunicação com a Receita Federal do Brasil e com os demais entes participantes da REDESIM-MG, bem como teve de alterar os sistemas já desenvolvidos e criar outros para o melhor funcionamento e atendimento ao supracitado Decreto, conforme destacados abaixo:

a) **Licenciamento:** Sistema que permite a completa formalização da empresa, através dele o empresário interage com os órgãos tributários e de licenciamento, bem como consegue todas as inscrições, alvarás e licenças que precisa para iniciar e manter a empresa funcionando.

Os órgãos podem fazer esta interação através da utilização de serviços (*webservices*) ou por meio de caixas de serviço (acesso com login e senha que o remete as informações das Pessoas Jurídicas registradas no Estado para que eles possam informar as inscrições e licenças da empresa, de forma manual, para conhecimento do empresário e cidadão);

b) **Integrador Estadual:** Permite a integração da Junta Comercial com os demais órgãos responsáveis pela formalização da empresa. Após o registro da empresa e o recebimento do NIRE e do CNPJ, a Junta Comercial envia as informações da empresa para a Secretaria de Fazenda, para os municípios que estão integrados à REDESIM-MG e para os órgãos de licenciamento (Meio Ambiente, Vigilância Sanitária e Corpo de Bombeiros). O envio das informações pode ocorrer via comunicação direta de sistemas através de serviço. Foi criada uma base de dados no Integrador Estadual para suprir às necessidades de todos os órgãos.

Logo, percebe-se que a JUCEMG sempre investiu em tecnologia para melhorar seus processos internos e facilitar o acesso do cidadão/usuário aos seus serviços. Porém, ainda havia um incômodo por parte da gestão estadual, no sentido de perceber que o Minas Fácil ainda demandava um ponto físico para o empresário dar entrada no documento de sua empresa.

Assim, nasceu o projeto Junta Digital, no qual está inserido o sistema informático objeto deste estudo, que tinha como objetivo prestar todos os serviços da Junta Comercial através da Internet. Dentro deste projeto foi desenvolvido o Registro Digital, que tem como principais objetivos:

- a. Simplificar o processo de constituição/alteração/extinção de empresas, eliminando o deslocamento do empreendedor até a Junta Comercial, podendo o envio dos documentos ser feito de qualquer lugar, a qualquer hora;
- b. Fornecer segurança ao empreendedor para o envio dos documentos;
- c. Reduzir o prazo dos processos;
- d. Fornecer o serviço de registro de empresas durante 24 horas e 7 dias da semana,
- e. Trâmite direto entre o analista e o cidadão, diminuindo o caminho do documento.

O principal benefício da implantação do Registro Digital é a possibilidade de envio dos documentos via Internet, não sendo necessário que o usuário se desloque até a JUCEMG para levar as guias de pagamento e documentos em papel. Assim, o processo de constituição/alteração/extinção de empresas se tornou mais rápido, seguro e preciso.

Entre outros benefícios, podemos citar:

- a. Benefícios para o Empreendedor:
  - Agilidade na constituição/ alteração/ extinção da empresa;
  - Maior acessibilidade aos serviços da Junta Comercial;
  - Segurança no envio de documentos;
- b. Benefícios para o Contabilista:
  - Eliminação de deslocamento até a Junta Comercial para levar as guias e documentos em papel;

- Mobilidade, podendo fazer o envio dos documentos de qualquer lugar e a qualquer hora;

- Melhor serviço prestado ao cliente;
- Agilidade na prestação de serviço;
- Maior acessibilidade aos serviços da Junta Comercial;
- Maior controle sobre andamento dos processos;

c. Benefícios para o Estado:

- Melhoria da imagem doserviçopúblico;
- Serviço público prestadomeficiência;
- Simplificação dosprocessos;
- Agilidade na tramitação de processos.

Destaca-se que este processo inteiramente digital somente é possível pelo fato de que com a certificação digital os documentos enviados eletronicamente estarão protegidos por mecanismos de segurança capazes de garantir a autenticidade, confidencialidade, não repúdio e integridade das informações fornecidas.

Isso posto, frente a todo o caminho exposto até a efetivação do Registro Digital, entende-se que a vanguarda da Junta Comercial em ser o pilar para patrocinar a melhoria do ambiente de negócios no Estado de Minas Gerais continua sendo perseguida, haja vista que hoje, com o multicitado Registro Digital, o empresário submete seus documentos e os assina utilizando certificação digital, de modo a constituir, alterar ou extinguir uma empresa sem que seja necessário comparecer fisicamente a nenhum órgão governamental.

Ademais, por meio de um portal da REDESIM no Estado, o empresário/cidadão consegue realizar todo acompanhamento – que é feito pela internet, assim como a retirada de todas as inscrições e licenças necessárias para o funcionamento das empresas de baixo risco.



## **5 ALCANCE INTERESTADUAL E RELEVÂNCIA NACIONAL**

A Junta Comercial do Estado de Minas Gerais sempre foi considerada pelos seus pares nacionais como uma Junta modelo em eficiência, gestão e controle, pois sempre buscou por melhorias, independentemente disto estar explícito em leis ou qualquer regramento jurídico.

Nesse sentido, vem sempre buscando a pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica, haja vista sua singularidade de ser a terceira maior Junta Comercial em volume de atos cadastrais registrados, ou seja, uma das que mais recebe documentações do nascimento (abertura) até a morte (encerramento) das empresas.

Logo, a necessidade de melhorar o ambiente de negócios e fomentar o desenvolvimento econômico, por óbvio envolvendo a Junta Comercial nessas ações, é também latente no Estado de Minas Gerais, que sempre foi um grande incentivador de propiciar ao cidadão/empresário uma maior facilidade em relação aos serviços públicos prestados no Estado.

Nesse sentido, várias alterações na estrutura e nos processos da Junta Comercial foram realizadas com o intuito de cumprir com eficácia sua missão. A JUCEMG implantou uma filosofia de parceria com todos os órgãos responsáveis pelo processo de formalização de empresas resultando num clima propício para a simplificação contínua dos procedimentos, bem como criou e levou esta simplificação à vida dos empreendedores mineiros, como já devidamente explicado no capítulo anterior deste estudo.

Após a construção deste trabalho, evidenciou-se, ainda mais, a JUCEMG como a Junta Comercial modelo a ser seguido para modernização tecnológica de seus pares – o trabalho realizado passou a chamar atenção de outras Juntas Comerciais, e a JUCEMG começou a receber missões de vários estados a fim de conhecerem a solução implantada em Minas Gerais.

Nesse sentido, e com tanta visibilidade, o Sebrae Nacional também demonstrou interesse em investir para que o modelo de negócio criado para no contexto do sistema Minas Fácil fosse implantado em outros estados, levando a simplificação a nível nacional e tendo como objetivo alcançar os resultados experimentados por Minas Gerais.

É nesse sentido que, em 2011, foi assinado um convênio entre a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, o Serviço de Apoio às Micros e Pequenas Empresas e o então Departamento Nacional de Registro do Comércio, que passou a se chamar Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração, para a implementação do Projeto Integrar, que consistia na implantação da REDESIM nas Juntas Comerciais.

Tal projeto tinha como escopo a implantação dos sistemas de Viabilidade e Módulo Integrador, garantindo a integração com o atual sistema de registro das Juntas Comerciais, Siarco (sistema de registro então utilizado pelas Juntas, que desde o ano 2000 não recebia qualquer evolução tecnológica); e, ainda, a capacitação e difusão dos princípios da REDESIM em cada um dos Estados participantes do projeto.

Cabe aqui um parêntese, pois a JUCEMG jamais utilizou o sistema de registro Siarco, mas sim um sistema próprio desenvolvido e atualizado por sua equipe técnica. Assim, para que o projeto integrar viesse a ter êxito nas demais Juntas Comerciais, a JUCEMG precisou encarar um novo desafio, qual seja adequar seus sistemas do Minas Fácil para o perfeito funcionamento com o Siarco, compatibilizando-os.

Destaca-se que antes mesmo de qualquer implantação a equipe da JUCEMG verificou a necessidade de as Juntas Comerciais realizarem investimento em infraestrutura tecnológica, tais como servidores, computadores, impressoras, link de comunicação de dados, recursos humanos capacitados, treinamentos, dentre outros.

Após todo o trabalho realizado pela equipe da JUCEMG no sentido de promover adequações nos sistemas, bem como o auxílio para criação da infraestrutura necessária para que outras Juntas Comerciais pudessem receber o Projeto Integrar, passou-se a realizar o processo de implantação dos sistemas e toda a capacitação necessária, é dizer, repasse de conhecimento.

Com a implantação dos sistemas do Projeto Integrar as Juntas Comerciais participantes do projeto passaram a oferecer ao empreendedor e à classe empresária a possibilidade de utilizarem os sistemas de Pesquisa Prévia de Viabilidade e o Módulo Integrador, destacamos:

**a.** Pesquisa Prévia de Viabilidade – sistemática que permitiu ao cidadão/empresário especular, antes mesmo da abertura do seu negócio, se o nome empresarial pretendido, bem como as atividades e endereço do empreendimento podem ou não ser aprovados. Assim, com a implantação da Viabilidade a Lei da REDESIM começou a ser aplicada no Estado, porém restou as Juntas Comerciais o papel de conscientizar as Prefeituras de seu Estado na importância da integração e resposta ao empresário antes mesmo que ele venha a constituir uma empresa, pois evita que após constituído ele tenha que realizar alterações em razão de não poder se estabelecer naquele local;

**b.** Módulo Integrador – sistemática que possibilitou aos empresários e a classe empresarial a coleta de dados padronizada e com consistência dos dados da Viabilidade e Documento Básico de Entrada (DBE) da RFB para que possa mitigar qualquer informação divergente para a geração dos documentos a serem protocolizados na Junta Comercial.

Isso posto, é nítida a percepção de que essa nova sistemática é de grande valia para as Juntas Comerciais aderentes ao Projeto Integrar, haja vista que o número de processos com divergência de dados entre a Receita Federal e a Junta Comercial, após o protocolo, torna-se baixíssimo. Vale destacar também que diminui significativamente o

tempo de análise dos documentos, pois a partir dessa integração não existe mais a possibilidade de dados divergentes: todo o processo de análise de documentação se torna mais célere e simplificado.

Assim, a JUCEMG e sua equipe técnica, após a implantação das soluções supracitadas em nove Estados da Federação, concluíram que o Projeto Integrar levou às Juntas Comerciais a possibilidade de conhecer novas tecnologias, implementar e se adequar a legislação vigente (Lei da REDESIM), bem como verificarem que é possível melhorar o ambiente de negócios e fomentar o desenvolvimento econômico em seu Estado de forma simples, por meio de investimento adequado em pesquisa e desenvolvimento tecnológico.

Ademais, destaca-se também a exitosa troca de experiências entre Juntas Comerciais, no que diz respeito ao registro empresarial que parece ser único, mas é tão diferente de acordo com cada regionalidade.

Após o término do Projeto Integrar, percebeu-se que para a REDESIM se tornar uma realidade num país continental como o Brasil, a integração entre as diversas instituições envolvidas, direta ou indiretamente, com o registro empresarial estava sendo construída a passos lentos por diversos entraves, tais como: infraestrutura física, de equipamentos, de recursos humanos e financeiros nas Juntas Comerciais – muito aquém de um órgão que foi delegado como responsável pela integração estadual da REDESIM, ausência de um departamento dentro do organograma das Juntas Comerciais responsável pela REDESIM, parques tecnológicos defasados ou não estruturados em municípios e órgãos estaduais partícipes da REDESIM; sistemas de TI desatualizados, dentre outros.

Um dos reflexos desse cenário foi a queda, de 2015 para 2016, do Brasil no ranking do *doing business* (relatório do Banco Mundial que analisa a facilidade em se fazer negócios em 189 economias), da 169ª posição para 174ª, respectivamente.

Apesar de o Brasil ter simplificado seus procedimentos e reduzido etapas para o registro de empresas, a queda em oito posições no ranking indica que os demais países estão avançando de forma muito mais rápida em proporcionar um ambiente favorável à abertura de empresas.

Nesse sentido, no intuito de mudar esse cenário, entendeu-se que os processos devem ser modernizados e realizados por meio de sistemas de registro empresarial web, para viabilizar o compartilhamento de informações e documentos, com rapidez e segurança entre as instituições envolvidas, tendo a Junta Comercial como órgão integrador estadual.

Diante dessa perspectiva, e sabendo que a JUCEMG, mesmo após o término do Projeto Integrar, continuava a utilizar e aprimorar constantemente as premissas da REDESIM, bem como um sistema de registro empresarial próprio e com elevado grau de maturidade e aderência às premissas da lei, realizou-se nova parceria com o intuito de ceder ao Departamento de Registro Empresarial e Integração – DREI suas sistemáticas para sua nacionalização e consequente disponibilização às demais Juntas Comerciais.

Destaca-se que essa nova possibilidade de parceria somente surgiu em razão do manifesto interesse das Juntas Comerciais que utilizam as tecnologias do Projeto Integrar, bem como da oficialização por parte da Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa – SEMPE em utilizar a solução, o SRM, em substituição ao atual sistema de registro pelas Juntas Comerciais: o Siarco (as exceções são Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo, que sempre possuíram sistemas próprios).

Logo, após nova parceria, surgiu o Projeto Junta Digital, projeto este que possibilitou a nacionalização da Solução de Registro Mercantil de Minas Gerais para as demais Juntas Comerciais, em substituição dos respectivos sistemas utilizados, bem como a unificação da plataforma de registro empresarial.

Bem assim, é inegável o benefício às Juntas Comerciais com a recepção de uma série de outras soluções tecnológicas (sistemas) que possibilitaram que seus serviços fossem ofertados pela internet. Como já dito, destaca-se, o Registro Digital, que agiliza o trâmite dos processos nas Juntas Comerciais e é um facilitador para o próprio empresário/usuário.

Ao longo de 2017 e 2018 foram realizadas 8 implantações para nacionalizar a Solução de Registro Mercantil de Minas Gerais.

Destas implantações pode-se destacar como resultado a integração com os atores responsáveis pela formalização de empresas, a Junta sem papel, a disponibilização de uma série de serviços das Juntas Comerciais pela internet (certidões simplificadas, de inteiro teor e específica), o Registro Digital, a integração com todas as Secretarias da Fazenda, com todos os órgãos de licenciamento estaduais e com mais de 360 prefeituras em 09 estados brasileiros (Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Roraima, Acre, Ceará, Distrito Federal e o Amazonas).

Logo, pode-se concluir que a nacionalização da Solução de Registro Mercantil de Minas Gerais, hoje, é uma realidade, na medida em que alcança nove estados da federação, incluindo o precursor estado de Minas Gerais. Esses estados, em conjunto, representam aproximadamente 25% (vinte e cinco por cento) do PIB nacional, ou seja, tais tecnologias se tornaram nacionais e trabalham para simplificar e desburocratizar a vida dos representantes de ¼ do PIB brasileiro.

Em 2018 foi lançada a revista virtual “Rede Simples Digital” que conta a experiência de cada Junta participante do projeto. Por meio da publicação, a presidente da Junta Comercial do Ceará, Carolina Monteiro, pioneira na implantação do Sistema de Registro Mercantil – SRM fora de Minas Gerais, relata que ser a Junta escolhida para o projeto piloto do SRM.

[...] representou a credibilidade no trabalho que a Jucec desenvolveu na automatização dos sistemas. Viabilizamos maior transparência dos processos por causa do redesenho do fluxo desses. Além disso, o SRM conversava muito bem com a Rede Simples, facilitando e acelerando o processo de empresas no estado. (PIONEIRISMO..., 2018, p. 14)

Os usuários do sistema no Ceará relatam as melhorias sentidas. Segundo Isabela Magalhães, empresária da cidade de Barro/CE,

É um sistema simples e de fácil acesso, facilitando a vida de todos nós empresários. Parabenizo o novo sistema implantado para retirar certidões. Estou satisfeita por não haver mais burocracia. (DEPOIMENTO..., 2018, p. 17)

Para Reinaldo Gomes, contador da cidade de Maranguape/CE, houve redução de despesa. Indagado, respondeu que tem “conseguido evitar várias viagens à Fortaleza usando estes novos processos digitais”. Ainda, parabenizou a Jucec pela modernização dos processos, reconhecendo os benefícios da implantação do novo sistema.

Por sua vez, a implantação do SRM na Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ocorreu em outubro de 2017. Hoje, a JucisRS já opera 100% com processos digitais. Vejamos o relato do Secretário Geral, Cleverton Signor, em entrevista concedida à Revista “Rede Simples Digital”:

[...] o feedback (do SRM) foi extremamente positivo para os usuários e clientes da JucisRS, já que a principal vantagem deste serviço é que o empresário pode enviar seu documento com mais agilidade, 24 horas por dia e sete dias por semana, da sua própria empresa, residência ou qualquer outro local, disponível para todos os tipos jurídicos. Outras vantagens do novo sistema são a automatização e o controle do processo de registro empresarial, a compensação de pagamento, além da emissão de relatórios gerenciais em conformidade com todas as instruções normativas do Departamento de Registro Empresarial e Integração (DREI). (EXPERIÊNCIA..., 2018, p. 19)

A Junta Comercial do Estado de Mato Grosso foi a oitava Junta Comercial do país a implantar o SRM, e de acordo com a presidente da JUCEMAT, Gercimira

Moreira Rezende, em relato constante da Rede Simples Digital, é um sistema desenvolvido por uma Junta Comercial e, por ser “de Junta para Junta”, atende melhor as expectativas e consegue realizar da melhor forma a otimização do trabalho interno.

O presidente do Conselho Regional de Contabilidade de Mato Grosso ressalta que “não vamos mais precisar ir à Junta Comercial pessoalmente para resolver as coisas, nem lidar com o vai e vem de documentos que toma um tempo precioso do nosso trabalho”.

Ainda segundo a revista, o sistema facilitou as integrações com os demais órgãos responsáveis pela legalização de empresas. Nas palavras da presidente da JUCEMAT, “consideramos que o processo de implantação superou as expectativas iniciais da JUCEMAT, pois além de substituir o Siarco por um sistema de ponta – o SRM – conseguimos também galgar uma significativa melhoria no ranking da REDESIM”.

Destaca-se ainda o depoimento do diretor de segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMMT, Coronel BM Aguinaldo Pereira de Souza, constante da revista Rede Simples Digital:

A integração pelo novo sistema online é um marco na história do Corpo de Bombeiros Militar do Mato Grosso, pois é a primeira vez que a corporação emite Alvarás ou Certificados de Dispensa (no caso de domicílio fiscal) de forma totalmente online sem a necessidade do solicitante se deslocar até uma unidade de CBMMT. (REDESIMPLES..., 2018, p. 23)

O processo de implantação na Junta Comercial do Distrito Federal ocorreu no final de 2017 e representou um novo desafio: o sistema utilizado para registro era uma versão mais recente do Siarco, contendo uma base de dados diferente, o que levou à necessidade de um trabalho de pesquisa para que a implantação fosse efetivada. Nas palavras do presidente da JCDF, Antônio Eustáquio, constante da revista Rede Simples Digital,

[...] antes do SRM, havia uma integração parcial, pois o sistema anterior que tratava da integração (RLE) não contemplava todas as naturezas jurídicas e nem os casos de alteração. Após a implantação do novo sistema, foi possível tratar todos os tipos jurídicos, todos os atos, inclusive os de alteração de dados. Hoje, estamos com 100% dos órgãos integrados e ocupamos o primeiro lugar no ranking de integração da REDESIM (elaborado pela Receita Federal).(EXPERIÊNCIA NA..., 2018, p. 24)

A Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul foi a terceira Junta a receber o SRM e toda a suíte de sistemas que o acompanha. Em fevereiro de 2018 foi lançado o JUCEMS Digital, e nas palavras de seu diretor-presidente, Augusto César de Castro, constante da revista Rede Simples Digital, o sistema é:

[...] totalmente digital e seguro. Isto garante segurança jurídica e tranquilidade aos empresários, que vão encontrar no site da Jucems tutoriais para auxiliar na hora de utilizar o sistema. A expectativa é de que o pedido possa ser inserido no sistema digital e em até 48 horas a Junta fará a análise e dará um posicionamento à demanda. (EXPERIÊNCIA NO ..., 2018, p. 26)

Em novembro de 2017, a Junta Comercial do Estado do Acre implantou o SRM como parte da modernização dos seus serviços. Segundo a revista Rede Simples Digital, o sistema foi bem aceito pela população acreana, que percebeu a agilidade e simplificação do registro de empresas no Estado e possibilitou o incremento na qualidade dos serviços prestados pela JUCEAC.

A Junta Comercial do Estado de Roraima foi a segunda Junta a ter o SRM implantado, possibilitando maior celeridade e segurança no trâmite de processos para a JUCERR. Segundo a revista Rede Simples Digital, o Estado de Roraima dá um passo importante no modelo de gestão para o Registro Comercial que, junto à integração dos órgãos intervenientes neste processo, consolidam um ambiente de negócios favorável para o desenvolvimento do Estado.

A última Junta a receber os sistemas foi a Junta Comercial do Estado do Amazonas, em dezembro de 2018, onde se percebeu que, especialmente pela extensão do

Estado e a dificuldade de locomoção, os serviços web foram muito bem recebidos pelo usuário. Neste curto espaço de tempo – desde a implantação até a elaboração deste trabalho – já houve avanço significativo na integração ente os órgãos envolvidos.

É na certeza de um crescimento exponencial e, provavelmente, na maior pulverização das tecnologias aos demais Estados da Federação, que as Juntas Comerciais aderentes e utilizadoras das soluções públicas passaram a se ajustar em um termo de cooperação para que possam gerir as soluções tecnológicas conjuntamente, bem como aceitar a adesão de novos estados ao Projeto.

Percebe-se, portanto, a relevância do trabalho desenvolvido pela Junta Comercial de Minas Gerais quanto ao desenvolvimento tecnológico aplicado ao Direito de Empresas, cujo sucesso propiciou expansão por grande parte do território nacional, onde restou sedimentado, por unanimidade, a qualidade do produto e a importância da modernização para os empresários locais.

## 6 METODOLOGIA

No concernente à metodologia adotada para a elaboração deste estudo, é necessário destacar, desde logo, que o estudo de caso é o método que mais se aproxima daquele utilizado ao longo da pesquisa realizada.

O estudo de caso é um método que tem como objetivo explicar, explorar ou descrever fenômenos atuais inseridos em seu próprio contexto. Assim, tem como característica ser um estudo detalhado e exaustivo, neste caso de um único objeto, fornecendo conhecimentos profundos (EISENHARDT, 1989; YIN, 2009)

Entretanto, ressalta-se que o sistema objeto da pesquisa é utilizado, atualmente, por nove estados brasileiros, de modo que as experiências individuais em cada estado e com cada usuário vão muito além da pesquisa realizada.

Além disso, os dados ora apresentados foram levantados por meio das seguintes técnicas de pesquisa: pesquisa bibliográfica (ou de pesquisa de fontes secundárias) e de pesquisa documental (ou pesquisa de fontes primárias), especialmente em fontes primárias, quais sejam os arquivos públicos cedidos pela JUCEMG para análise.

Conforme explicitado pelas autoras Marconi e Lakatos, a principal característica da pesquisa documental é que “a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois” (2010, p. 174). Por sua vez, a pesquisa bibliográfica “abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo” (2010, p. 183).

A pesquisa foi conduzida, inicialmente, a partir da análise da legislação que levou à criação do sistema informático a ser estudado. Bem assim, foram explorados revistas e artigos jurídicos que tratam da necessidade de modernização das formas de

abertura, alteração e extinção de empresas, bem como foi analisada a doutrina clássica e contemporânea que estuda a Administração Pública e o Direito Administrativo.

Em seguida, na cidade de Belo Horizonte/MG foram analisados os documentos e dados cedidos pelos servidores da Junta Comercial de Minas Gerais (JUCEMG) que atuaram diretamente na criação e implantação do novo sistema desde o ano de 2009. Bem assim, foram tiradas dúvidas pontuais *in loco* para esclarecer pontos controversos, cuja análise documental não se mostrou suficiente, especialmente quanto à percepção dos sujeitos.

Ainda, para que fosse possível aferir se os objetivos da Lei nº 11.598/07 foram efetivados, no tocante à abertura, modificação e extinção de empresas, a eficiência do sistema atualmente utilizado pela JUCEMG e outras Juntas Comerciais foi analisado de acordo com os critérios avaliativos dispostos no trabalho realizado pelo Departamento de Governo Eletrônico do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, publicado em 2007, que foi desenvolvido com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão.

O projeto começou em 2004 com pesquisa de avaliações similares no país e no exterior. Foram realizados workshops e debates para identificar os parâmetros e variáveis que deveriam compor o projeto. O processo de construção dos indicadores foi concluído com uma avaliação piloto realizada entre abril e maio de 2006, por meio da qual 21 serviços nas três esferas de governo foram avaliados.

A publicação de 2007, parâmetro para a avaliação feita ao longo deste capítulo, é o resultado deste trabalho desenvolvido em nível federal e contém um conjunto de indicadores para avaliação do serviço prestado eletronicamente, são eles: maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência, todos com pontuações que podem variar de 0 a 12,5.

O documento reúne critérios que permitem visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço disponibilizado na *web* e a proximidade maior ou menor em relação às expectativas dos usuários após sua implantação.

## **7 AVALIAÇÃO TÉCNICA**

De acordo com trabalho realizado pelo Departamento de Governo Eletrônico do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, publicado em 2007, o Governo Federal vem implementando projetos para um Governo Eletrônico, a fim de que os serviços públicos sejam oferecidos de forma mais fácil e ágil à população.

Mais do que ofertar serviços, os estudiosos, em nível federal, chegaram à conclusão de que vários aspectos dos sistemas devem ser analisados para que seja verificada sua eficiência. Assim, foram elaborados quesitos, como usabilidade, acessibilidade, interoperabilidade, linguagem e outros, para tal verificação, a partir dos quais se atribui pontos a cada característica do sistema.

Um aspecto importante a se considerar é a avaliação do serviço após sua implantação. Houve um grande aumento na prestação de serviços, mas foi verificada a ausência de mecanismos de mensuração de seu desempenho.

Como meio de diminuir esta defasagem, em 2007 foi publicado o projeto “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

Assim, frente à confiabilidade dos critérios a partir de longa pesquisa realizada no âmbito federal, avaliamos o software Minas Fácil de acordo com os seguintes critérios: maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência.

### **7.1 Maturidade do serviço prestado eletronicamente**

De acordo com o documento produzido pelo projeto “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”, este indicador mostra em que nível o serviço é prestado de forma desmaterializada, indicando o nível de maturidade alcançado, sendo dividido em três escalas:

- a. Informativo: são informações básicas e limitadas sobre o serviço, informando a unidade que o executa, são informações estáticas;
- b. Interativo: oferece possibilidade de pesquisa e submissão de formulários, mas o serviço ainda é prestado de maneira formal, existem links para obtenção de informações relevantes, o modelo de prestação do serviço ainda é formal;
- c. Transacional: o serviço opera de forma on-line, é realizado totalmente por meio eletrônico e está disponível 24 horas durante os sete dias, nesta fase constrói-se aplicações de autosserviço.

O sistema Minas Fácil está no nível transacional, pois é totalmente realizado de forma eletrônica e está disponível 24 horas durante os sete dias da semana. Não é necessário, em nenhum momento, que o cidadão/usuário se dirija à repartição pública. Este nível é o mais elevado deste indicador, razão pela qual a nota atribuída foi 12,5 em 12,5.

Este ponto é relevante, pois é muito importante que os serviços estejam disponíveis todos os dias, assim os cidadãos podem escolher quando querem utilizar tais serviços sem que ocorra desgaste para os órgãos públicos.

## **7.2 Comunicabilidade**

De acordo com o documento, este item busca avaliar a receptividade e abertura do Estado em relação ao cidadão/usuário, que tem o direito de ser ouvido a qualquer momento, recebendo explicações, participando de processos decisórios, tendo acesso aos órgãos que prestam o serviço. Verificam-se neste indicador quais os canais de comunicação estão disponíveis, sendo pontuados:

- a. Correio eletrônico das instituições envolvidas;
- b. Telefone das instituições envolvidas;
- c. Endereço das instituições envolvidas;
- d. Existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos.

Verifica-se, ainda, a existência de mecanismos de ajuda, quais sejam:

- a. Existência de FAQ;
- b. Existência de ajuda on-line;
- c. Existência de ajuda por telefone.

Analisando o sistema Minas Fácil, verifica-se que ele disponibiliza todos os meios de contato citados no quesito canais de comunicação e, ainda, vídeos de como utilizar as aplicações. A ajuda é fornecida por meio de telefone, não possuindo ajuda on-line ou FAQ (perguntas mais frequentes).

Ao longo do processo de implantação do sistema foi necessário melhorar a comunicação com o cidadão/usuário para que o mesmo tivesse um melhor entendimento do sistema e pudesse utilizá-lo sem que incorresse em erros.

Assim, percebe-se que este é um ponto de ineficiência do sistema ora analisado e neste item a nota atribuída foi 8,75 em 12,5.

### **7.3 Multiplicidade de acesso**

A publicação define que este indicador mensura a abrangência do serviço – se ele pode ser acessado por outros meios além da Internet, valorizando a capacidade do governo de disponibilizar serviços de várias formas. Os meios constantes do questionário são:

- a. SMS – serviço prestado pelo celular através de mensagens;
- b. Quiosques ou PCs de acesso público;
- c. Intermediação presencial a serviços eletrônicos com a presença de profissionais para auxiliar o cidadão/usuário;
- d. Call Center – é a prestação de serviço por meio de um centro de atendimento telefônico;
- e. Outros meios eletrônicos.

Analisando o sistema Minas Fácil, identifica-se que ele somente é prestado via internet. Pode-se ter auxílio através do Call Center e de forma presencial apenas para tirar dúvidas, mas o serviço, de fato, somente pode ser efetivado pela WEB.

É muito importante que a informação seja prestada diretamente pelo cidadão/usuário no momento da abertura/alteração/extinção da empresa, a interferência de atendentes do estado neste caso poderia ser prejudicial – o cidadão não pode sofrer a interferência de terceiros ou ser induzido a assumir determinada posição, sob pena de as informações prestadas não corresponderem totalmente à realidade.

Assim, a despeito da importância da relação direta do usuário acima apontada, a nota do Minas Fácil neste quesito foi zero em 12,5.

#### **7.4 Acessibilidade**

Segundo a publicação, este indicador verifica se há indicação que determine o seu grau de acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência.

A acessibilidade na internet ou acessibilidade na *Web* significa permitir o acesso à *Web* por todos, independentemente do tipo de usuário, situação ou ferramenta. É criar ou tornar as ferramentas e páginas *Web* acessíveis a um maior número de usuários, inclusive pessoas com necessidades especiais. A acessibilidade na *Web* beneficia também

peças idosas, usuários de navegadores alternativos, usuários de tecnologia assistida e de acesso móvel.

Verificamos que o sistema Minas Fácil não possui nenhuma indicação ou selo de acessibilidade. Entretanto, o sistema possui alguns itens de acessibilidade, como teclas de atalho que permitem ao usuário aumentar a fonte. Por essa razão isto, neste item a nota atribuída foi 3 em 12,5.

### **7.5 Disponibilidade**

A publicação define que neste item deve-se verificar o quanto o serviço está disponível e se seu acesso é feito de forma rápida, sem esperas pelo seu carregamento. Deve ser possível acessar os serviços sempre que se tenha necessidade, na hora que melhor convier ao cidadão/usuário.

Avalia-se a média do peso de cada página até a conclusão do serviço e a sua disponibilidade, sendo que o ideal é que seja um serviço 24x7 – disponível todos os dias da semana, durante todo o dia e noite.

Os serviços do Minas Fácil hoje estão disponíveis 24 horas nos 7 dias da semana. Mesmo sendo um sistema robusto, o carregamento das páginas ocorre de forma rápida, fato que gerou a nota 9 (nove) neste quesito, num total de 12,5 pontos.

Destaca-se que, no início de sua implantação, o serviço era retirado do ar nos finais de semana devido à carga de trabalho gerada para a segunda-feira, mas houve um trabalho interno de conscientização e a equipe foi remodelada para atender à esta necessidade.

### **7.6 Facilidade de uso**

A documentação ressalta que este indicador se torna dos mais importantes, pois avalia a interface do sistema com o cidadão/usuário. Deve ser oferecido um ambiente amigável e que permita uma navegação intuitiva e rápida. São avaliados: se a linguagem utilizada é compreensível, clara e objetiva, se a navegabilidade é fácil, se as informações são facilmente encontradas, se no intervalo de páginas do serviço existem alternativas para sua forma de seleção e se existe alguma pró-atividade do órgão.

Avaliamos que o sistema Minas Fácil possui linguagem clara e boa navegabilidade. Tendo em vista o tipo de serviço prestado, as formas de seleção estão compatíveis com seu propósito e existem formas de recuperar dados já informados, de modo que consideramos isto como um ponto positivo quanto à pró-atividade. Portanto, neste item a nota atribuída foi 10,5 em 12,5.

Ilustrativamente, vejamos a tela inicial do sistema em questão:

The screenshot displays the 'Portal de Serviços' interface. At the top, the 'REDE SIM MG' logo is on the left, and 'Início' and 'Sair' links are on the right. The main header area contains the text 'Portal de Serviços' and 'Você está em: Portal de Serviços / Página Principal'. Below this, the page is organized into two main columns. The left column is titled 'Serviços' and is divided into two sub-sections: 'Serviços Redesim' and 'Serviços JUCEMG'. 'Serviços Redesim' contains five service tiles: 'Viabilidade', 'Consulta DBE', 'Integrador', 'Retirar Documentos', and 'Inscrições Tributárias e Licenciamento'. 'Serviços JUCEMG' contains six service tiles: 'Integrador', 'DAE Online', 'Serviços WEB', 'Registro Digital', 'Agendamento Online', and 'Retirar Documentos'. The right column is titled 'Meu cadastro' and contains a form with fields for 'Nome:', 'CPF:', 'E-mail:', and 'Telefone:'. Below the form is a list of actions: 'Editar Cadastro', 'Alterar Senha', 'Recuperar Senha', 'Gerar Senha Padrão', 'Permissões', 'Controle Campos', and 'Inicializar Lookup'.

## Tela inicial do sistema de integração da REDESIM

### 7.7 Confiabilidade

A publicação define que este quesito valoriza a capacidade de o governo demonstrar ao cidadão/usuário que ele pode confiar no serviço prestado pelo sistema – o governo deve oferecer segurança na troca de informações que ocorre pela Internet.

Para os itens constantes da avaliação, o sistema Minas Fácil não atende a nenhum deles, mas o sistema usa HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*), que insere uma camada de proteção na transmissão de dados entre o computador do cidadão/usuário e o servidor da aplicação. Assim, a comunicação é criptografada, aumentando significativamente a segurança dos dados.

É como se cliente e servidor conversassem por meio de língua que só as duas partes envolvidas, os interlocutores, entendessem, o que dificulta a interceptação das informações. Apesar deste fator não constar da avaliação, entendemos ser um item muito importante devido à segurança que agrega ao sistema, de modo que pontuamos o sistema Minas Fácil no primeiro item – a nota atribuída foi 4 em 12,5.

### 7.8 Transparência

Segundo o documento, este indicador avalia a eficiente gestão de recursos públicos, permitindo maior controle da sociedade no andamento do serviço solicitado. Deve-se verificar se há indicação dos responsáveis pelos atos administrativos referentes ao serviço e se o andamento do serviço pode ser acompanhado pelo cidadão/usuário. Outro fator avaliado é se são realizadas pesquisas para aferir o grau de satisfação do cidadão/usuário.

O Minas Fácil atende ao primeiro quesito e existe acompanhamento do andamento da solicitação com atualizações em tempo real, mas não é realizada nenhuma pesquisa de satisfação.

Assim, a nota atribuída neste quesito foi 8 em 12,5.

## **8 DA EFICIÊNCIA DO PONTO DE VISTA GOVERNAMENTAL – AVALIAÇÃO FÁTICA**

Após a avaliação técnica realizada de acordo com a publicação “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”, devidamente exposta no tópico anterior, é necessário tecer mais alguns comentários acerca da eficiência do sistema ora em comento, para que haja maior confiabilidade do resultado.

Fatores importantes deixaram de ser avaliados e, talvez pelo tempo passado desde a publicação, fatores irrelevantes atualmente possuem grande peso na avaliação.

Um exemplo disto é o fato de páginas que utilizam navegação segura não serem pontuadas – um site seguro garante o sigilo das informações trocadas entre o cidadão/usuário e o Governo. É uma obrigação do Estado prover um ambiente seguro ao disponibilizar serviços para as pessoas e consideramos que esta característica, atendida pelo sistema ora em análise, deveria ser considerada.

Bem assim, um sistema pode facilitar tanto a vida das pessoas em determinadas situações que pequenos problemas podem se tornar irrelevantes. O fato do sistema Minas Fácil não ter multiplicidade de acesso, por exemplo, não deveria impactar na sua pontuação, pois este quesito é irrelevante no caso concreto, uma vez que é um serviço mais complexo e precisa de um detalhamento que não é possível obter por SMS.

Ainda, por meio da publicação é feita a avaliação quantitativa do sistema, mas uma avaliação qualitativa é necessária para que possamos, de fato, emitir uma opinião justa sobre a eficiência de quaisquer sistemas a serem analisados.

No ponto, o sistema Minas Fácil proporcionou ao empresariado a facilidade ao acesso de informações e a possibilidade de abrir, alterar ou extinguir uma empresa totalmente pela Internet, sem a necessidade de se dirigir a qualquer unidade física

de nenhum ente governamental, seja ele federal, estadual ou municipal. O sistema faz a integração de todas as esferas de governo, ganho relevante para o cidadão, que não é mensurado pela avaliação meramente técnica.

A Junta Comercial do Estado de Minas Gerais e as demais Juntas Comerciais que utilizam estes sistemas, devidamente citadas ao longo deste trabalho, possuem relatos de como a prestação de serviço melhorou depois que começaram a utilizar estes sistemas. A automatização reduziu o prazo para a conclusão de serviços, uma vez que diminui as etapas e permite que o serviço seja prestado a qualquer hora. Assim, houve um avanço significativo no prazo de abertura de empresas nos estados que utilizam estes sistemas.

Como pode ser visto na revista Rede Simples Digital, a implantação deste sistema em vários estados facilitou em muito a vida do empresariado. O depoimento de várias pessoas, inclusive usuários dos sistemas, mostra a melhoria que houve no ambiente de negócios do país. Entretanto, os indicadores disponibilizados em âmbito federal não têm a capacidade de aferir esta melhora qualitativa.

Consideramos, portanto, que o estudo do Governo Federal não pode ser um fim em si mesmo quando falamos em avaliação da eficiência de um sistema de informação que tem como objetivo a prestação de um serviço à população.

## 9 CONCLUSÃO

Como já explicitado, o objetivo geral foi avaliar o sistema informático desenvolvido a partir do Programa Minas Fácil, no âmbito da JUCEMG.

A nota máxima possível a ser alcançada é 100 e o sistema Minas Fácil conseguiu nota 55,75, de acordo com os critérios de avaliação oferecidos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Verificamos que os itens com nota mais baixa foram: multiplicidade de acesso, acessibilidade e confiabilidade. Isto indica que os idealizadores do sistema precisam aumentar o foco no cidadão e melhorar pequenas coisas que tornarão a experiência do usuário mais rica e proveitosa, por meio das quais os indivíduos poderão ter mais informações do ambiente e do órgão provedor do serviço.

Ainda, por meio da avaliação fática foi possível perceber que o sistema trouxe benefícios tanto para o empresário-usuário, quanto para os gestores das Juntas Comerciais em cada um dos estados que aderiram ao Projeto Integrar.

Assim, não se nega que aperfeiçoamentos podem – e devem – ser feitos no sistema objeto deste estudo para que a experiência dos usuários e demais profissionais envolvidos seja completa. Entretanto, frente aos ditames da Lei nº 11.598/07, conclui-se que o sistema em questão cumpre seu objetivo quanto a tornar mais simples a abertura, alteração e extinção de empresas, representando grande avanço tecnológico para os governos que o utilizam.

Já em relação aos objetivos específicos, o primeiro dizia respeito a analisar o processo de idealização e objetivos quando da implantação interna do novo sistema.

Como visto, a idealização do sistema teve como impulso diversas alterações legislativas, que demandaram da Administração Pública uma postura ativa e criativa, além da atuação em conjunto de vários entes e órgãos, como os estados, a Receita Federal, as prefeituras e o Corpo de Bombeiros Militar.

Desde o momento embrionário, o objetivo do Estado de Minas Gerais a partir do sistema objeto deste estudo foi simplificar a vida do empresário/usuário, aliando os recursos tecnológicos disponíveis aos recursos humanos empenhados no projeto, para que fosse possível a abertura, modificação e alteração de empresas sem demandar o deslocamento do empresário a qualquer ponto físico ligado à Administração Pública, ou seja, bastaria o acesso à internet para garantir o acesso ao serviço.

Finalmente, o segundo objetivo específico deste trabalho foi analisar o processo de implantação externa após a manifestação de interesse de outros estados – instrumento de formalização e obstáculos.

Neste ponto, vimos que a referida formalização se deu por meio de Convênio, assinado no ano de 2011 pelos estados-membros interessados. Quanto aos obstáculos, destaca-se todo o processo de “pré-implantação”, que envolveu o diagnóstico dos estados onde a implantação do sistema seria realizada, a partir do qual a JUCEMG apontou os investimentos em infraestrutura e recursos humanos a serem feitos para garantir o sucesso da implantação nos oito estados receptores.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Decreto 6.884**, de 25 de junho de 2009. Institui o Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - CGSIM. DOU: Brasília, Jun. 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6884.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6884.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços** / Departamento de Governo Eletrônico. – Brasília: MP, 2007. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Indicadores%20e%20Metricas%20para%20a%20Avaliacao%20de%20e-Servicos.pdf>>. Acesso em: 30/04/2019.

\_\_\_\_\_. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Câmara da Reforma do Estado. 1995. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/planodiretor/planodiretor.pdf>>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. CAMARA DOS DEPUTADOS. **Decreto 737**, de 25 de novembro de 1850. Determina a ordem do Juízo no processo Comercial. Rio de Janeiro: Coleção de Leis do Império do Brasil. 1850a. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-737-25-novembro-1850-560162-publicacaooriginal-82786-pe.html>>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Decreto 738**, de 25 de novembro de 1850. Dá o Regulamento aos Tribunais do Comércio, e para o processo das quebras. . Rio de Janeiro: Coleção de Leis do Império do Brasil. Nov. 1850b. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-738-25-novembro-1850-560165-publicacaooriginal-82789-pe.html>>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: DOU. Out. 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Emenda constitucional nº 19**, de 04 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília: DOU. Jun. 1998. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Emendas/emc/emc19.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/emc/emc19.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Emenda Constitucional nº 42**, de 19 de dezembro de 2003. Altera o Sistema Tributário Nacional e dá outras providências. Brasília: DOU. Dez. 2003. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc42.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc42.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Lei 11.598**, de 03 de dezembro de 2007. Estabelece diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de empresários e de pessoas jurídicas, cria a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM; altera a Lei nº 8.934, de 18 de novembro de 1994; revoga dispositivos do Decreto-Lei nº 1.715, de 22 de novembro de 1979, e das Leis nºs 7.711, de 22 de dezembro de 1988, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.212, de 24 de julho de 1991, e 8.906, de 4 de julho de 1994; e dá outras providências. Brasília: DOU. Dez. 2007. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2007/Lei/L11598.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11598.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Lei Complementar 123**, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nºs 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999. Brasília: DOU. Dez. 2006. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp123.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Brasília: DOU. Fev. 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18987compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18987compilada.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília: DOU. Jan. 2002. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.934**, de 18 de novembro de 1994. Dispõe sobre o Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins e dá outras providências. Brasília: DOU. Nov. 1994. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8934.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8934.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Resolução CGSIM Nº 25**, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre parâmetros e padrões para desenvolvimento do modelo de integração da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – REDESIM. Brasília: DOU. Out. 2011. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=115654>>. Acesso em: 01/05/2019.

BRASIL. Resolução **CGSIM Nº 40**, de 28 de agosto de 2017. Dispõe sobre alterações na Resolução nº 25, de 18 de outubro de 2011, publicada no DOU de 28 de outubro de 2011. Brasília: DOU. Set. 2017. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=350120>>. Acesso em: 01/05/2019.

DEPOIMENTO DOS CIFAFÃOS. CAPAVERDE, Sonara (Ed.) RedeSimples Digital. [S.l.: n.d]. a. 1. Nov. 2018. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/00575401760549440144a>>. Acesso em: 01/05/2019.

EISENHARDT, K.M. **Building theories form case study research**. Academy of Management Review. New York, New York, 1989, v. 14 n. 4.

EXPERIÊNCIA GAÚCHA NA IMPLANTAÇÃO DO SEM: Junta do Rio Grande do Sul já opera com processos 100% digitais. CAPAVERDE, Sonara (Ed.) RedeSimples Digital. [S.l.: n.d]. a. 1. Nov. 2018. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/00575401760549440144a>>. Acesso em: 01/05/2019.

EXPERIÊNCIA NA JCDF: Junta do DF está 100% integrada com órgãos de tributação e licenciamento. CAPAVERDE, Sonara (Ed.). RedeSimples Digital. [S.l.: n.d]. a. 1. Nov. 2018. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/00575401760549440144a>>. Acesso em: 01/05/2019.

EXPERIÊNCIA NO MATO GROSSO DO SUL: JUCEMS e a caminhada de sucesso para ser 100% digital. CAPAVERDE, Sonara (Ed.). RedeSimples Digital. [S.l.: n.d]. a. 1. Nov. 2018. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/00575401760549440144a>>. Acesso em: 01/05/2019.

LAIA, Marconi Martins de. **Políticas de governo eletrônico em estados da federação brasileira**: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação – Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte-MG, 370f. 2009. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7V2JEZ/052510\\_revis\\_o\\_final\\_marconi\\_3.0.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7V2JEZ/052510_revis_o_final_marconi_3.0.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 01/05/2019.

LAKATOS, E. Maria; MARCONI, M. de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**: Técnicas de pesquisa. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2010.

MARINELA, Fernanda. **Direito Administrativo**. 6ª edição. São Paulo: Impetus, 2012.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 32ª edição. São Paulo: Malheiros Editores, 2015.

MINAS GERAIS. **Decreto 353**, de 04 de julho de 2016. Institui o Comitê Gestor da Rede para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios do Estado de Minas Gerais - REDESIM-MG. Minas Gerais:DOE. Jul. 2016. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=325661>>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 44.106**, de 14 de setembro de 2005. Institui a Unidade Minas Fácil, no âmbito do Projeto Estruturador "Empresa Mineira Competitiva", Programa "Facilita Minas" e dá outras providências. Minas Gerais: DOE. Set. 2005. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=141104>>. Acesso em: 01/05/2019.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 44.650**, de 07 de novembro de 2007. Altera o Regulamento do ICMS, aprovado pelo Decreto nº 43.080, de 13 de dezembro de 2002, e dá outras providências. Belo Horizonte: DOE. Nov. 2007. Disponível em: <[http://www.fazenda.mg.gov.br/empresas/legislacao\\_tributaria/decretos/d44650\\_2007.htm](http://www.fazenda.mg.gov.br/empresas/legislacao_tributaria/decretos/d44650_2007.htm)>. Acesso em: 01/05/2019.

PIONEIRISMO CEARENSE. CAPAVERDE, Sonara (Ed.) RedeSimples Digital. [S.l.: n.d]. a. 1. Nov. 2018. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/00575401760549440144a>>. Acesso em: 01/05/2019.

REDESIMPLES NA JUCEMAT: Uma oportunidade de mudança e melhoria. CAPAVERDE, Sonara (Ed.). RedeSimples Digital. [S.l.: n.d]. a. 1. Nov. 2018. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/00575401760549440144a>>. Acesso em: 01/05/2019.

VELLOSO, Fernando de Castro. **Informática Uma Introdução**. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

YIN, R.K. **Case study research, design and methods (applied social research methods)**. Thousand Oaks. California: Sage Publications, 2009.

## ANEXOS

## ANEXO A - Tabela de indicadores

		Nota Minas Fácil	55,75
<b>1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente</b>	<b>(Escala)</b>	<b>12,50</b>	<b>12,50</b>
Informação	N	4,00	
Interação	N	8,00	
Transação	S	12,50	
<b>2. Comunicabilidade</b>		<b>12,50</b>	<b>8,75</b>
Transação			
Correio eletrônico das instituições envolvidas	S	1,75	
Telefone das instituições envolvidas	S	1,75	
Endereço das instituições envolvidas	S	1,75	
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	S	1,75	
Ajuda			
Existência de FAQ	N	1,75	
Existência de ajuda on-line	N	2,00	
Existência de ajuda por telefone	S	1,75	
<b>3. Multiplicidade de Acesso</b>		<b>12,50</b>	<b>0,00</b>
Tipos de acesso			
SMS	N	4,17	
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	N	4,17	
Quiosques ou PCs de acesso público	N	4,17	
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	N	4,17	
Outros meios	N	4,17	
<b>4. Acessibilidade</b>	<b>(Escala)</b>	<b>12,50</b>	<b>3,00</b>
Acesso às pessoas portadoras de deficiência			
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	S	3,00	
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "A"	N	5,00	
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AA"	N	9,00	
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AAA"	N	12,50	

<b>5. Disponibilidade</b>		<b>12,50</b>	<b>9,00</b>
Peso da Página	(Escala)		
Até 50 Kb	N	6,50	
Entre 50 Kb e 70 Kb	S	3,00	
Mais de 70 Kb	N	0,00	
Prontidão 24 x 7	S	6,00	
<b>6. Facilidade de uso</b>		<b>12,50</b>	<b>10,50</b>
Linguagem compreensível	S	3,00	
Navegabilidade			
Presença de motor de busca	N	0,875	
Presença de mapa do sítio ou portal	N	0,875	
Presença de barra de estado ou “migalha de pão”	S	0,875	
Acesso à informação/serviço em até três cliques	S	0,875	
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	S	0,875	
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	S	0,875	
Formas de Seleção do serviço			
Linha da Vida	S	1,00	
Áreas de Interesse	S	1,00	
Público-alvo	S	1,00	
Ordem Alfabética	N	1,00	
Órgão responsável	S	1,00	
Pró-atividade	N	1,00	
<b>7. Confiabilidade</b>		<b>12,50</b>	<b>4,00</b>
Presença de informações sobre segurança	S	4,00	
Presença de informações sobre política de privacidade	N	4,00	
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	N	4,50	
<b>8. Transparência</b>		<b>12,50</b>	<b>8,00</b>
Indicação do responsável pelos atos administrativos	S	4,00	
Acompanhamento da situação/status do serviço	S	4,00	
Item quando não se aplica “Acompanhamento da situação/status do serviço”	N	4,00	
Divulgação de indicadores de satisfação	N	4,50	

## **ANEXO B - Questionário para avaliação de e-serviços constante da publicação “Indicadores e Métricas para a Avaliação de e-Serviços”**

### 0 – Natureza do serviço

Em qual das categorias abaixo você considera que o serviço avaliado deve ser classificado?

- Direito/Benefício
- Dever/Obrigaçã

### 1 – Nível de maturidade

Em sua opinião, qual nível de maturidade pode ser atribuído ao serviço avaliado?

- Informativo: fornece dados sobre como horário e local de atendimento, assim como os pré-requisitos necessários para obter o serviço
- Interativo: permite a pesquisa de dados referentes ao serviço; obtenção e submissão de formulários, entre outros
- Transacional: permite a obtenção completa do serviço por meio eletrônico

### 2 – Meios de contato

Considerando o serviço avaliado, qual ou quais das alternativas abaixo podem ser encontrados?

- Correio eletrônico das instituições envolvidas
- Telefone das instituições envolvidas
- Endereço das instituições envolvidas
- Existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos
- Nenhum

### 3 - Ajuda

Considerando o serviço avaliado, qual ou quais das alternativas abaixo podem ser encontrados?

- Existência de FAQ (Perguntas mais frequentes)
- Existência de ajuda on-line
- Existência de ajuda por telefone
- Nenhum

#### 4 - Multiplicidade de acesso

É possível verificar se há indicação de que o serviço avaliado é prestado por outros meios eletrônicos além da Internet? Assinale quais os meios de acesso oferecidos

- SMS (mensagens curtas via celular)
- Quiosques ou PCs de acesso público
- Intermediação presencial (ajuda de profissionais especializados para a obtenção do serviço por meio eletrônico)
- Call Center / Contact Center (com serviços fixos ou móveis)
- Outros meios (WAP, televisão digital, videoconferência, palms e outros)
- Nenhum

#### 5 – Acessibilidade

O serviço avaliado oferece acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência. De que forma essa acessibilidade é indicada?

- Presença de selo ou indicação de acessibilidade
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “A”
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AA”
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AAA”
- Não há indicação de acessibilidade

#### 6 – Peso da página

Qual o peso médio da página ou páginas percorridas para adquirir a informação ou concluir o serviço avaliado? Para verificar o peso da página clique nela com o botão direito do mouse e escolha a opção “propriedades”. O peso da página será indicado no item “tamanho”.

- Até 50 kb
- Entre 50 kb e 70 kb
- Mais de 70 kb

#### 7 – Prontidão

O serviço avaliado está disponível eletronicamente em tempo integral, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias por semana?

- Sim
- Não

#### 8 – Linguagem

O serviço avaliado apresenta linguagem compreensível, clara e objetiva na divulgação das informações e orientações para a sua realização?

- Sim
- Não

#### 9 – Navegação

Qual ou quais das alternativas relacionadas à estrutura de navegação podem ser observadas no caso do serviço avaliado?

- Presença de mapa do sítio (o serviço é encontrado por meio do mapa?)
- Presença de motor de busca (o serviço é encontrado quando procurado por meio desse mecanismo?)
- Presença de barra de estado ou “migalha de pão”
- Acesso à informação/serviço em até três cliques
- Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva
- Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos
- Nenhum

#### 10 – Formas de seleção

O sítio ou portal oferece diferentes alternativas para o acesso do serviço avaliado?

Indique quais:

- Áreas de Interesse
- Linha da vida
- Ordem Alfabética
- Órgão Responsável

- Público-alvo
- Nenhum

#### 11 – Pró-Atividade

O serviço avaliado oferece iniciativas proativas que antecipem a necessidade dos cidadãos? Exemplo: opção para emissão de segunda via da carteira de identidade no ato do registro on-line de um boletim de ocorrência de perda ou roubo.

- Sim
- Não

#### 12 – Confiabilidade

Quais alternativas relativas à confiabilidade podem ser observadas no serviço avaliado?

- Presença de informações sobre segurança
- Presença de informações sobre política de privacidade
- Presença de informações sobre atualização do conteúdo
- Nenhum

#### 13 – Situação do serviço

O serviço avaliado oferece opção para acompanhamento de seu status/situação?

- Sim
- Não
- Não se aplica (quando o serviço é concluído sem a necessidade de intervenção do órgão responsável)

#### 14 – Transparência

Quais das alternativas relacionadas à transparência podem ser observadas no serviço avaliado?

- Indicação do responsável pelos atos administrativos
- Divulgação de indicadores