

**Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento  
da Lei Estadual nº 15.175/2012**

**Período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2021**

**EXPEDIENTE**

**CORPO GESTOR DO ÓRGÃO**

**PRESIDENTE DA JUCEC**

Carolina Price Evangelista Monteiro

**VICE-PRESIDENTE**

Caio Frota Rodrigues

**DIRETORA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL**

Lenira Cardoso de Alencar Seraine

**DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

Sonara Capaverde

**CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

Geórgia Sanford

**COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI**

**PRESIDENTE DA JUCEC**

Carolina Price Evangelista Monteiro

**GERENTE ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA**

Marta Laís Pimentel Rodrigues

**DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

Sonara Capaverde

**ASSESSORA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

Geórgia Lopes Aguiar Sanford

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO</b>   | <b>5</b>  |
| <b>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES DEMANDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2019</b> | <b>5</b>  |
| <b>ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO</b>   | <b>6</b>  |
| 3.1 Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas                          | 7         |
| 3.2 Assuntos mais recorrentes   | 8         |
| 3.3 Meios de entrada mais utilizados  | 9         |
| 3.4 Meio de preferência de resposta   | 10        |
| 3.5 Resolutividade das demandas   | 11        |
| 3.6 Tempo Médio de Resposta   | 12        |
| 3.7 Pesquisa de Satisfação  | 12        |
| <b>DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012</b>                                 | <b>13</b> |
| <b>BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012</b>                        | <b>13</b> |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>   | <b>14</b> |

## **1. INTRODUÇÃO**

A Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012 define as regras específicas para implementação do disposto na referida Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro 2011, no âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará, inclusive quanto à criação dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAI), que têm como uma de suas atribuições assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da norma estadual.

Também é importante destacar que a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXIII, garantiu e assegurou o direito à informação a todos os cidadãos. Além do artigo 5º, o artigo 37, § 3º, inciso II e o artigo 216, § 2º, disciplinam a participação dos usuários na administração pública direta e indireta. Sob esse viés, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, denominada Lei de Acesso à Informação – LAI, regula o acesso à informação previsto.

Deste modo, o Comitê Setorial de Acesso à Informação, em atendimento ao disposto no inciso III do artigo 29 da Lei Estadual nº 15.175/2012, informa da divulgação do relatório estatístico do Serviço de Informação ao Cidadão. Neste relatório, iremos expor e analisar os dados estatísticos de solicitações de informação enviadas à setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) em 2021.

Os itens a serem apresentados expõem as recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará à JUCEC, por meio do Relatório de Gestão da Transparência de 2020, além do quantitativo de solicitações recebidas, os assunto mais demandados, tempo médio de resposta, índice de resolubilidade, entre outros, exibidos por meio de tabelas e gráficos a fim de facilitar a análise das informações. Também iremos expor os benefícios, dificuldades na implantação da Lei 15.175/2012 e as providências empreendidas pela Junta Comercial para aperfeiçoar o nível de transparência da Autarquia.

## **2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES DEMANDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020**

O Relatório de Gestão da Transparência, elaborado anualmente pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado, estabelece orientações aos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, que compõem o Sistema Estadual de Acesso à Informação, a serem cumpridas ao longo do ano. A seguir, apresentamos as orientações propostas à Jucec:

**Orientação 2)** Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2020, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013.

A priori, o relatório foi enviado para o e-mail [ceouv@cge.ce.gov.br](mailto:ceouv@cge.ce.gov.br) no dia 31 de março de 2021. No entanto, fomos comunicados pela a Coordenação de Ética e Transparência da CGE que o relatório havia sido enviado incorretamente. Deste modo, ao tomarmos conhecimento do equívoco, entramos em contato com o Comitê Gestor de Acesso à Informação e enviamos o relatório para o e-mail correto.

**Orientação 4)** Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

Iniciamos uma campanha de sensibilização das áreas internas da JUCEC com o intuito de melhorar o tempo de resposta das demandas por parte dos setores. Uma reunião com os Supervisores de Núcleo dos setores mais demandados foi realizada, ocasião em que foi alinhado o prazo de 7 dias para as respostas dos setores. Ademais, temos feito trabalho de acompanhamento por setor para identificar as fragilidades de cada um, para que assim, possamos otimizar tanto o tempo quanto a qualidade das respostas enviadas.

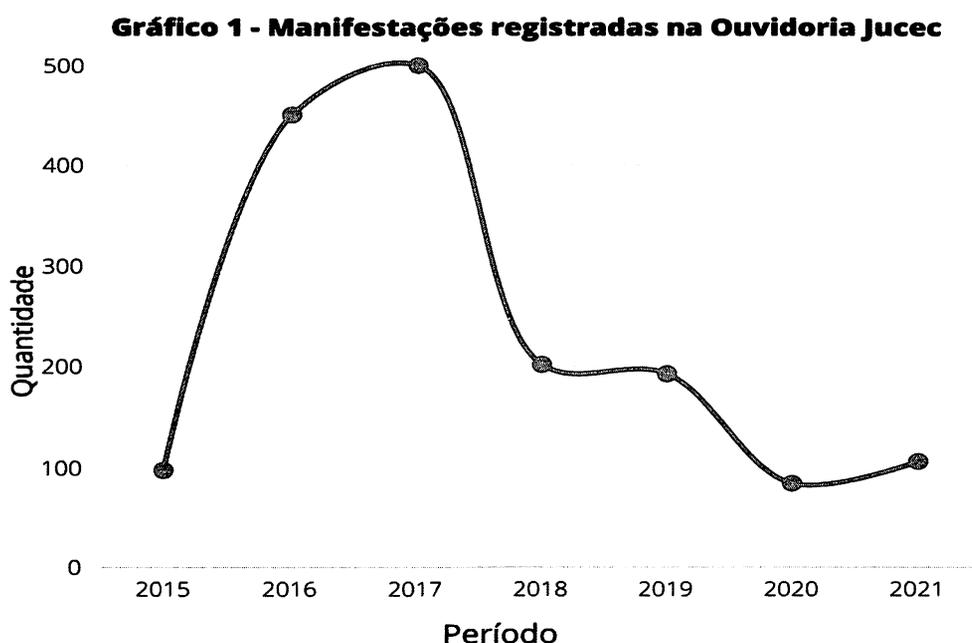
**Orientação 6)** Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

A atualização do Comitê Setorial de Acesso à Informação foi publicada no Diário Oficial no dia 11 de março de 2020, Portaria nº 022/2020, atendendo à orientação que consta no Relatório de Gestão da Transparência 2019.

### **3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO**

O número de solicitações de informação recebidos pela a Jucec ao longo dos últimos 7 anos, conforme o gráfico abaixo, apresenta uma grande variação na quantidade de demandas. O ano de 2017 foi o que mais obteve pedidos no período. Em 2021, foram 106 solicitações, representando uma variação positiva de +26,19% se comparado à 2020, quando a setorial recebeu 84 requisições.

Neste tópico, também apresentaremos, também, os números de solicitações recebidas em 2021 de acordo com o tipo, assunto, meio de entrada, preferência de resposta e resolubilidade.



### 3.1 Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e sem classificação

Tabela 1 – Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

|  |     |
|--|-----|
| Pedidos recebidos                            | 106 |
| Atendidos (transparência passiva)            | 56  |
| Atendidos (transparência ativa)              | 27  |
| Atendido (informação pessoal)                | 20  |
| Não atendido (competência de outros poderes) | 1   |
| Sem classificação                            | 2   |

Fonte: Ceará Transparente

Podemos observar que as solicitações atendidas referentes à transparência passiva, ou seja, quando a informação não está disponível em sites ou locais acessíveis ao cidadão, totalizou

56 demandas, sendo este o tipo que mais recebeu solicitação no ano de 2021. Ao passo que as requisições de transparência ativa, ou seja, quando a informação está disponível em um local que o solicitante tem acesso, a exemplo de um dos canais de comunicação da Jucec, somaram 27 pedidos.

Dado isto, embora a setorial tenha recebido demandas sobre assuntos já disponibilizados no site institucional da Jucec, a quantidade maior de solicitações possuía temas que não estavam acessíveis à consulta pelo público, a exemplo de informações sobre determinado processo ou dados de empresa, entre outras questões que serão observadas no próximo tópico deste relatório.

### 3.2 Assuntos mais recorrentes

**Tabela 2 – Assuntos mais recorrentes**

|  |    |
|--|----|
| Certidões Web Jucec (dados cadastrais, situação da empresa, etc) | 25 |
| Simplificação do Registro e Formalização de empresas             | 17 |
| Centro de Suporte Fale Jucec                                     | 13 |
| Manual de Registros Jucec  | 11 |
| Tramitação de Processos na Junta Comercial                       | 12 |
| Portal de serviços (E-simples)                                   | 9  |
| Viabilidade (serviço de pesquisa sobre existência de empresas)   | 3  |
| Sem assunto  | 2  |
| Validação de Documentos de Empresa Simples                       | 2  |
| Estrutura e Funcionamento de Núcleos Regionais                   | 1  |
| Orientação sobre a Prestação dos Serviços Públicos               | 1  |

|   |   |
|---|---|
| Elogio ao Servidor Público/Colaborador          | 1 |
| Atendimento telefônico                          | 2 |
| Instrumentos de Escrituração Mercantil (Livros) | 2 |

Fonte: Ceará transparente

Conforme podemos ver na tabela acima, a temática que mais esteve presente nas demandas foi referente a Certidões web Jucec (dados cadastrais, situação da empresa, etc.), totalizando 25 solicitações. Para fins de conhecimento, a Autarquia oferece em seu site institucional o passo a passo de como solicitar as certidões, os valores e a forma de validação. Entretanto, assim como ocorreu nos anos anteriores, as solicitações referentes a esse assunto estão sempre presentes, levando em consideração eventuais problemas e demora que ocorrem na emissão das mesmas.

Outro tema recorrente foi a Simplificação do Registro e Formalização de Empresas, com 13 demandas, envolvendo o cadastro de empresas, orientação sobre procedimentos e legislações. A Jucec disponibiliza tutoriais e leis referentes ao registro mercantil, mas por vezes ocorre do cidadão ficar em dúvida com relação a alguma situação específica e optar por entrar em contato pelo Serviço de Informação ao Cidadão.

### 3.3 Meios de entrada mais utilizados

**Tabela 3 – Meios de entrada**

| Meio de entrada | Total |
|-----------------|-------|
| Internet        | 97    |
| Telefone 155    | 9     |
| Total           | 106   |

Fonte: Ceará Transparente

O meio mais demandado em 2021 foi a internet, com 97 solicitações realizadas, o que representa 91,5% do total de demandas. O quantitativo pode ser ainda justificado pelo cenário de pandemia, presente no Ceará desde março de 2020, afetando vários serviços por conta do isolamento social. Mencionado isto, a Jucec passou a atender somente por canais digitais e, por este motivo, o cidadão precisou optar pela internet para abrir demandas no Serviço de Informação ao Cidadão.

Outro canal que também esteve disponível no período foi a central 155, que recebeu 13 solicitações direcionadas à Jucec.

### 3.4 Meio de preferência de resposta

**Tabela 4 - preferência de respostas**

| <b>Preferência de resposta</b> | <b>Total</b> |
|--------------------------------|--------------|
| E-mail                         | 85           |
| Telefone                       | 2            |
| Sistema                        | 2            |
| WhatsApp                       | 16           |
| Twitter                        | 1            |
| Instagram                      | 0            |
| Presencial                     | 0            |

Fonte: Ceará transparente

Mais uma vez, conforme podemos ver na tabela acima, o meio mais escolhido para resposta das manifestações foi o E-mail, preferido por 85 pessoas que entraram em contato com o Sistema Informação ao Cidadão da Jucec. Acreditamos que o resultado tenha ocorrido pelo fato do e-mail ser mais prático, possibilitando ao cidadão ter acesso na hora que desejar,

inclusive pelo celular. Além disso, permite o registro da demanda, o que não ocorre com o telefone, por exemplo.

É importante destacar que o Whatsapp, plataforma de comunicação amplamente utilizada atualmente, foi escolhido por apenas 12 pessoas. Ocorre que a ferramenta foi disponibilizada como meio de resposta recentemente e nem todos que utilizam o SIC souberam de imediato da nova modalidade de resposta.

### 3.5 Resolubilidade das demandas

**Tabela 5 - resolubilidade das demandas**

|   |    |
|---|----|
| Solicitações respondidas em até 20 dias                           | 80 |
| Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | -  |
| Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 15 |
| Solicitações respondidas com mais de 30 dias                      | 9  |

Fonte: Ceará transparente

O índice de resolubilidade de 2021 foi de 67,92%, resultado positivo se considerarmos os desafios enfrentados no ano passado. Ao todo, 24 demandas foram respondidas fora do prazo de 20 dias, de um total de 106 demandas. Cabendo ressaltar, ainda, que 2 solicitações ficaram pendentes de respostas em 2021.

Em 2020, a setorial da Jucec, assim como os demais órgãos e empresas em todo o mundo tiveram que modificar a forma de trabalho de forma repentina por conta da pandemia causada pelo novo coronavírus. O trabalho do Comitê de Acesso à Informação precisou ser realizado de forma remota, a fim de cumprir o isolamento social, necessário à prevenção da disseminação do vírus. Assim, tendo em vista que a apuração das demandas passou a ser realizada à distância com as unidades internas, acreditamos que esse fato pode ter sido um dos fatores para o aumento no tempo de resposta, sendo colhidos resquícios destes ainda em 2021.

Contudo, a setorial informa que irá se comprometer a continuar respondendo os cidadãos que utilizam os serviços de Acesso à informação com a devida eficiência e prestabilidade, objetivando melhorias quanto ao tempo e qualidade de resposta.

### 3.6 Tempo médio de respostas



Fonte: Ceará transparente

O gráfico apresenta o tempo médio de resposta das solicitações de informação direcionadas à Jucec, ao longo dos últimos 4 anos. Em 2021, infelizmente, a média de tempo de resposta para as demandas aumentou em relação a 2020, somando 11 dias.

Conforme exposto no item anterior, a pandemia nos trouxe algumas dificuldades na execução dos serviços, que precisaram ser realizados em *home office*. Porém, com a possibilidade de envio de solicitações por e-mail, pelo portal Ceará Transparente ou pela central 155, os atendimentos continuaram sendo realizados. E a Jucec, que já trabalhava com sistemas e serviços 100% digitais, não sentiu grandes adversidades na execução das suas atividades, tendo sido possível prestar um serviço de excelência ao cidadão que procurou o Comitê de Acesso à Informação.

### **3.7 Pesquisa de Satisfação**

Em 2021, foram coletadas 3 respostas para pesquisas de satisfação, 10 respostas a mais que a apresentada no relatório anterior, quando foram registradas apenas 3 pesquisas. Embora o número tenha sido pequeno ainda, a setorial já inseriu em todas as respostas enviadas ao cidadão um lembrete para que possam responder a pesquisa.

Em relação ao resultado, observamos a média de 3,31 para todas as perguntas. A setorial foi surpreendida com a supracitada nota, haja vista que apresentou bons indicadores de resolutividade e tempo médio das respostas. Desta maneira, informamos que a setorial irá continuar trabalhando para satisfazer todas as eventuais demandas dos cidadãos que assim desejarem e, por consequência, buscar um aumento da média na pesquisa de satisfação.

## **4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012**

A Autarquia trabalha no aperfeiçoamento dos informativos e tutoriais sobre os serviços prestados pela Jucec, a fim de evitar grande número de dúvidas relativas a procedimentos. Hoje, a Junta Comercial disponibiliza alguns manuais para boa parte de seus serviços, entretanto, o canal de atendimento e o Sistema de Informação ao Cidadão ainda recebem dúvidas sobre procedimentos relativos ao registro empresarial. Assim, notou-se a necessidade de aprimorar esses materiais, bem como a sua divulgação.

Outro ponto a ser ressaltado é a melhoria no fluxo interno de resposta às solicitações. Ocorre que as áreas internas, em algumas situações, demandam tempo maior que o previsto para o envio de seus posicionamentos sobre a demanda do cidadão, o que atrasa a resposta da setorial.

Todavia, iniciamos uma campanha de sensibilização das áreas internas da JUCEC com o intuito de melhorar o tempo de resposta das demandas por parte dos setores. Uma reunião

com os Supervisores de Núcleo dos setores mais demandados foi realizada, ocasião em que foi alinhado o prazo de 7 dias para as respostas dos setores

## **5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012**

Conforme exposto no item anterior, a autarquia tem buscado ampliar cada vez mais a transparência ativa, optando por disponibilizar mais informações em seus canais de comunicação com o cidadão, bem como oferecer ao público formas mais acessíveis de atendimento.

O gráfico 1, apresentado na página 5 deste relatório, mostra o número de solicitações enviadas à setorial de Acesso à Informação da Jucec, desde 2015. Sendo possível notar um salto na quantidade de pedidos entre os anos de 2016 a 2017, quando o canal foi aperfeiçoado e as demandas passaram a ser respondidas no prazo. Entretanto, há de se perceber uma redução entre 2017 e 2018, o que pode ter sido gerada pelo aumento de material disponibilizado no site e redes sociais da Junta Comercial sobre os serviços prestados, além, também, da maior divulgação de notícias sobre as ações e projetos realizados.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O ano de 2020 nos trouxe logo no primeiro trimestre uma situação de emergência em saúde, causada pela pandemia do novo coronavírus, que nos impôs algumas mudanças na dinâmica de trabalho e na vida como um todo. O isolamento social foi necessário a fim de conter a disseminação do vírus. Com isso, o trabalho passou a ser feito de casa e os canais de comunicação com o cidadão passaram a ser somente digitais.

Diante desse cenário, consideramos os resultados obtidos pela setorial de Acesso à Informação positivos. Vale ressaltar que, em comparação à 2020, o quantitativo de pedidos aumentou 26%, demonstrando um aumento na necessidade dos cidadãos em buscar uma resposta do órgão. Em contrapartida, também é importante considerar o esforço da

Autarquia em disponibilizar informações, como tutoriais, dados estatísticos e as ações e projetos desenvolvidos pela Jucec em seus canais oficiais, proporcionando maior transparência ao público.

Entre os assuntos mais demandados em 2021, estão a certidões web jucec, e a simplificação do registro empresarial, o qual engloba o cadastro de empresas e orientações sobre procedimentos. Ademais, comunicamos que, apesar de a Jucec já oferecer bastante conteúdo sobre os temas acima no site institucional e redes sociais, está sendo aplicada com maior frequência a divulgação desses conteúdos.

Referente à resolubilidade, esta ficou abaixo dos 70%, dado menor que o de 2020, de 80%, mas razoavelmente positivo para 2021. Contudo, o tempo médio de respostas aumentou para 11 dias, número maior do que o realizado em 2020, de 8 dias. Por fim, por mais que o Comitê de Acesso à Informação desta setorial reconheça que há questões a serem aprimoradas e que se empenhará para intensificar ainda mais o Serviço de Informação ao Cidadão, consideramos que o Acesso à Informação da setorial da Junta Comercial continua avançando e contribuindo com a transparência, conforme determina a Lei Estadual 15.175/2012.

**Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

Nome: Carolina Price Evangelista Monteiro

Função: Presidente da Junta Comercial do Estado do Ceará



---

Nome: Marta Laís Pimentel Rodrigues

Função: Gerente Administrativa Financeira



---

Nome: Sonara Capaverde

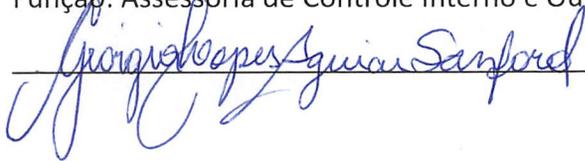
Função: Diretora de Planejamento e Gestão



---

Nome: Geórgia Lopes Aguiar Sanford

Função: Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria



---