

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

Período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2020

EXPEDIENTE

CORPO GESTOR DO ÓRGÃO

PRESIDENTE

Carolina Price Evangelista Monteiro

VICE-PRESIDENTE

Caio Frota Rodrigues

SECRETÁRIO-GERAL

Lenira Cardoso de Alencar Seraine

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

PRESIDENTE DA JUCEC

Carolina Price Evangelista Monteiro

ORIENTADORA DE CÉLULA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRO

Marta Laís Pimentel Rodrigues

ARTICULADORA E OUVIDORA

Sonara Capaverde

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 4 |
| PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES DEMANDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2019 | 5 |
| ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO | 6 |
| 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 | 10 |
| 3.4 Meio de preferência de resposta | 11 |
| 3.5 Resolutividade das demandas | 12 |
| 3.6 Tempo Médio de Resposta | 13 |
| 3.7 Pesquisa de Satisfação | 14 |
| DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012 | 14 |
| BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012 | 15 |
| AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS | 16 |
| CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS | 16 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 17 |

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 o direito à informação, além do artigo 5º, no artigo 37, § 3º, inciso II e artigo 216, § 2º. A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, denominada Lei de Acesso à Informação – LAI, regula o acesso à informação previsto.

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 2020.

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 2019, além do quantitativo de solicitações recebidas, os assuntos 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 2019

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) 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 nº022/2020, atendendo à orientação que consta no Relatório de Gestão da Transparência 2019.

Orientação 7) Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.

A Jucec possui uma comissão formada para elaboração do Plano de Ação para Sanar Fragilidades - PASF. No entanto, em 2020, não foi possível concluir a edição no referido plano, considerando que os participantes estiveram responsáveis por outras ações necessárias em decorrência da pandemia do novo coronavírus. Em 2021, a comissão voltará às atividades de elaboração do PASF e até o final deste ano concluirá o plano.

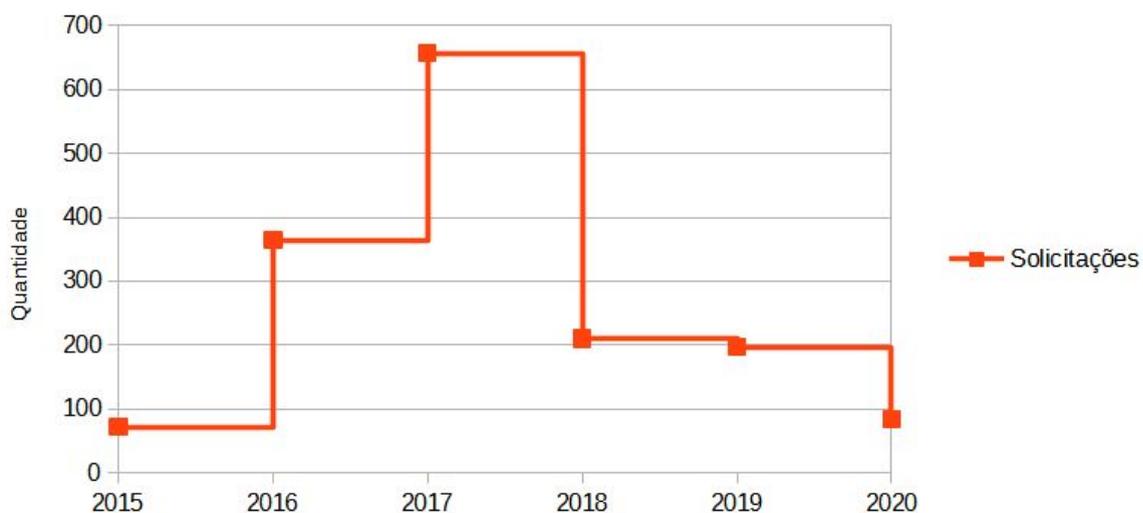
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

O número de solicitações de informação recebidos pela Jucec ao longo dos últimos 6 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 2020, foram 84 solicitações, -56,25% menor que o quantitativo de 2019, quando a setorial recebeu 192 requisições.

Neste tópico, também apresentaremos os números de solicitações recebidas em 2020, de acordo com o tipo, assunto, localização do requerente, meio de entrada, preferência de resposta e resolubilidade.

Gráfico 1 - Número de solicitações recebidas



Fonte: Ceará Transparente

3.1 Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

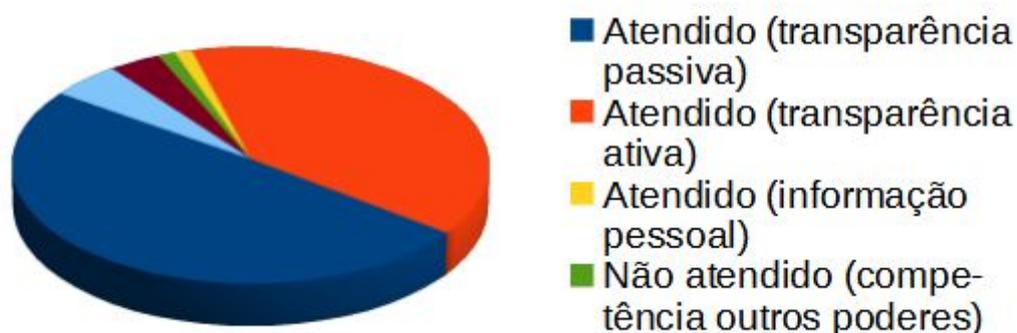
Tabela 1 – Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

| | |
|-----------------------------------|----|
| Pedidos recebidos | 84 |
| Atendidos (transparência passiva) | 40 |

| | |
|--|----|
| Atendidos (transparência ativa) | 32 |
| Atendido (informação pessoal) | 1 |
| Não atendido (competência de outros poderes) | 1 |
| Não atendido (informação inexistente) | 3 |
| Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa) | 4 |

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 2 - Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas



Fonte: Ceará Transparente

As solicitações atendidas referentes à transparência passiva, quando a informação não está disponível em sites ou locais acessíveis ao cidadão, totalizou 40 demandas, sendo o tipo que mais recebeu solicitação no ano passado. Enquanto as requisições de transparência ativa, ou seja, quando a informação está disponível em um local em que o solicitante tem acesso, como uma página na internet, somaram 32 pedidos.

Embora setorial tenha recebido diversas 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, como informação sobre determinado processo

ou dados de empresas, entre outras questões que observaremos no próximo tópico deste relatório.

3.2 Assuntos mais recorrentes

A seguir, apresentamos a tabela com os assuntos das solicitações de informação recebidas pela Jucec em 2020. A temática que mais esteve presente nas demandas foi a Simplificação do registro e formalização de empresas, com 43 demandas, que envolvem cadastro de empresas, orientação sobre procedimentos e legislação. A Jucec disponibiliza tutoriais e as leis referentes ao registro mercantil, mas pode ocorrer do cidadão ficar na dúvida em alguma situação específica e optar por entrar em contato pelo Serviço de Informação ao Cidadão.

Outro tema recorrente foi a Certidão Web, com 17 requisições enviadas à setorial JUCEC. A autarquia oferece em seu site institucional o passo a passo de como solicitar certidões, os valores e a forma de validação. Entretanto, as solicitações referentes a esse assunto estão sempre presentes, assim como ocorreu nos anos anteriores.

Tabela 2 – Assuntos mais recorrentes

| | |
|--|----|
| Simplificação do registro e formalização de empresas | 43 |
| certidões web jucec (dados cadastrais, situação da empresa, etc) | 17 |
| Portal de serviços (e-simples) | 6 |

| | |
|--|---|
| Viabilidade (serviço de pesquisa sobre existência de empresas) | 5 |
| Tramitação de processos da junta comercial | 5 |
| Sem assunto | 2 |
| Validação de Documentos de Empresa Simples | 2 |
| Estrutura e Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) | 1 |
| Concurso público/ seleção | 1 |
| Tradutores e Intérpretes | 1 |
| Instrumentos de Escrituração Mercantil (Livros) | 1 |

Fonte: Ceará Transparente

3.3 Meios de entrada mais utilizados

Tabela 3 – Meios de entrada

| Meio de entrada | Total |
|------------------------|--------------|
| Internet | 71 |
| Telefone 155 | 13 |
| Total | 84 |

Fonte: Ceará Transparente

O meio mais demandado em 2020 foi a internet, com 71 solicitações realizadas, o que representa 84,52% do total de demandas. O quantitativo pode ser justificado pelo cenário de pandemia, causado pelo novo coronavírus, presente no Ceará desde março do ano passado. Desde o período mencionado até junho, foi necessário o isolamento social rígido, ocasião em que somente os serviços essenciais poderiam funcionar de forma presencial. 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.

Gráfico 2 - Meio de Entrada



Fonte: Ceará Transparente

3.4 Meio de preferência de resposta

Tabela 4 – Preferência de resposta

| Preferência de resposta | Total |
|-------------------------|-------|
| E-mail | 68 |
| Telefone | 8 |
| WhatsApp | 7 |
| Sistema | 1 |

Fonte: Ceará Transparente

Mais uma vez o meio mais escolhido para resposta das manifestações foi o E-mail, preferido por 68 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 7 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 Resolutividade das demandas

Tabela 5 – Resolubilidade das demandas

| | |
|---|----|
| Solicitações respondidas em até 20 dias | 74 |
| Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | - |
| Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 5 |
| Solicitações respondidas com mais de 30 dias | 2 |

Fonte: Ceará Transparente

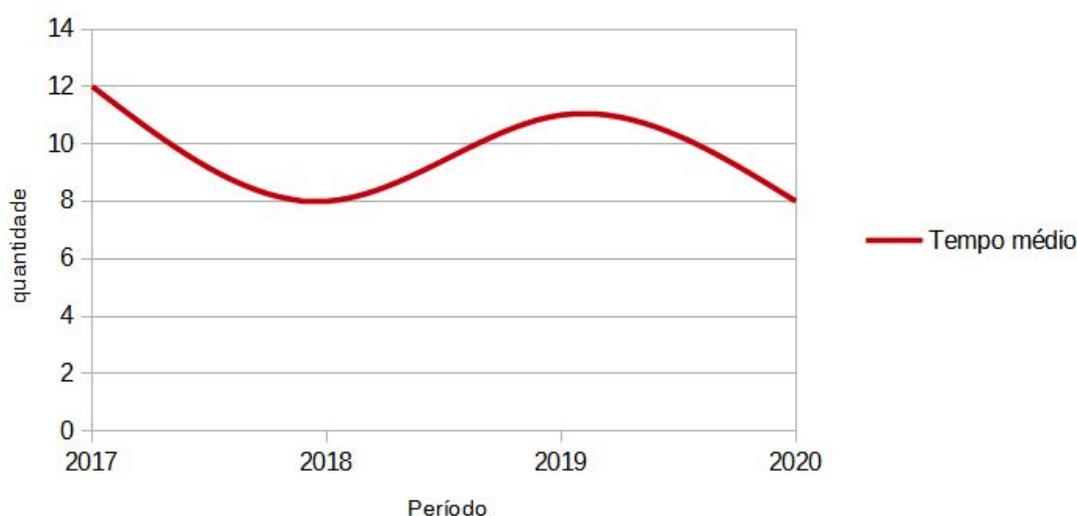
O índice de resolubilidade de 2020 foi de 83,33%, resultado positivo se considerarmos os desafios enfrentados no ano passado. Ao todo, 7 solicitações foram respondidas fora do prazo de 20 dias, de um total de 84 demandas. Em 2020, a setorial da Jucec, assim como os

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. A apuração das demandas passou a ser realizada à distância com as unidades internas, o que pode ter causado um aumento no tempo de resposta.

3.6 Tempo Médio de Resposta

Gráfico 3 - Tempo médio de resposta



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 2020, conseguimos obter a média de 8 dias de resposta para as demandas, resultado positivo se compararmos ao tempo médio obtido em 2019, que foi de 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. Assim foi possível reduzir o tempo nas respostas e prestar um serviço de excelência ao cidadão que procurou o Comitê de Acesso à Informação.

3.7 Pesquisa de Satisfação

Em 2020, foram coletadas 3 respostas para pesquisas de satisfação, 25% a menos que em 2019 quando foram registradas 4 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 4,33 para todas as perguntas. A setorial obteve nota máxima na pergunta sobre a satisfação com serviço realizado pelo Acesso à Informação. É importante destacar a média de 4,67 na qualidade das respostas e no canal (Portal Ceará Transparente) utilizado para registro da solicitação de informação.

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. Em 2020, foi elaborado um fluxo para a Ouvidoria e Acesso à Informação com determinação de prazos a serem cumpridos pela setorial e áreas internas. Com a medida, acreditamos que em 2021 os pedidos de informação serão respondidos com maior celeridade.

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 6 deste relatório, mostra o número de solicitações enviadas à setorial de Acesso à Informação da Jucec, desde 2015. É 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, percebemos 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 da maior divulgação de notícias sobre as ações e projetos realizados.

6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A Jucec tem buscado ampliar a divulgação de informações em seus canais e deste modo proporcionar maior transparência ativa das ações e dados quantitativos relacionados ao registro empresarial. Em 2020, durante a pandemia do novo coronavírus, foi criado o Observatório Jucec, publicação diária com os números de empresas abertas no dia, certidões emitidas, processos e livros analisados e o total de atendimentos realizados pelo Fale Jucec.

Além disso, foi elaborado o Observatório trimestral com os quantitativos de abertura e fechamento de micro e pequenas empresas. A Ouvidoria da Jucec também desenvolveu o seu Observatório para publicizar mensalmente o número de manifestações recebidas, tempo médio de resposta e a resolubilidade.

7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

A Junta Comercial do Estado do Ceará é um órgão de Registro Público de Empresas Mercantis, sendo assim, disponibiliza, para qualquer pessoa, a consulta aos assentamentos do registro do comércio, nas horas e formas determinadas pela legislação, e a obtenção dos esclarecimentos e certidões que solicitar.

8. 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. Embora o quantitativo de pedidos tenha reduzido em mais de 50% em relação ao ano de 2019, 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 2020, está a simplificação do registro empresarial, que engloba cadastro de empresas e orientações sobre procedimentos, e certidões web. Apesar de a Jucec já ofertar bastante conteúdo sobre os temas acima no site institucional e redes sociais, está previsto para o ano de 2021 um plano de ação que propõe o aperfeiçoamento desse conteúdo, bem como o uso de outro canais para apresentar informações de interesse do público, sobretudo manuais de procedimentos e tira-dúvidas.

A resolubilidade ficou acima dos 80%, dado positivo para 2020, igualmente ao tempo médio de resposta que reduziu para 8 dias, comparado ao ano de 2019 que foram 11 dias. Por fim, consideramos que o Acesso à Informação da setorial da Junta Comercial continua avançando contribuindo com a transparência, conforme determina a Lei Estadual 15.175/2012. Porém, o Comitê de Acesso à Informação desta setorial também reconhece que há questões a serem aprimoradas e que se empenhará para intensificar ainda mais o Serviço de Informação ao Cidadão.

Fortaleza, 16 de março de 2021.

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: Orientadora de Célula Administrativa e Financeiro

Nome: Sonara Capaverde

Função: Ouvidora Setorial

Nome: Marcelo Reis de Andrade Santos Filho

Função: Orientador da Célula de TI
