

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

**Período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2017**

## **EXPEDIENTE**

### **CORPO GESTOR DO ÓRGÃO**

#### **PRESIDENTE**

Carolina Price Evangelista Monteiro

#### **VICE-PRESIDENTE**

Caio Frota Rodrigues

#### **SECRETÁRIO-GERAL**

Lenira Cardoso de Alencar Ser aine

### **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

#### **ORIENTADOR DE CÉLULA DA TI.**

Marcelo Reis de Andrade Santos Filho

## SUMÁRIO

1	Introdução.....	3
2	Providências adotadas sobre as recomendações Demandas no Relatório de Gestão da Transparência 2016.....	4
3	Análise das solicitações de informações do período.....	6
4	Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.....	13
5	Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012... ..	13
6	Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.....	14
7	Classificações de documentos.....	14
8	Considerações Finais.....	15

## **1 INTRODUÇÃO**

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.

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.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação, em atendimento ao disposto no inciso III do artigo 29 da Lei Estadual nº 15.175/2012, divulga o relatório estatístico do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. No presente relatório, iremos expor e analisar os dados quantitativos e qualitativos das manifestações encaminhadas à setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará, Jucec, no ano de 2017.

No primeiro tópico, descrevemos, de acordo com as recomendações da Controladora e Ouvidoria Geral do Estado, as que foram atendidas pela Junta Comercial. No segundo tópico, apresentamos os números de manifestações recebidas, de acordo com o assunto, meio de entrada e preferência de resposta, além da pesquisa de satisfação do cidadão. Nos tópicos seguintes, discorreremos sobre os benefícios, dificuldades na implantação da Lei 15.175/2012 e as ações empreendidas pelo órgãos para melhor o nível de transparência do órgão.

## **2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES DEMANDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2016**

No ano de 2016, foi nomeado novo Comitê Setorial de Acesso à Informação, CSAI, da Junta Comercial e, com isso, passamos a priorizar as repostas ao cidadão por meio da ferramenta de Serviços de Informação ao Cidadão, SIC.

O Relatório de Gestão da Transparência 2016 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, CGE, apontou, no item 8, que a Junta Comercial poderia disponibilizar na forma de transparência ativa a consulta de processos, de forma a incrementar a transparência do Estado. Sobre a recomendação, informamos que a Autarquia Estadual já oferecia a consulta por meio do seu site institucional. Ocorre que, em maio de 2017, a Jucec mudou seu Sistema interno de Registro Mercantil, ocasionando a retirada do ícone de pesquisa por alguns dias, após a implementação do sistema. Durante o referido período, a Junta

Comercial ficou informando sobre o andamento dos processos de forma presencial, pelo telefone e por e-mail.

Quanto as recomendações sugeridas pela CGE ao final do relatório supracitado, a Junta Comercial tem trabalhado com o intuito de melhorar o atendimento, a prestação de serviços ao cidadão de forma mais transparente.

**Recomendação 1)** Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por aqueles designados para tal.

Conforme exposto no início deste tópico, a Junta Comercial, no ano de 2017, buscou priorizar a celeridade e qualidade das respostas dadas ao cidadão, sobretudo por meio da ferramenta SIC.

**Recomendação 2)** O Comitê Setorial de Acesso à Informação deve reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013.

O CSAI da Jucec se reúne periodicamente para discutir deliberações e pontos a serem melhorados em relação ao atendimento e transparência das informações repassadas ao cidadão.

**Recomendação 3)** Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos, visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

A Junta Comercial ampliou e está buscando melhorar ainda mais a divulgação de informações por meio do site institucional e redes sociais. Em 2017, foi criado canal do YouTube da Autarquia, onde são disponibilizados vídeos com tutoriais de como utilizar o novo sistema implantado e como solicitar diversos serviços oferecidos pelo órgão. Além disso, inserimos no site institucional o item ‘Perguntas Frequentes’ com as principais dúvidas do cidadão, manuais e modelos de documentação e iniciamos a divulgação periódica do #DicaJucec, que são informativos divulgados nas redes sociais da Jucec, em formato de “dicas” para o cidadão, feitas com base nas principais solicitações de informações recebidas.

**Recomendação 4)** Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades.

A Junta Comercial divulga as principais ações e eventos realizados por meio do site institucional, seja como notícia ou comunicado, dependendo do teor da informação, bem como realiza a divulgação via redes sociais – *Fanpage do Facebook*, *Conta do Twitter* e *Canal do YouTube*. Em relação aos documentos e convênios realizados pelo órgão, são divulgados no Diário Oficial do Estado e são disponibilizados no Portal da Transparência.

**Recomendação 5)** Palestras de divulgação da LAI para público interno e externo.

A Jucec, no ano de 2017, esteve empenhada na realização de diversas ações com o intuito de implementar sistemas mais modernos a fim de proporcionar um serviço de excelência para o cidadão. Para isso, realizou diversos eventos direcionados a contadores e empresários. No entanto, não realizou palestras para o público interno e externo sobre a LAI, mas realizou divulgação sobre a referida Lei.

**Recomendação 6)** Realização de curso de reciclagem sobre Ouvidoria e Acesso à Informação para os Comitês Setoriais e demais interessados.

A Ouvidora da Jucec participou, ao longo de 2017, de diversas capacitações e eventos promovidos pela CGE e pelo TCE. Os conhecimentos adquiridos nos cursos foram repassados aos demais membros do CSAI, durante as reuniões periódicas.

**Recomendação 12)** Aprimoramento das respostas às solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários.

Em 2017, buscamos aprimorar as repostas enviadas ao cidadão, inclusive, a cada crítica recebida por meio do SIC, do SOU ou por outros canais, buscamos implementar soluções que para atender a demanda encaminhada. Ao verificar o relatório de pesquisa de satisfação do atendimento do SIC do ano passado, podemos observar que, em relação à qualidade da informação repassada, 65% das respostas avaliaram como excelente, ótimo e bom.

**Recomendação 15)** Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil.

A sensibilização das áreas internas da Junta Comercial para que forneçam, em tempo hábil, informações que subsidiem as respostas que enviaremos ao cidadão, foi feita, no final do ano de 2016, por meio de reunião com os supervisores de núcleos da Autarquia. Desde então, quando necessário, conversamos com o responsável pelo setor solicitando mais celeridade na resposta das manifestações.

### 3 ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Neste tópico, faremos a análise das solicitações de informação registradas no ano de 2017 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, das manifestações registradas no SIC para a Junta Comercial do Estado do Ceará.

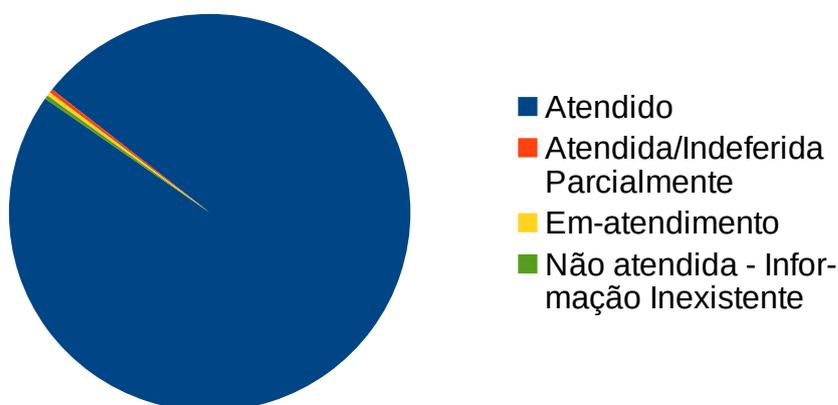
- **Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas**

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

<b>Pedidos recebidos</b>	<b>328</b>
Atendidos	<b>324</b>
Atendida/Indeferida – Parcialmente	<b>1</b>
Em atendimento	<b>1</b>
Indeferida – Exige Trabalho Adicional (Art. 24 Incisos V E Vi Decreto 31.199/2013)	<b>1</b>
Não Atendida – Informação Inexistente	<b>1</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

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



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

Neste quesito, quanto aos pedidos atendidos e não atendidos, podemos verificar que 98.7% das manifestações recebidas em 2017 foram atendidas. Os outros 1,2% são referentes as manifestações atendidas/indeferidas parcialmente ou não atendida, por motivo de informação ser inexistente.

- **Assuntos mais recorrentes**

**Tabela 2 – Assuntos mais recorrentes**

Procedimentos para Abertura de Empresas	51
Cadastro de Empresas	50
Solicitação de Documentos	28
Registro de Empresa	25
Assistência e Orientação Jurídica	7
Sistemas Institucionais	5
Autenticação do Livro Digital da Jucec	5
Leiloeiros e Tradutores da Jucec	5
Consulta de Processos da Jucec	4
Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação	4
Outros	17

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

Em 2017, os assuntos mais demandados foram Procedimentos para abertura de empresas e cadastro de empresas. Recebemos muitas solicitações dos procedimentos, mesmo estando disponíveis no site institucional. Sobre o cadastro de empresas, as solicitações são decorrentes de dúvidas que o cidadão tem sobre a empresa, tais como o número do CNPJ, Nire, entre outros. Além disso, há também as inconsistências cadastrais que foram mais recorrentes este ano, devido a implantação do Sistema de Registro Mercantil, SRM. O novo sistema permite maior controle e transparência, porém não permite inconsistências cadastrais.

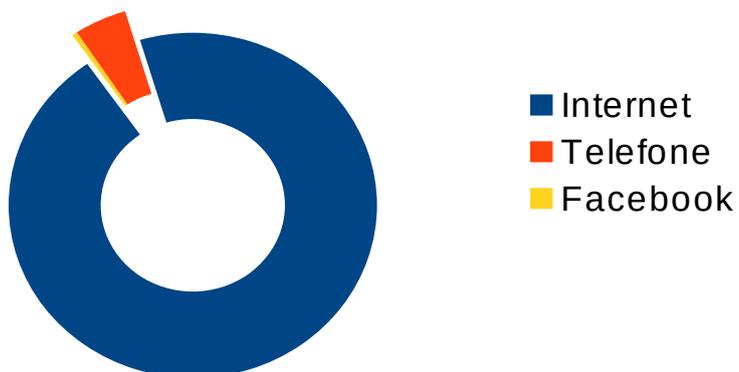
- **Meios de entrada mais utilizados**

**Tabela 3 – Meios de entrada**

<b>Meio de Entrada</b>	<b>Total</b>
Internet	205
Telefone	10
Facebook	1
<b>Total</b>	<b>216</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

## Meio de Entrada



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

A internet é, hoje, uma das principais ferramentas de comunicação, acreditamos ser por isso que 94,9% das manifestações recebidas pela Junta Comercial tenha como meio de entrada a Internet. O telefone (155) ficou em segundo lugar, com apenas 4,62% dos meios de entrada, apesar das ligações serem gratuitas, o cidadão ainda prefere utilizar a internet.

- **Meio de preferência de resposta**

**Tabela 4 – Preferência de resposta**

<b>Preferência de resposta</b>	<b>Total</b>
E-mail	<b>200</b>
Internet	<b>9</b>
Celular	<b>5</b>
Carta	<b>1</b>
Telefone Fixo	<b>1</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

### Preferência de Resposta



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

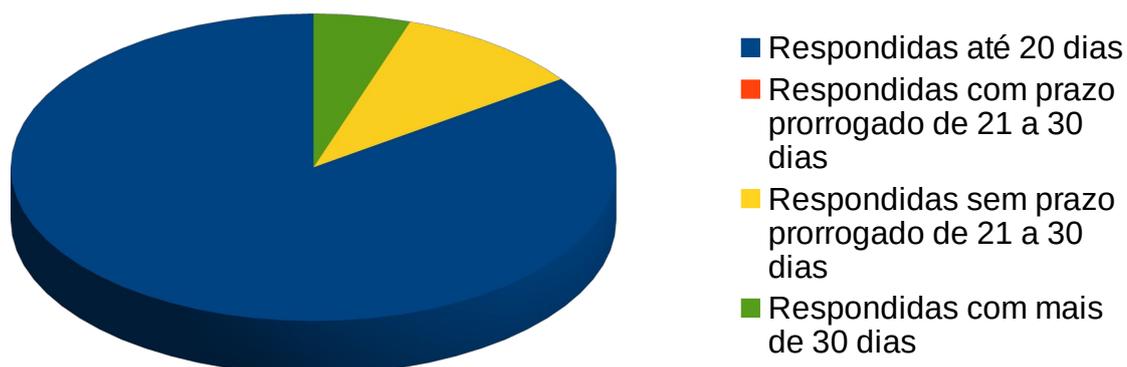
O E-mail é o meio de resposta mais escolhidos entre as manifestações do SIC no ano de 2017, com 92,5%. Acreditamos que isso ocorra devido a facilidade e a rapidez que o meio representa em relação aos outros.

- **Resolutividade das demandas**

**Tabela 5 – Resolutividade das demandas**

Solicitações respondidas até 20 dias	278
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	33
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	17

### Resolutividade das Demandas



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic

As manifestações, em sua maioria, foram respondidas no prazo, ou seja, em até 20 dias. Porém, algumas demandas não puderam ser atendidas no prazo, devido à necessidade de envio para a área competente responder, e, ocorreram algumas vezes, de não ser atendido prontamente. No ano de 2017, buscamos melhorar o atendimento, no conteúdo das respostas e na celeridade destas.

- **Tempo Médio de Resposta**

O tempo médio de atendimento às manifestações do SIC, de acordo com relatório emitido pelo Sistema de Ouvidoria, foi de 12 dias, 12 horas, 21 minutos e 50 segundos. A equipe de ouvidoria e CSAI da Junta Comercial reconhece que há muito a melhorar no tempo médio de atendimentos, porém acredita que o ano de 2017 obtivemos um grande avanço neste quesito, ao compararmos o tempo médio de atendimentos do ano de 2016 que foi de 126 dias.

- **Pesquisa de Satisfação**

No ano de 2017, foram registradas 20 pesquisas de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Junta Comercial no SIC, sendo 17 respondidos pela internet e 3 por outros meios.

A pesquisa avalia os seguintes tópicos: presteza no atendimento, qualidade na informação repassada, e pergunta se o cidadão recomendaria o SIC para outras pessoas.

A seguir, vamos analisar cada item, de acordo com o relatório de Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria – SOU/SIC, referente o ano de 2017.

- Presteza no atendimento

Das 20 pessoas que responderam a pesquisa, 60% considerou o atendimento excelente, ótimo ou bom. Acreditamos que podemos melhorar o quesito, tendo em vista que 35% informou que o atendimento foi insuficiente.

- Qualidade da Informação Repassada

Sobre a qualidade das informações, 65% respondeu excelente, ótimo ou bom. Entretanto, os outros 35% consideraram insuficiente. Conforme citamos no tópico anterior, é preocupação de todos que compõem o CSAI o aperfeiçoamento das respostas, de modo a esclarecer e a colaborar para a resolução dos problemas enviados pelo cidadão.

- Recomendar o SIC para outras pessoas

Neste item, 70% informou Sim, o que nos faz concluir que, embora seja preciso progredir em alguns quesitos, a avaliação de satisfação está acima da média.

No ano de 2017, a Junta Comercial não recebeu solicitações de informação que demandaram recurso.

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

Em 2017, a principal dificuldade na implantação da Lei nº 15.175/2012 foi a resistência dos servidores/funcionários da Jucec no atendimento das manifestações no prazo. Em alguns setores, eram necessários vários e-mails ou mensagens por meio do Spark (ferramenta que a Junta Comercial utiliza para comunicação interna) solicitando que o responsável por determinada área respondesse a manifestação. Para alguns setores, precisamos, diversas vezes, imprimir a solicitação enviada pelo SIC e entregar pessoalmente ao supervisor de núcleo para que a demanda fosse atendida. Salientamos que todos os eventos relatados implicaram no tempo de resposta ao cidadão, por conta das várias solicitações de resposta que o responsável pelo SIC fazia e os prazos dados para a resposta não eram atendidos.

Além disso, em alguns setores, notamos a dificuldade em se enviar respostas que atendam ou esclareçam a dúvida ou solicitação do cidadão por completo. Este fato ocasionou também a demora na resposta, pois quando notamos que a resposta é insuficiente, enviamos novamente para a área competente.

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

No ano de 2017, verificamos que a ferramenta SIC, de acordo com o relatório de pedidos de informação do sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, obteve acréscimo de 80,21% nas demandas recebidas, se comparado ao ano de 2016. Foram 328 manifestações em 2017, contra 182 solicitações, em 2016. Com base no dado, concluímos que a ferramenta foi mais utilizada pois as pessoas, em especial o cidadão que utiliza os serviços da Jucec, tomou conhecimento da existência do Sistema.

A Junta Comercial divulgou, por meio de folders e banners, no espaço físico da sede e unidades descentralizadas da Autarquia, o Sistema de Ouvidoria – Sou e Sic. Além disso, a equipe de atendimento do órgão foi orientada a passar a informação de que o cidadão poderia enviar manifestações para o Sistema. Acreditamos que todas essas ações contribuíram para a propagação da ferramenta Sic para os cidadãos que utilizam os serviços da Jucec.

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

A maior parte das manifestações recebidas em 2017 são relativas ao procedimento para abertura de empresas (e demais registros), cadastro de empresas e solicitação de documentos.

Primeiramente, tendo em vista o grande número de solicitações sobre os procedimentos, resolvemos incluir no site o item Perguntas Frequentes, com as principais solicitações recebidas pelo Sou e Sic e nos demais atendimentos que o órgão presta (presencial, telefone, redes sociais e e-mail). Entretanto, o referido item não contém orientações sobre todos os tipos de registro, apenas o mais demandados. Por esse motivo, resolvemos desenvolver um manual para o público externo com o procedimento para cada tipo de registro. O manual está em desenvolvimento e será divulgado em breve.

Além disso, divulgamos, semanalmente, o #DicaJucec nas redes sociais da Jucec, que é uma espécie de banner com uma dica sobre algum serviço da Junta Comercial. Normalmente, são temas já conhecidos pelo cidadão, mas que ainda são alvo de dúvidas e de pendências nos processos.

O cadastro da empresa, segundo item mais solicitado, normalmente se refere a solicitação de informações de empresas. Porém, como a Junta Comercial oferece certidões de empresas mediante pagamento de preço público, não há como disponibilizar tais informações no site. Nesse caso, optamos por colocar informações de como solicitar certidões, o que consta em cada uma e os valores, no site institucional. Além de vídeos com tutoriais no canal do YouTube da Autarquia.

## **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**

A partir dos tópicos abordados neste Relatório, consideramos que ano de 2017 foi importante para que o CSAI da Junta Comercial consolidasse a ferramenta Sic, tendo em vista que nos anos anteriores, a Autarquia quase não recebia demandas via Sic. Assim, percebemos o aumento de 80% nas solicitações de informação enviadas à Jucec, comparando os anos de 2017 e 2016. No ano passado recebemos 328 demandas, e, no ano anterior, foram registradas 182 manifestações para a setorial da Junta Comercial.

As recomendações enviadas pela CGE foram atendidas em sua maioria, como a prioridade de responder as demandas do Sic, ampliação da divulgação da ferramenta, o que é comprovado pelo significativo aumento no número de demandas enviadas. Além disso, realizamos a sensibilização dos servidores para tratassem as demandas e enviassem a resposta ao cidadão com mais celeridade. Em relação a isso, conseguimos progresso com alguns setores, embora ainda exista resistência por parte de alguns servidores.

As palestras de divulgação da LEI de Acesso à Informação que não foram possíveis serem realizadas em 2017, podem ser feitas este ano, principalmente, para o público interno, tendo em vista que ainda é necessário ampliar a divulgação desta aos servidores da Jucec.

Quanto dados qualitativo das manifestações recebidas no ano passado, verificamos que o principal assunto foi sobre procedimento para abertura de empresas, sendo o principal meio utilizado para realizar e receber a demanda, a internet. Com isso, concluímos que seria interessante detalhar os procedimentos e inserir no site institucional da Autarquia, orientações sobre os diversos tipos de registros que podem ser feitos, de modo a tornar as informações mais acessíveis ao cidadão.

Por fim, consideramos que o Serviço de Informação ao Cidadão, SIC, da setorial da Junta Comercial avançou significativamente, em 2017. Porém, o Comitê de Acesso à Informação desta setorial também reconhece que há questões a serem melhoradas e que se empenhará para otimizar ainda mais o SIC. Ademais, acreditamos que a ferramenta é uma forma de disseminar e incentivar a cultura da transparência e publicidade da informação pública.

Fortaleza, 24 de janeiro de 2018.



### **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.