

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

Período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2018

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

**JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO CEARÁ**



ORIENTADOR DE CÉLULA DA TI.
Marcelo Reis de Andrade Santos Filho

SUMÁRIO

| | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Introdução..... | 5 |
| 2 | Providências adotadas sobre as recomendações Demandas no Relatório de Gestão da Transparência 2017..... | 5 |
| 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..... | 15 |
| 8 | Considerações Finais..... | 15 |

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. 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 2018.

Nos tópicos deste relatório serão expostos os encaminhados dados as recomendações da CGE no seu Relatório de Gestão da Transparência de 2017, os quantitativos de solicitações de informação recebidos ao longo de 2018, em tabelas e gráficos a fim de facilitar a análise dos dados. Além disso, apresentaremos os benefícios, dificuldades na implantação da Lei 15.175/2012 e as ações empreendidas pelo órgãos para melhor o nível de transparência da Junta Comercial.

2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES DEMANDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2017

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

Em 2018, buscamos aprimorar as respostas enviadas ao cidadão, tendo o cuidado em enviá-las com todas as informações solicitadas e de forma clara e objetiva. Acreditamos que em relação a este tópico, conseguimos melhorar a qualidade das respostas, tendo em vista a nossa avaliação ter ficado com a nota 4, em uma escala de 1 a 5.

Recomendação 14) Desenvolver medidas para a sensibilização das áreas internas da cada órgão/entidade no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil;

O trabalho de sensibilização das áreas internas foi feito ao longo do ano passado e dos anos anteriores, desde a criação do Comitê de Acesso à informação. Porém, ainda temos algumas questões a serem alinhadas. Ainda assim, observamos uma melhora em relação ao envio das respostas pelas áreas internas.

Recomendação 16) Divulgar no respectivo site institucional, no Banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.

Com mudança da plataforma utilizada pelo Governo do Estado nos sites institucionais, foi criado item de Ouvidoria Estadual e Acesso à Informação que fazem parte do layout de todos os sites institucionais do Governo do Estado. Assim, no site da Jucec, que já opera na nova plataforma – wordpress – há os itens mencionados que encaminham para o Ceará Transparente e para aba com informações sobre a Autarquia, como organograma, quem é quem, competências, informações sobre a Lei de Acesso à Informação, entre outros.

3 ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Neste tópico, faremos a análise das solicitações de informação registradas no ano de 2018 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, das manifestações registradas no SIC para a Junta Comercial do Estado do Ceará.

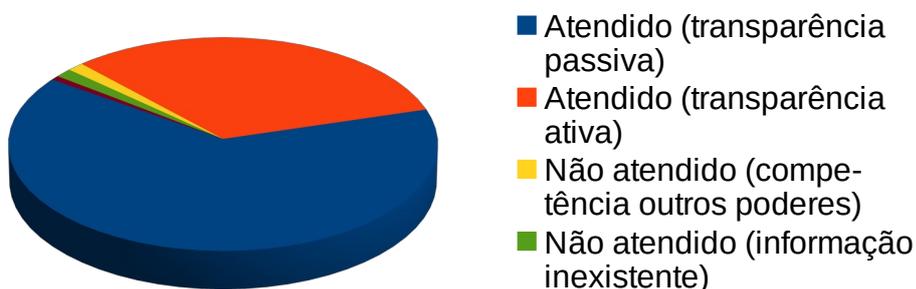
- **Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas**

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

| | |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| Pedidos recebidos | 152 |
| Atendidos (transparência passiva) | 49 |
| Atendidos (Transparência ativa) | 97 |
| Não atendido (competência outros poderes) | 2 |
| Não atendido (informação inexistente) | 2 |
| Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa) | 1 |

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

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



que somaram o total de 49. Ocorre ainda do cidadão enviar pedido de informações que estão disponíveis no site institucional ou disponível no próprio sistema Ceará Transparente no item Transparência. Nesses casos, as manifestações são classificadas como transparência ativa.

- **Assuntos mais recorrentes**

Tabela 2 – Assuntos mais recorrentes

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sem assunto | 28 |
| Simplificação do registro e formalização de empresas | 25 |
| Registro de empresa | 24 |
| Cadastro de empresas | 22 |
| Solicitação de documentos | 20 |
| Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público | 20 |
| Procedimentos para abertura de empresas | 17 |
| certidões web jucec (dados cadastrais, situação da empresa, etc) | 11 |
| Sistemas institucionais | 6 |
| Tramitação de processos da junta comercial | 4 |
| Restituição de imposto | 3 |
| Dae (documento de arrecadação estadual) | 3 |
| Portal de serviços (e-simples) | 3 |
| Consulta de processos da Jucec | 2 |
| Informação sobre órgãos e entidades | 2 |
| Viabilidade (serviço de pesquisa sobre existência de empresas) | 2 |
| Procedimentos e orientações para solicitação de informação | 1 |
| Procedimentos relacionados a boletim de ocorrências | 1 |
| Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos | 1 |
| Solicitação de emprego/estágio | 1 |
| Solicitação de serviços on-line (sítios governamentais) | 1 |
| Feridos e pontos facultativos | 1 |
| Estrutura e funcionamento do site institucional | 1 |
| Informação sobre sistemas corporativos | 1 |
| Procedimentos para emissão de documentos (identidade e folha-corrida/atestado de antecedentes criminais) | 1 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tabela de preços dos serviços da Jucec | 1 |
| Estrutura e funcionamento dos núcleos regionais da Jucec | 1 |
| Celebração de contratos e convênios e termos de ajuste | 1 |
| Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da ouvidoria geral do estado | 1 |
| Acordo de cooperação/parcerias institucionais | 1 |
| Tradutores e intérpretes | 1 |
| Tabela de preços dos serviços da Jucec | 1 |
| Manuais de registros de Jucec | 1 |

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

Em 2018, os assuntos mais demandados foram Simplificação do registro e formalização de empresas, o que inclui cadastro de empresas e orientações e procedimentos. O assunto cadastro de empresas aparece em segundo, devido estar separado dos demais assuntos no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, utilizado antes do Ceará Transparente, até julho de 2018. Recebemos muitas solicitações de orientações e 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 ainda tem grande demanda. Em 2017, foram registradas 25 manifestações relacionadas ao setor de cadastro e, em 2018, apenas 23 demandas, o que representa uma redução de 8%. Acreditamos que essa redução isso tenha acontecido devido a implantação do Fale Jucec, que é uma ferramenta de suporte disponibilizada ao cidadão de forma virtual, pelo site da Jucec.

- **Meios de entrada mais utilizados**

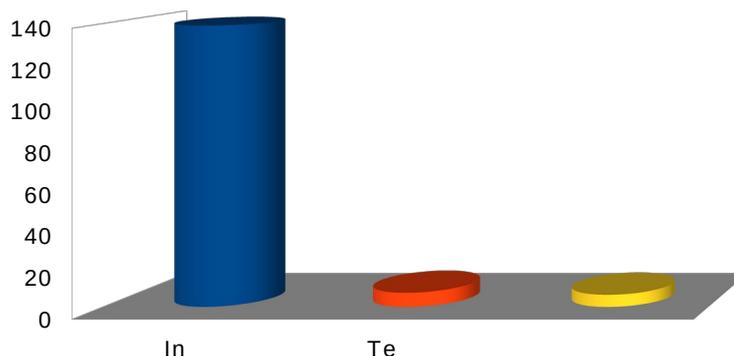
Tabela 3 – Meios de entrada

| Meio de Entrada | Total |
|------------------------|--------------|
| Internet | 139 |
| Telefone | 7 |
| E-mail | 6 |

| | |
|--------------|------------|
| Total | 152 |
|--------------|------------|

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

Gráfico 02 - Meio de Entrada



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

A internet é hoje uma das principais ferramentas de comunicação, acreditamos ser por isso que 91,44% das manifestações recebidas pela Junta Comercial tenha como meio de entrada a Internet. O telefone (155) ficou em segundo lugar, com apenas 4,60% dos meios de entrada, apesar das ligações serem gratuitas, o cidadão ainda prefere utilizar a internet.

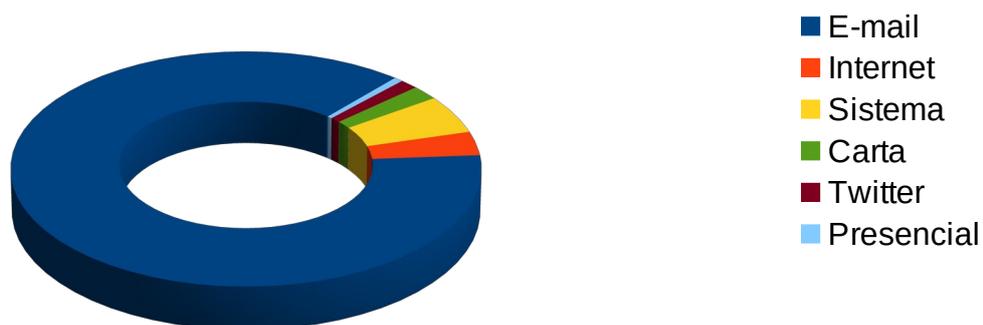
- **Meio de preferência de resposta**

Tabela 4 – Preferência de resposta

| Preferência de resposta | Total |
|-------------------------|------------|
| E-mail | 133 |
| Internet | 5 |
| Sistema | 8 |
| Carta | 3 |
| Twitter | 2 |
| Presencial | 1 |

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

Preferência de Resposta



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

O E-mail foi o meio de resposta mais escolhido entre as manifestações do SIC e do Ceará transparente no ano de 2018. Acreditamos que isso ocorra devido à facilidade e a rapidez que o meio representa em relação aos outros, bem como o fato de permitir que a informação solicitada fique registrada, o que não é possível com o telefone. O meio de resposta e-mail somou 87,5% das preferências em 2018.

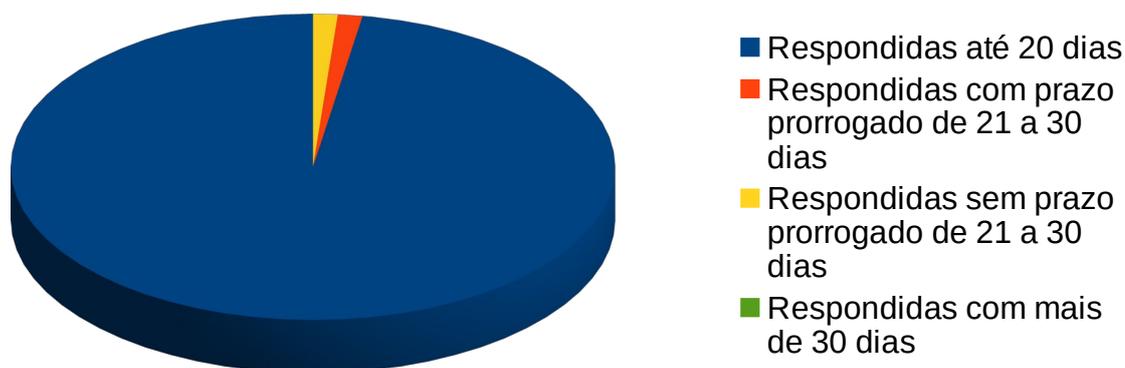
- **Resolutividade das demandas**

Tabela 5 – Resolutividade das demandas

| | |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Solicitações respondidas em até 20 dias | 148 |
| Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 2 |
| Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias | 2 |
| Solicitações Respondidas com mais de 30 dias | 0 |

Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

Resolutividade das Demandas



Fonte: Sistema de Ouvidoria Sou/Sic e Ceará Transparente

O índice de resolubilidade de 2018 foi de 97,74%, o que consideremos um resultado positivo. Apenas 4 manifestações foram respondidas depois de 20 dias, totalizando menos de 3% do total de solicitações recebidas. Ressaltamos que em 2018 buscamos melhorar o atendimento às solicitações de informação, no conteúdo das respostas e na celeridade destas.

- **Tempo Médio de Resposta**

O tempo médio de atendimento às manifestações do acesso à informação na setorial da Jucec, de acordo com relatório emitido pelo Ceará Transparente foi de 8 dias. Observamos um grande avanço no tempo médio das respostas, tendo em vista que ao compararmos o tempo médio de atendimento de 2017 que foi de 12 dias. Acreditamos que o sistema Ceará Transparente tenha contribuído para a melhora no tempo de resposta, tendo em vista ser uma ferramenta que possibilita maior agilidade no recebimento, envio para área competente e elaboração de respostas às solicitações de informação.

- **Pesquisa de Satisfação**

No ano de 2018, foram registradas 4 pesquisas de satisfação realizadas sobre o atendimento prestado pela Junta Comercial em relação o Acesso à Informação. A média obtida pela Jucec foi de 3,5 em relação a satisfação com o atendimento, 4,25 com o tempo da resposta, 3,75 com o canal utilizado para o registro da manifestação, 3,75 para a resposta apresentada, 3,5 para o que o cidadão achava da qualidade do serviço antes de utilizá-lo e 4 foi a avaliação recebida pelo serviço de Acesso à informação.

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

As dificuldades de implantação da Lei nº 15.175/2012, em 2018, foi a resistência dos setores internos no repasse das respostas em tempo hábil, embora essa questão tenha melhorado se compararmos com o ano de 2017. Ainda assim, percebemos que a situação ocorreu algumas vezes no ano passado.

Além disso, percebemos que mesmo quando as repostas eram encaminhadas pela área interna, ocorria de não virem completas, o que demanda mais tempo até o envio da resposta ao cidadão, 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

Observamos que em 2018 houve uma considerável redução no número de solicitações de informação, com 152 registradas no ano passado e 328 pedidos em 2017. Acreditamos que isso tenha acontecido por causa de dois fatores: a implementação do Ceará Transparente e do Fale Jucec.

Ao entrar no sistema Ceará Transparente, o cidadão tem acesso a muitas informações, inclusive no item Transparência, o que já atende a demanda que ele ia solicitar. Então muitos pedidos que poderiam ser enviados, acabam não sendo por causa do Ceará Transparente conter muitas informações disponíveis ao cidadão, o que facilita o acesso às informações para ele.

Outro fator foi o Fale Jucec, ferramenta que possibilita solicitação de suporte e informações, disponibilizado pela Junta Comercial no site institucional. Assim, facilita a comunicação com o cidadão que muitas vezes precisa de ajuda para preencher a solicitação de registro no Portal de Serviços ou pedir orientação sobre algum procedimento. O Fale Jucec é respondido em até 24 horas e por vários funcionários, cada um atende as demandas referentes a seu setor.

Todas essas ferramentas possibilitaram ao cidadão estar mais perto das informações que precisa, o que provocou redução de demandas enviadas para o Acesso à Informação.

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

O maior número de demandas registradas em 2018 foram sobre orientações e procedimentos e registro de empresas. Apesar dos manuais e tutoriais disponibilizados pela Junta Comercial, ainda recebemos muitos pedidos com esses temas.

Com base nas principais demandas, ampliamos o item perguntas frequentes disponibilizados no site institucional a fim de melhor atender aos questionamento. Entretanto, o referido item não contém orientações sobre todos os tipos de registro, apenas o mais demandados. Por esse motivo, também disponibilizamos orientações, uma espécie de manual, para utilização do Portal de Serviços, divididos para cada tipo de empresa e de processo – abertura, alteração e extinção de empresas.

Intensificamos as publicações nas redes sociais com informações e dicas ao cidadão sobre os procedimentos para registro de documentos na Jucec. Inclusive, continuamos a divulgar o #Dica 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.

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

Consideramos que no ano de 2018, com base no que foi apresentado neste relatório, teve considerável redução de solicitações. Verificamos que o Acesso à Informação obteve, em 2018, 152 manifestações, e, em 2017, registrou 328 demandas. Assim, podemos concluir que a diminuição nos pedidos de informação se deve ao fato de que os assuntos mais demandados para a setorial da Junta Comercial, como informações para abertura de empresas, preenchimento de processos e utilização do Portal de Serviços foram disponibilizados no site institucional da Autarquia, facilitando o acesso ao cidadão.

Outro ponto importante que contribuiu para a redução das manifestações foi a implantação da ferramenta Ceará Transparente, do Governo do Estado, que disponibiliza também, no item Transparência, informações das secretarias e órgãos do Estado do Ceará, como receitas, despesas, contratos, servidores, entre outros. Então, o cidadão acaba não precisando enviar demandas solicitando informações, pois elas já estão disponíveis na ferramenta.

Em relação às recomendações enviadas pela CGE, foram atendidas em sua totalidade, pois buscamos, em 2018, aprimorar as respostas enviadas ao cidadão, bem como sensibilizar as áreas internas a fim de que possam responder com maior celeridade

as demandas e enviar respostas mais completas e objetivas ao cidadão. Também está disponível no nosso site institucional o item de Acesso à Informação, da Ouvidoria Estadual e do Ceará Transparente, tendo em vista ser o padrão do novo site da Governo do Estado.

Por fim, consideramos que o Serviço de Informação ao Cidadão da setorial da Junta Comercial avançou significativamente, em 2018. 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 Acesso à Informação. Ademais, acreditamos que a ferramenta, sobretudo após a implantação do Ceará Transparente, é uma forma de disseminar e incentivar a cultura da transparência e publicidade da informação pública e que está contribuindo de forma positiva e satisfatória ao cidadão.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2019.

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

**JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO CEARÁ**



Nome: Marcelo Reis de Andrade Santos Filho

Função: Orientador da Célula de TI
