



**JUNTA COMERCIAL  
DO ESTADO DO CEARÁ**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria do Desenvolvimento  
Econômico e Trabalho*

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

**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**

1	Introdução.....	4
2	Providências adotadas sobre as recomendações Demandas no Relatório de Gestão da Transparência 2018.....	5
3	Análise das solicitações de informações do período.....	6
4	Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.....	12
5	Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012... ..	12
6	Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.....	13
7	Classificações de documentos.....	13
8	Considerações Finais.....	14

## **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 referente ao ano de 2019. No presente relatório, vamos apresentar os números das solicitações de informação recebidas ao longo do ano de 2019, considerando os dados quantitativos e qualitativos das manifestações encaminhadas à setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará (Jucec), bem como analisá-las sob variados aspectos como por assunto, meio de entrada e outros.

Nos tópicos deste relatório apresentamos as recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), no seu Relatório de Gestão da Transparência de 2018, os quantitativos de solicitações de informação recebidos ao longo de 2019, 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 órgão para melhor o nível de transparência da Junta Comercial.

## 2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES DEMANDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2019

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 7)** 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.

O membro do Comitê de Acesso à Informação (CSAI) da Jucec já foi estruturado e atua conforme determina o Decreto nº 31.199/2013 no sentido de assegurar o acesso às informações ao cidadão e buscar aprimorar o atendimento realizado pelo Serviços de Informação ao Cidadão. Os membros estão sempre discutindo melhorias e atuando quando necessário a fim de garantir o cumprimento do referido Decreto e Leis relacionadas.

**Recomendação 12)** Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.

A Jucec está em processo de nomeação da nova Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades, considerando que a Autarquia passa por reestruturação do seu organograma, e está em fase de conclusão deste processo. A reestruturação possibilitou a inclusão do setor de Controle Interno que atuará no plano para sanar fragilidades, além da gestão de riscos, que inclusive é tema de um dos plano de ação do órgão. Após a conclusão das nomeações, será possível iniciar o plano de ação para sanar fragilidades e atender a recomendação.

### 3 ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Neste tópico, faremos a análise das solicitações de informação registradas no ano de 2019 de forma quantitativa e, em alguns quesitos, qualitativa, das manifestações registradas no Sistema de Informação ao Cidadão, SIC, para a Junta Comercial do Estado do Ceará, por meio do portal Ceará Transparente.

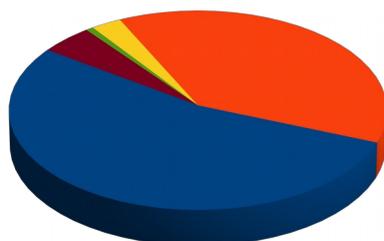
- **Solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas**

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

<b>Pedidos recebidos</b>	<b>192</b>
Atendidos (transparência passiva)	<b>56</b>
Atendidos (Transparência ativa)	<b>79</b>
Não atendido (competência outros poderes)	<b>4</b>
Não atendido (informação inexistente)	<b>1</b>
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	<b>7</b>

Fonte: Ceará Transparente

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



- Atendido (transparência passiva)
- Atendido (transparência ativa)
- Não atendido (competência outros poderes)
- Não atendido (informação inexistente)

Fonte: Ceará Transparente

Em 2019, percebemos que as manifestações classificadas como “atendida (transparência ativa)”, ou seja, aquelas em que o cidadão pede uma informação que já está disponível no site institucional ou portal disponível ao público em geral, tiveram considerável aumento, se compararmos aos números de 2018. No ano passado foram solicitados 192 pedidos no SIC, enquanto que em 2018 foram 152 solicitações, o que corresponde ao aumento de 26,31%.

As solicitações classificadas como “transparência passiva”, ou seja, quando a informação solicitada não está em local disponível ao público em geral, somaram 56 registros, pouco a mais que em 2018, que teve 49 solicitações com a referida classificação.

Em relação aos pedidos não atendidos por motivo de solicitação não especificada de forma clara e precisa, observamos um grande aumento, pois em 2019 foram 7 solicitações classificadas dessa forma, enquanto que em 2018 foi apenas uma solicitação. É importante lembrar que estes casos ocorrem quando o cidadão não especifica sua demanda e/ou não fornece elementos suficientes para que possamos compreender a sua solicitação e providenciar a informação ou providência. Sempre que ocorrem casos como esse, o responsável pelo SIC tenta entrar em contato com cidadão por meio da opção Comentário do Portal Ceará Transparente pedindo informações complementares, mas nem sempre o cidadão responde o comentário e fornece os dados solicitados pela equipe do SIC.

- **Assuntos mais recorrentes**

**Tabela 2 – Assuntos mais recorrentes**

SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)	51
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS (CADASTRO DE EMPRESAS)	22
CERTIDÕES WEB JUCEC (PROBLEMAS NA EMISSÃO DA CERTIDÃO)	17
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES)	15
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL (TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS)	7

DA JUNTA COMERCIAL)	
VIABILIDADE (SERVIÇO DE PESQUISA SOBRE EXISTÊNCIA DE EMPRESAS)	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL (DEMORA NA ANÁLISE DO PROCESSO)	4
DEMORA NA ANÁLISE DO PROCESSO (PROBLEMAS NA ANÁLISE DO PROCESSO)	3
CERTIDÕES WEB JUCEC (PROBLEMAS NA EMISSÃO DA CERTIDÃO)	3
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS (INTEGRAÇÃO À REDE SIMPLES)	2
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS (LEGISLAÇÕES)	2
RESTITUIÇÃO DE TAXA (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)	2
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES) (ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES)	2
MANUAIS DE REGISTROS DE JUCEC	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL (DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS)	1
TRADUTORES E INTÉRPRETES	1
TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS DA JUCEC	1
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES) (INOPERÂNCIA NO PORTAL)	1
LEILOEIROS	1
INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL (LIVROS)	1
CERTIDÕES WEB JUCEC (TIPOS DE CERTIDÃO)	1

Fonte: Ceará Transparente

O assunto mais demandado em 2019 no SIC foram orientações sobre procedimentos da Junta Comercial, ou seja, solicitações de informação de como realizar registro de empresas, livros e demais serviços prestados pela Jucec. Ao todo, foram 51 solicitações com esse assunto, o que corresponde a 27% do total de pedidos recebidos no ano passado. É importante destacar que, embora tenha sido grande o número de demandas deste tipo, a Jucec disponibiliza em seu site institucional diversos tutoriais e orientações sobre os tipos de serviços que presta à sociedade. Entretanto, é válido avaliarmos se essas informações

que estão no site podem ser facilmente achadas pelo cidadão que precisa utilizá-las ou se realmente o cidadão não buscou no site institucional da Junta Comercial antes de abrir uma solicitação no SIC.

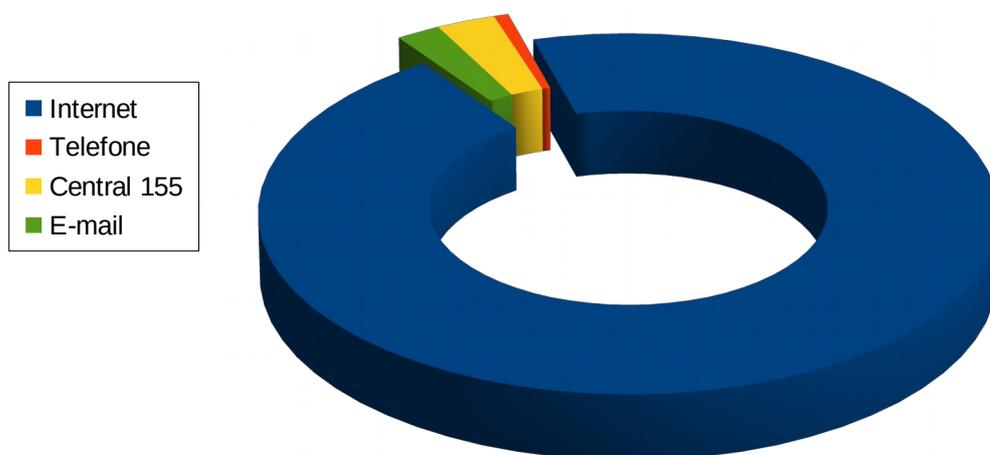
- Meios de entrada mais utilizados

Tabela 3 – Meios de entrada

Meio de Entrada	Total
Internet	139
Telefone	1
Central 155	4
E-mail	3
<b>Total</b>	<b>147</b>

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 2 - Meio de Entrada



Fonte: Ceará Transparente

Assim ocorreu nos anos anteriores, ao meio de entrada mais utilizado para abrir solicitações de informação é a internet. Em 2019 foram 139 demandas abertas pela internet, ou seja, mais de 90% do total de solicitações registradas no Ceará Transparente. Acreditamos que a facilidade e praticidade do meio favorecem o uso da internet.

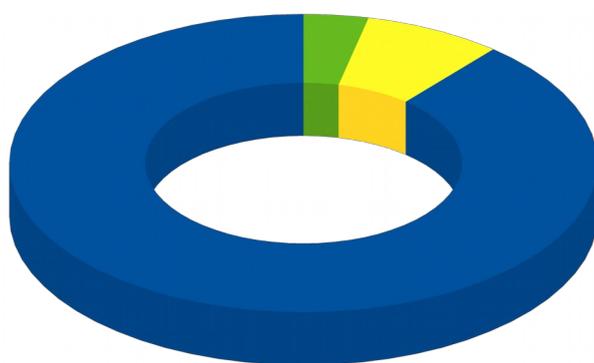
- **Resolubilidade das demandas**

**Tabela 5 – Resolubilidade das demandas**

	Total Central 155 + CSAI	Total Central 155	Total CSAI
Solicitações respondidas em até 20 dias	175	50	125
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0	0	0
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	15	0	15
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	7	0	7

Fonte: Ceará Transparente

### Resolubilidade das Demandas



- Respondidas até 20 dias
- Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias
- Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias
- Respondidas com mais de 30 dias

Fonte: Ceará Transparente

O índice de resolubilidade de 2019 foi de 86,39%, pois a grande parte das solicitações de informação foram respondidas no prazo de até 20 dias. A Jucec tem buscado aprimorar as respostas e o tempo de espera do cidadão pela resposta, respondendo, sempre que possível as demandas no menor prazo possível.

- **Tempo Médio de Resposta**

No ano de 2019, a setorial Sic da Jucec conseguiu atender às demandas no tempo médio de 11 dias, ou seja, antes do prazo estipulado pela Lei de Acesso à informação (15.175/2012), que determina em seu art. 11 que o Estado deve atender à solicitação de informação de forma imediata. Se isso não for possível, o cidadão deverá ser atendido em um prazo não superior a 20 dias, que poderá ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

- **Pesquisa de Satisfação**

Ao todo, foram 7 pesquisas de satisfação respondidas no Ceará Transparente para a setorial do SIC da Jucec. Destas, percebemos a média de 4,14 quanto a satisfação com o serviço de informação. Com o retorno da resposta, a média foi de 4,43. Com o canal utilizado para o registro da manifestação foram 4,71 a pontuação obtida. Em relação à qualidade da resposta apresentada, a setorial da Jucec obteve 3,86. Sobre isso, destacamos que desde 2018, a Jucec tem buscado aprimorar as suas respostas, tentando elaborá-las de maneira mais simples e objetiva para o cidadão, sem deixar de passar as informações demandas.

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

A setorial SIC da Jucec não encontrou grandes resistências na implementação da Lei nº 15.175/2012 no ano 2019. Contudo, ocorreram, algumas vezes, da área interna para qual é encaminhada determinada demanda não responder em tempo hábil ou passar a informação de forma clara e objetiva.

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

Desde a sua implementação na Jucec, a Lei de Acesso à Informação (15.175/2012) já trouxe vários benefícios ao longo dos anos, no sentido de melhorar a cada ano o serviço de informação ao cidadão (SIC). Em 2019, percebemos que o número de solicitação de informação foi superior ao ano de 2018, o que consideramos positivo. O cidadão foi percebendo que a ferramenta de solicitação de informação funcionava e que lá era possível conseguir dados e orientações. Acreditamos que isso tenha possibilitado que ele tenha criado mais confiabilidade na ferramenta.

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

Conforme ocorreu nos anos anteriores, o maior número de demandas recebidas pela setorial SIC da Jucec foi a respeito de orientações e procedimentos sobre os serviços da Jucec. O que engloba procedimentos para realizar algum serviço na Jucec, mas também abrange orientações jurídicas sobre os processos de registro mercantil na Autarquia.

Apesar da Jucec já oferecer atendimento jurídico para esclarecimento de dúvidas sobre o registro de documentos de empresas, muitas vezes, o cidadão não conseguia ter acesso a este atendimento, considerando que era por ordem de chegada somente na sede da Jucec, em Fortaleza. Em 2019, foi possível implementar o sistema de agendamento para o atendimento jurídico. Além disso, a Jucec passou a realizar o mesmo atendimento em outra unidade, em Fortaleza, a fim de conseguir atender mais pessoas.

Ainda assim, o acesso ao cidadão que mora cidades distantes da capital é mais difícil. Por isso, a Jucec está trabalhando na implementação de live semanal para esclarecer as dúvidas mais recorrentes por meio da rede social Instagram.

Outras ações, iniciadas nos anos anteriores, foram continuadas em 2019 a fim de ampliar a disseminação de informação e facilitar o acesso a elas, como a contínua atualização de informação no site institucional, a divulgação de dicas e orientações nas redes sociais por meio do #DicaJucec e do #JucecResponde, além da promoção de capacitações abertas ao público e gratuitas sobre assuntos ligados à atividade-fim da Jucec e que têm o objetivo de informar e orientar os tomadores de serviço da Junta Comercial.

## **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 Comitê Setorial de Acesso à Informação da Jucec considera, com base no que foi apresentado neste relatório e vivenciado ao longo do ano passado, que em 2019 a setorial SIC da Autarquia apresentou melhora no atendimento ao cidadão e conseguiu manter os projetos implementados nos anos anteriores a fim de tornar a experiência do cidadão no SIC a melhor possível. Vimos que foram 192 solicitações registradas, contando com a setorial e a Central 155, sendo que 147 foram de fato registradas no Ceará Transparente e encaminhadas à Jucec.

Quanto aos aspectos das solicitações de informação recebidas, a setorial Jucec apresentou como o assunto mais demandado a orientação e procedimento dos serviços da Autarquia e informação sobre o cadastro de empresas. O primeiro tema, conforme foi explicado, tem sido bastante solicitado, embora a Jucec disponibilize as informações em seu site institucional. Já o segundo assunto mais buscado é referente a um tipo de informação que o cidadão não terá acesso no site, pois são informações mais específicas em que é necessário os dados de empresas para que possamos consultar e enviar uma resposta.

Sobre as recomendações feitas pela CGE, a Jucec atendeu ao que foi sugerido de modo a atender ao que determina o Decreto nº 31.199/2013. Sobre o Plano de Ação para Sanar Fragilidades, a Jucec informou que está concluindo a formação da nova comissão para dar continuidade ao referido plano.

Por fim, consideramos que o Serviço de Informação ao Cidadão da setorial da Junta Comercial avançou, consideravelmente, em 2019. 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 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 2020.

**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

---