

Relatório de Gestão da Transparência

Informar quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	99	100,00%

Situação do Recurso	Quantidade
Recursos em andamento	0
Recursos finalizados	0

Classificação da Resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência passiva)	66	66,67%
Atendido (transparência ativa)	31	31,31%
Não atendido (competência outros poderes)	1	1,01%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	1	1,01%



Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes:

Assunto	Quantidade	Percentual
CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC)	31	31,31%
CADASTRO EMPRESARIAL	22	22,22%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL	10	10,10%
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES)	8	8,08%
MANUAIS DE REGISTROS DE JUCEC	4	4,04%
VIABILIDADE (SERVIÇO DE PESQUISA SOBRE EXISTÊNCIA DE EMPRESAS)	4	4,04%
TRADUTORES E INTÉRPRETES	3	3,03%
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS	3	3,03%
CENTRO DE SUPORTE FALE JUCEC	3	3,03%
VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS DE EMPRESA SIMPLES	2	2,02%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	2,02%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	2,02%
INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL (LIVROS)	1	1,01%
LEILOEIROS	1	1,01%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	1,01%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	1,01%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	1,01%



Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados:

Meio de entrada	Quantidade	Percentual
Internet	93	93,94%
Telefone 155	5	5,05%
Cidadão on-line - Chat	1	1,01%

Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta:

Preferência de resposta	Quantidade	Percentual
E-mail	72	72,73%
Whatsapp	21	21,21%
Sistema	5	5,05%
Telefone	1	1,01%



Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas):

Quantidade	Percentual
99	100.0%

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta:

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	1 dias	199
CSAI	3 dias	96

Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação:

Índice geral de satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4.0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3.89
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4.11
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4.22
Média das Notas:	4.06
Índice de Satisfação:	78,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4.0
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4.22
Índice de Expectativa:	5,50%

Pesquisa de Satisfação	Resultado
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	9

Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência anterior:

Em relação à pesquisa de satisfação, informamos que foi implementado um plano de ação em conjunto com a Ouvidoria, que inclui reuniões periódicas para aumentar o índice de satisfação. Esclarecemos que a equipe participa ativamente de capacitações, com o objetivo de aprimorar e qualificar as respostas enviadas aos usuários. Além disso, têm sido desenvolvidas práticas de incentivo à maior adesão dos cidadãos nas pesquisas. Quanto ao cumprimento do prazo legal de resposta, não houve nenhuma manifestação respondida fora do prazo, após a implementação de um plano de ação elaborado com toda a equipe da JUCEC. Ressaltamos que o índice de resolubilidade alcançou 100%



Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:

Baixo contingente de pessoal, recaindo na sobrecarga da equipe com diversas tarefas. Tarefas essas que acabam sendo sobrepostas por urgências administrativas, o que deixa as demandas igualmente importantes, mas sem um prazo ou gravidade à vista, para o segundo plano.

Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:

Provocação da eficiência interna para apurar e disponibilizar as informações, exigindo que os agentes públicos internos se conscientizem da necessidade do acesso à informação.

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 se empenhado continuamente no aprimoramento da transparência ativa, visando garantir a facilidade de acesso à informação e promover uma maior clareza nos dados disponibilizados ao público. Nesse sentido, está em curso uma reestruturação do site institucional, com a adoção de uma interface mais intuitiva com o objetivo de facilitar a localização de informações e proporcionar uma experiência mais ágil e eficiente para os cidadãos ao buscarem serviços e dados específicos, mas seguindo os padrões estabelecido pelo Governo do Ceará. Além dessa melhoria no portal digital, a JUCEC está desenvolvendo e implementando uma série de manuais e materiais informativos que visam proporcionar aos usuários orientações claras e objetivas, especialmente sobre as demandas mais frequentes. Complementarmente, a autarquia tem se comprometido a realizar um processo contínuo de capacitação e aprimoramento das equipes envolvidas no atendimento ao público. Este processo inclui treinamentos específicos para o uso de ferramentas tecnológicas, bem como para a melhoria da comunicação com os usuários, com o objetivo de garantir um serviço mais qualificado, ágil e transparente. A JUCEC também está investindo no fortalecimento do sistema de atendimento, com foco em otimizar as respostas e aumentar a eficiência do processo de interação com os cidadãos.



Classificações de documentos:

A Junta Comercial do Estado do Ceará não possui documentos classificados.

Considerações finais:

O CSAI da JUCEC agradece o apoio da ASCOU JUCEC e da CGE nas implementações das melhorias a fim de disponibilizar o acesso à informação ao cidadão de maneira cada vez mais ativa.

Finalizado por:

Bella Carolina Alves Torres

[Voltar ao início](#)