

## 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](#)