



Relatório de Gestão da Transparência

Junta Comercial do Estado do Ceará 2025



Documento assinado eletronicamente por: EDUARDO JEREISSATI DE AZEVEDO em 17/04/2026, às 15:46 CLAUDIA ALBUQUERQUE DA SILVA ALENCAR LINARD em 14/04/2026, às 14:59 e **OUTROS**; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1767-02C0-80F9-528F.

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2025

EXPEDIENTE:

PRESIDENTE DA JUCEC
Eduardo Jereissati de Azevedo

DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Cláudia Albuquerque da Silva Alencar Linard

OUVIDORA
Mayara de Oliveira Ferreira

**GERENTE DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E
PLANEJAMENTO**
Bella Carolina Alves Torres

**RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO – SIC**
Eri Jennifer Holanda Granja

01 – Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas e os resultados alcançados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC, no período avaliado, em conformidade com as disposições da Lei Estadual nº 15.175/2012.

O documento contempla a análise das solicitações de acesso à informação recebidas, os principais assuntos demandados, os meios de atendimento utilizados e os indicadores de resolubilidade e satisfação dos cidadãos, evidenciando o compromisso institucional com a transparência pública e a melhoria contínua dos serviços prestados.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2024

A Junta Comercial do Estado do Ceará adotou medidas de fortalecimento junto às unidades internas, com foco na melhoria da qualidade, tempestividade e resolutividade das respostas às solicitações de acesso à informação.

Foram intensificadas ações de orientação e acompanhamento dos fluxos internos, resultando em melhoria na percepção dos usuários quanto ao atendimento prestado. Como resultado, foi alcançado índice de satisfação de 91% (noventa e um por cento), superando a meta institucional estabelecida de 83% (oitenta e três por cento).

03 – Análise das solicitações de informações do período

3.1 Quantitativo de solicitações

No período avaliado, foram registradas 123 (cento e vinte e três) solicitações de acesso à informação, todas atendidas dentro do prazo legal, não havendo registros de pendências, indeferimentos ou respostas fora do prazo.

Os dados evidenciam a efetividade dos fluxos internos e a atuação coordenada das unidades responsáveis, contribuindo para o atendimento tempestivo das demandas.

3.2 Assuntos mais recorrentes

Os assuntos mais recorrentes estiveram relacionados à utilização dos serviços digitais e à execução de atos empresariais, destacando-se:

- Manuais de Registro: 25 solicitações
- Cadastro Empresarial: 23 solicitações
- Portal de Serviços: 23 solicitações
- Certidões e Ficha Cadastral: 21 solicitações
- Processos (Registro Digital): 12 solicitações
- Atendimento via WhatsApp institucional: 5 solicitações

Verifica-se que parte das demandas está relacionada a informações já disponíveis em manuais institucionais, indicando a necessidade de incentivar o uso prévio dessas ferramentas, com vistas a ampliar a autonomia dos usuários e otimizar o fluxo de atendimento.

3.3 Meios de entrada utilizados

Observou-se predominância do uso do canal Internet, com 118 (cento e dezoito) registros, seguido pelo Telefone 155, com 4 (quatro) registros, e pelo canal Cidadão On-line (Chat), com 01 (um) registro.

Os dados demonstram a preferência pelos canais digitais, refletindo a facilidade de acesso e a eficiência das plataformas eletrônicas disponibilizadas.

3.4 Meio de preferência de resposta

Quanto ao meio de resposta, verificou-se predominância dos canais digitais, conforme demonstrado a seguir:

- E-mail: 75 solicitações
- WhatsApp: 25 solicitações
- Sistema eletrônico: 23 solicitações

Não foram registradas preferências por telefone, carta, redes sociais ou atendimento presencial.

A predominância do e-mail demonstra a preferência por comunicações formais e registráveis, facilitando o acompanhamento das informações prestadas.

3.5 Resolubilidade das solicitações

No período avaliado, foi alcançado índice de resolubilidade de 100% (cem por cento), considerando que todas as 123 (cento e vinte e três) solicitações foram atendidas dentro do prazo legal.

Esse resultado evidencia o cumprimento das normas legais e a efetividade dos fluxos de atendimento.

3.6 Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta registrado foi de 1 (um) dia, demonstrando elevada capacidade institucional de atendimento célere às solicitações recebidas.

3.7 Pesquisa de satisfação

No período avaliado, foi registrado Índice Geral de Satisfação de 91% (noventa e um por cento), com média das notas de 4,6 (quatro inteiros e seis décimos) em escala de 0 (zero) a 5 (cinco), superando a meta institucional estabelecida de 83% (oitenta e três por cento).

Os resultados demonstraram avaliação positiva quanto ao atendimento prestado, ao tempo de resposta, ao canal utilizado e à qualidade das informações fornecidas.

Como estratégias de melhoria contínua, destacam-se:

- fortalecimento do uso de linguagem clara e acessível nas respostas;
- padronização de modelos institucionais de resposta;
- monitoramento contínuo dos indicadores de satisfação.

3.8 Solicitações que demandaram recurso

No período avaliado, não foram registradas solicitações que demandaram interposição de recurso, evidenciando a clareza das respostas e a adequada condução dos atendimentos.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012

No período avaliado, não foram registradas dificuldades significativas na implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012.

Os fluxos internos encontram-se estruturados e alinhados às diretrizes de transparência e acesso à informação, possibilitando o atendimento regular das solicitações recebidas.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012

A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 contribuiu para o fortalecimento da cultura da transparência e para o aprimoramento dos mecanismos de acesso à informação.

Observou-se maior organização dos fluxos internos, padronização dos procedimentos e melhoria na comunicação entre as unidades, resultando em maior eficiência no tratamento das solicitações e na qualidade das respostas prestadas ao cidadão.

06 – Ações empreendidas com vistas à melhoria da transparência ativa

A Junta Comercial do Estado do Ceará vem adotando ações contínuas voltadas ao fortalecimento da transparência ativa, com base na identificação das demandas mais recorrentes.

Dentre as principais iniciativas, destaca-se a disponibilização de Manual de Procedimentos contendo orientações atualizadas e passo a passo detalhado dos principais atos empresariais realizados no ambiente da RedeSim.

Essa iniciativa contribui para ampliar a autonomia dos usuários, reduzir dúvidas recorrentes e promover maior agilidade na execução dos serviços.

07 – Classificações de documentos

No período avaliado, não foram registradas solicitações relacionadas a informações classificadas como sigilosas.

As demandas recebidas estiveram majoritariamente relacionadas a orientações e esclarecimentos acerca de procedimentos e atos empresariais, não havendo necessidade de classificação quanto ao grau de sigilo.

08 – Considerações Finais

No período avaliado, a Junta Comercial do Estado do Ceará manteve desempenho satisfatório na gestão das solicitações de acesso à informação, evidenciado pelo

cumprimento integral dos prazos legais, pelo elevado índice de resolubilidade e pela satisfação dos usuários.

Destaca-se a adoção contínua de medidas voltadas ao fortalecimento da transparência ativa e à melhoria da comunicação institucional, contribuindo para maior autonomia dos cidadãos e aprimoramento dos serviços prestados.

A autarquia reafirma, assim, seu compromisso com o aperfeiçoamento permanente dos mecanismos de acesso à informação e com a promoção da transparência pública.

Fortaleza, 10 de abril de 2026.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

PRESIDENTE DA JUCEC

Eduardo Jereissati de Azevedo
eduardo.jereissati@jucec.ce.gov.br

DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Cláudia Albuquerque da Silva Alencar Linard
claudia.linard@jucec.ce.gov.br

OUVIDORA

Mayara de Oliveira Ferreira
mayara.oliveira@jucec.ce.gov.br

GERENTE DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO

Bella Carolina Alves Torres
bella.torres@jucec.ce.gov.br

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Eri Jennifer Holanda Granja
jennifer.granja@jucec.ce.gov.br