

RELATÓRIO ANUAL DA AUTORIDADE DE GERENCIAMENTO 2020

ASSUNTO: TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Introdução

Trata-se do relatório de monitoramento de implementação das recomendações exaradas na Resolução nº 19.208/2020 do Tribunal de Contas do Estado do Pará e constante no processo nº2020/985040, realizado por esta autoridade de gerenciamento da Junta Comercial do Estado do Pará - JUCEPA, referente ao controle social e implementação da transparência ativa, conforme determina o Decreto Estadual nº 1.359/2015.

A JUCEPA, no exercício de 2020, executou diversos trabalhos com intuito de promover ações necessárias ao cumprimento da Lei de Acesso a Informação nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Esta publicação é uma análise integrada de todas essas ações.

Metodologia Utilizada

Os trabalhos de auditoria foram realizados nos períodos de 01/01/2020 a 31/12/2020 com objetivo de avaliar e monitorar as recomendações estabelecidas pelo art. 9º do Decreto Estadual nº 1.359/2015, que trata sobre o dever dos Órgãos e Entidades em promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na internet de informações de interesse público, coletivo ou geral por eles produzidas, acumuladas ou custodiadas. Foi feito um levantamento no Portal de Transparência e no site eletrônico da JUCEPA para identificar em qual situação se encontra a divulgação das informações necessárias para o cumprimento do referido Decreto.

Análise das Implementações das Informações

Apresenta-se, abaixo, listagem de todas as informações que foram disponibilizadas no site eletrônico da JUCEPA de acordo com o levantamento realizado pela autoridade de gerenciamento durante o exercício de 2020.

1. Legislação Específica da Instituição, Estrutura Organizacional, Competências e Atividades.

Foi divulgada no sítio da JUCEPA, na seção “transparência pública”, a Carta ao Cidadão, nela é possível observar a legislação específica da Instituição, estrutura organizacional e atividades desenvolvidas, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefone das unidades e horário de atendimento ao público.

2. Projetos, Ações, Obras, Serviços e Atividades.

Foi divulgado no sítio da JUCEPA, na seção “transparência pública” relatório do SIGPLAN.

3. Repasses ou Transferências, Contrato de Gestão.

A Junta Comercial possui um Termo de Cooperação “Estação Cidadania” com a SEPLAD, onde há transferência de recurso mediante repasse mensal de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais). E esta autoridade de gerenciamento solicitou a implementação das informações no site e acompanha periodicamente essa implementação.

4. Registro das Despesas

Foi divulgado na seção “transparência pública”, no sítio da JUCEPA, campo a ser preenchido pelo cidadão que possibilita a consulta das despesas efetuadas por esta junta comercial.

5. Licitação

Foi divulgada na seção “transparência pública”, no sítio da JUCEPA relação das compras realizadas no ano vigente, e anexado relação dos contratos vigentes, conforme suas respectivas modalidades e demais especificações. Quanto a exigência de disponibilizar os Contratos, Termos Aditivos e demais documentos relacionados, informamos que a JUCEPA está providenciando a inserção dos documentos digitalizados no site.

6. Bens Imóveis

Foi divulgado na seção “transparência pública”, no sítio da JUCEPA relação de bens Imóveis, relatório físico-financeiro de bens imóveis e ficha cadastral de imóveis.

7. Bens Operacionais – Alienado por Doação

Foi divulgado na seção “transparência pública”, no sítio da JUCEPA relação de Alienação por doação.

8. Resultado final de Inspeções e Fiscalizações.

Foram divulgadas na seção “transparência pública”, na aba relatórios, no sítio da JUCEPA informações sobre inspeções e fiscalizações relacionadas ao controle externo.

9. Remuneração e Subsídios

Foi divulgado na seção “transparência pública”, no sítio da JUCEPA a aba “servidores”, nela é possível observar o Demonstrativo da Remuneração e o Demonstrativo de Lotação dos servidores desta Junta.

10. Resposta a Perguntas mais frequentes da sociedade

Foi identificado que consta no site, na aba “Orientações”, as perguntas mais frequentes, por isso solicitamos que fosse atualizado e inserido na aba Transparência Pública, em atendimento ao Decreto.

11. Carta ao Cidadão

Foi divulgado no sítio da JUCEPA, a “Carta ao Cidadão”, a mesma informa à sociedade sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso, consultas, requisitos, etapas, prazos, tempo de espera, procedimentos, prioridades, taxas, manuais, legislação vigente, endereços, contatos e estrutura organizacional do órgão.

12. Ações de Combate à COVID

Foram divulgadas no Portal da Transparência, em atendimento ao art.4º,§2º, da Lei Federal Nº 13.979, informações sobre aquisições e contratações realizadas para enfrentamento da COVID-19 neste órgão, referentes a compra de álcool em gel, máscara, higienização do mobiliário e sanitização do órgão, conforme processos nº 2020/363333 e nº 2020/350500.

13. Ouvidoria e SIC

Informamos que a Ouvidoria da JUCEPA tem um canal de pronto atendimento ao Cidadão na aba Contatos, e o Ouvidor também é responsável pelas informações do SIC.PA no órgão. E na aba transparência Pública constam os relatórios da Ouvidoria e do SIC, o qual anexamos a este relatório a fim de complementar as informações sobre a transparência ativa da JUCEPA.

Conclusão

Nos trabalhos realizados por essa autoridade de gerenciamento, constatou-se que durante o exercício de 2020 foram inseridas informações na seção “transparência pública”, no sítio da JUCEPA que proporcionam e incentivam o envolvimento da sociedade civil no combate à corrupção por meio da promoção da transparência ativa, elevando a Junta Comercial ao aperfeiçoamento de seu padrão de trabalho, dando prioridade indiscutível a publicação de informações relevantes para o cidadão.

Respeitosamente,

Beatriz Amorim
Autoridade de Gerenciamento
Portaria nº 249/2020

Renata Belo da Silva Borges
Autoridade de Gerenciamento
Portaria nº 249/2020

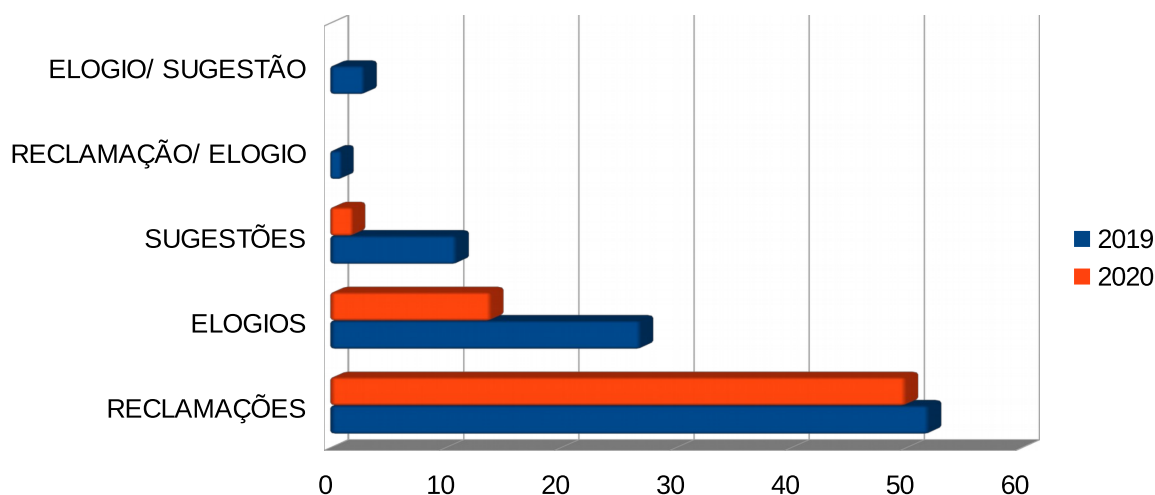
práticas, horizontalizando-se, em larga escala, outras vertentes em valorização do serviço público.

3. OBJETIVOS:

3.1. Em nova dimensão, cumpre-nos estabelecer paralelos e credibilidade em sua missão de ser um mecanismo eficaz que permita toda a organização ouvir o cliente, medindo o seu grau de satisfação e canalizando para todas as Unidades Internas suas reclamações /necessidades ou elogios, trazendo-o para dentro da entidade, permitindo sua participação direta no processo de melhoria contínua do órgão, além de empreendimento de gestões, sempre no sentido de sanar dificuldades na assimilação dos procedimentos e apontar caminhos a seguir em sintonia com Registro Mercantil. Objetivos alcançados.

QUADRO 01 – COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2019 E 2020

CATEGORIA DE REGISTROS	2019	2020
RECLAMAÇÕES	52	50
ELOGIOS	27	14
SUGESTÕES	11	2
RECLAMAÇÃO/ ELOGIO	1	0
ELOGIO/ SUGESTÃO	3	0
TOTAL	94	66



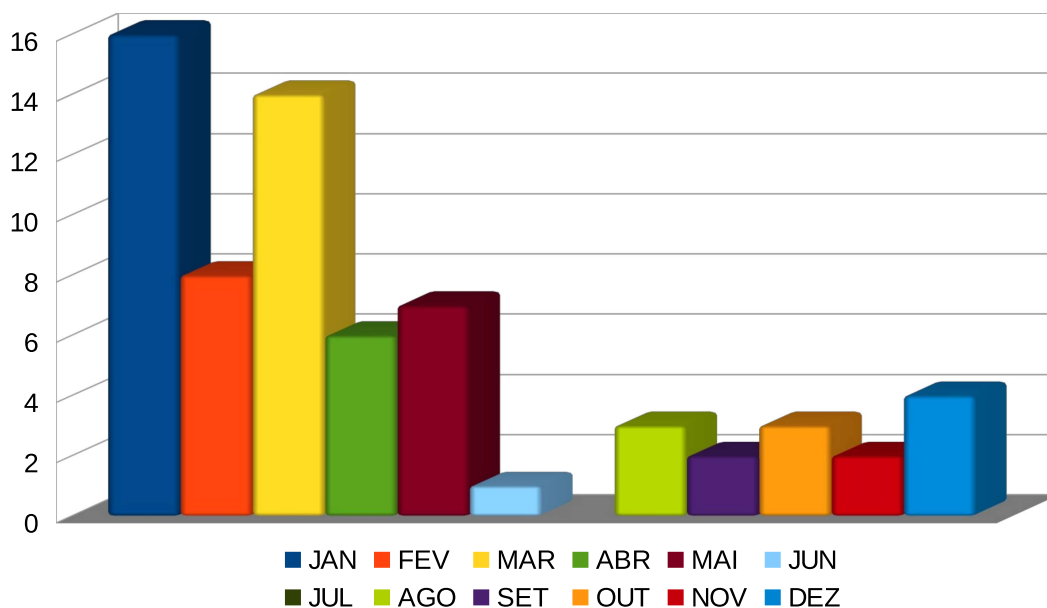
3.2. O Processo de implantação dá Jucepa 100% Digital, atendendo ao cronograma estabelecido na Resolução Nº 009/2019 desta Junta Comercial, resultou no encurtamento de distâncias e subtração dificuldades de entendimentos, além de maior celeridade nos procedimentos do Registro de Comércio, apesar de pontos discordantes entre o técnico analista e o usuário, mas reduzindo-se em larga escala a busca de solução de problemas na Ouvidoria do órgão, onde se acarretava um amplo congestionamento no setor;

3.3. Com a implantação do Processo 100% Digital, seguiu-se caminhos mais técnicos, claros e lógicos, diminuindo-se, assim, os prazos de finalização dos processos. Problemas outros surgiram, mas ao desconhecimento do sistema de operacionalização, gerando, por certo, reclamações. Contabilizou-se, de princípio, insatisfações, algo perfeitamente natural, todavia logo sanada com o com o apoio da equipe da Gerência de Projetos e Técnicos da Gerência do Registro Mercantil e DBD – Departamento da Base e Dados da Jucepa;

3.4. Em sua performance de trabalho, atingiu-se os objetivos, cumprindo-se metas, como redução de demandas, aparelhamento de arestas em mediação de contraditórios em busca do viés de solução, conforme registros abaixo sinalizados:

QUADRO 04 – TOTAL DE REGISTROS FORMALIZADOS

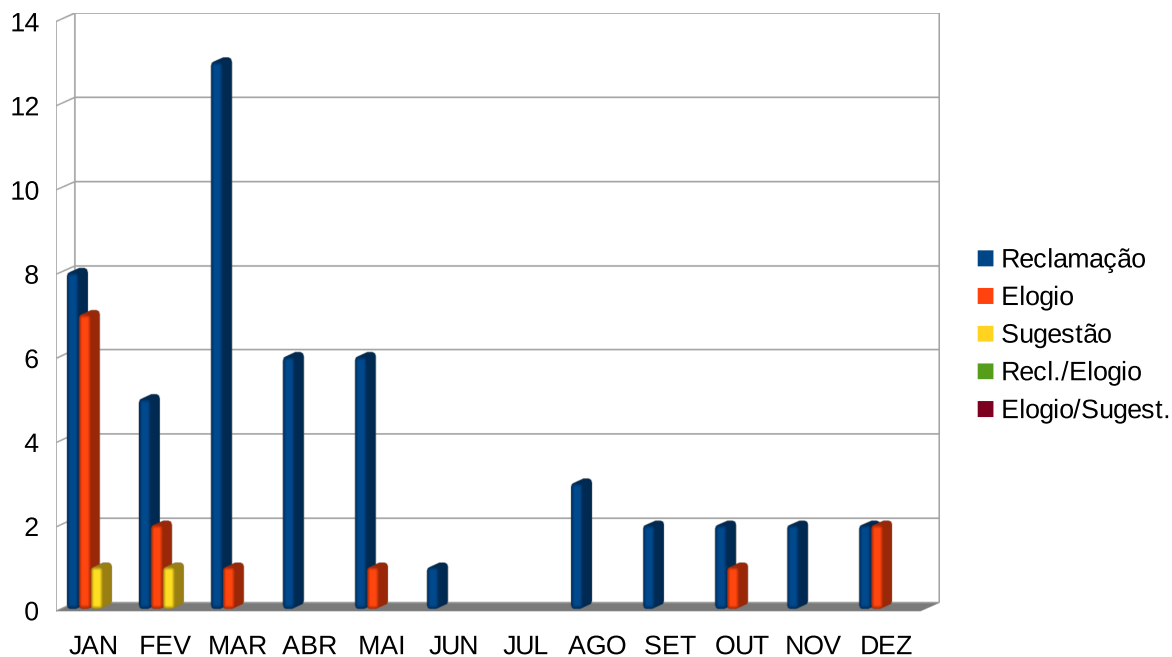
REGISTROS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TOTAL	16	8	14	6	7	1	0	3	2	3	2	4



Com um total de 50 Reclamações, 14 Elogios e 2 Sugestões, conforme discriminado no Quadro 05, abaixo:

QUADRO 05 – REGISTROS FORMALIZADOS

TIPO DE REGISTRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	8	5	13	6	6	1	-	3	2	2	2	2	50
Elogio	7	2	1	-	1	-	-	-	-	1	-	2	14
Sugestão	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Recl./Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elogio/Sugest.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	16	8	14	6	7	1	-	3	2	3	2	4	66



3.5. Um dos meios de atendimento aos clientes utilizados, nesta Ouvidoria, é através do telefone e presencialmente, isto é, quando o usuário se dirige até esta Ouvidoria para tratar de suas necessidades. Vale ressaltar, que estes tipos de atendimentos, nem sempre são formalizados, (e são dezenas), uma vez que, o usuário, por vezes, opta em não registrar seu problema, querendo, apenas, resolvê-lo, sempre reclamando a ausência do telejucepa, que operava nas ligeiras demandas e que, segundo o público-alvo, fez muita falta.

órgãos públicos com instrumentos audazes, coesos e sincrônicos num Estado Democrático de Direito. E, nessa nova conjuntura, atingimos metas, como redução de demandas, aparelhamento de entendimentos na mediação dos contraditórios em busca do viés de solução com **foco, atitude e determinação**, divisando-se, assim, novas conquistas da era digital **num comprometimento de ação pedagógica, coerente, eficaz e ousada sendo um marketing digital e pessoal da instituição.**

Enock Pereira dos Santos
Ouvidor da Jucepa

ASSINADO E ASSINADO ELECTRONICAMENTE POR ENOCK PEREIRA DOS SANTOS EM 11/06/2021 ÀS 14:19:04.1419/2006
EM 08/06/2021 ÀS 14:19:04.1419/2006

Balanço das Solicitações

Órgão: JUCEPA

Período: Até 08/02/2021

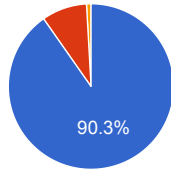
Resumo Geral

Solicitações	Solicitantes	Média de Solicitações por Solicitante
115	108	1,1

Situação das Solicitações por Instância

Instância	Respondidas									Não Respondidas									Total
	No prazo			Após prazo			Total respondidas			Em andamento			Atrasadas			Total não respondidas			
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	
Solicitação	102	90,3%	6	10	8,8%	27,3	112	99,1%	7,9	1	0,9%	9	0	0%	1	0,9%	9	113	
Recurso 1ª Instância	1	50%	3	1	50%	68	2	100%	35,5	0	0%		0	0%	0	0%		2	
Total	103			11			114			1			0		1			115	

Situação das Solicitações

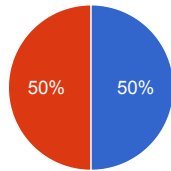


- Respondidas no prazo
- Respondidas após prazo
- Não respondidas em andamento

Situação das Reclamações

No data

Situação dos Recursos

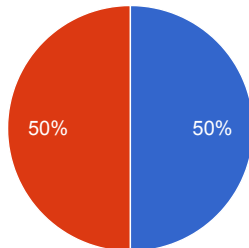


- Respondidos no prazo
- Respondidos após prazo

Classificação dos Recursos

Classificação dos Recursos	Quantidade	%
Informação incompleta	1	50%
Não informada	1	50%
Total	2	100%

Classificação dos Recursos



- Informação incompleta
- Não informada

Solicitantes - Tipo de Pessoa

Tipo de Pessoa	Quantidade	%
Pessoa Física	90	83,3%
Pessoa Jurídica	18	16,7%
Total	108	100%

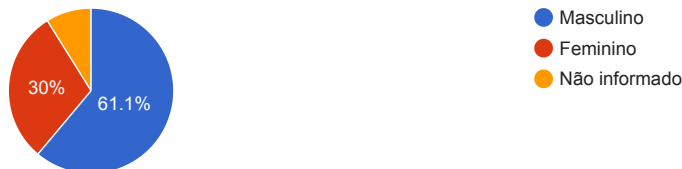
Solicitantes - Tipo de Pessoa



Solicitantes PF - Sexo

Sexo	Quantidade	%
Masculino	55	61,1%
Feminino	27	30%
Não informado	8	8,9%
Total	90	100%

Solicitantes PF - Sexo



Solicitantes PF - Faixa Etária

Faixa Etária	Quantidade	%
Até 29 anos	10	11,1%
Entre 30 e 39 anos	21	23,3%
Entre 40 e 49 anos	18	20%
Entre 50 e 59 anos	18	20%
A partir de 60 anos	12	13,3%
Não informado	11	12,2%
Total	90	100%

Solicitantes PF - Faixa Etária

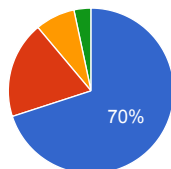


Solicitantes PF - Escolaridade

Escolaridade	Quantidade	%
Superior	63	70%
Médio	17	18,9%
Não informado	7	7,8%
Fundamental	3	3,3%
Total	90	100%

Identificador de autenticação: 7545DCE.61DD.623.CB6E4DB6781FF1437B

Solicitantes PF - Escolaridade

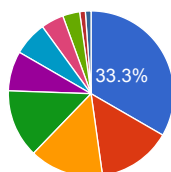


- Superior
- Médio
- Não informado
- Fundamental

Solicitantes PF - Profissão

Profissão	Quantidade	%
Profissional Liberal / Autônomo	30	33,3%
Não informado	13	14,4%
Empresário/Empreendedor	13	14,4%
Empregado Setor Privado	12	13,3%
Servidor Público Estadual	7	7,8%
Estudante	6	6,7%
Pesquisador/Professor	4	4,4%
Servidor Público Federal	3	3,3%
Representante de Sindicato	1	1,1%
Jornalista	1	1,1%
Total	90	100%

Solicitantes PF - Profissão



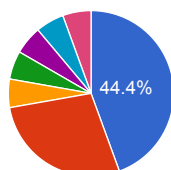
- Profissional Liberal / Autônomo
- Não informado
- Empresário/Empreendedor
- Empregado Setor Privado

▲ 1/3 ▼

Solicitantes PJ - Área de Atuação

Área de Atuação	Quantidade	%
Comércio e Serviços	8	44,4%
Não informada	5	27,8%
Representação de terceiros	1	5,6%
Governo	1	5,6%
Jurídica / Política	1	5,6%
Indústria	1	5,6%
Terceiro Setor	1	5,6%
Total	18	100%

Solicitantes PJ - Área de Atuação



- Comércio e Serviços
- Não informada
- Representação de terceiros
- Governo

▲ 1/2 ▼

Avaliação - Número de Avaliadores

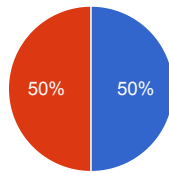
Total de Solicitantes	Avaliadores	%
108	1	0,9%

Identificador de autenticação: 7545DCE.61DD.623.CB6E4DB6781FF1437B

Avaliação - Tempo de Atendimento

Avaliação quanto ao tempo de atendimento	Quantidade	%
Ótimo	1	50%
Insatisfatório	1	50%
Total	2	100%

Avaliação - Tempo de Atendimento

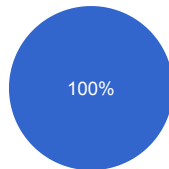


● Ótimo
● Insatisfatório

Avaliação - Qualidade da Informação

Avaliação quanto à qualidade da informação	Quantidade	%
Não Atendida	2	100%
Total	2	100%

Avaliação - Qualidade da Informação



● Não Atendida