

Junta
Comercial do
Estado de
Goiás



ESTADO DE GOIÁS
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
UNIDADE DE OUVIDORIA

RELATÓRIO Nº 2 / 2026 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA NOVEMBRO DE 2025



JUCEG
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS





DIRETRIZES DA OUVIDORIA JUCEG

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

A ouvidoria é também responsável por gerir o canal de comunicação por meio do qual o cidadão tem acesso à informação ([Lei Federal nº 12.527/2011](#)). Além disso, espera-se que, por meio da ouvidoria, a sociedade seja ouvida pelos gestores públicos antes das tomadas de decisão.

Isso significa dizer que o registro da manifestação na ouvidoria deve produzir resposta ao manifestante e resultados efetivos na gestão pública ([Lei Federal 13.460/2017](#)). Quando isso ocorre há participação e controle social.

Com base nessas diretrizes a Ouvidoria JUCEG tem como pilares o atendimento ao usuário focado: na ética, comprometimento, credibilidade, eficiência, imparcialidade e transparência.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, em consonância com a Lei 13.460/2017 (A qual, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.) apresenta o Relatório Mensal de Ouvidoria do **mês de novembro de 2025**.

O presente relatório visa compilar as principais reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações demandadas pelos usuários dos serviços ofertados, por esta Junta Comercial.

Conforme gráficos a seguir:

MANIFESTAÇÕES ANÁLISE GERAL DO MÊS DE NOVEMBRO DE 2025



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS NOVEMBRO / 2025





[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES NOVEMBRO DE 2025

- 1) Reclamações:..... 27
- 2) Solicitação:..... 01
- 3) Denúncia.....02
- 4) Total de **Manifestações Registradas:.....30**
- 6) **Pronto Atendimento:.....19**
- 7) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 49**

PRONTO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA AOS USUÁRIOS DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG

O Pronto Atendimento é o serviço em que a Ouvidoria recepciona as demandas dos usuários, indicando os caminhos para a resolução dos questionamentos relatados, de imediato, consultando prontamente as áreas técnicas envolvidas na tentativa de resolução de conflitos. Mediante a resposta das Unidades, a Ouvidoria entra em contato com o usuário, caso seja necessário, exercendo o papel da **Ouvidoria Ativa** no atendimento ao público desta Autarquia.

No mês de novembro de 2025, a Ouvidoria Setorial registrou 19 (dezenove) Atendimentos Pontuais, conforme registrado no Relatório Pontual do Sistema Geral de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGO).

Ponto de atenção nos atendimentos pontuais é o canal de atendimento WhatsApp da Ouvidoria pelo 62 3252-9276, ofertando facilidade de atendimento aos usuários da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG.

Fonte: <https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios/relatorio-atendimento-pontual>

ANÁLISE GERAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA JUCEG: Período de 01º de janeiro até 30 de novembro / 2025 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS

[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

Principais demandas no período de 01ª de janeiro até 30 de novembro de 2025

CANAL DE ATENDIMENTO WHATSAPP

O canal de atendimento WhatsApp da Ouvidoria JUCEG, reflete o compromisso de bem atender seus usuários, por parte da Junta Comercial.

Facilitando o acesso dos cidadãos aos serviços ofertados pela Ouvidoria, na intermediação dos pontos de atenção entre usuários e áreas técnicas.

Fonte: https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios/relatorio-atendimento-pontual.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA JUCEG

Relatório Pesquisa de Satisfação

Selecione os filtros para gerar o relatório

Atualmente em: Selecione os órgãos

Data inicial:

01/09/2025

Data final:

30/11/2025

Data da manifestação:

Data inicial:

01/09/2025

Data final:

30/11/2025

Data resposta da pesquisa:

Data inicial:

01/09/2025

Data final:

30/11/2025

Gerar Excel

Gerar Relatório

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Subórgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2025.0910.140335-9	10-09-2025	JUCEG		Reclamação	Não	1	Em momento nenhum houve interesse em resolver o problema do contribuinte, apenas em se justificar alegando prazos legais. Não há justificada para um processo já analisado, demorar novamente 5 dias úteis para registrar.
2025.0912.150854-14	12-09-2025	JUCEG		Reclamação	Sim	10	
2025.0905.150306-97	05-09-2025	JUCEG		Reclamação	Não	1	estou falando grego, só pode! Conforme mencionado por mim, na RFB o cadastro está correto, o sócio só será retirado mediante o DBE que eu gerei e que será integrado no portal do empreendedor (JUCEG), encaminhei o espelho do portal
2025.0916.155205-76	16-09-2025	JUCEG		Reclamação	Sim	10	
2025.1107.145400-87	07-11-2025	JUCEG		Reclamação	Sim	7	Recomendo pelo fato de ser um canal que realmente abre precedentes para a situação ou motivo da "Reclamação" ou "Demanda". Entretanto, ainda muito morosa, e até compreensível pelo fato de necessitar tramitação interna entre órgãos
2025.1103.105406-66	03-11-2025	JUCEG		Reclamação	Não	1	A reclamação foi aberta em 03 de novembro e só foi respondida em 17 de novembro de 2025

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Goiás, encontra-se como uma das Ouvidorias mais demandadas pelos usuários dos Serviços Públicos do Estado, sendo uma das 46 Ouvidorias pertencentes ao Sistema de Gestão de Ouvidorias - SGO, sob supervisão da Controladoria Geral do Estado de Goiás - CGE.

A Ouvidoria da JUCEG, tem procurado desenvolver a *credibilidade, confiança e interação* do usuário ao trabalho realizado pela Junta Comercial. Com a aplicação de novos métodos para o registro das Manifestações referentes ao andamento, processamento e finalização.

Os dados apresentados servem como auxiliar na tomada de decisões para a alta gestão da Junta Comercial, visando a correção de procedimentos, aprimoramento das ações existentes e base para elaboração de novos projetos.

Um dos principais pontos observados positivamente refere-se ao Tempo de Resposta as Manifestações de Ouvidoria, no mês de novembro de 2025 encontra-se em 7,3 dias.

O ponto de atenção é o desenvolvimento do POP (Procedimento Operacional Padrão) no

tratamento das Manifestações em trâmite, nas áreas técnicas, desta Junta Comercial, visando a melhoria contínua na análise e trâmite dos processos.

A Ouvidoria é um canal de controle e participação social!

Atenciosamente,

Adriano Guimarães - Ouvidor

Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG

E-mail: ouvidoria@juceg.go.gov.br

WhatsApp: 62 3252-9276

Telefone: 62 3252-9276

Goiânia, 09 de janeiro de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 09/01/2026, às 14:28, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **84764482** e o código CRC **C59FED3B**.

UNIDADE DE OUVIDORIA

RUA 259 05/08 Qd.85-A, - Bairro SETOR LESTE UNIVERSITARIO - GOIANIA - GO - CEP 74610-230 -



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 84764482

Criado por [52004988134](#), versão 13 por [52004988134](#) em 09/01/2026 14:28:35.