



RELATÓRIO Nº 5 / 2026 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA FEVEREIRO DE 2026



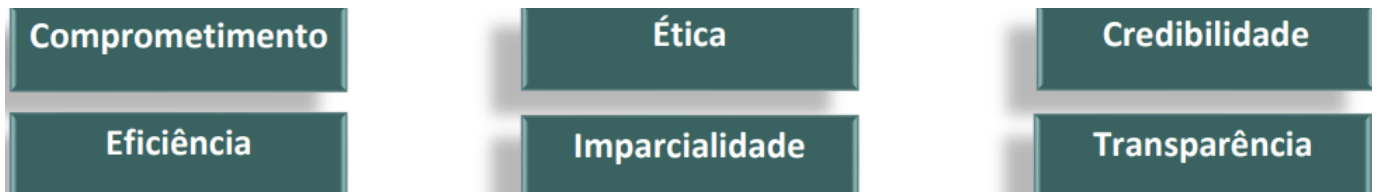
DIRETRIZES DA OUVIDORIA JUCEG

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 fevereiro de 2026.

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:

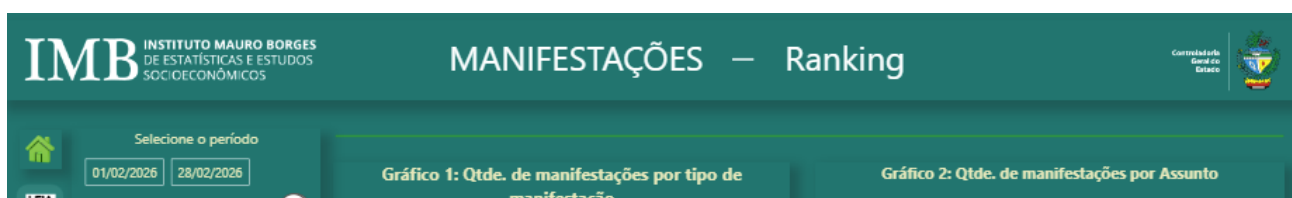
MANIFESTAÇÕES ANÁLISE GERAL DO MÊS DE FEVEREIRO DE 2026



[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0ODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0ODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0ODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS FEVEREIRO / 2026





[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjo1NmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWJjLWwzNTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrIjo1NmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWJjLWwzNTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjo1NmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWJjLWwzNTYyMjBiNTZkNCJ9)

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES FEVEREIRO DE 2026

- 1) Reclamações:..... 34
- 2) Solicitação:..... 03
- 3) Denúncia.....02
- 4) Total de Manifestações Registradas:.....41
- 6) Pronto Atendimento:.....66
- 7) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 107**

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

O Pronto Atendimento é o serviço em que a Ouvidoria recebe 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 fevereiro de 2026, a Ouvidoria Setorial registrou 66 (sessenta e seis) 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 28 de fevereiro / 2026 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS





<https://app.powerbi.com/view?>

r=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMTZkMi00ODdmLWJhNGQ0YTYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9

Principais demandas no período de 01ª de janeiro até 28 de fevereiro de 2026



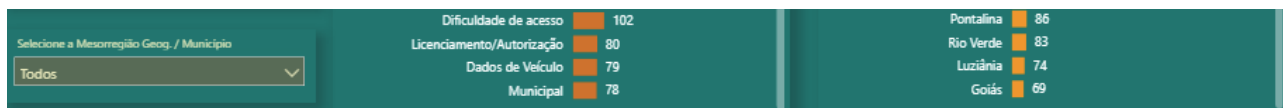
Manifestações protocoladas no período:

Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Alteração Contratual:.....56
- 2- Documentação de Empresa:.....10
- 3- Constituição de Empresa:.....02
- 4- Conduta Inadequada:.....02

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA JUCEG AO USUÁRIO - MÊS DE FVEREIRO DE 2026





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

Seleção de órgãos

Atualmente em: JUCEG - JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás

Data da manifestação: 01/12/2025 a 28/02/2026

Data resposta da pesquisa: 01/12/2025 a 28/02/2026

Gerar Excel

[Gerar Relatório](#)

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Subórgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2025.1203.124708-0	03-12-2025	JUCEG		Solicitação	Sim	7	
2025.1205.132409-48	05-12-2025	JUCEG		Reclamação	Não	1	A resposta não considerou os dados fornecidos. Informei que tentei protocolar dia 24/11, como assim já teriam se passado 30 dias desde o dia 03/11? Sem condições!!!!
2025.1217.100453-59	17-12-2025	JUCEG		Reclamação	Sim	10	
2025.1219.134931-44	19-12-2025	JUCEG		Reclamação	Não	1	Mais uma resposta sem pé nem cabeça. Vou falar pela milésima vez: NÃO EXISTE EVENTO 051.
2025.1223.111454-26	23-12-2025	JUCEG		Reclamação	Não	1	NÃO EXISTE EVENTO 051.
2026.0106.131919-81	06-01-2026	JUCEG		Reclamação	Sim	6	
2026.0206.141635-10	06-02-2026	JUCEG		Elogio	Sim	10	
2026.0204.094245-9	04-02-2026	JUCEG		Sugestão	Parcialmente	9	

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 fevereiro de 2026 encontra-se em 8,3 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, 22 de abril de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 22/04/2026, às 10:45, 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 **89305770** e o código CRC **5F22921B**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 89305770