



RELATÓRIO Nº 6 / 2026 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA MARÇO 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 março 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:

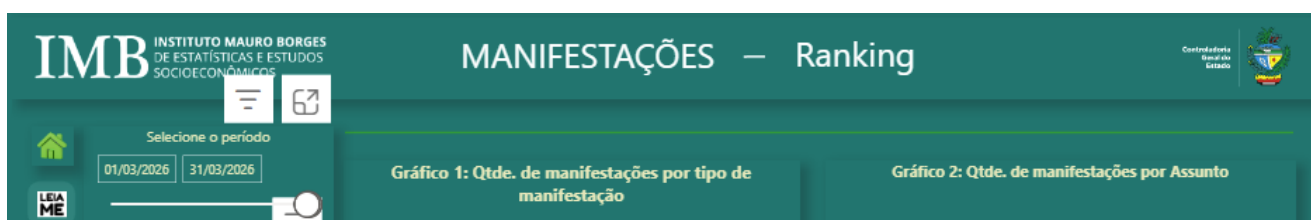
MANIFESTAÇÕES ANÁLISE GERAL DO MÊS DE MARÇO DE 2026



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

r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00OdmLWJhNGQtYtJkODcwNDJlMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNj9

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS MARÇO / 2026





<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny04MWJjLWw3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQTYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny04MWJjLWw3NTYyMjBiNTZkNCJ9

Principais demandas no período de 01ª de janeiro até 31 de março de 2026



Manifestações protocoladas no período:

Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Alteração Contratual:.....73
- 2- Documentação de Empresa:.....36
- 3- Elogio:.....03
- 4- Constituição de Empresas02

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





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

r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTYkODcwNDJMTU4liiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNjI9

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS MARÇO 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

Atualmente em: Selecione os órgãos

Data da manifestação: Data inicial: 01/01/2026 Data final: 31/03/2026

Data resposta da pesquisa: Data inicial: 01/01/2026 Data final: 31/03/2026

Gerar Excel

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Subórgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
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	
2026.0304.131707-46	04-03-2026	JUCEG		Denúncia	Não	1	AO EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS – JUCEG À UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL Ref.: Pedido de Reconsideração
2026.0302.133400-75	02-03-2026	JUCEG		Reclamação	Sim	10	
2026.0309.101241-90	09-03-2026	JUCEG		Reclamação	Não	3	
2026.0304.144130-95	04-03-2026	JUCEG		Reclamação	Não	1	Expresso minha total insatisfação com o desfecho deste protocolo. Como profissional da contabilidade, busquei a Ouvidoria para sanar uma divergência de interpretação té
2026.0306.192146-35	06-03-2026	JUCEG		Denúncia	Não	1	Não resolve
2026.0317.112405-79	17-03-2026	JUCEG		Reclamação	Sim	6	
2026.0318.152423-41	18-03-2026	JUCEG		Solicitação	Sim	10	
2026.0319.173432-39	19-03-2026	JUCEG		Reclamação	Sim	10	Ótimo atendimento muito esclarecedor e muito prestativo nos dias atuais..

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 março de 2026 encontra-se em 8,1 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, 28 de abril de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 28/04/2026, às 15:15, 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 **89626020** e o código CRC **20AD3BF2**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 89626020