

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2025



**FICHA TÉCNICA**

**Ronaldo Ramos Caiado**  
**GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS**

**Daniel Elias Carvalho**  
**Vilela**  
**VICE-GOVERNADOR**

**Euclides Barbo Siqueira**  
**PRESIDENTE**

**Adriano M. de S. Guimarães**  
**OUVIDOR SETORIAL**

**Vitória Mendes**  
**OUVIDORA ADJUNTA**

**JUCEG Junta Comercial do Estado de Goiás – Ouvidoria Setorial**  
**Rua 259, esquina com 260, Setor Universitário, Goiânia – GO, CEP: 74610-240**  
**Telefone: (62) 3252-9276**  
**WhatsApp: (62) 3252-9276**  
**e-mail: [ouvidoria@juceg.go.gov.br](mailto:ouvidoria@juceg.go.gov.br)**



## ▪ SUMÁRIO

• <b>Introdução.....</b>	<b>04</b>
• <b>Relatório Anual de Ouvidoria 2025 .....</b>	<b>05</b>
• <b>Manifestações de Ouvidoria Tipologia e Suas Definições .....</b>	<b>06</b>
• <b>Análise Geral das Manifestações 2025.....</b>	<b>07</b>
• <b>Principais Subassuntos .....</b>	<b>08</b>
• <b>Manifestações de Ouvidoria 2025 - Ranking.....</b>	<b>09</b>
• <b>Tempo Médio de Resposta (TMR).....</b>	<b>10</b>
• <b>Principais Manifestações Registradas.....</b>	<b>11</b>
• <b>LAI (Lei de Acesso à Informação) .....</b>	<b>12</b>
• <b>Resolutividade .....</b>	<b>13</b>
• <b>Respostas Insatisfatórias.....</b>	<b>14</b>
• <b>Nota de recomendação da Ouvidoria.....</b>	<b>14</b>
• <b>Ações Realizadas 2025.....</b>	<b>15</b>
• <b>Considerações Finais.....</b>	<b>16</b>



## Introdução

### *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.

Comprometimento

Ética

Credibilidade

Eficiência

Imparcialidade

Transparência

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

O relatório de gestão tem como objetivo informar sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado de Goiás – JUCEG no decorrer do ano de 2025, assim como divulgar os dados estatísticos referentes às Manifestações de Ouvidoria recebidas.

A apresentação desses dados obedece ao cumprimento dos Artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 9.270/2018.

A Ouvidoria é um importante meio que possibilita aos usuários dos serviços públicos estaduais participarem das tomadas de decisões governamentais.

Para que os usuários tenham acesso à Ouvidoria são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

Canais de Atendimento Ouvidoria Juceg:

**Presencialmente ou correspondência:**

Rua 260 com Rua 259, Quadra 85-A, Lote 5- F, Setor Leste Universitário, CEP: 74.610-240, Goiânia-GO.

**E-mail:**

ouvidoria@juceg.go.gov.br

**Telefone:**

(62) 3252-9276

**WhatsApp:**

(62) 3252-9276

**Horário de funcionamento:**

Segunda à sexta-feira das 08hs às 12hs e 13hs às 17hs.

A divulgação do relatório de gestão atende à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade.

O documento também fornece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que se refere às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a melhoria dos serviços públicos.



## **Classificação das Manifestações de Ouvidoria**

Os tipos de Manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 9.270/2018, conforme descrevemos abaixo:

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**Sugestões:** proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

**Elogios:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**Comunicação:** fato relatado por pessoa não identificada;

**Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** manifestação aos órgãos e/ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## ANÁLISE GERAL DE MANIFESTAÇÕES ANO DE 2025 – OUVIDORIA JUCEG

Período de 01º de Janeiro de 2025 até 31 de dezembro de 2025



Total de Manifestações de Ouvidoria Ano de 2025 ..... 386

Tempo Médio de Resposta (TMR) (em dias) 2024..... 6,6

### ***Dados ano de 2024***

Total de Manifestações de Ouvidoria Ano de 2023 ..... 306

Tempo Médio de Resposta (TMR) (em dias) 2023 ..... 5,9

Em relação ao ano de 2024 houve um aumento das manifestações protocoladas na Ouvidoria da Junta Comercial de **26,15%** alcançando o total de 386 Manifestações em 2025.

Estes números refletem a maior participação dos usuários neste canal de atendimento.



### Principais Subassuntos Protocolados (Top 3):

Alteração Contratual..... 218

Documentação da Empresa.....124

Constituição de Empresa .....15







## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA JUCEG 2025 – RANKING TÓPICOS



Fonte:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4iwiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNkCj9>

**Tempo Médio de Resposta em Dias 2025 .....6,6 dias**



## PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2025 – OUVIDORIA JUCEG







### **Pedido de Acesso à Informação - LAI (2025)**

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes.

No ano de 2025 foram registradas no Sistema JUCEG: 26 manifestações referente a LAI.

Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada.

Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma vez.



## PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) / ANO DE 2025

**IMB** INSTITUTO MINEIRO DE REGISTRO E DE INVENÇÕES E MARCAS

**MANIFESTAÇÕES** — Por Hierarquia

Selecionar o período

25 Quantidade de manifestações pendentes

Tempo Médio de Resposta: 6,8

Selecionar Origem:

Selecionar Tipo de Manifestação:

Selecionar Assunto:

Selecionar Subassunto:

Selecionar a manifestação original e resposta:

Tipo de manif...	Assunto	Subassunto
Recurso	Processo de Exatidão de...	

Configurar de padrão: LAI 25



## MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS EM 2025

**Gráfico 4: Qtde. de manifestações por Município**



[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaW50ODdmLWJhNGQyYjJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3Zm00MzFjLWlyYWQyNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrIjoiaW50ODdmLWJhNGQyYjJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3Zm00MzFjLWlyYWQyNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaW50ODdmLWJhNGQyYjJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3Zm00MzFjLWlyYWQyNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)



### Tempo médio de resposta (TMR) 2025

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14/05/2024, que estabelece 20 dias de prazo, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

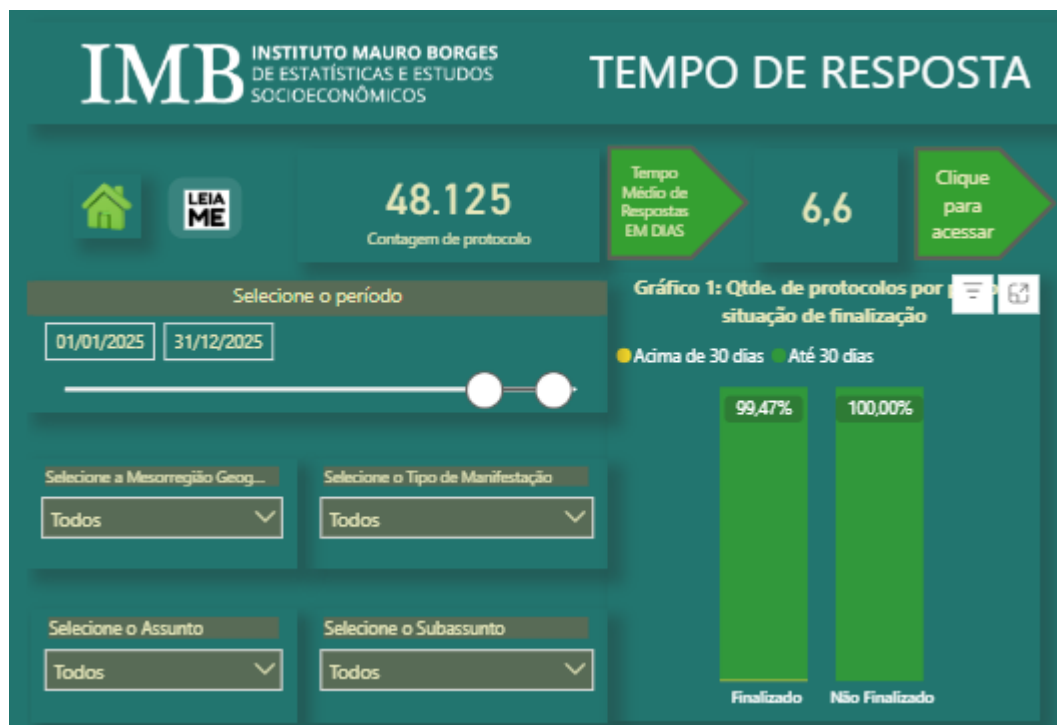
Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Art. 22. Quando as Ouvidorias não puderem responder prontamente às manifestações recebidas, deverão elaborar resposta preliminar em 5 (cinco) dias no máximo, comunicar o recebimento e informar sobre o trâmite para a apresentação da resposta conclusiva.

Art. 23. A resposta conclusiva deve ser apresentada em 20 (vinte) dias no máximo, prazo prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.

§ 1º O prazo indicado no *caput* deste artigo poderá ser reduzido em virtude de normas regulamentadoras específicas.

Em 2025, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria da Junta Comercial - JUCEG foi de **6,6 dias**, um prazo que pode ser considerado muito bom e dentro da média geral do Estado de Goiás, **de 6,6 dias**.







### Resolutividade no ano de 2025

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não.

Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: **“Sua demanda foi resolvida?”** e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade:  $(\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente sim}) + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100)$



Em 2025, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da Junta Comercial alcançou 48% de efetividade.





### Respostas insatisfatórias

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria.

Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Na ouvidoria JUCEG, as respostas insatisfatórias correspondem a menos de 1% das manifestações de ouvidoria do ano de 2025.



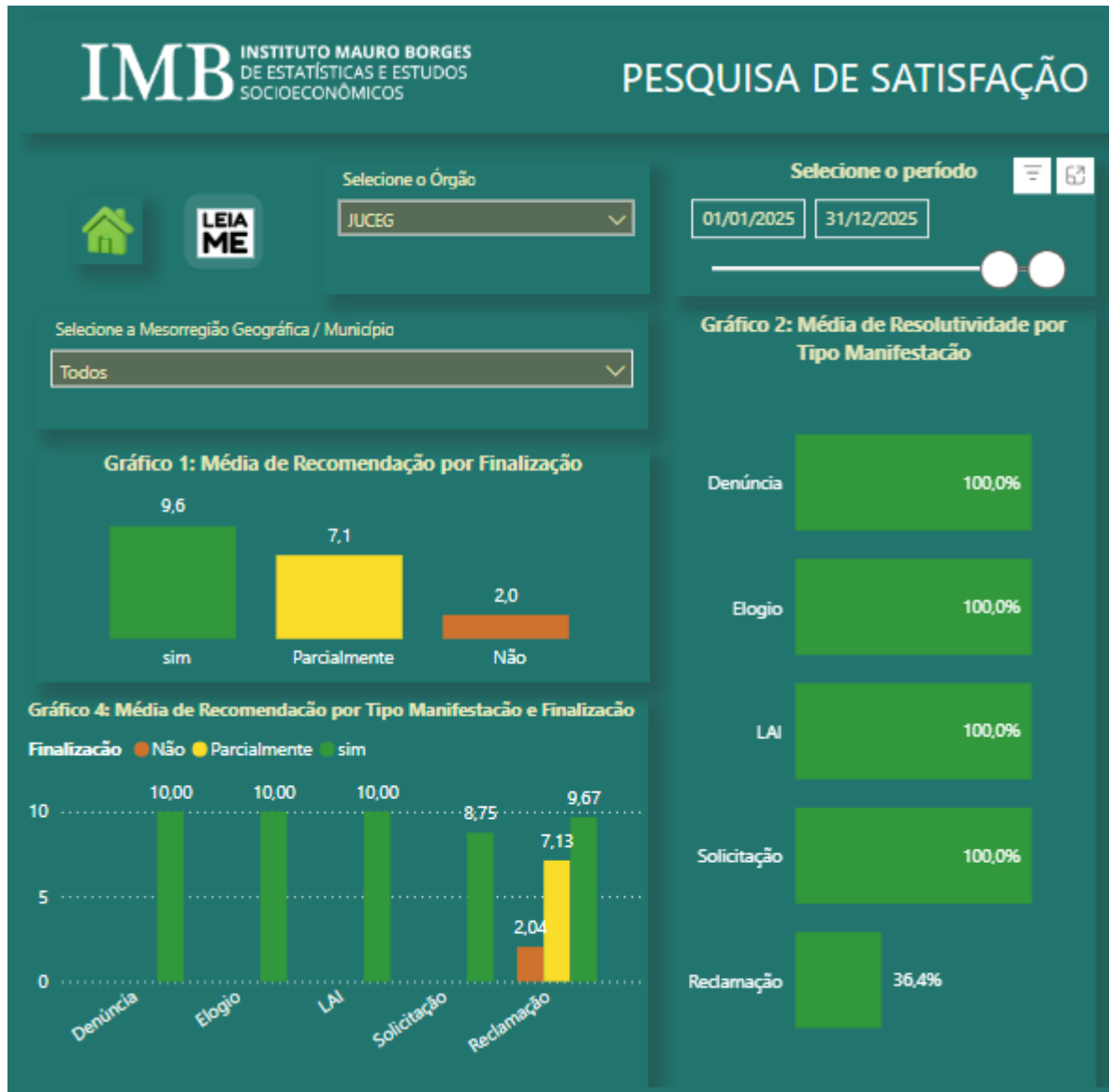
### Nota de Recomendação

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: **“Você recomendaria a ouvidoria?”**.

A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.

### Nota Média de Recomendação no ano de 2025 = 59%







### Ações Realizadas pela Ouvidoria JUCEG 2025

- Aperfeiçoamento do canal de atendimento ao público WhatsApp JUCEG (62 3252-9276);
- Reformulação dos modelos de respostas de manifestações de ouvidoria;
- Padronização dos trâmites no tratamento das manifestações de ouvidoria;
- Postagens das atividades nas redes sociais (Instagram e canais oficiais da JUCEG);
- Participação no Ouvideia (encontro das ouvidorias estaduais);
- Reconhecimento da atuação da Ouvidoria Juceg, através da Premiação Diamante do Programa de Compliance Público no ano de 2025;
- Promoção de palestras voltadas ao público interno (servidores JUCEG).



### Considerações Finais

Este Relatório de Gestão de Ouvidoria, traz a análise panorâmica sobre os resultados das atividades desenvolvidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da JUCEG no exercício de 2025.

Em 2025, o novo Sistema Eletrônico de Gestão das Ouvidorias (SGOe), mais moderno, rápido e construído em parceria pela Ouvidoria e pela área de TI da CGE, foi aprimorado, com a implantação da Inteligência Artificial para o encaminhamento das manifestações, facilitando o trabalho dos servidores que atuam na área de Ouvidoria na Junta Comercial.

Os dados contidos neste documento foram extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e de dados estatísticos do Instituto Mauro Borges (IMB).

Durante o ano de 2025 foram 386 Manifestações de Ouvidoria, registradas via:

- E-mail: ([ouvidoria@juceg.go.gov.br](mailto:ouvidoria@juceg.go.gov.br));
- WhatsApp JUCEG: (62 3252-9276);
- Presencialmente: sede da Junta Comercial (Setor Universitário);
- Telefone: (62 3252-9276)

O principal tópico das reclamações refere-se ao assunto:

Economia /Subassunto: Documentação da Empresa.

Por fim, o prazo médio de resposta das demandas foi de: 5,9 dias no ano de 2024.

Assim, o presente relatório almeja fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Gestão de Ouvidorias (CGE- SGO) do Poder Executivo Estadual, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão de Ouvidoria.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS  
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS  
OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS – JUCEG