

Junta
Comercial do
Estado de
Goiás



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

Referência: Processo nº 202200024003251
Interessado(a): JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS

RELATÓRIO Nº 7 / 2026 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA ABRIL DE 2026





[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrIjoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES ABRIL DE 2026

1) Reclamações:.....	36
2) Denúncia:.....	04
3) Solicitação.....	02
4) LAI.....	02
5) Total de Manifestações Registradas:.....	44
6) Pronto Atendimento:.....	66
Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento:	110

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 abril 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 30 de abril / 2026 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNjIj>

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA JUCEG

Relatório Pesquisa de Satisfação

Selecione os filtros para gerar o relatório

Selecione os órgãos
Atualmente em: JUCEG - JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás

Data da manifestação: Data inicial: 01/04/2026 Data final: 30/04/2026

Data resposta da pesquisa: Data inicial: 01/04/2026 Data final: 30/04/2026

Gerar Excel

Gerar Relatório

Protocolo	Data manifestação	Órgão	Subórgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2026.0408.152144-83	08-04-2026	JUCEG		Reclamação	Não	5	A ouvidoria deu a resposta no processo, mas a resposta nao foi objetiva e clara, pois ainda estou com dúvidas em como resolver o problema do cliente para
2026.0414.151557-33	14-04-2026	JUCEG		Reclamação	Não	1	defendeu quem errou e não esclareceu nada, só acusou erros que não havia sido apontado pelo analista
2026.0407.135731-75	07-04-2026	JUCEG		Reclamação	Não	1	completamente insatisfeito, porque o documento de registro enviado para analise e de inteira responsabilidade do órgão que analisa, tem a FCN para conferi
2026.0413.152703-27	13-04-2026	JUCEG		LAI	Parcialmente	6	
2026.0416.110018-24	16-04-2026	JUCEG		Reclamação	Não	3	tenho o Ato válido registrado pela Juceg em que o diretor continua com mandato válido. A FCN sobrepõe um ato arquivado e registrado?
2026.0407.152941-77	07-04-2026	JUCEG		Reclamação	Não	6	Eu questionei não só a revisão da ferramenta de Inteligência Artificial, mas também a analise do analista responsável pelo liberação e registro do contrato.

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 47 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 abril de 2026 encontra-se em 7,2 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



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 25/05/2026, às 14:52, 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 **90894093** e o código CRC **48528C18**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 90894093

Criado por [52004988134](#), versão 13 por [52004988134](#) em 25/05/2026 14:52:10.