

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 9 / 2026 JUCEG/OUVID-15009

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA MAIO DE 2026

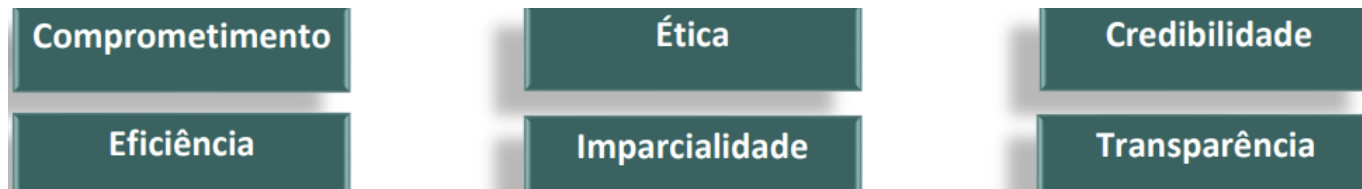


As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, orientadas pelo princípio da transparência administrativa. São unidades responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública ([decreto nº 9.270/2018](#)).

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 maio 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.

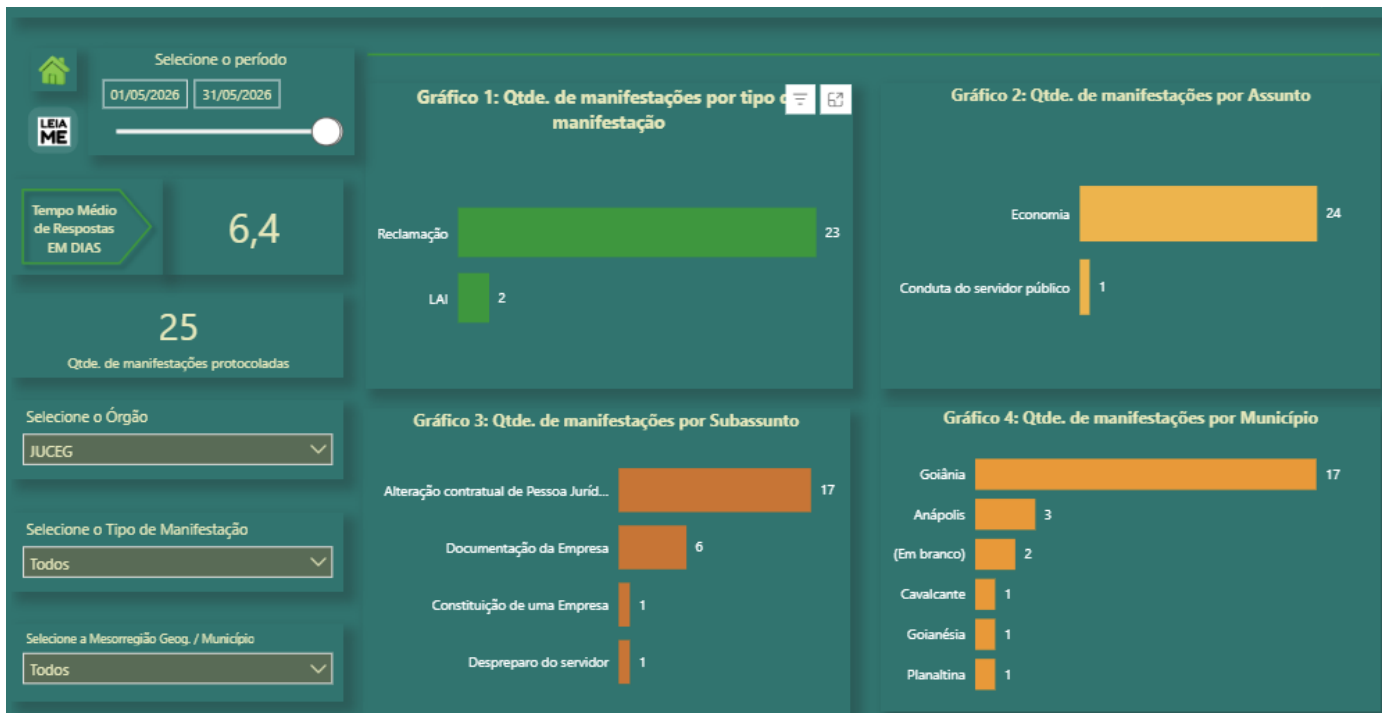
Conforme gráficos a seguir:

MANIFESTAÇÕES ANÁLISE GERAL DO MÊS DE MAIO DE 2026



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWwQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

SISTEMA OUVIDORIA - PRINCIPAIS DEMANDAS MAIO / 2026



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES MAIO DE 2026

- 1) Reclamações:..... 23
- 2) LAI:..... 02
- 4) Total de Manifestações Registradas:..... 25
- 6) Pronto Atendimento:..... 47
- 7) **Total Geral de Manifestações Registradas e Pronto Atendimento: 72**

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 maio de 2026, a Ouvidoria Setorial registrou 47 (quarenta e sete) 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 31 de maio / 2026 - NÃO COMPUTADOS PRONTO ATENDIMENTOS





[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0DcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

[r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0DcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0DcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9)

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

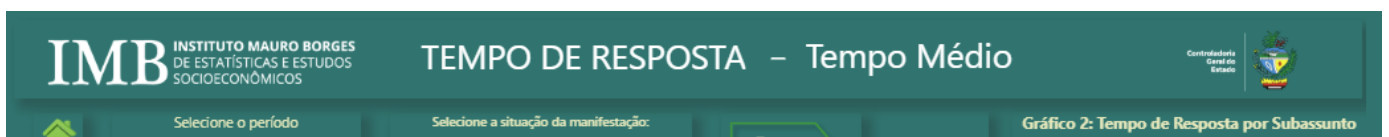


Manifestações protocoladas no período:

Principais Subassuntos - TOP 04:

- 1- Alteração Contratual:.....112
- 2- Documentação de Empresa:.....59
- 3- Constituição de Empresa:.....05
- 4- Elogio:.....03

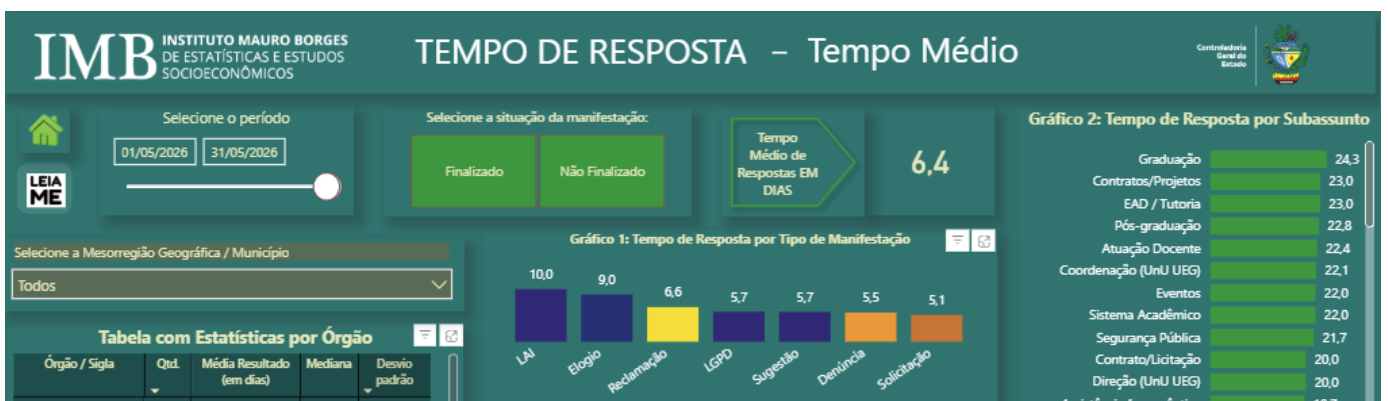
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA JUCEG AO USUÁRIO - MÊS DE MAIO DE 2026





<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQzNDg2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNjIj>
CJ9

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DEMAIS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO GOIANO - MÊS MAIO 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: JUCEG - JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás

Data da manifestação: 01/04/2026 - 31/05/2026

Data resposta da pesquisa: 01/04/2026 - 31/05/2026

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 par problema do processo e continuarmos com a alteração desejada? Preciso de ajuda em como resolver.
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 conf
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.
2026.0424.132704-55	24-04-2026	JUCEG		Reclamação	Parcialmente	7	
2026.0515.152825-72	15-05-2026	JUCEG		Reclamação	Não	3	foi falado aqui que era para manter os cnas de acordo com o FCN, e desconsiderar a questao do endereço, enviei e o atendente insiste que é necessario fi forma que anteriormente ja foi autenticado pela juceg
2026.0521.082219-32	21-05-2026	JUCEG		Reclamação	Sim	10	GRAÇAS A VCS RESOLVEU

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

maio de 2026 encontra-se em 6,4 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, 23 de maio de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO MODESTO DE SOUSA GUIMARAES, Ouvidor(a)**, em 24/06/2026, às 11:36, 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 **92233114** e o código CRC **1544038E**.

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



Referência: Processo nº 202200024003251



SEI 92233114

Criado por [52004988134](#), versão 11 por [52004988134](#) em 24/06/2026 11:36:17.