



Relatório Anual de Ouvidoria da **Junta Comercial do Estado do Ceará**

Jucec - 01/01/2025 - 31/12/2025



1. EXPEDIENTE

PRESIDENTE DA JUCEC

Eduardo Jereissati de Azevedo

DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Cláudia Albuquerque da Silva Alencar Linard

OUVIDORA

Mayara de Oliveira Ferreira

OUVIDOR SUBSTITUTO

José Lourenço de Araújo Martins Junior

EQUIPE DE OUVIDORIA:

Eri Jennifer Holanda Granja

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria constitui importante instrumento de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública, ao possibilitar ao cidadão manifestar-se sobre os serviços prestados, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e do exercício da cidadania. Nesse contexto, a Ouvidoria Setorial atua como canal permanente de escuta qualificada, mediação institucional e apoio à **tomada de decisão**, transformando as manifestações dos usuários em subsídios para o **aperfeiçoamento contínuo** dos serviços públicos.

O presente Relatório Anual de Ouvidoria da Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC tem por finalidade apresentar a análise consolidada das manifestações registradas no exercício de 2025, evidenciando o perfil das demandas, os principais tipos, assuntos e recorrências, bem como os indicadores de desempenho, as providências adotadas e os benefícios institucionais **decorrentes da atuação da Ouvidoria Setorial**, em articulação com as áreas internas e a **gestão superior** do órgão.

O relatório é elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públicos, e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, além das demais normativas aplicáveis, a exemplo do Decreto nº 36.492/2025, que trata da proteção ao denunciante, das Instruções Normativas CGE nº 01/2020, nº 02/2023 e nº 01/2025, bem como da Portaria nº 07/2025, que disciplina a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

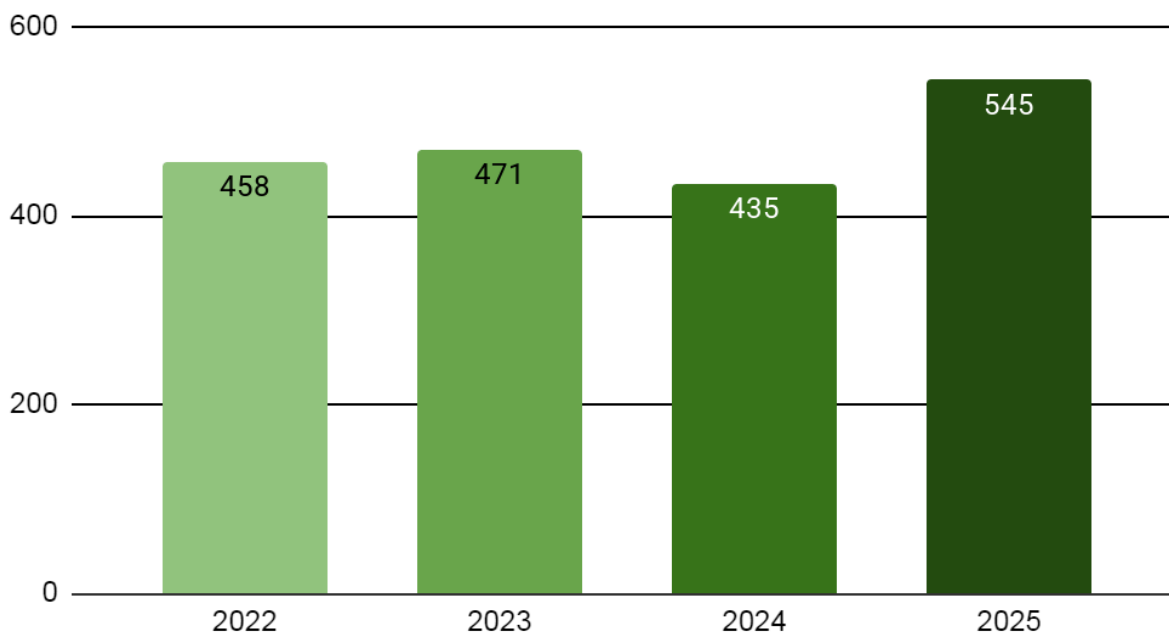
A Ouvidoria Setorial da JUCEC integra o Sistema Estadual de Ouvidoria, atuando de forma articulada com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, sendo responsável pelo recebimento, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da instituição, em observância aos princípios da legalidade, imparcialidade, eficiência, transparência e respeito **ao usuário dos serviços públicos**.

A JUCEC tem como missão promover o registro público de empresas mercantis e atividades afins, assegurando autenticidade, segurança jurídica e eficácia aos atos empresariais, contribuindo para o ambiente de negócios e o desenvolvimento econômico do Estado do Ceará. Nesse contexto, a Ouvidoria Setorial exerce papel estratégico ao **subsidiar** a gestão institucional, identificando fragilidades, oportunidades de melhoria e boas práticas relacionadas aos serviços prestados, especialmente no âmbito dos processos de registro digital.

Assim, este relatório apresenta, de forma sistematizada e analítica, as informações referentes às manifestações de ouvidoria no período, com o propósito de **subsidiar a gestão**, fortalecer a governança institucional e reafirmar o compromisso da JUCEC com a melhoria contínua dos serviços públicos e com a valorização da participação cidadã.

3. OUVIDORIA EM DADOS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



3.1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

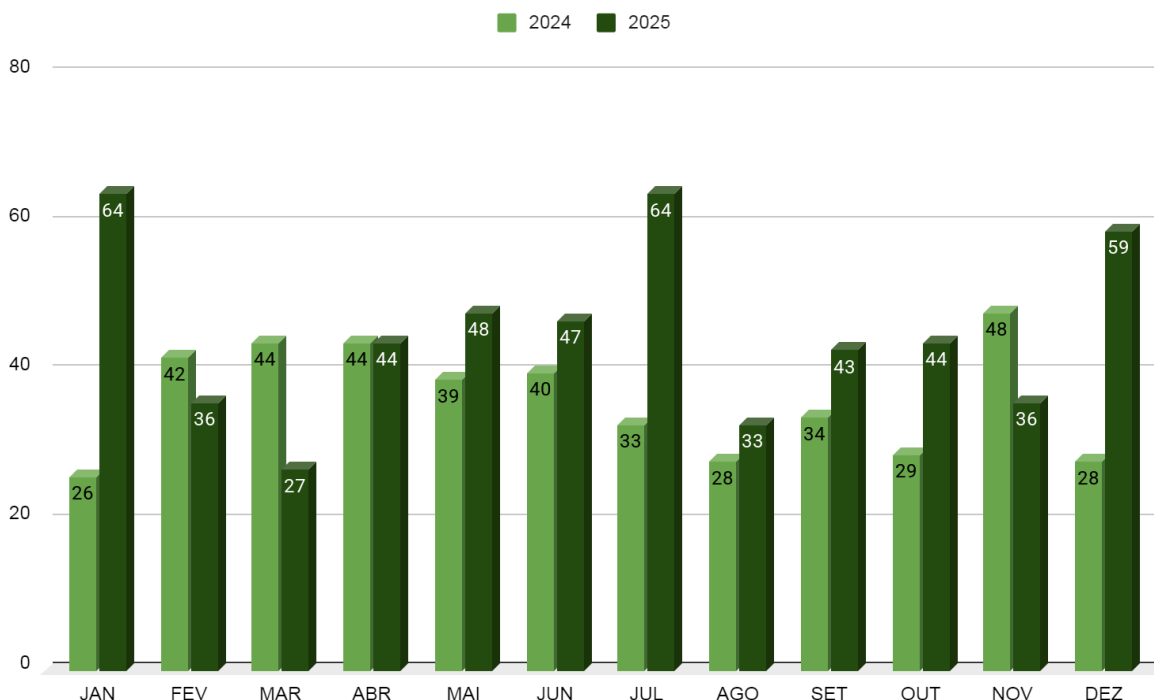
O gráfico apresenta a evolução do quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria da JUCEC no período de 2022 a 2025, possibilitando a análise comparativa do volume de demandas ao longo dos últimos quatro anos. Em 2025, foram registradas 545 manifestações, representando aumento de 25,3% em relação a 2024, que contabilizou 435 registros. Na comparação com 2023 (471 manifestações), observa-se crescimento de 15,7%, e, em relação a 2022 (458 manifestações), o aumento foi de 19,0%.

Além do crescimento no volume de manifestações, observa-se **melhoria significativa** no tempo médio de resposta ao longo da série histórica. Em 2022, o prazo médio de resposta era de 7,19 dias, reduzindo-se para 5,0 dias em 2023 e para 2,62 dias em 2024. Em 2025, o tempo médio de resposta foi de 3,06 dias, mantendo-se em patamar satisfatório, mesmo diante do aumento expressivo da demanda.

A comparação evidencia redução acumulada de 57,4% no tempo médio de resposta entre 2022 e 2025, demonstrando **aprimoramento contínuo** dos fluxos de atendimento e maior eficiência na gestão das manifestações recebidas.

Junta Comercial do Estado do Ceará

Ressalta-se que, em 2025, a Ouvidoria da JUCEC manteve 100% de resolubilidade, **reafirmando** a capacidade institucional de resposta às demandas dos cidadãos, mesmo em cenário de crescimento do volume de manifestações.



Conforme demonstrado no gráfico de manifestações mensais, observa-se variação no volume de registros ao longo de 2025, quando comparado ao mesmo período de 2024, com destaque para os meses de janeiro, julho e dezembro.

Em janeiro de 2025, verifica-se aumento significativo em relação a janeiro de 2024, decorrente da implantação do canal de atendimento JUCA, realizado por meio do WhatsApp. Esse crescimento está associado ao processo inicial de adaptação e à maior adesão dos usuários à nova ferramenta de atendimento.

No mês de julho de 2025, o gráfico evidencia novo aumento no número de manifestações quando comparado a julho de 2024. Esse comportamento relaciona-se à reorganização interna da equipe, implementada com o objetivo de aprimorar o desempenho e garantir maior celeridade na prestação dos serviços à sociedade. No mesmo período, registrou-se expressivo crescimento na demanda por instrumentos de escrituração mercantil (livros), o que contribuiu de forma relevante para o volume de manifestações do mês.

Observa-se, entretanto, que, nos meses subsequentes a julho, houve redução e estabilização do número de manifestações, com registros mantendo-se próximos ou abaixo da média mensal de 2025, estimada

Junta Comercial do Estado do Ceará

em aproximadamente 45 manifestações, indicando impacto positivo das medidas adotadas na organização dos fluxos de trabalho e no atendimento ao usuário.

Em dezembro de 2025, identifica-se nova elevação no quantitativo de manifestações em relação a dezembro de 2024, motivada, principalmente, pela vigência da Lei nº 15.270/2025, que trata da tributação de lucros e dividendos, refletindo diretamente no aumento do registro de processos empresariais.

3.2. MANIFESTAÇÕES POR MEIOS DE ENTRADA

MEIOS DE ENTRADA	2024	2025	VARIAÇÃO
INTERNET	337	439	30,27%
TELEFONE 155	54	76	40,74%
E-MAIL	32	14	-50,25%
CIDADÃO ON-LINE - CHAT	3	9	200%
TELEFONE	3	4	33,33%
PRESENCIAL	2	2	0%
CIDADÃO ON-LINE - TELEGRAM	1	0	-100%
ATENDIMENTO VIRTUAL	1	0	-100%
WHATSAPP	1	0	-100%
RECLAME AQUI	1	1	0%

Observa-se que, em 2025, o principal meio de registro das manifestações foi a internet, totalizando 439 ocorrências, frente a 337 registros em 2024, o que representa um aumento de 30,27%. Esse crescimento evidencia a consolidação dos canais digitais como principal forma de acesso dos cidadãos aos serviços de ouvidoria.

O canal telefônico 155, central de atendimento da Ouvidoria do Estado, também apresentou variação positiva, passando de 54 manifestações em 2024 para 76 em 2025, correspondendo a um crescimento de 40,74%. Esse resultado indica a manutenção da relevância do atendimento telefônico como alternativa de contato, especialmente para usuários que demandam suporte orientado.

Em contrapartida, o registro de manifestações por e-mail apresentou redução significativa, com queda de 56,25%, passando de 32 registros em 2024 para 14 em 2025. Essa redução sugere a migração dos

usuários para os canais digitais integrados, que oferecem maior facilidade no acompanhamento das demandas.

Os demais meios de entrada, como chat online, atendimento presencial e outros canais específicos, apresentaram participação residual no total de manifestações, sem impacto relevante no volume global. Destaca-se, entretanto, o crescimento do chat on-line, que, embora com quantitativo absoluto reduzido, passou de 3 registros em 2024 para 9 em 2025.

De modo geral, a análise dos meios de entrada demonstra tendência de fortalecimento dos canais digitais e do atendimento telefônico centralizado, refletindo a adaptação dos cidadãos às ferramentas disponibilizadas pela Ouvidoria Digital do Estado e a ampliação do acesso aos serviços de ouvidoria.

3.3 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2025	2024	VARIÁVEL
RECLAMAÇÃO	285	247	15,38%
SOLICITAÇÃO	219	170	28.82%
ELOGIO	28	8	250%
DENÚNCIA	10	10	400%
SUGESTÃO	3	8	-62,50%

Observa-se a predominância das reclamações, que totalizaram 285 registros, mantendo-se como o principal tipo de manifestação, seguidas pelas solicitações, com 219 registros. Em conjunto, esses dois tipos concentraram a maior parte das demandas, evidenciando o caráter operacional e a busca por solução imediata por parte dos usuários dos serviços.

Na comparação com 2024, verifica-se crescimento no volume de reclamações, que passaram de 247 para 285 manifestações, representando aumento de 15,38%. As solicitações também apresentaram elevação significativa, passando de 170 para 219 registros, o que corresponde a uma variação positiva de 28,82%, configurando o maior crescimento percentual entre os principais tipos de manifestação.

Os elogios registraram aumento expressivo, passando de 8 em 2024 para 28 em 2025, com crescimento de 250%, refletindo percepção positiva dos cidadãos quanto aos serviços prestados em situações específicas. As denúncias também apresentaram variação positiva relevante, com aumento de 2 para 10 registros (400%), embora ainda representem parcela reduzida do total de manifestações.

Por outro lado, as sugestões apresentaram redução, passando de 8 registros em 2024 para 3 em 2025, o que corresponde a um decréscimo de 62,5%, configurando a maior redução percentual no período analisado.

Junta Comercial do Estado do Ceará

De forma geral, os dados indicam que, em 2025, a Ouvidoria da JUCEC concentrou-se majoritariamente no tratamento de demandas relacionadas a reclamações e solicitações, acompanhando o aumento do volume total de manifestações, ao mesmo tempo em que se observa crescimento nos registros de elogios, sinalizando avanços pontuais na percepção da qualidade dos serviços prestados.

3.4. MANIFESTAÇÃO POR TIPO E ASSUNTO

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	1º PROCESSOS (REGISTRO DIGITAL)	121
	2º ATENDIMENTO VIA JUCA (WHATSAPP)	30
	3º CERTIDÕES E FICHA CADASTRAL	19
SOLICITAÇÃO	1º PROCESSOS (REGISTRO DIGITAL)	88
	2º MANUAIS DE REGISTRO JUCEC	46
	3º CADASTRO EMPRESARIAL	21
DENÚNCIA	1º APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	4
	2º PROCESSOS E REGISTRO DIGITAL	4
SUGESTÃO	1º PROCESSOS (REGISTRO DIGITAL)	2
	2º INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
ELOGIO	1º ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	26
	2º ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2

A análise das manifestações por tipo e assunto evidencia que, no grupo das reclamações, há concentração predominante nos assuntos relacionados aos Processos (Registro Digital), seguidos pelo Atendimento via JUCA (WhatsApp) e por Certidões e Ficha Cadastral, indicando que as principais insatisfações dos usuários estão associadas às atividades finalísticas da JUCEC e aos seus canais de atendimento.

No que se refere às solicitações, observa-se maior incidência nos Processos (Registro Digital), nos Manuais de Registros da JUCEC e no Cadastro Empresarial, demonstrando demanda recorrente por orientações e informações operacionais relacionadas à utilização dos serviços e à tramitação dos processos empresariais.

As denúncias apresentaram baixo volume no período analisado, concentrando-se principalmente em assuntos relacionados à Apuração e a Procedimentos sobre Crimes Diversos, bem como aos Processos (Registro Digital), o que indica ocorrências pontuais, sem impacto expressivo no conjunto das manifestações.

Junta Comercial do Estado do Ceará

Quanto às sugestões, o número reduzido de registros limitou a identificação de múltiplos assuntos, concentrando-se, sobretudo, em Processos (Registro Digital), não sendo possível, portanto, elencar três assuntos distintos para esse tipo de manifestação.

Por fim, os elogios direcionaram-se majoritariamente ao reconhecimento do atendimento prestado por servidores e colaboradores, seguidos por manifestações de elogio aos serviços prestados pelo órgão, evidenciando percepção positiva dos usuários quanto à atuação institucional.

3.5. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E SUBASSUNTO

ASSUNTO	SUBASSUNTOS	TOTAL
PROCESSOS (REGISTRO DIGITAL)	PROBLEMAS NA ANÁLISE DO PROCESSO - 112	213
	DEMORA NA ANÁLISE DO PROCESSO - 44	
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAR PROCESSOS - 27	
	PENDÊNCIAS INDEVIDAS OU FRACIONADAS - 22	
	DÚVIDA DE EXIGÊNCIA DO PROCESSO - 4	
	DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS - 3	
	PROCESSO VENCIDO - 1	
MANUAIS DE REGISTROS DE JUCEC	SEM SUBASSUNTO	60
PORTAL DE SERVIÇOS	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PORTAL - 29	40
	INOPERÂNCIA NO PORTAL - 10	
	ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES - 1	
CADASTRO EMPRESARIAL	ATUALIZAÇÃO DE DADOS INCONSISTENTES	38
ATENDIMENTO VIA JUCA (WHATSAPP)	DEMORA NA RESPOSTA/ORIENTAÇÃO - 19	36
	RECLAMAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO - 6	
	DÚVIDAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS - 6	
	INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA - 3	
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA/ORIENTAÇÃO - 2	
CERTIDÕES E FICHA CADASTRAL	CERTIDÃO COM SITUAÇÃO PENDENTE – 14	34
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO - 9	
	PROBLEMAS PARA SOLICITAR / BAIXAR CERTIDÃO - 7	
	CERTIDÃO FORA DO PRAZO - 2	
	CERTIDÃO COM DADOS INCONSISTENTES - 1	

Junta Comercial do Estado do Ceará

	TIPOS DE CERTIDÃO - 1	
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUBASSUNTO	26
INSTRUMENTOS DE ESCRITURAÇÃO MERCANTIL (LIVROS)	DEMORA NA ANÁLISE DO INSTRUMENTO - 14	24
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS - 6	
	PROBLEMAS NA ANÁLISE DO INSTRUMENTO - 4	
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO - 13	20
	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES - 3	
	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS - 2	
	MAU ATENDIMENTO -1	
	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO -1	

A análise das manifestações por assunto e subassunto evidencia que a maior concentração dos registros está relacionada aos processos de registro digital, com destaque para problemas e demora na análise dos processos, solicitações de orientação para acompanhamento e registros de pendências indevidas, o que reflete a centralidade desse serviço na demanda apresentada pelos usuários.

Também se destacam manifestações associadas aos Manuais de Registros da JUCEC, bem como às orientações e aos procedimentos do Portal de Serviços, demonstrando necessidade recorrente de esclarecimentos operacionais quanto à utilização dos sistemas e à correta instrução dos processos.

Demandas relacionadas ao cadastro empresarial, às certidões e ficha cadastral e aos instrumentos de escrituração mercantil (livros) aparecem de forma relevante, sobretudo no que se refere à atualização de dados, à emissão de certidões e à análise desses instrumentos, acompanhando o aumento do volume de processos empresariais no período.

No que diz respeito ao atendimento via JUCA (WhatsApp), as manifestações concentram-se, principalmente, em registros de demora na resposta e em dúvidas sobre os serviços prestados, aspectos compatíveis com o processo de adaptação e consolidação do canal junto aos usuários.

Quanto aos elogios, observa-se volume considerável de manifestações direcionadas ao reconhecimento do atendimento prestado por servidores e colaboradores, bem como aos serviços ofertados pela JUCEC. Esse registro mostra-se relevante, especialmente considerando que manifestações dessa natureza não constituem prática recorrente por parte dos cidadãos, evidenciando percepção positiva quanto à atuação institucional.

Ressalta-se que a tabela apresentada contempla os assuntos e subassuntos de maior representatividade, correspondentes à maior parte das manifestações registradas no período analisado.

3.6 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO

SERVIÇOS	TOTAL
ALTERAÇÃO DE EMPRESAS NA JUNTA COMERCIAL	298
NÃO SE APLICA	78
REGISTRO DE ABERTURA DE EMPRESAS NA JUNTA COMERCIAL	35
FALE JUCEC	29
AUTENTICAÇÃO DE LIVROS MERCANTIS	23
CERTIDÕES SIMPLES, ESPECÍFICA E DE INTEIRO TEOR NA JUNTA COMERCIAL	23
VIABILIDADE	12
FECHAMENTO DE EMPRESAS NA JUNTA COMERCIAL	10
ATENDIMENTO PRESENCIAL NA JUCEC	9
CERTIDÃO ESPECÍFICA NA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ (JUCEC)	9
ESCRITURAR LIVROS MERCANTIS NA JUNTA COMERCIAL	9
CONSULTA DE PROCESSOS EM ANDAMENTO NA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ (JUCEC)	2
FICHA CADASTRAL	2
LEILOEIROS E TRADUTORES PÚBLICOS OFICIAIS	2
MATRÍCULA DE LEILOEIRO	2
MATRÍCULA DE TRADUTOR PÚBLICO	1
VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVADOS NA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ (JUCEC)	1

A análise das manifestações por tipo de serviço evidencia que a maior concentração dos registros está relacionada aos serviços de registro digital de empresas, abrangendo abertura, alteração e encerramento, os quais, em conjunto, representam a maior parte das demandas registradas no período, em razão do volume e da natureza essencial desses serviços no âmbito da JUCEC.

Em seguida, destacam-se manifestações associadas a serviços como autenticação e escrituração de livros mercantis, emissão de certidões e viabilidade, que apresentam quantitativos intermediários e estão diretamente vinculados aos procedimentos operacionais mais recorrentes demandados pelos usuários.

Ressalta-se o quantitativo de manifestações classificadas como “não se aplica”, o que se justifica pelo fato de que o atendimento virtual é atualmente realizado por meio do JUCA (WhatsApp), o qual substituiu o canal Fale JUCEC, porém encontra-se cadastrado no sistema apenas como assunto, e não

Junta Comercial do Estado do Ceará

como tipo de serviço. Dessa forma, manifestações relacionadas ao atendimento virtual ou de caráter mais geral foram registradas nessa categoria, sem prejuízo da análise qualitativa de seu conteúdo.

Os demais tipos de serviço apresentaram menor representatividade estatística, compondo, de forma complementar, o panorama geral das manifestações registradas no período analisado.

3.7 MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
2024 EMPREENDE CEARÁ	541
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4

A maior parte das manifestações registradas no período está vinculada ao Programa 2024 Empreende Ceará, conforme classificação adotada no sistema.

3.8 MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE INTERNA

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE	
DIREM - DIRETORIA DE ANÁLISE TÉCNICA EM REGISTRO MERCANTIL	298
DIPLA - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	135
CETEI - CÉLULA DE SISTEMAS	64
NUCER - NÚCLEO DE CERTIDÕES	32
PRES - PRESIDÊNCIA	8
PROJU - PROCURADORIA JURÍDICA	5
CEAFI - CÉLULA ADMINISTRATIVA-FINANCEIRA	2
NÚCLEO DE CERTIDÕES E OFÍCIOS	1

A análise das manifestações por unidade evidencia a concentração das demandas nas áreas finalísticas, com destaque para a **DIREM**, responsável pelo maior volume de registros, em razão de sua atuação direta na análise técnica dos processos de registro mercantil, atividade que concentra a maior parte das interações com os usuários.

Na sequência, a **DIPLA** apresenta volume expressivo de manifestações, associado principalmente a demandas relacionadas à gestão, ao planejamento e ao suporte institucional. Destaca-se, nesse contexto, o quantitativo de elogios registrados, decorrente da atuação da gerência responsável pelo

Junta Comercial do Estado do Ceará

atendimento aos usuários, vinculada à referida Diretoria, evidenciando percepção positiva quanto à qualidade do serviço prestado.

A **CETEI** concentra registros relacionados aos sistemas e ao funcionamento das ferramentas digitais utilizadas pelos usuários, enquanto o **NUCER** também se destaca entre as unidades mais demandadas, refletindo a relevância dos serviços de certidões no conjunto das solicitações e reclamações apresentadas.

As demais unidades constam integralmente na tabela, apresentando quantitativos inferiores e distribuídos entre os diferentes tipos de manifestação.

3.9 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO DAS OCORRÊNCIAS.

OCORRÊNCIAS POR MUNICÍPIOS DO CEARÁ	
238	Fortaleza
10	Juazeiro do Norte
7	Caucaia
5	Eusébio, Ubajara
4	Limoeiro do Norte
3	Cascavel, Crateús, Iguatu, Quixadá, Russas
2	Aracati, Guaraciaba do Norte, Itaitinga, Itarema, Maracanaú, Pacatuba, Sobral, Tianguá, Varjota
1	Abaíara, Aquiraz, Beberibe, Bela Cruz, Boa Viagem, Campos Sales, Caririaçu, Crato, Forquilha, Icapuí, Independência, Mombaça, Morada Nova, Pacajus, Pacujá, Palmácia, Paraipaba, Redenção, Uruburetama

No Estado do Ceará, observa-se forte concentração de manifestações no município de **Fortaleza**, com 238 registros, evidenciando sua centralidade como principal polo de atendimento e demanda pelos serviços da JUCEC. Em menor volume, destacam-se **Juazeiro do Norte** (10) e **Caucaia** (7), seguidos por outros municípios com registros pontuais.

OCORRÊNCIAS POR MUNICÍPIOS DE OUTRO ESTADO	
10	São Paulo (SP)
5	Recife (PE)
4	Rio de Janeiro (RJ)
3	Goiânia (GO), Jaboatão dos Guararapes (PE)

2	Aracaju (SE), Campinas (SP), Marília (SP)
1	Cuiabá (MT), Cruzeiro da Fortaleza (MG), Feira de Santana (BA), Florianópolis (SC), Guarulhos (SP), Itajaí (SC), Limeira (SP), Marechal Cândido Rondon (PR), Natal (RN), Nova Veneza (SC), Novo Hamburgo (RS), Piracaia (SP), Piripiri (PI), Poá (SP), Salvador (BA), São Lourenço (MG), Taquara (RS), Teresina (PI), Uberlândia (MG)

Também foram identificadas manifestações provenientes de outros estados, com maior incidência nos municípios de **São Paulo/SP** (10), **Recife/PE** (5) e **Rio de Janeiro/RJ** (4), o que evidencia o alcance interestadual dos serviços prestados pela Junta Comercial do Estado do Ceará.

MUNICÍPIO	2024	2025
FORTALEZA	269	238
JUAZEIRO DO NORTE	11	10
SÃO PAULO	15	8
MARACANAÚ	11	7
BELÉM	7	5
SOBRAL	6	5
CAUCAIA	3	7
EUSÉBIO	1	5
BELÉM	7	0

A comparação das manifestações por município entre 2024 e 2025 evidencia a manutenção da concentração dos registros em Fortaleza, embora se observe redução no quantitativo no período analisado.

Nos municípios de São Paulo e Juazeiro do Norte, verifica-se leve diminuição no número de manifestações em 2025 em relação a 2024.

Por sua vez, Caucaia e Eusébio apresentaram crescimento no volume de manifestações em 2025, enquanto Maracanaú, Sobral e Belém registraram redução ou ausência de registros no período comparado.

Ressalta-se que parte das manifestações não apresentou informação de município no momento do registro, razão pela qual os dados apresentados referem-se exclusivamente às manifestações com essa variável devidamente preenchida.

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

INDICADORES	2025	2024
MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS NO PRAZO	545	435
RESOLUBILIDADE	100%	100%
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	3,06 DIAS	2,62 DIAS

4.1 RESOLUBILIDADE

Observa-se que, tanto em 2024 quanto em 2025, 100% das manifestações foram finalizadas dentro do prazo legal, não havendo registros de respostas fora do prazo ou de manifestações pendentes. Dessa forma, a meta institucional de 94% de resolubilidade foi integralmente atingida em ambos os exercícios, demonstrando a efetividade dos fluxos internos, o comprometimento das áreas envolvidas e a adequada articulação entre a Ouvidoria Setorial e as unidades demandadas.

O resultado evidencia a consolidação de boas práticas de acompanhamento, controle de prazos e priorização das demandas oriundas do Sistema Estadual de Ouvidoria.

4.1.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Verifica-se discreto aumento no tempo médio de resposta em 2025, passando de 2,61 para 3,06 dias. Considerando o crescimento percentual no número de manifestações no período, a variação observada no tempo médio de resposta mostra-se limitada, mantendo-se significativamente abaixo do prazo máximo estabelecido em normativo. Dessa forma, o aumento da demanda não comprometeu a resolubilidade das manifestações, que permaneceu em 100%, evidenciando a capacidade de resposta da Ouvidoria Setorial e das áreas internas, mesmo diante do maior volume de registros.

4.2. SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

A satisfação dos usuários da Ouvidoria constitui um dos indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, com meta estabelecida em 67%. A aferição é realizada por meio de pesquisa disponibilizada ao cidadão após a conclusão da manifestação, de forma espontânea, na Plataforma Ceará Transparente ou, quando autorizado, por contato telefônico por meio da Central 155.

No período analisado, observa-se evolução relevante no índice de satisfação, evidenciando aprimoramento na percepção dos usuários quanto à atuação da Ouvidoria Setorial da JUCEC.

4.2.1 ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Em 2025, foram registradas 28 pesquisas de satisfação respondidas, com médias elevadas nas dimensões avaliadas. As questões relativas à satisfação geral, ao tempo de resposta e ao canal utilizado (A, B e C) apresentaram média de 4,61, enquanto a avaliação da qualidade da resposta (D) alcançou média de 4,57.

O Índice Geral de Satisfação em 2025 foi de 89%, superando de forma expressiva a meta institucional de 67%. Em comparação, no ano de 2024, o índice apurado foi de 60%, evidenciando avanço consistente na percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,61
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,61
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,61
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,61
MÉDIA DAS NOTAS	4,6
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	89%

4.2.2 ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

ÍNDICE DE EXPECTATIVA	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,79
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,61
ÍNDICE DE EXPECTATIVA	21,64%

Junta Comercial do Estado do Ceará

A análise do índice de expectativa evidencia evolução positiva na percepção dos cidadãos após o atendimento da Ouvidoria. Antes da realização da manifestação, a avaliação média do serviço era de 3,79, passando para 4,61 após a conclusão do atendimento.

Essa variação corresponde a um índice de expectativa positivo de 21,64%, indicando que a atuação da Ouvidoria superou a expectativa inicial dos usuários, reforçando seu papel como instrumento efetivo de escuta qualificada e resolução de demandas.

4.2.3 ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE - RESOLUÇÃO DA DEMANDA NA VISÃO DO CIDADÃO

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	
Sim (22)	78,57%
Não (2)	7,14%
Parcialmente (4)	14,29%

Quanto à resolutividade percebida pelos cidadãos, 78,57% dos respondentes (22) informaram que suas demandas foram resolvidas, enquanto 14,29% (4) indicaram resolução parcial e 7,14% (2) avaliaram que a manifestação não foi solucionada.

4.2.4 TOTAL DE RESPONDENTES

TOTAL DE RESPONDENTES	
TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS 2024	45
TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS 2025	28

Em 2024, foram registradas 45 pesquisas de satisfação respondidas, enquanto em 2025 o total foi de 28 respondentes, evidenciando **redução no quantitativo de participações** dos usuários.

Ressalta-se que a pesquisa de satisfação possui **caráter espontâneo**, estando condicionada à adesão voluntária do cidadão após a conclusão da manifestação. Destaca-se, ainda, que, **apesar do menor número de respondentes em 2025**, os resultados apresentados indicam **evolução significativa do índice de satisfação**, reforçando a percepção positiva dos usuários quanto à atuação da Ouvidoria Setorial da JUCEC.

4.2.5 AÇÃO PARA MELHORIA DOS ÍNDICES

Em atendimento às orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, a Ouvidoria Setorial da JUCEC passou a aprofundar a análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação, com foco na avaliação qualitativa das manifestações, compreendendo de forma mais precisa a percepção do cidadão quanto ao atendimento, à clareza das respostas e à **resolubilidade** das demandas.

A partir desse entendimento, vêm sendo adotadas ações voltadas ao aperfeiçoamento contínuo do atendimento, ao alinhamento das respostas com as expectativas dos usuários e ao fortalecimento da articulação com as áreas internas, contribuindo para a melhoria da experiência do cidadão e para a manutenção dos índices positivos de satisfação alcançados.

Essas iniciativas reforçam o compromisso institucional da JUCEC com a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas no período tiveram como principais motivos questões relacionadas à análise dos processos de registro digital, à compreensão das exigências processuais e à qualidade e tempestividade do atendimento prestado ao cidadão.

No que se refere aos processos de registro digital, os motivos mais recorrentes estiveram associados a problemas na análise dos processos, especialmente quanto à demora na análise, em alguns casos ultrapassando o prazo regulamentar, bem como à existência de pendências consideradas indevidas pelos usuários. Também foram recorrentes manifestações relacionadas a pendências fracionadas, nas quais os cidadãos relataram que as exigências não foram apontadas de forma integral em uma única análise, ocasionando retrabalho e prolongamento da tramitação processual.

Outro motivo frequente diz respeito aos pedidos de esclarecimento, decorrentes do não entendimento das exigências formuladas, o que evidencia a necessidade de comunicação clara e objetiva nas orientações técnicas.

Em relação às orientações, as manifestações concentraram-se em pedidos de esclarecimento para a correta realização dos procedimentos de registro digital, bem como no uso do Portal de Serviços e em solicitações de atualização de dados cadastrais, evidenciando a necessidade de direcionamento adequado dos usuários quanto aos fluxos e competências de cada demanda.

Quanto ao atendimento via JUCA (WhatsApp), foram registradas manifestações relacionadas à demora na resposta e reclamações quanto ao atendimento recebido. Ressalta-se, entretanto, que o JUCA, em conjunto com o atendimento telefônico, figura entre os canais que mais recebem elogios por parte dos

usuários, evidenciando sua relevância e boa aceitação, ainda que com oportunidades de aprimoramento.

5.2 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise das manifestações, conforme os assuntos e subassuntos apresentados no item 3.5 – Manifestações por assunto e subassunto deste relatório, evidencia a concentração das demandas em dois eixos principais: Processos de Registro Digital e Atendimento via JUCA (WhatsApp).

No eixo Processos de Registro Digital, destacam-se manifestações relacionadas a problemas na análise dos processos, demora na análise, pendências indevidas ou fracionadas e dúvidas quanto às exigências formuladas, indicando a necessidade de alinhamento técnico, padronização de entendimentos e maior clareza na comunicação das exigências.

No eixo Atendimento via JUCA (WhatsApp), observam-se recorrências em manifestações relacionadas a orientações e procedimentos para acompanhamento de processos, demora na resposta ou orientação, além de registros sobre a qualidade do atendimento e a clareza das informações prestadas, reforçando a importância do aprimoramento contínuo da comunicação institucional.

5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

A partir da análise das manifestações mais recorrentes, a Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) adotou providências voltadas ao fortalecimento da capacidade técnica dos servidores, à padronização de entendimentos e à melhoria da comunicação com o cidadão, com vistas à mitigação das causas identificadas e à redução da reincidência das demandas.

No âmbito dos Processos de Registro Digital, a JUCEC investiu em capacitação dos servidores, realizadas em parceria com a Escola de Gestão Pública (EGP), com foco no alinhamento técnico dos analistas, no esclarecimento dos principais pontos de recorrência identificados pela Ouvidoria e na promoção de maior celeridade e consistência na análise dos processos.

Quanto ao atendimento via JUCA (WhatsApp), foram implementadas ações de capacitação voltadas à adoção da linguagem simples, em parceria com o Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, abrangendo não apenas a área de atendimento, mas toda a instituição. Essa abordagem institucional contribuiu para maior clareza nas orientações, melhor compreensão das exigências processuais por parte dos usuários e aprimoramento da experiência do cidadão.

Adicionalmente, a JUCEC realiza monitoramento contínuo das manifestações, conduzido pela ASCOU juntamente com a DIREM e as gerências subordinadas à DIPLA, possibilitando a identificação sistemática de pontos de fragilidade. As situações identificadas são tratadas internamente e levadas ao conhecimento das áreas responsáveis e da gestão máxima, por meio de reuniões realizadas pela ASCOU,

viabilizando o acompanhamento, a adoção de medidas corretivas e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.

Dessa forma, a JUCEC reafirma seu compromisso com a transparência, a melhoria contínua da gestão e o uso das manifestações da Ouvidoria como instrumento estratégico de aprimoramento institucional.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Como exemplo concreto da transformação de problemas individuais em soluções coletivas, destaca-se a atuação da Ouvidoria Setorial no tratamento de manifestações recorrentes relacionadas à divergência de entendimentos técnicos na análise dos processos de registro mercantil.

No dia 05 de fevereiro de 2025, a Ouvidoria participou de reunião com a Gerência Executiva de Operações – GEXOP, unidade da área finalística da JUCEC, ocasião em que foram discutidas demandas encaminhadas pela Ouvidoria à gestão máxima, com foco na melhoria dos processos internos. Na oportunidade, a Ouvidoria apresentou sugestões de aprimoramento, dentre as quais se destacaram a necessidade de unificação de entendimentos técnicos e a adoção de linguagem simples na comunicação com os usuários.

As discussões foram formalizadas na Ata nº 03/2025, referente à reunião da Diretoria de Registro Mercantil, da qual a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOU participou, evidenciando o papel estratégico da Ouvidoria na interlocução entre usuários, áreas técnicas e a alta gestão.

A partir da identificação dessas divergências, a GEXOP passou a adotar, como prática institucional permanente, o encaminhamento dos temas que demandam uniformização de entendimento à Procuradoria Jurídica da JUCEC – PROJU, mediante a abertura de processo administrativo no sistema SUITE, sempre que reconhecida a necessidade de pacificação técnica.

Como exemplo dessa prática, cita-se o processo registrado sob o NUP 56032.000121/2026-86, no qual a matéria foi submetida à PROJU, resultando na emissão de parecer jurídico posteriormente acolhido integralmente pela gestão máxima, passando a orientar, de forma uniforme, a atuação dos analistas da JUCEC sobre o tema analisado.

Essa medida consolidou um procedimento estruturante, assegurando maior segurança jurídica, padronização das análises, clareza nas orientações prestadas aos usuários e a prevenção da reincidência de manifestações relacionadas ao tema, caracterizando benefício não financeiro de impacto institucional decorrente da atuação da Ouvidoria Setorial.

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Ouvidoria Setorial da JUCEC, a partir da análise das manifestações registradas, da identificação de demandas recorrentes e das oportunidades de melhoria observadas ao longo do exercício de 2025, apresenta sugestões voltadas ao aprimoramento das ações governamentais, dos processos internos e do desempenho das atividades de Ouvidoria.

As sugestões apresentadas decorrem da escuta ativa dos usuários, da análise crítica das manifestações e do diálogo permanente com as áreas técnicas e a gestão superior, com foco na prevenção de reincidências, na melhoria da experiência do cidadão e no fortalecimento da governança institucional.

7.1 SUGESTÕES DE MELHORIA NO ÂMBITO DA JUCEC

Como oportunidades de aprimoramento identificadas a partir das manifestações e da atuação da Ouvidoria, destacam-se:

Manutenção e fortalecimento da uniformização de entendimentos técnicos, com a continuidade da prática de submissão de temas sensíveis à Procuradoria Jurídica da JUCEC, sempre que identificada divergência interpretativa relevante, assegurando segurança jurídica, padronização das análises e clareza nas orientações prestadas aos usuários;

Aprimoramento da comunicação institucional, com incentivo ao uso de linguagem simples, clara e objetiva nas exigências e orientações dirigidas aos usuários, visando reduzir dúvidas, retrabalho e a reincidência de manifestações;

Capacitação contínua dos analistas, servidores e colaboradores da Central de Atendimento, especialmente nos temas mais recorrentes nas manifestações de Ouvidoria, como análise processual, interpretação normativa e atendimento ao usuário, de modo a alinhar entendimentos e promover maior celeridade e qualidade nas respostas;

Utilização sistemática das informações da Ouvidoria como subsídio à gestão, incorporando os dados e análises das manifestações aos processos de planejamento, avaliação e melhoria contínua dos serviços prestados pela JUCEC.

7.2 SUGESTÕES PARA O APRIMORAMENTO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA SETORIAL

No que se refere ao desempenho das atividades da Ouvidoria, sugere-se:

Realização de campanhas de incentivo à pesquisa de satisfação, com estímulo à participação dos usuários, visando ampliar a base de respondentes e qualificar a análise dos resultados;

Aperfeiçoamento do acompanhamento das manifestações recorrentes, com registro sistematizado das providências adotadas e dos impactos gerados, facilitando a demonstração dos benefícios institucionais decorrentes da atuação da Ouvidoria;

Integração contínua da Ouvidoria com as áreas internas, por meio de reuniões periódicas, com o objetivo de antecipar riscos, alinhar entendimentos e propor soluções de caráter preventivo.

7.3 SUGESTÕES PARA A REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS

Além das sugestões no âmbito da JUCEC, a Ouvidoria Setorial identifica oportunidades de aprimoramento para a Rede Estadual de Ouvidorias, tais como:

Ampliação das capacitações promovidas pela CGE, com foco na análise qualitativa das manifestações, na gestão da informação e na transformação de demandas individuais em soluções coletivas;

Aprimoramento contínuo das ferramentas informatizadas, visando facilitar a extração de dados, a análise gerencial das manifestações e a padronização das informações entre os órgãos, a exemplo da implementação de notificações automáticas aos operadores setoriais quando houver resposta aos comentários registrados na aba “Comentário ao Cidadão”, de modo a evitar retrabalho e a necessidade de verificações manuais recorrentes.

As sugestões aqui apresentadas reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, mediação institucional e apoio à tomada de decisão, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

8 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Declaro ciência do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC, referente ao exercício de 2025, elaborado em conformidade com as orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

O relatório evidencia, de forma clara e consistente, o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, participação social e apoio à tomada de decisão, bem como os avanços institucionais alcançados, especialmente no que se refere à resolubilidade das manifestações, ao cumprimento dos prazos legais e à evolução dos índices de satisfação dos usuários.

Ressalto que os pontos recorrentes identificados e as sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria foram objeto de discussões estruturadas no âmbito do Planejamento Estratégico da Autarquia, ocasião em que foi possível formular Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) específicos, voltados ao aprimoramento dos serviços finalísticos, ao fortalecimento da capacidade técnica das equipes, à padronização de entendimentos, à melhoria da comunicação institucional e ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão.

Esses OKRs integram o ciclo estratégico da JUCEC e serão monitorados periodicamente, com acompanhamento sistemático e apoio de consultoria especializada, de modo a assegurar a efetividade das ações implementadas, a correção tempestiva de desvios e a aderência às necessidades identificadas a partir das manifestações dos usuários e das análises gerenciais produzidas pela Ouvidoria.

Reafirmo, por fim, o compromisso da gestão máxima da JUCEC com a qualidade dos serviços públicos prestados, com a transparência, a melhoria contínua dos processos e o fortalecimento do atendimento à sociedade, reconhecendo a Ouvidoria Setorial como instância essencial de diálogo institucional, controle social e qualificação da gestão pública.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

O presente Relatório Anual de Ouvidoria evidenciou a atuação da Ouvidoria Setorial da Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC como instrumento estratégico de escuta qualificada, mediação institucional e apoio à tomada de decisão, consolidando-se como relevante subsídio ao aprimoramento da gestão pública e à melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão, no contexto da missão institucional vigente no exercício de 2025.

A análise das manifestações registradas ao longo do período permitiu identificar tendências, recorrências, oportunidades de aprimoramento e resultados alcançados, bem como demonstrar a efetividade dos fluxos de atendimento, a capacidade de resposta institucional e o comprometimento das áreas internas com a resolubilidade das demandas, refletidos no cumprimento integral dos prazos legais e nos elevados índices de satisfação dos usuários.

Destaca-se que a JUCEC já vem utilizando, de forma estruturada, as informações oriundas da Ouvidoria como insumo estratégico para o planejamento e a gestão institucional. Nesse contexto, ressalta-se a participação ativa da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOU na construção do Planejamento Estratégico da Autarquia para o próximo quadriênio, atuando como canal de acolhimento da voz do usuário e como elo entre as demandas da sociedade e as decisões estratégicas da alta gestão, contribuindo para o direcionamento das entregas institucionais.

O ano de 2025 representou marco relevante na trajetória institucional da JUCEC, ao consolidar a transformação digital dos seus processos, com a implementação do atendimento integralmente digital, ampliando o acesso aos serviços de registro empresarial de forma mais ágil, segura e inclusiva, independentemente da localização do usuário.

Nesse cenário de transição e amadurecimento institucional, a Ouvidoria Setorial projeta sua atuação alinhada aos novos direcionadores estratégicos da JUCEC para o ciclo 2026–2029, fortalecendo seu papel como elo inteligente entre a sociedade e a gestão pública, com foco no fortalecimento da economia cearense e na consolidação do Estado do Ceará como referência nacional em ambiente de negócios eficiente, seguro e atrativo.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2026

José Lourenço de Araújo Martins Junior
OUVIDOR SUBSTITUTO

Eduardo Jereissati de Azevedo
DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

ANEXOS:

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

LINGUAGEM SIMPLES

Título: Comunicar bem para atender melhor

Resumo da ação

A ação “Comunicar bem para atender melhor” foi planejada com o objetivo de fortalecer a comunicação institucional da JUCEC, tornando-a mais clara, acessível e eficiente, a partir da adoção dos princípios da linguagem simples. A iniciativa contemplou, inicialmente, todos os colaboradores da JUCEC, com foco especial nos servidores e colaboradores que atuam diretamente no atendimento ao cidadão.

A ação teve início com a realização de uma palestra introdutória, ministrada de forma híbrida, no dia **10 de setembro de 2025**, pela palestrante **Mônica Saraiva**, UX Writer e Gestora do Núcleo de Linguagem Simples do Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, realizada na sede da JUCEC. O momento teve como finalidade sensibilizar e capacitar os participantes quanto à importância da linguagem simples como instrumento de transparência, eficiência administrativa e melhoria da experiência do usuário.

No mês de **outubro de 2025**, a capacitação foi aprofundada junto à equipe de atendimento, com foco prático na aplicação da linguagem simples como estratégia para tornar a comunicação com o cidadão mais clara, direta e eficiente, especialmente no atendimento via canais digitais e nas respostas às manifestações de ouvidoria.

Desde a formação, a equipe passou a adotar novos padrões de comunicação, refletindo diretamente na rotina do atendimento. De acordo com a Gerência de Atendimento, houve melhoria perceptível tanto para os colaboradores quanto para os usuários dos serviços.

A iniciativa reforçou a transparência, a qualidade do atendimento e o compromisso da JUCEC com uma comunicação mais acessível, aproximando o serviço público do cidadão. Diante dos resultados positivos, a instituição segue fortalecendo práticas voltadas ao aprimoramento contínuo da comunicação e da experiência do usuário.

Evidências:



4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

No exercício de 2025, o Ouvidor Setorial e a equipe da Ouvidoria da JUCEC participaram de ações de capacitação e qualificação voltadas ao fortalecimento das atividades de ouvidoria, à participação social e a temas correlatos, com foco no aprimoramento contínuo do desempenho da função, na melhoria da escuta qualificada e na elevação da qualidade do atendimento ao cidadão.

As capacitações realizadas contribuíram para o alinhamento às diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria, ao fortalecimento das competências técnicas necessárias ao tratamento das manifestações e à utilização das informações da Ouvidoria como insumo estratégico para a gestão institucional.

Ressalta-se que, conforme orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, são apresentadas, na tabela a seguir, as informações relativas à participação do Ouvidor Setorial nas ações de capacitação, evento institucional, bem como o registro da **Certificação em Ouvidoria** e/ou dos demais membros da equipe, independentemente do ano de sua realização.

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
CERTIFICAÇÃO OUVIDORIA (MAYARA DE OLIVEIRA)	ENAP	04 A 24 DE OUTUBRO DE 2023	160 HORAS
QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA	EGP	26 A 28 DE MARÇO DE 2025	09 HORAS
GESTÃO DE RISCO: ASPECTOS TEÓRICOS E PRÁTICOS PARA IMPLEMENTAÇÃO NO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	EGP	04 A 08 DE AGOSTO DE 2025	20 HORAS
INSTRUMENTALIZANDO AS ASSESSORIAS DE CONTROLE INTERNO PARA REALIZAÇÃO DE VERIFICAÇÕES PREVENTIVAS DE CONFORMIDADE	EGP	08 E 09 DE OUTUBRO DE 2025	06 HORAS
OFICINA DE CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIO 2025	CGE	18 DE NOVEMBRO DE 2025	03 HORAS
CÓDIGO DE ÉTICA DOS AGENTES DE OUVIDORIA	EGP	11 DE JULHO DE 2025	09 HORAS

SEMINÁRIO APRECE NOVOS GESTORES 2025	APRECE	28 E 29 DE JANEIRO DE 2025	16 HORAS
ENCONTRO OUVIDORIAS EM CONEXÃO, BOAS PRÁTICAS E SOLUÇÃO PARA O FUTURO	ETICE	12 DE MARÇO DE 2025	04 HORAS
XXI ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO	CONACI	24 E 25 DE SETEMBRO DE 2025	20 HORAS
CERTIFICAÇÃO OUVIDORIA (LOURENÇO MARTINS)	ENAP	27/11/2025 A 31/12/2025	210 HORAS
CERTIFICAÇÃO OUVIDORIA (JENNIFER GRANJA)	ENAP	05/12/2022 A 17/09/2025	210 HORAS

5 – ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA

C) Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão/entidade

A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27, inciso IX) e com a Instrução Normativa CGE nº 01/2022 (Art. 12, inciso II), manteve, no ano de 2025, a prática de elaboração e apresentação de relatórios periódicos à gestão do órgão.

No exercício de 2025, foram elaborados **relatórios quadrimestrais**, totalizando **três documentos**, referentes aos períodos de **janeiro a abril, maio a agosto e setembro a dezembro**.

Os relatórios foram **formalmente encaminhados**, por meio do Sistema SUITE, com **ciência à gestão máxima e à Diretoria de Planejamento e gestão**, e **publicizados na intranet institucional**, assegurando a transparência das informações e subsidiando o processo de tomada de decisão da gestão.

Evidências:

link: <http://intranet.jucec.ce.gov.br/index.php/ouvidoria/>

- Relatório Quadrimestral – Janeiro a Abril/2025 – NUP: **56032.000788/2025-06**
- Relatório Quadrimestral – Maio a Agosto/2025 – NUP: **56032.001917/2025-75**
- Relatório Quadrimestral – Setembro a Dezembro/2025 – NUP: **56032.000012/2026-69**

7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ação 1 – Reunião de Articulação Institucional

Data: 05/02/2024

Local: Sala da Presidência – JUCEC

Formato: Presencial

Áreas participantes: Gestão e áreas estratégicas

Síntese da ação:

Reunião realizada com foco no alinhamento institucional entre as áreas internas, a partir da discussão das iniciativas estratégicas constantes na Planilha de Governança, comunicação da transição para o sistema ASANA e alinhamento das ações setoriais.

Resultado:

Fortalecimento da articulação interna e melhoria da organização e acompanhamento das ações institucionais, com reflexos na atuação integrada da Ouvidoria.

Evidência:

Registro em ata – Suite NUP nº **56032.000393/2025-03**.

11	Mayara Oliveira	ASCOU	mayara.oliveira@jucec.ce.gov.br	Suite
1.4 Discussão da pauta				
Decisão				
a	Apresentação de desempenho da Gerência de Execução Operacional			
b	Participação da ASCOU acerca das demandas de Ouvidoria relacionadas à atividade-fim do órgão, com apoio da Gestão Máxima acerca da investigação e saneamento das situações que têm gerado as demandas.			

Ação 2 – Reunião de Sensibilização sobre a Atuação da Ouvidoria

Data: 29/10/2025

Horário: 10h

Local: Sala da Presidência – JUCEC

Formato: Presencial

Áreas participantes: Gestão, áreas finalísticas e de apoio

Síntese da ação:

Reunião voltada à sensibilização das áreas internas quanto ao papel estratégico da Ouvidoria, abordando prazos de resposta, padronização e linguagem das manifestações, tratamento de demandas jurídicas, organização do Painel Estatístico e priorização dos pedidos de acesso à informação.

Resultado:

Maior alinhamento institucional, comprometimento das áreas com os prazos e melhoria da qualidade das respostas, fortalecendo a Ouvidoria como instrumento de gestão.

Evidência:

Registro em ata – Suite NUP nº **56032.002249/2025-01**.

Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC ATA DE REUNIÃO DA OUVIDORIA

Data: 29 de outubro de 2025

Horário: 10h

Local: Sala da Presidência – Sede da JUCEC

Participantes:

Eduardo Jereissati, Cláudia Linard, Lourenço Martins, Juliana Brito, Thaís Martins, Alan Figueiredo, José Carlos, Liduina Carla, Vitor Lacerda, Amanda Moreira, Jamila Simões, Débora Gondim, Mayara Oliveira e Jennifer Granja.

MARTINS JUNIOR em 24/11/2025, às 12:30

8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

No ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da JUCEC realizou ações de ouvidoria ativa com o objetivo de ampliar a divulgação dos canais de atendimento, fortalecer a participação social e aproximar a Ouvidoria do público interno e externo, estimulando a escuta qualificada e o diálogo direto com os cidadãos.

Ação 1 – Campanha “Ouvir é Cuidar”

- **Data:** 21 de março de 2025
- **Local:** Sede da JUCEC
- **Formato:** Presencial
- **Público-alvo:** Público interno (colaboradores da JUCEC)

A ação integrou a campanha “Ouvir é Cuidar” e teve como objetivo estreitar a comunicação com os colaboradores da JUCEC, promovendo um espaço de escuta e coleta de sugestões voltadas ao aprimoramento das atividades da Ouvidoria. A dinâmica consistiu na participação ativa dos servidores, que registraram, de forma espontânea, percepções e sugestões sobre como a Ouvidoria poderia melhorar seu apoio ao público interno.

A iniciativa reforçou o papel da Ouvidoria como mediadora institucional, ampliou sua visibilidade entre os colaboradores e estimulou a cultura de participação e diálogo no ambiente organizacional.

Evidências:

Matéria institucional publicada com registros fotográficos da ação no link: <http://intranet.jucec.ce.gov.br/index.php/2025/03/26/ouvidoria-setorial-da-jucec-realiza-acao-da-campanha-ouvir-e-cuidar/>



NOTÍCIA

Ouvidoria setorial da Jucec realiza ação da campanha “Ouvir é cuidar”

26 DE MARÇO DE 2025 - 09:43 | #Ouvidoria #Campanha #Ouvir É Cuidar #Sorteio



Ação 2 – Divulgação da Ouvidoria e Escuta do Cidadão em Eventos Institucionais

- **Data:** 10 de outubro de 2025
- **Local:** Centro de Eventos do Ceará
- **Formato:** Presencial
- **Eventos:** Feira do Empreendedor e Siará Tech Summit
- **Público-alvo:** Público externo (empreendedores, cidadãos e participantes dos eventos)

A Ouvidoria Setorial da JUCEC participou da Feira do Empreendedor e do Siará Tech Summit com o objetivo de divulgar os canais de atendimento da Ouvidoria do Estado do Ceará e da Ouvidoria Setorial da JUCEC, além de promover a escuta ativa do cidadão. Durante a ação, foram apresentados os meios de comunicação disponíveis, os tipos de manifestações e o papel da Ouvidoria enquanto instrumento de participação social.

Como estratégia de aproximação e escuta, foi aplicada presencialmente a pesquisa de satisfação sobre o serviço de Ouvidoria, permitindo maior interação com o público, esclarecimento de dúvidas e conhecimento do perfil dos usuários, inclusive daqueles que ainda não conheciam o serviço.

Evidências:

Matéria institucional publicada com registros fotográficos da participação nos eventos no link: <http://intranet.jucec.ce.gov.br/index.php/2025/10/10/jucec-realiza-pesquisa-de-satisfacao-sobre-a-ouvidoria-do-governo-do-estado/>



9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

No ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da JUCEC realizou a avaliação do serviço de Ouvidoria, utilizando instrumento de pesquisa de satisfação previamente aplicado por meio eletrônico. Considerando a baixa adesão obtida nesse formato, a Ouvidoria adotou estratégia complementar de aplicação presencial da pesquisa durante dois eventos de grande porte, ampliando o alcance da avaliação.

A pesquisa foi aplicada no contexto da participação da JUCEC na **Feira do Empreendedor** e no **Siará Tech Summit**, permitindo avaliar a percepção dos usuários que já conheciam o serviço de Ouvidoria da JUCEC, bem como apresentar o canal àqueles que ainda não o utilizavam, fortalecendo a cultura de participação social.

Apesar do quantitativo de **16 respondentes**, destaca-se o caráter **espontâneo e qualificado** da participação, considerando que os cidadãos dedicaram tempo para responder à pesquisa em meio a eventos de grande proporção, o que confere relevância e valor qualitativo aos resultados obtidos.

Resumo da avaliação

- **Serviço avaliado:** Serviço de Ouvidoria da JUCEC
- **Período da avaliação:** 2025
- **Metodologia:** Pesquisa de satisfação
- **Resultados:** Predominância de avaliações positivas quanto ao atendimento, à clareza das orientações e à resolutividade das demandas, fornecendo subsídios importantes para a melhoria contínua do serviço.

Os resultados da avaliação reforçam a importância da adoção de estratégias ativas de escuta e demonstram o uso das informações da Ouvidoria como insumo para o aprimoramento da gestão e da experiência do cidadão.

Link para o relatório da avaliação:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YWUBlxlTxBvbcNVgZLUIQeH_fjMadYQVvMou0Ne-A/edit?usp=sharing

ANEXO EXTRA: CAPACITAÇÃO DOS ANALISTAS DA JUCEC EM PARCERIA COM A EGP

V **Victor Lacerda**
para mim, jessica.silva@jucec.ce.gov.br ▼
Prezada,

Segue em anexo os relatórios das capacitações de 2025.

Atenciosamente,

Victor Lacerda
Gerente Respondendo
Gerência de Execução Operacional
E-mail: victor.lacerda@jucec.ce.gov.br



Avenida Washington Soares, 999 - Edson
Queiroz - CEP: 60.811-341 • Fortaleza - CE
Fone: (85) 3108.2900



www.ceara.gov.br
/governodoceara

----- Mensagem encaminhada -----

De: ELISABETE DE ALMEIDA GOMES COSTA <elisabete.costa@ego.ce.gov.br>
Data: sex., 30 de jan. de 2026 às 16:35
Assunto: Re: Relatórios de Cursos
Para: Victor Lacerda <victor.lacerda@jucec.ce.gov.br>

Prezado, boa tarde!

Conforme solicitado, segue em anexo o reenvio dos Relatórios de Avaliação de Satisfação referentes as seguintes formações:

1. Oficina de Registro Mercantil.
2. Registro Mercantil Na Prática: Atos de Fusão, Cisão e Incorporação - Turma 01
3. Registro Mercantil Na Prática: Atos de Fusão, Cisão e Incorporação - Turma 02
4. Autenticação de Livros Empresariais: Fundamentos e Boas Práticas para o Registro Mercantil
5. Análise de Nomes Empresariais, com Fundamento na Instrução Normativa N° 01/2025, do Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI).

Fico à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,

Os anexos apresentados consolidam as ações, iniciativas e evidências relativas ao cumprimento das variáveis da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias, conforme disposto na Instrução Normativa nº 07/2025 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, demonstrando a atuação contínua da Ouvidoria Setorial da JUCEC no fortalecimento da participação social, na qualificação dos processos internos e na melhoria dos serviços prestados ao cidadão.