



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Relatório Anual de Gestão 2025 Ouvidoria – JUCEA

www.jucea.am.gov.br
Instagram/juceaam

ouvidoria@jucea.am.gov.br
Avenida Cuiabá, 543, Nossa
Senhora das Graças.
Manaus - AM
CEP: 69053-490

**Junta Comercial do
Estado do Amazonas**

EXPEDIENTE

2025 Junta Comercial do Estado do Amazonas

Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Presidente

Maria de Jesus Lins Guimarães

Chefe de Gabinete

Lizandra Cristina de Souza Fernandes

Ouvidora

Mônica do Nascimento Neves

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Junta Comercial do Estado do Amazonas – JUCEA é um canal direto de comunicação entre a instituição, servidores, colaboradores e usuários em geral. Ela recebe dúvidas, sugestões, reclamações, elogios e denúncias sobre os serviços e atos de responsabilidade dos serviços e funcionários dessa autarquia. Sua função é contribuir para o acesso mais simples e rápido aos serviços, informando os prazos, canais, formas de atendimento, visando a transparência e eficiência das ações desta Autarquia. Tem como objetivo atuar como um espaço de comunicação entre os cidadãos e a gestão pública, estabelecendo a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo à cidadania e a melhoria dos serviços prestados.

Em obediência a Lei Geral de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (13.460/2017), a Ouvidoria da JUCEA anualmente elabora um relatório das demandas, a fim de mostrar ao público os números exatos de atendimentos prestados, bem como sinalizar onde podemos melhorar e pondo em pratica medidas para a correção e a prevenção de falhas aos serviços públicos (Art. 14, parágrafo II; Decreto nº 40.636/19, Art.8, parágrafo VII).

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria na busca por agregar valor à instituição, eficiência, transparência e resolução pacífica dos conflitos. Além das atividades desenvolvidas, apresentaremos de forma quantitativa os principais dados relacionados as demandas apresentadas e registradas por

esta Ouvidoria, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da JUCEA atualmente disponibiliza ao usuário quatro formas de atendimento, sendo eles:

- Presencialmente: Rua Cuiabá nº453, Bairro Nossa Senhora das Graças, de Segunda à Sexta, de 08h às 14h.
- E-mail: ouvidoria@jucea.am.gov.br • Telefone (ligações, WhatsApp): (92) 98621-2922.
- Plataforma Integrada de Informação (Fala BR): falabr.cgu.gov.br/web/AM

Através desses canais, o usuário do serviço público pode registrar sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de acesso à informação.

RESULTADOS

Em 2025 foram realizados 99 atendimentos sendo eles manifestações registradas no Fala Br, demandas via e-mail, telefone (ligação e Whatsapp) e processos. As maiores demandas que chega até a Ouvidoria de nossa Autarquia é através do e-mail e telefone (Whatsapp e ligação), porém são demandas de informações e orientações.

Até o final do mês de novembro, as Ouvidorias Estaduais utilizavam a Plataforma E-SIC para recebimento de pedidos de acesso à informação. No mês de dezembro, conforme orientação da Controladoria Geral do Estado (CGE) – órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias – o acesso à informação – FalaBR. Foram registrados pedidos de acesso à informação, sendo as principais demandas relacionadas ao sistema viabilidade, dúvidas sobre documentos e sócios de empresas e dúvidas sobre canais de atendimentos desta Autarquia.

Salientamos que ao chegar no final de dezembro de 2025 com 100% das manifestações respondidas/encerradas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a Ouvidoria informa que não houve nenhum resultado apresenta na pesquisa de satisfação feita na Plataforma Fala.Br. Portanto foi criada junto ao setor de comunicação – ASCOM/JUCEA, um formulário de pesquisa de satisfação dos usuários e anexado no endereço eletrônico desta Autarquia, para avaliação dos usuários quanto aos serviços oferecidos.

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário atende a Lei Nº 13.460/2017, também chamada de Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, e que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Constitui instrumento obrigatório e objeto de avaliação de transparência pública dos órgãos de controle, dada a sua importância. Participação e Comprometimento, Informação e Transparência, Aprendizagem e Eficiência. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão, estimulando o controle social e a melhoria dos serviços públicos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 foi desafiador diante da inexistência de uma cultura de Ouvidoria ativa e propositiva, e para modificar essa realidade se buscou estar mais próximo dos setores, orientando e divulgando as atribuições deste setor tão importante para o controle social. Mesmo com uma equipe pequena, os esforços foram concentrados para que todos aqueles que buscassem o auxílio da Ouvidoria não ficassem sem uma resposta efetiva acerca das demandas apresentadas. Assim, a Ouvidoria da JUCEA tem cumprido seu papel como mediadora e interlocutora entre o usuário e a gestão desta Autarquia.