



RELATÓRIO OUVIDORIA JUCEB

ANO 2025

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Bahia – JUCEB registrou 6.672 manifestações, reafirmando seu papel como importante canal de comunicação entre os usuários e a Administração Pública. A análise dos atendimentos permitiu identificar os principais temas demandados pelos cidadãos, os municípios com maior volume de contatos e oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Autarquia.

Observou-se que a grande maioria das manifestações teve caráter de solicitação de informações (83,38%), seguida por solicitações de serviços (7,91%) e reclamações (7,75%), demonstrando que os usuários buscam, principalmente, orientação quanto aos procedimentos e serviços oferecidos pela JUCEB.

Quanto aos assuntos mais recorrentes, destacaram-se:

- Informações gerais sobre etapas de processos (principalmente dúvidas quanto as exigências proferidas a seu processo) – 3.221 manifestações (48,28%);
- Orientação para abertura de processos – 1.469 manifestações (22,02%);
- Informações sobre o andamento de processos (principalmente a busca de celeridade no registro) – 701 manifestações (10,51%).

Esses três temas representam mais de 80% de todas as manifestações registradas, evidenciando a necessidade de fortalecimento das ações de comunicação, orientação ao usuário e transparência das informações relacionadas aos processos de registro empresarial.

Em relação à origem das manifestações, os maiores volumes de atendimento foram provenientes de:

- Salvador – 2.718 manifestações (40,74%);
- Lauro de Freitas – 187 manifestações (2,80%);
- Feira de Santana – 174 manifestações (2,61%).

Ressalta-se ainda que parte significativa dos registros (31,97%) não possui identificação de município, por se tratar de manifestações classificadas como “Não se aplica”, ou seja advém de outros estados.

Outro aspecto relevante refere-se à celeridade no atendimento. Aproximadamente 40,81% das manifestações foram respondidas no prazo de até um dia, não havendo pendências ao encerramento do exercício, o que demonstra o comprometimento da Ouvidoria com a eficiência e o cumprimento dos prazos legais.

Providências recomendadas

Com base nos resultados apresentados, recomenda-se às Diretorias competentes a adoção das seguintes medidas:

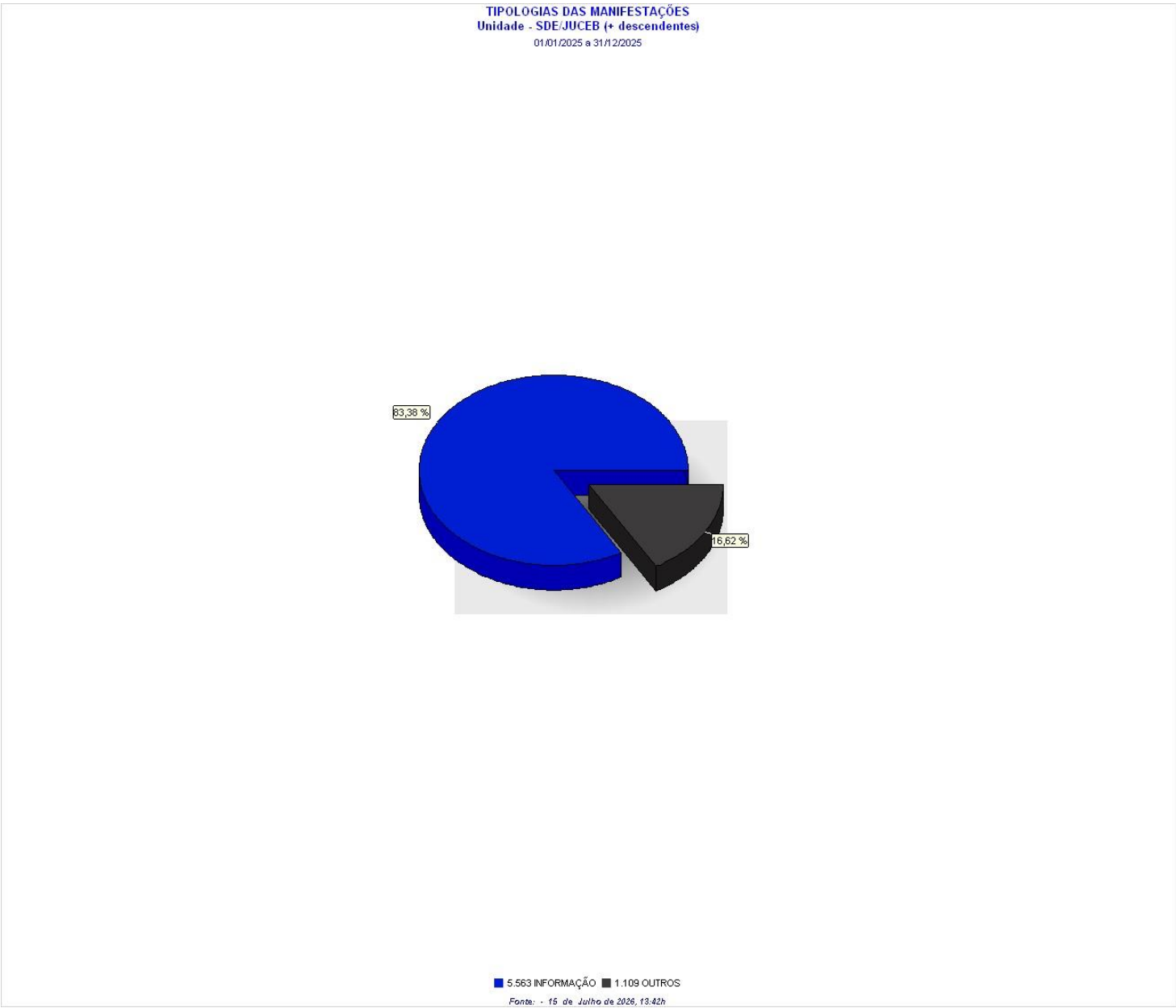
- fortalecer a divulgação de informações claras e acessíveis no Portal da JUCEB, reduzindo a necessidade de consultas repetitivas;
- promover ações integradas entre a Ouvidoria e as Diretorias de Registro para revisão dos principais pontos que geram dúvidas recorrentes nas exigências;
- utilizar os indicadores apresentados neste relatório como instrumento de gestão para acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços prestados pela presidência.

Destaca-se que a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria refere-se à busca por informações e orientações técnicas relacionadas ao Registro Empresarial. Essas demandas são, em sua maior parte,

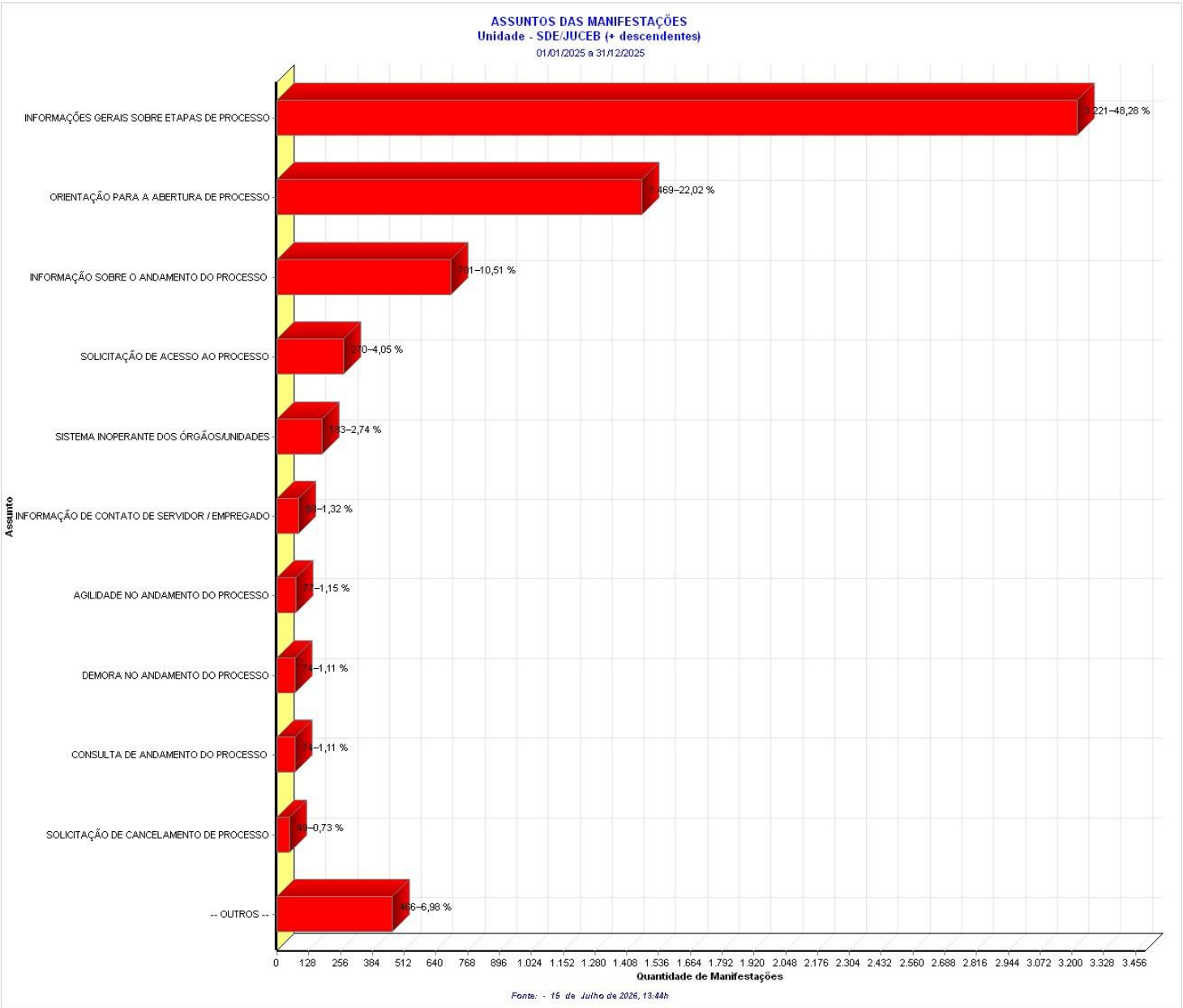
solucionadas diretamente pela equipe técnica da Ouvidoria, o que proporciona maior celeridade no atendimento, otimiza o fluxo interno de trabalho e assegura respostas mais rápidas e eficazes aos usuários.

Anexos

1. Tipologia das manifestações



2.1 Assuntos das manifestações



2.2 Desdobramento por assuntos das manifestações

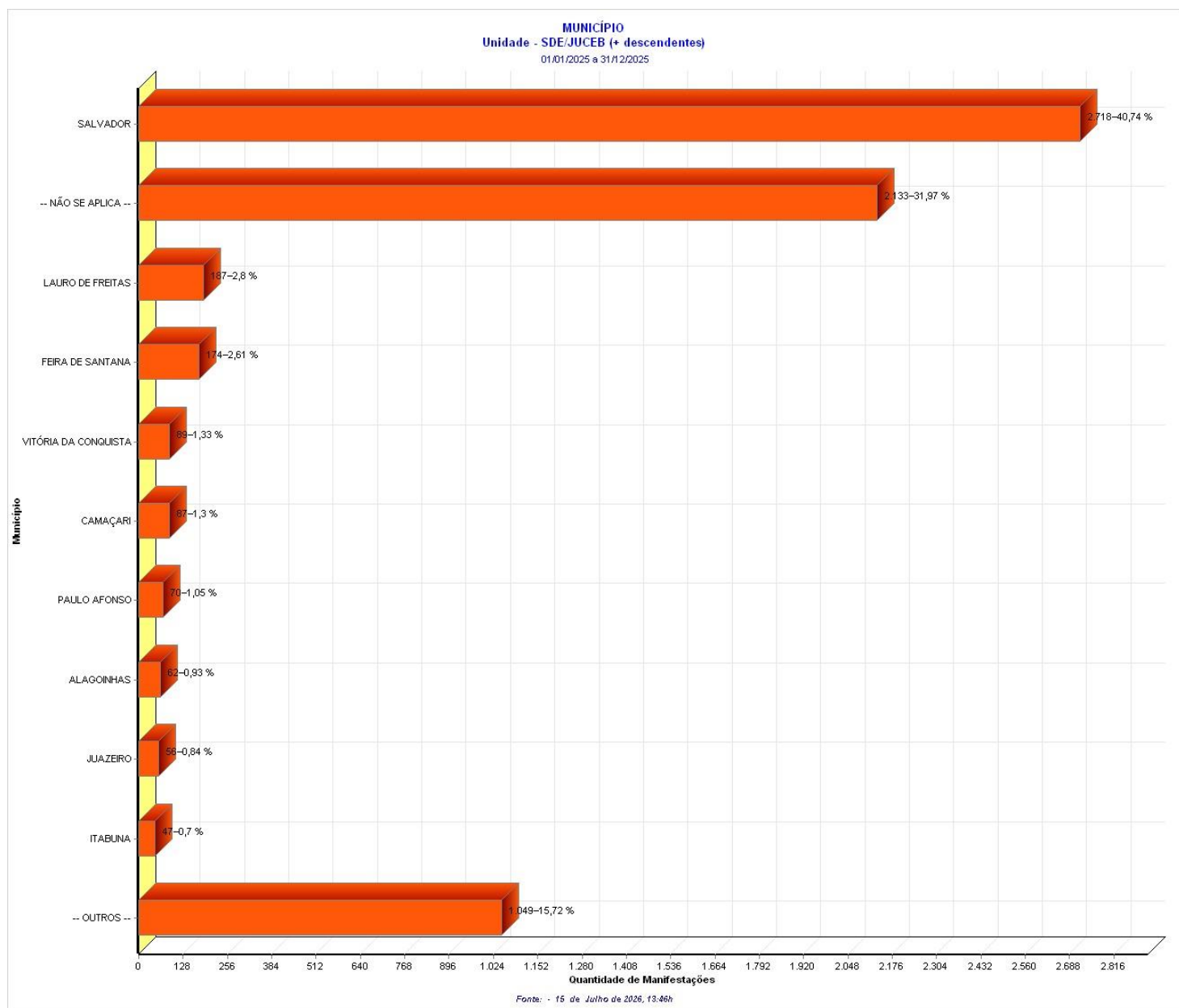
TOTAL		6.672	100%
	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE ETAPAS DE PROCESSO	3.221	48,28%
	ORIENTAÇÃO PARA A ABERTURA DE PROCESSO	1.469	22,02%
	INFORMAÇÃO SOBRE O ANDAMENTO DO PROCESSO	701	10,51%
	SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO PROCESSO	270	4,05%
	SISTEMA INOPERANTE DOS ÓRGÃOS/UNIDADES	183	2,74%
	INFORMAÇÃO DE CONTATO DE SERVIDOR / EMPREGADO	88	1,32%
	AGILIDADE NO ANDAMENTO DO PROCESSO	77	1,15%
	CONSULTA DE ANDAMENTO DO PROCESSO	74	1,11%
	DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO	74	1,11%
	SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE PROCESSO	49	0,73%
	NÃO FUNCIONAMENTO DE SETOR / UNIDADE / ÓRGÃO	47	0,70%
	INSATISFAÇÃO COM PARECER DE PROCESSO	38	0,57%
	DIFICULDADE EM ABERTURA DE PROCESSO	34	0,51%
	FALHA / INEFICIÊNCIA NO ANDAMENTO DO SERVIÇO	24	0,36%
	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE	22	0,33%
	INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	22	0,33%
	ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	21	0,31%
	SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PRESTADO ÓRGÃO/UNIDADE	21	0,31%
	BOA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	17	0,25%
	FALHA NO SISTEMA DE ÓRGÃO	17	0,25%
	DIFICULDADE DE ACESSO AO PROCESSO	16	0,24%
	INFORMAÇÃO SOBRE RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS	12	0,18%
	INFORMAÇÃO SOBRE REEMBOLSO	12	0,18%
	ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	10	0,15%
	FUNCIONAMENTO DE ÓRGÃO PÚBLICO	10	0,15%
	INFORMAÇÃO / CONTATO TELEFÔNICO	10	0,15%
	ORIENTAÇÕES DE ACESSO AO PROCESSO	8	0,12%
	DEMORA NA RETIFICAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DADOS CADASTRAIS	7	0,10%

TOTAL	6.672	100%
ABERTURA INDEVIDA DE PROCESSO	7	0,10%
CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	6	0,09%

2.3 Desdobramento por macroassuntos das manifestações

TOTAL	6.672	100%
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	6.575	98,55%
ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	61	0,91%
ASSUNTOS FINANCEIROS	18	0,27%
ASSUNTOS FUNCIONAIS	15	0,22%
ASSUNTOS JURÍDICOS	2	0,03%
ASSUNTOS OPERACIONAIS	1	0,01%

3.1 Municípios oriundos das manifestações



3.1 Desdobramento por municípios das manifestações

TOTAL	6.672	100%
SALVADOR	2.718	40,74%
-- NÃO SE APLICA --	2.133	31,97%
LAURO DE FREITAS	187	2,80%
FEIRA DE SANTANA	174	2,61%
VITÓRIA DA CONQUISTA	89	1,33%
CAMAÇARI	87	1,30%
PAULO AFONSO	70	1,05%
ALAGOINHAS	62	0,93%
JUAZEIRO	56	0,84%
ITABUNA	47	0,70%
ILHÉUS	45	0,67%
JEQUIÉ	44	0,66%
PORTO SEGURO	37	0,55%
SIMÕES FILHO	37	0,55%
LUIS EDUARDO MAGALHÃES	36	0,54%
TEIXEIRA DE FREITAS	34	0,51%
BARREIRAS	31	0,46%
VALENTE	29	0,43%
CONCEIÇÃO DO JACUIPE	25	0,37%
SANTO ANTONIO DE JESUS	24	0,36%
CANDEIAS	23	0,34%
SANTA MARIA DA VITÓRIA	22	0,33%
CONCEIÇÃO DO COITÉ	20	0,30%
EUNÁPOLIS	18	0,27%
-- TODO O ESTADO --	16	0,24%
ITABERABA	15	0,22%

TOTAL	6.672	100%
DIAS D'ÁVILA	14	0,21%
CRUZ DAS ALMAS	13	0,19%
CORRENTINA	13	0,19%
BRUMADO	13	0,19%

4. Tipologia das manifestações

TOTAL	6.672	100%
INFORMAÇÃO	5.563	83,38%
SOLICITAÇÃO	528	7,91%
RECLAMAÇÃO	517	7,75%
ELOGIO	52	0,78%
DENÚNCIA	10	0,15%
SUGESTÃO	2	0,03%

5. Meio de entrada das manifestações

TOTAL	6.672	100%
TELEFONE	6.464	96,88%
WHATSAPP	77	1,15%
APLICATIVO	77	1,15%
INTERNET	38	0,57%
E-MAIL	9	0,13%
PRESENCIAL	6	0,09%
OUV ATIVA	1	0,01%