

# Relatório de Gestão Ouvidoria 2025

Florianópolis, 08 de janeiro de 2026

**JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

Contato: (48) 3665-5900 (das 12:00 às 19:00)

*website:* [jucesc.sc.gov.br](http://jucesc.sc.gov.br)

**PRESIDENTE**

**FERNANDO BALDISSERA**

**OUVIDOR**

**KLEBER SANTOS SILVA**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
2.1 COMPETÊNCIAS .....	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	4
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO .....	5
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>4 ANÁLISE QUANTITATIVA .....</b>	<b>6</b>
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS .....	6
<b>5 PRAZO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA .....</b>	<b>9</b>
<b>8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA .....</b>	<b>9</b>
<b>9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>12</b>
<b>10 CONCLUSÃO .....</b>	<b>12</b>

## **1 APRESENTAÇÃO**

A Junta Comercial do Estado de Santa Catarina - JUCESC criada pela Lei nº 068, de 16 de maio de 1893, é uma Autarquia estadual com autonomia financeira outorgada pela Lei nº 7.165, de 23/12/1987, vinculada, no âmbito estadual, à Secretaria de Estado da Indústria, do Comércio e do Serviço e subordinada tecnicamente ao Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração – DREI, que é subordinado à Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República – Lei nº 8.934, de 18/11/94.

Pela legislação, e órgão responsável pelo registro, fé pública e publicidade dos atos constitutivos, alterações e extinções dos empresários, das empresas individuais de responsabilidade limitada, das cooperativas e sociedades empresariais do Estado de Santa Catarina, além de conceder matrícula e seu cancelamento dos leiloeiros, tradutores públicos e intérpretes comerciais, trapicheiros e administradores de armazéns gerais. Também está encarregada pelo arquivamento dos atos das empresas mercantis registradas e dos agentes auxiliares do comércio, e ademais, promover o assentamento dos usos e práticas mercantis.

O Relatório de Ouvidoria tem o objetivo de oferecer aos gestores mais um instrumento na tomada de decisão, promovendo ações no que tange o gerenciamento de informações acerca de manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões ligados as atividades administrativas e finalísticas da JUCESC visando o melhoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

## **2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA**

### **2.1 COMPETÊNCIAS**

Sob a coordenação técnica da Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina, através da Ouvidoria Geral do Estado, compete a Ouvidoria Interna da JUCESC auxiliar no melhoramento contínuo dos serviços prestados, recebendo, tratando e adotando providências relativas a denúncias, reclamações, sugestões, elogios e outras manifestações encaminhadas pelos usuários, sendo assegurado ao cidadão a proteção de dados e sigilo (Lei Federal nº 13.460/2017) e o acesso à informação (Lei Federal nº 12.527/2011).

### **2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)**

O Decreto nº 1.682, de 19 de janeiro de 2022, por sua vez, dispôs sobre a estrutura organizacional e a denominação dos cargos em comissão e das funções de confiança, contemplando o cargo de Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional e estabelece outras providências, no entanto, o referido decreto deixou de contemplar cargo específico para responder pelo controle interno e ouvidoria da JUCESC, de forma que tal

atividade continua sendo desenvolvida por servidor designado e subordinado ao Gabinete da Presidência.

## 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

### INFORMAÇÕES

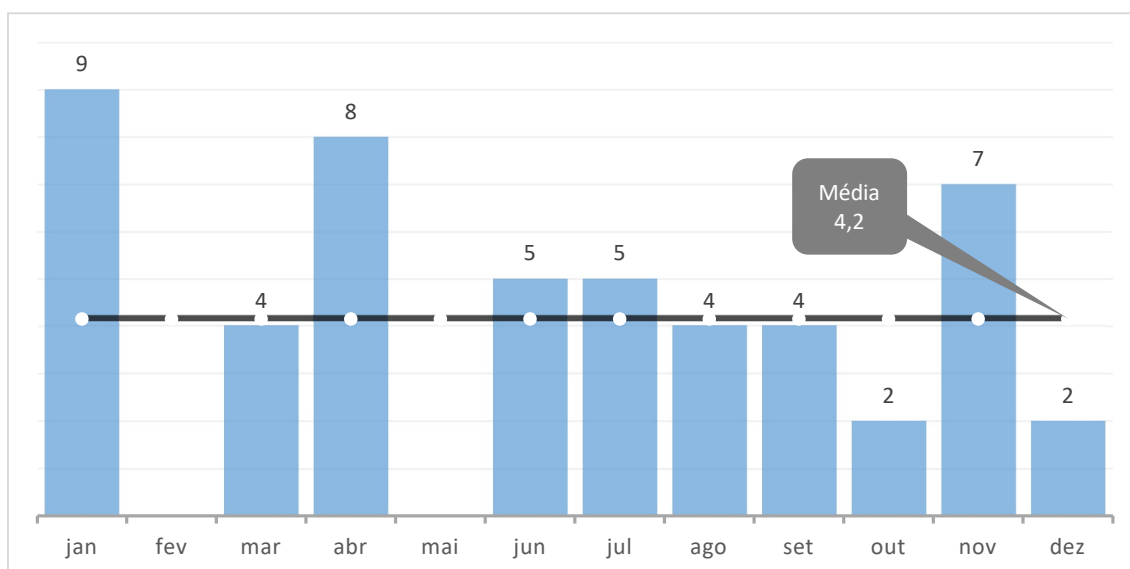
Endereço	Avenida Rio Branco, 387, Centro, Florianópolis/SC – CEP 88015-201
Telefone	48 3665-5900
Site	<a href="http://www.jucesc.sc.gov.br">www.jucesc.sc.gov.br</a>
Site OGE	<a href="http://www.ouvidoria.sc.gov.br">www.ouvidoria.sc.gov.br</a>
e-mail	<a href="mailto:ouvidoria@jucesc.sc.gov.br">ouvidoria@jucesc.sc.gov.br</a>
Horário atendimento	13:00 as 18:00

## 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Este tópico tem por finalidade apresentar e demonstrar, de forma gráfica, as manifestações recebidas ao longo do ano, destacando sua evolução mensal.

No exercício de 2025, a Junta Comercial do Estado de Santa Catarina, por intermédio da Ouvidoria Geral do Estado, o total de 50 manifestações. Desse total, 12 (doze) corresponderam a solicitações formuladas com fundamento na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



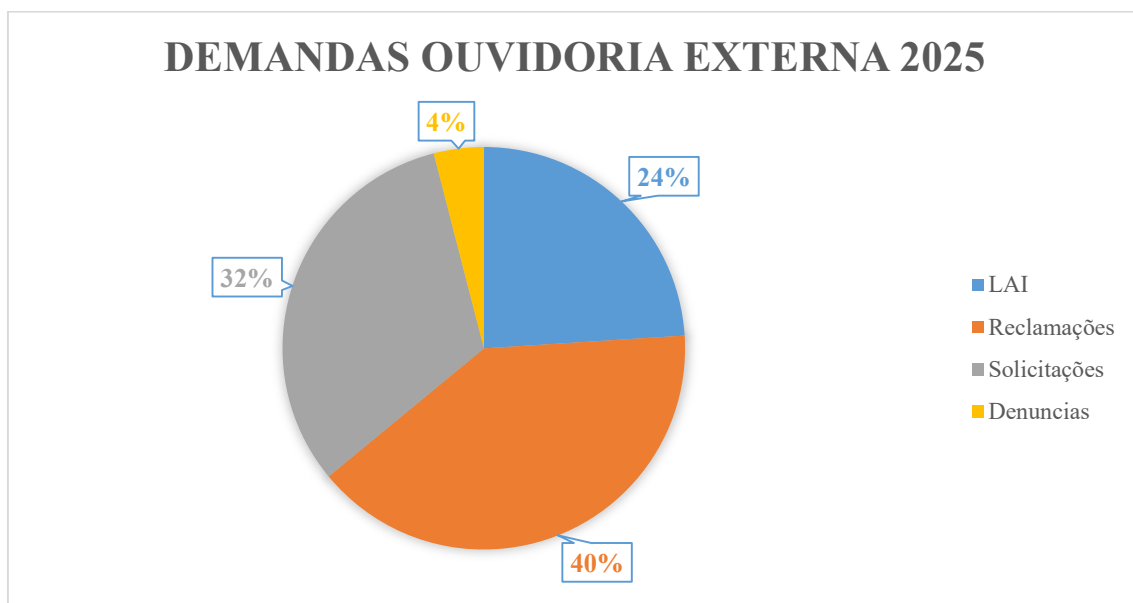
## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Neste item são apresentadas as manifestações classificadas por tipologia, em conformidade com o Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio), bem como aquelas fundamentadas na Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

Verifica-se que a maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria corresponde ao tipo Reclamação, representando 40% do total. As manifestações do tipo Solicitação e aquelas enquadradas na LAI alcançaram os percentuais de 32% e 24%, respectivamente. No exercício de 2025, não foram registradas manifestações relativas às tipologias Elogio e Sugestão.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



### 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Apresentamos abaixo a tabela dos encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

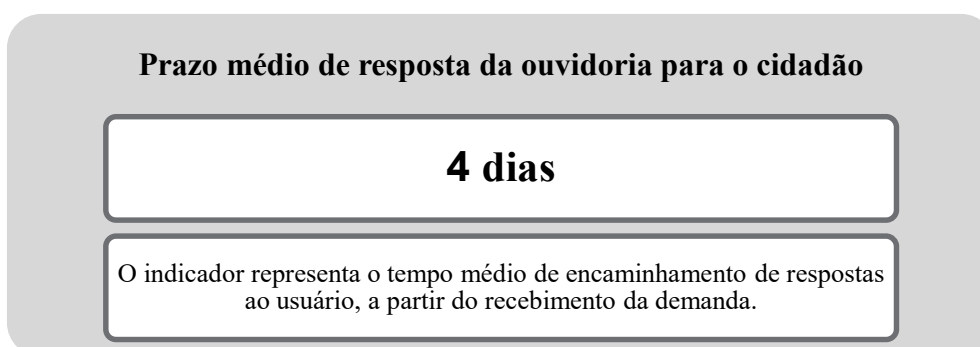
<i>Município</i>	<i>Reclamações</i>	<i>Solicitações</i>	<i>LAI</i>	<i>Denúncias</i>	<i>Total</i>
FLORIANOPOLIS (SEDE)	20	16	12	2	50
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>50</b>

## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Este item apresenta os indicadores de atendimento, bem como o percentual de demandas concluídas dentro e fora do prazo. Os dados estão segregados entre atendimentos em andamento e atendimentos já finalizados, conforme demonstrado nas figuras a seguir.



### Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



O cálculo do tempo médio de resposta utilizado é a fórmula: Somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (divididos) pelo total de manifestações recebidas.

Alternativamente, o valor do indicador pode ser retirado do sistema OUV, por meio do seguinte caminho: Acomp. Gerencial: Indicadores: Tempo de Resposta Dos Encaminhamentos Concluídos.

## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Apontamos abaixo os principais assuntos por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e LAI:

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza/ Assunto	Número	%
<b>Reclamações</b>	<b>20</b>	<b>40,00%</b>
Demora de Processo	1	2,00%
Demora no Atendimento	6	12,00%
Falta de informação site	1	2,00%
Falta de profissional para atendimento	1	2,00%
Mau atendimento	1	2,00%
Não atendimento telefônico	2	4,00%
Problemas no site (home page)	1	2,00%
Serviços prestados pela JUCESC	7	14,00%
<b>Solicitações</b>	<b>16</b>	<b>32,00%</b>
Acesso Processo SGP-e	1	2,00%
Cadastro de contribuintes	1	2,00%
Problemas no site (home page)	1	2,00%
Serviços prestados pela JUCESC	12	24,00%
Vistoria de Prédios	1	2,00%
<b>Denúncias</b>	<b>2</b>	<b>4,00%</b>
Irregularidades administrativas	2	4,00%
<b>LAI - Lei de Acesso a Informação</b>	<b>12</b>	<b>24,00%</b>
Acesso Processo SGP-e	1	2,00%
Certidão Negativa	1	2,00%
Cópia Documento	1	2,00%
Credenciados Leiloeiros	2	4,00%
Informações/documentos	3	6,00%
Pagamento/Credores	1	2,00%
Registro de empresas	3	6,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

## 7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Registramos neste t3pico o perfil dos usu3rios das manifesta33es recebidas pela Ouvidoria Setorial e Seccional (3rg3o ou entidade).

Tabela 02 – Perfil do Usu3rio

<b>USU3RIO</b>	
Pessoa F3sica	33
Pessoa Jur3dica	12
N3o Informado	5
<b>G3NERO</b>	
Feminino	15
Masculino	18
N3o informado	17

## 8 AN3LISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Apresentamos abaixo a an3lise dos pontos recorrentes, as provid3ncias adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifesta33o:

### a) Solicita33es:

<b>Atendimento</b>	<b>Solicita33o</b>	<b>Provid3ncia adotada</b>
2025000399	Servi3os Prestados pela JUCESC	Orientado o usu3rio p/ corre33o do erro.
2025000566	Servi3os Prestados pela JUCESC	Orientamos ao usu3rio encaminhar e-mail para Ger3ncia de Cadastro para complemento de informa33es
2025008934	Servi3os Prestados pela JUCESC	Encaminhado e resolvido pela 3rea t3cnica
2025008998	Servi3os Prestados pela JUCESC	Orientamos ao usu3rio encaminhar e-mail para Diretoria de Registro Mercantil por falta de dados na solicita33o
2025020577	Servi3os Prestados pela JUCESC	Informado a legisla33o correlata do processo para consulta
2025021819	Vistoria de Pr3dios	Orientamos o usu3rio a entrar em contato com o 3rg3o competente
2025025123	Acesso Processo SGP-e	Orientamos o usu3rio a entrar em contato com o 3rg3o competente
2025027113	Servi3os prestados pela JUCESC	Solicitado mais informa33es, por3m sem retorno do usu3rio
2025029667	Cadastro de contribuintes	Informado a legisla33o correlata do processo para consulta
2025029994	Problemas no site (home page)	Envio do link do passo-a-passo
2025034132	Servi3os Prestados pela JUCESC	Solicitado mais informa33es, por3m sem retorno do usu3rio
2025038435	Servi3os prestados pela JUCESC	Envio do link do passo-a-passo
2025040605	Servi3os Prestados pela JUCESC	Envio do link do passo-a-passo
2025042578	Servi3os prestados pela JUCESC	Cadastro da empresa atualizado pelo setor respons3vel

2025042587	Serviços prestados pela JUCESC	Informado sobre canais de atendimento da JUCESC
2025044678	Serviços prestados pela JUCESC	Informado sobre canais de atendimento da JUCESC

b) Reclamações:

Atendimento	Reclamação	Providência adotada
2025000231	Falta de informação site	Prestados os esclarecimentos pela área técnica. A exigência é de competência do Corpo de Bombeiros/SC
2025000481	Demora no atendimento	Processo finalizado na data do atendimento
2025000772	Demora no atendimento	Orientado o usuário p/ correção do erro.
2025001160	Não atendimento telefônico	Informado sobre canais de atendimento da JUCESC
2025002215	Serviços prestados pela JUCESC	Orientado o usuário p/ correção do erro.
2025002500	Serviços prestados pela JUCESC	Processo finalizado na data do atendimento e informado canais de atendimento da JUCESC
2025002711	Serviços prestados pela JUCESC	Lamentado os transtornos causados. Processo finalizado na data do atendimento.
2025010843	Demora no atendimento	Orientado o usuário p/ correção do erro.
2025011292	Demora no atendimento	Orientado o usuário p/ correção do erro.
2025011891	Não atendimento telefônico	Informado sobre canais de atendimento da JUCESC
2025011992	Mau atendimento	Orientado o usuário p/ correção do erro.
2025013613	Serviços prestados pela JUCESC	Informado que a JUCESC está cumprindo os prazos de análise e que o usuário não disponibilizou o nº do protocolo para verificação
2025018710	Demora no atendimento	Solicitado mais informações, porém sem retorno do usuário
2025019972	Falta de profissional para atendimento	Informamos que o atendimento presencial nos escritórios regionais da JUCESC é mediante a agendamento
2025023145	Demora de Processo	Processo finalizado na data do atendimento e informado canais de atendimento da JUCESC
2025032964	Serviços prestados pela JUCESC	Orientamos ao usuário encaminhar e-mail para Gerência de Tecnologia (TI) para complementação das informações
2025038261	Problemas no site (home page)	Orientamos ao usuário encaminhar e-mail para Gerência de Cadastro para complemento de informações
2025038962	Demora no atendimento	Orientamos o usuário a entrar em contato com o órgão competente (SEFAZ/SC)
2025040117	Serviços prestados pela JUCESC	Encaminhado e resolvido pela área técnica
2025042474	Serviços prestados pela JUCESC	Lamentado os transtornos causados. Processo despachado para correção na data do atendimento.

c) Denúncias:

Atendimento	Denúncia	Providência adotada
2025029328	Fraude fiscal no registro mercantil	Resposta vide processo JUCESC 683/2025
2025039100	Irregularidade matrícula de leiloeiro	Repassada a base legal IN 52/2022

d) Solicitação Documentos/Informações/LAI:

<b>Atendimento</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Providência adotada</b>
2025007538	Informações/documentos	Informação repassada conforme solicitado
2025010027	Certidão Negativa	Prestado esclarecimento sobre a Certidão Específica solicitada
2025012065	Cópia Documento	Envio do link do passo-a-passo
2025013230	Registro de empresas	Envio do link do passo-a-passo
2025013707	Informações/documentos	Prestados os esclarecimentos pela área técnica. A exigência é de competência da Prefeitura Municipal
2025021271	Registro de empresas	Envio do link do passo-a-passo
2025025716	Credenciados Leiloeiros	Informação repassada conforme solicitado
2025025961	Credenciados Leiloeiros	Informação repassada conforme solicitado
2025026354	Acesso Processo SGP-e	Informação repassada conforme solicitado
2025031489	Registro de empresas	Envio do link para consulta
2025034131	Informações/documentos	Envio do link para consulta a legislação
2025043669	Pagamento/Credores	Informação repassada conforme solicitado

As manifestações registradas concentram-se, em sua maioria, em aspectos relacionados ao atendimento, tais como dificuldade de contato telefônico, demora no atendimento presencial ou eletrônico e ausência de retorno a e-mails ou mensagens encaminhadas pelo SICOM, bem como dúvidas acerca de procedimentos processuais.

Para estes últimos, destaca-se que o site da JUCESC disponibiliza ampla orientação aos usuários, com mais de 121 “passo a passos”, totalizando aproximadamente 2.500 páginas de conteúdo, contemplando procedimentos de registro relativos a Empresário Individual, Sociedade Limitada, Sociedade Anônima, Sociedade Cooperativa, Sociedade Anônima do Futebol, além de processos de Transformação, Conversão, Reorganização Societária, Livros Mercantis, entre outros.

Registre-se que as ocorrências identificadas foram pontuais; entretanto, demandam a devida atenção institucional.

A gestão encontra-se ciente das situações relatadas e tem envidado esforços para o aprimoramento contínuo dos serviços de atendimento aos usuários.

## **9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA**

Registramos neste item as principais ações e/ou projetos executados pela ouvidoria:

- Resposta as solicitações de forma tempestiva,
- Resolver com o auxílio dos demais setores da JUCESC as manifestações recebidas e acompanhar o cumprimento dos prazos estabelecidos em lei,
- Orientar e estimular os usuários a utilizar as ferramentas disponibilizadas no site e canais de comunicação da autarquia.

## **10 CONCLUSÃO**

Compete à Ouvidoria receber, registrar e acompanhar as manifestações dos usuários, bem como, a partir delas, identificar os aspectos positivos e as oportunidades de melhoria relacionadas aos serviços prestados pelo órgão.

A partir das informações apresentadas neste relatório, vislumbra-se a possibilidade de reduzir ainda mais o número de manifestações recebidas, por meio de ações voltadas à orientação dos usuários quanto à correta utilização dos canais de atendimento disponíveis, bem como à ampla divulgação das ferramentas e conteúdos ofertados no site da JUCESC.

Diante do exposto, mesmo considerando que o quantitativo de manifestações permanece reduzido, a Junta Comercial do Estado de Santa Catarina reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, buscando, de forma permanente, elevar a qualidade do atendimento oferecido à sociedade.