



| RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL | |
|---|---|
| Entidade | Junta Comercial do Estado de Mato Grosso – JUCEMAT |
| Período | 01/01/2025 a 31/12/2025 |
| Destinatário(s) | MANOEL LOURENÇO DE AMORIM SILVA - PRESIDENTE DA JUCEMAT; KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA - SECRETÁRIA ADJUNTA DE OUVIDORIA GERAL E TRANSPARÊNCIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO. |

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial da JUCEMAT atua como unidade estratégica de participação social, escuta qualificada, mediação e aprimoramento dos serviços públicos. Sua função vai além do recebimento de manifestações: ela identifica padrões, acompanha fragilidades operacionais, orienta o cidadão e contribui para a melhoria contínua da gestão.

No exercício de 2025, a atuação da Ouvidoria ocorreu em ambiente fortemente marcado pela digitalização dos serviços, pela ampliação de fluxos eletrônicos e pelo aumento da dependência de integrações sistêmicas. Esse contexto reduziu parte das demandas operacionais tradicionais, mas exigiu mais capacidade analítica para tratar situações envolvendo viabilidades, exigências de registro, certidões, comunicação com prefeituras, Redesim, assinaturas digitais e suspeitas de fraude.

2. FUNDAMENTOS LEGAIS E NORMATIVOS

- Lei Federal nº 13.460/2017 – dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
- Decreto Estadual nº 195/2019 – regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos usuários.
- Portaria CGE nº 076/2022 – estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria.
- Instrução Normativa nº 0001/2024/CGE/MT – orientações para tratamento de denúncias.
- Orientação Técnica CGE nº 004/2020 – diretrizes para elaboração dos relatórios de gestão de ouvidoria.
- Conforme exigido pelo art. 15, §1º, da Lei Federal nº 13.460/2017, apresentam-se as informações de identificação da Ouvidoria Setorial.

3. METODOLOGIA E FONTES DE DADOS

A elaboração deste relatório considerou, como base principal, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da JUCEMAT referente ao exercício de 2025, complementado por documentos auxiliares do exercício de 2024, pelos relatórios analíticos encaminhados dos canais E-mail e Fale Cidadão, pelo





material orientativo da CGE sobre elaboraão de relat3rios de ouvidoria e pelo relat3rio de avalia3es no Google.

4. CONSOLIDADO QUANTITATIVO DAS MANIFESTA3ES

Conforme o consolidado oficial do exerc3cio de 2025, a Ouvidoria processou 442 manifesta3es, distribu3das por natureza e canal da seguinte forma:

| Natureza | Site (Fale Cidad3o) | E-mail | Total Geral | % do Total |
|---------------|---------------------|--------|-------------|------------|
| Solicita3o | 145 | 144 | 289 | 65,4% |
| Reclama3o | 57 | 56 | 113 | 25,5% |
| Den3ncia | 10 | 10 | 20 | 4,5% |
| Informa3o | 4 | 4 | 8 | 1,8% |
| Elogio | 3 | 3 | 6 | 1,4% |
| Sugest3o | 2 | 2 | 4 | 0,9% |
| Simplifica3o | 1 | 1 | 2 | 0,5% |
| TOTAL | 222 | 220 | 442 | 100% |

As solicita3es concentram quase dois teros de toda a demanda, o que demonstra que a Ouvidoria tem sido acionada principalmente como canal de orienta3o, apoio e encaminhamento para solu3o de situa3es concretas. As reclama3es aparecem em segundo lugar e refletem, em grande medida, dificuldades em fluxos digitais, integra3o entre sistemas e acompanhamento de etapas do servio.

Distribui3o das manifesta3es por natureza

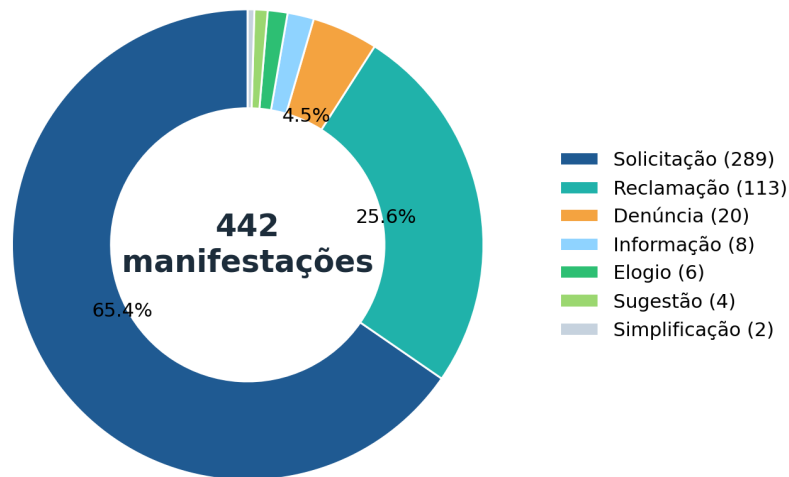




Gráfico 1 – Distribuição das manifestações por natureza

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

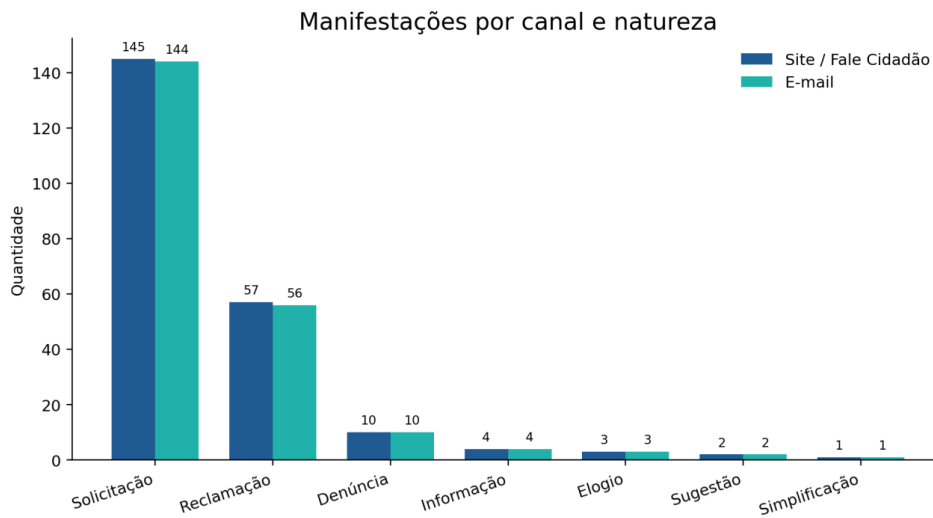


Gráfico 2 – Manifestações por canal e natureza

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

5. ANÁLISE COMPARATIVA INTERANUAL

O comparativo oficial constante na base anual de 2025 registra redução no volume total de manifestações em relação ao período comparativo 2023/2024, sem perda de desempenho no prazo de resposta. A leitura mais consistente para a gestão é de que houve diminuição da demanda operacional repetitiva, ao mesmo tempo em que se manteve a necessidade de atuação qualificada para assuntos técnicos.

| Indicador | 2023/2024 | 2025 | Varição |
|------------------------|-----------|------|---------|
| Total de manifestações | 495 | 442 | -10,7% |
| Solicitações | ~320 | 289 | -9,7% |
| Reclamações | ~130 | 113 | -13,1% |
| Denúncias | ~25 | 20 | -20,0% |





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

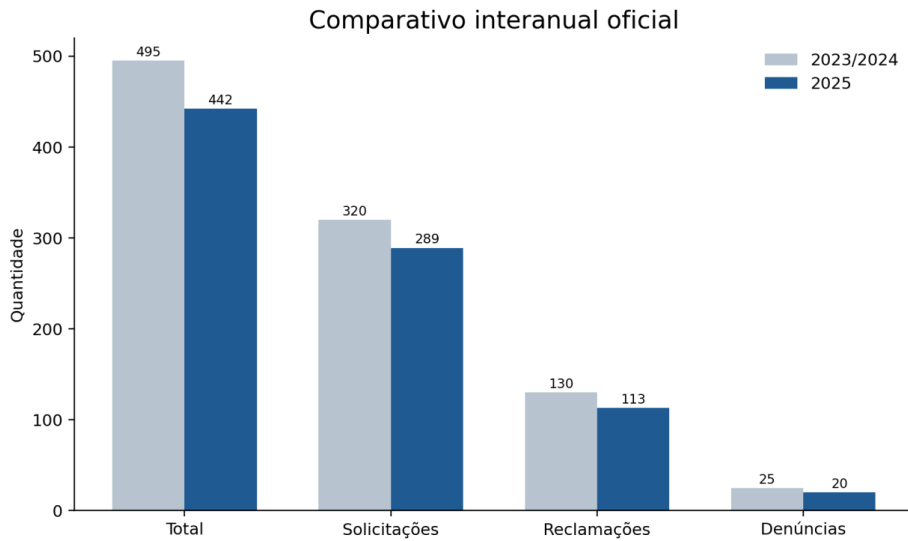


Gráfico 3 – Comparativo interanual oficial

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

Como memória gerencial adicional, o relatório anual de 2024 registra 455 mensagens recebidas e tempo médio de resposta de 3,4 dias, enquanto o exercício de 2025 registra 442 manifestações e tempo médio oficial de 8,4 dias. A diferença sugere que, embora o volume total tenha recuado, o perfil das manifestações tratadas em 2025 exigiu maior dedicação analítica, mais mediação e maior acompanhamento de casos específicos.



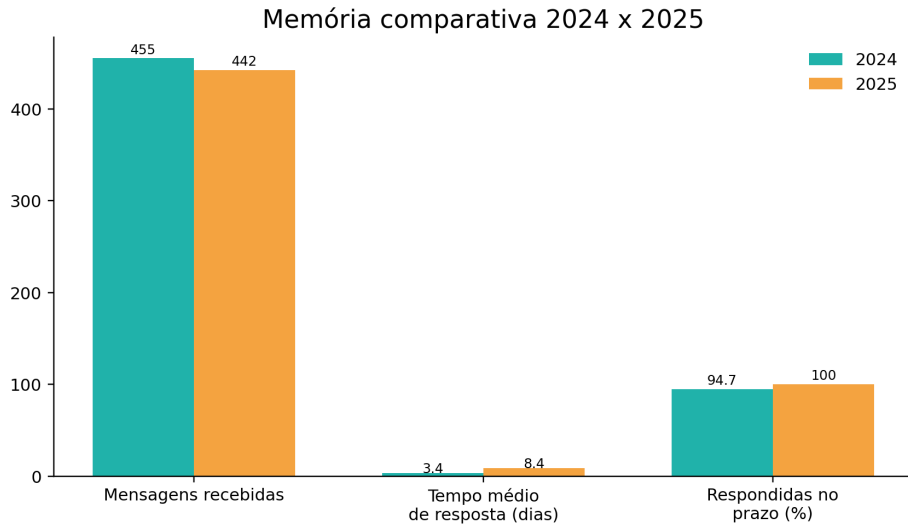


Gráfico 4 – Memória comparativa 2024 x 2025

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

6. CANAIS DE ACESSO E PUBLICIDADE

| Canal | Endereço / Contato |
|---|--|
| Sistema Fale Cidadão | www.ouvidoria.cge.mt.gov.br |
| E-mail institucional | ouvidoria@jucemat.mt.gov.br |
| E-mail central | ouvidoria@controladoria.mt.gov.br |
| Atendimento presencial - agendado devido à Reforma do prédio da JuceMAT | Av. Historiador Rubens de Mendonça, 3949, CPA, Cuiabá-MT |
| Ouv-Zap (WhatsApp) | (65) 98476-6548 |
| Aplicativo – Disponível IOS e Android | MT CIDADÃO |
| Publicidade | www.jucemat.mt.gov.br → menu Ouvidoria |

A multiplicidade de canais amplia o acesso do cidadão e reforça a necessidade de padronização da orientação e de monitoramento contínuo da experiência do usuário. Os relatórios complementares do E-mail e do Fale Cidadão mostram que os canais digitais permanecem centrais para a interação com a JUCEMAT.





7. SAZONALIDADE DO ATENDIMENTO

| Trimestre | Manifestações | % do Total | Observações |
|------------------------|---------------|------------|---|
| 1º trimestre (jan-mar) | 155 | 35,1% | Pico de alterações contratuais e balanços |
| 2º trimestre (abr-jun) | 105 | 23,8% | Normalidade operacional |
| 3º trimestre (jul-set) | 93 | 21,0% | Quedas técnicas pontuais do sistema CGE |
| 4º trimestre (out-dez) | 89 | 20,1% | Eventos de capacitação da equipe |

O primeiro trimestre concentrou a maior carga de manifestações, especialmente em função de alterações contratuais, balanços e demandas associadas à rotina anual das empresas. Ao longo do exercício, a curva de atendimento tornou-se mais estável, com pequenas oscilações relacionadas a sistemas e à sazonalidade dos serviços.

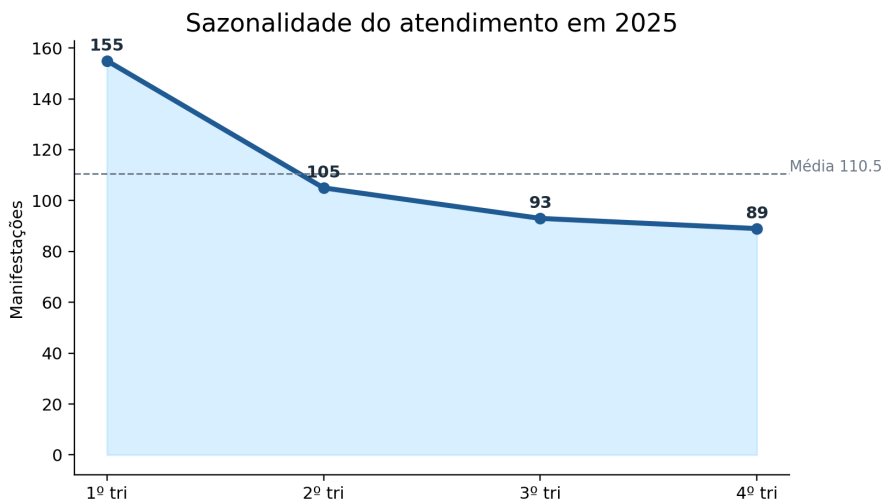


Gráfico 5 – Sazonalidade do atendimento em 2025

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

8. PERFIL DO CIDADÃO – GEOGRAFICAMENTE

| Região | Manifestações | % do Total | Caracterização |
|-----------------------------|---------------|------------|--|
| Cuiabá e Várzea Grande | 274 | 62,0% | Capital e região metropolitana |
| Eixo do Agronegócio | 124 | 28,0% | Polos econômicos do agronegócio mato-grossense |
| Outros Estados (SP, PR, GO) | 44 | 10,0% | Contabilistas e usuários externos |





A predominância de manifestações originadas da capital e da região metropolitana confirma a centralidade de Cuiabá e Várzea Grande na interação com a Junta. Ao mesmo tempo, a presença de usuários de outros estados evidencia o alcance interestadual de serviços que impactam contadores, advogados e empresas com atuação em Mato Grosso.

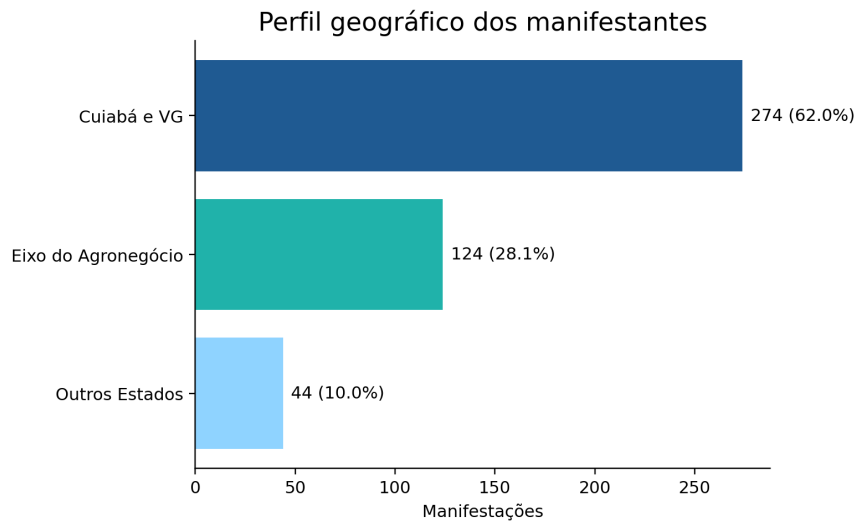


Gráfico 6 – Perfil geográfico dos manifestantes

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

9. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E PONTOS RECORRENTES

| Assunto recorrente | Natureza | % estimado | Tendência |
|--|-------------|------------|-------------|
| Correções cadastrais | Solicitação | 28,0% | Recorrente |
| Emissão de guias de arrecadação | Solicitação | 19,4% | Recorrente |
| Dúvidas sobre Registro Público Mercantil | Solicitação | 18,0% | Recorrente |
| Funcionalidade dos portais governamentais | Reclamação | 15,0% | Recorrente |
| Instabilidades no chat de atendimento | Reclamação | 10,5% | Decrescente |
| Dificuldades com assinador Gov.br | Reclamação | 8,0% | Recorrente |
| Integração Redesim | Reclamação | 6,0% | Recorrente |
| Fraudes em alterações contratuais digitais | Denúncia | 4,5% | Emergente |





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

A análise temática demonstra que a Ouvidoria foi fortemente acionada para correções cadastrais, orientações sobre REGISTRO PÚBLICO MERCANTIL, emissão de guias, exigências de processos e dificuldades nos serviços eletrônicos. Esses resultados reforçam a necessidade de comunicação mais clara ao usuário, integração sistêmica mais estável e rotinas preventivas para reduzir retrabalho.

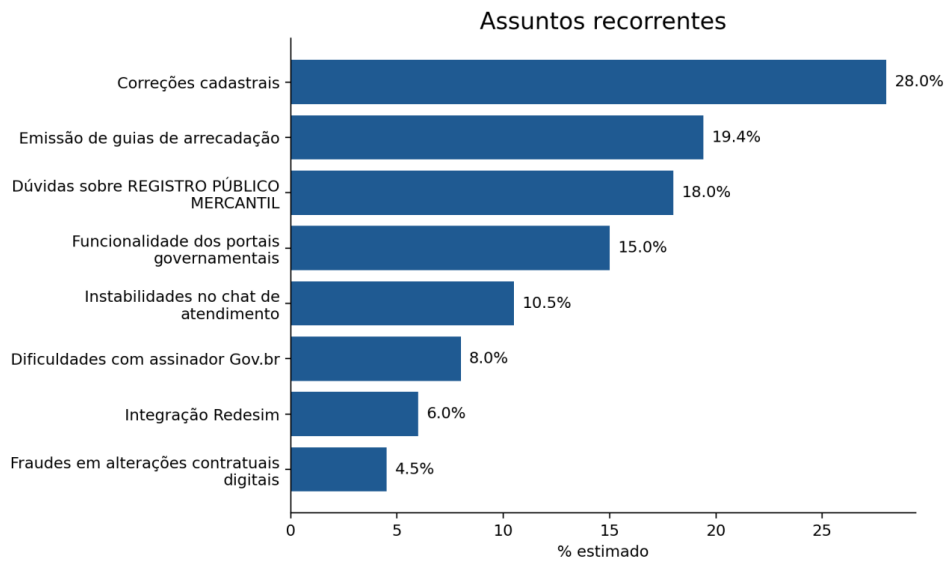


Gráfico 7 – Assuntos recorrentes

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

10. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E EFETIVIDADE

| Indicador | Valor | Meta / referência | Leitura |
|--|-------------------|-------------------|------------------------------------|
| Tempo médio oficial de resposta | 8,4 dias corridos | Até 30 dias | Desempenho superior ao prazo legal |
| Percentual de respostas no prazo | 100% | 100% | Meta atingida |
| Efetividade no 1º nível de atendimento | 92% | ≥ 80% | Desempenho superior |
| Taxa de reiteração | 8% | ≤ 20% | Em patamar adequado |

Os indicadores confirmam uma Ouvidoria resolutiva e responsiva. A combinação de cumprimento integral do prazo legal com efetividade elevada mostra capacidade técnica para resolver grande parte das situações já no primeiro atendimento, reduzindo reiteração e evitando prolongamento desnecessário da demanda.



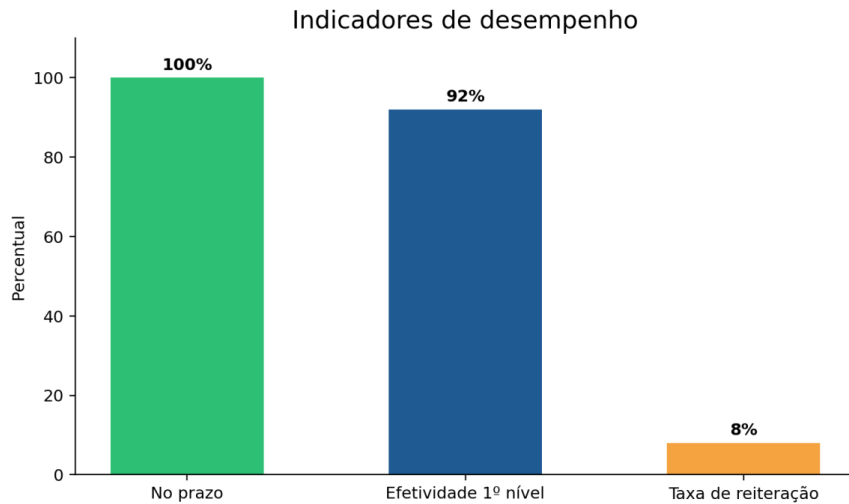


Gráfico 8 – Indicadores de desempenho

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

11. PAINEL COMPLEMENTAR DE DESEMPENHO POR CANAL

Com base nos relatórios analíticos encaminhados dos canais E-mail e Fale Cidadão, foi elaborado um painel complementar de desempenho. Esses dados são utilizados aqui como leitura operacional auxiliar e não substituem o consolidado oficial do relatório anual.

| Indicador complementar | Valor apurado | Observação |
|---|---------------|---|
| Tempo médio de resposta – E-mail | 4,34 dias | Média calculada a partir do relatório analítico disponibilizado |
| Registros no relatório analítico – E-mail | 220 válidos | Base operacional complementar de 2025 |
| Registros no relatório analítico – Fale Cidadão | 222 válidos | Base operacional complementar de 2025 |

No recorte operacional, os dois canais apresentam distribuição muito semelhante ao longo do ano. O E-mail, embora concentre demandas mais analíticas e mediações específicas, manteve média complementar de resposta relativamente baixa, o que indica boa capacidade de absorver casos mais complexos sem comprometer a agilidade. Já o Fale Cidadão preservou perfil de atendimento direto, com forte aderência às mesmas naturezas de manifestação.



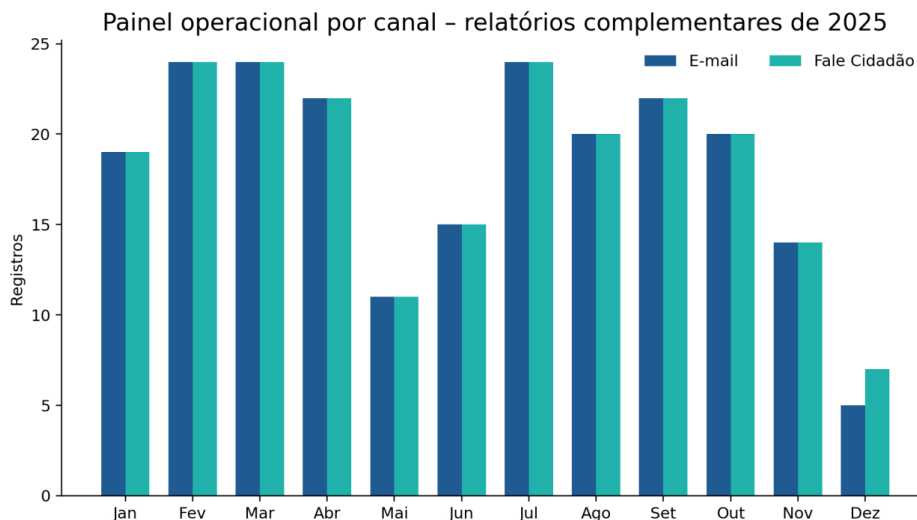


Gráfico 9 – Painel mensal complementar por canal

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.



Infográfico – desempenho da Ouvidoria JUCEMAT em 2025



JUCEMATDTC202601516



12. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Para fins deste relatório, registra-se a informação complementar de que não houve, em 2025, pedidos formais de acesso à informação tratados como demanda típica de LAI na base utilizada pela unidade para esta prestação de contas. As solicitações identificadas sobre dados estatísticos de empresas registradas na Junta Comercial foram tratadas como serviço institucional específico da JUCEMAT, disponibilizado na Carta de Serviços mediante preço público.

Esse enquadramento é importante para preservar a qualidade estatística do relatório de Ouvidoria e evitar mistura indevida entre manifestação típica de ouvidoria, pedido de informação pública e solicitação de serviço tarifado. Recomenda-se manter essa classificação de forma expressa nos próximos exercícios.

Referência institucional: FAQ da JUCEMAT sobre o serviço de dados estatísticos de empresas registradas.

13. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO EM CANAL EXTERNO – GOOGLE

Conforme relatório complementar de avaliações no Google, a JUCEMAT alcançou média de 4,8 de 5 estrelas, com 4.225 avaliações registradas. O indicador reforça uma percepção externa predominantemente positiva do atendimento prestado, especialmente quanto à cordialidade, à organização e à orientação em serviços digitais.

Embora avaliações públicas em plataformas externas não substituam os instrumentos formais de monitoramento da Ouvidoria, elas funcionam como termômetro complementar de reputação e experiência do usuário. Neste caso, o resultado sugere coerência entre o bom desempenho institucional e a percepção pública da qualidade do atendimento.

Indicador complementar de reputação digital

4,8/5 avaliação média no Google

4.225 avaliações públicas registradas

Percepção externa positiva, com destaque para cordialidade, atendimento eficiente e orientação nos serviços digitais.





Gráfico 10 – Indicador complementar de reputação digital

Fonte: documentos e bases encaminhadas pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

14. CURSOS, CAPACITAÇÕES E EVENTOS DA EQUIPE

Em 2025, a Ouvidoria Setorial participou de agenda formativa robusta, composta por 18 cursos, eventos e ações de capacitação, totalizando 269,5 horas. O conjunto formativo fortaleceu competências diretamente relacionadas à atividade de ouvidoria, como gestão, tratamento de denúncias, LGPD, LAI, linguagem simples, resolução de conflitos e melhoria de serviços públicos.

| Curso / evento | Data | Instituição | Carga horária |
|--|--------------------|----------------------|---------------|
| Curso Gestão em Ouvidoria | 05/02 a 26/02/2025 | Enap | 20h |
| Curso Elaboração de Relatórios de Ouvidoria | 12/02/2025 | CGE-MT | 4h |
| Semana do Ouvidor – Ouvidoria 360º | 17/03/2025 | AGER/MT | 4h |
| Ciclo de Palestras da 53ª Reunião Técnica do Conaci | 19/03/2025 | Conaci e CGM-Uberaba | 9h |
| Ouvidoria Day | 20 e 21/03/2025 | TCE-MT | 12h |
| Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria | 20/05 a 27/05/2025 | Enap | 20h |
| Ética e Serviço Público | 27/05 a 05/06/2025 | Enap | 20h |
| Conhecendo a Lei de Acesso à Informação | 28/05/2025 | CGE-MT | 3,5h |
| Controle Social | 05/06 a 23/06/2025 | Enap | 20h |
| Tricotando sobre Ouvidoria – 2ª edição | 17/07/2025 | TCE-MT | 3h |
| Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público | 25/07 a 29/07/2025 | Enap | 20h |
| Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão | 29/07 a 30/07/2025 | Enap | 20h |
| Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública | 30/07 a 11/08/2025 | Enap | 20h |





Governo de Mato Grosso
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

| | | | |
|--|--------------------|----------------------------------|-----|
| Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias | 30/07 a 12/08/2025 | Enap | 20h |
| Inovando na Gestão de Projetos | 12/08 a 29/08/2025 | Enap | 25h |
| Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos | 12/08 a 03/09/2025 | Enap | 25h |
| Palestra de Sensibilização sobre Linguagem Simples | 14/08/2025 | Escola de Governo de Mato Grosso | 4h |
| Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? | 24/09 a 09/10/2025 | Enap | 20h |

Fonte: certificados e registros de capacitações encaminhados pela Ouvidoria Setorial da JUCEMAT.

15. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Ao longo do exercício, a atuação da Ouvidoria contribuiu para o encaminhamento de providências administrativas voltadas à melhoria dos serviços, com destaque para orientação técnica aos usuários, encaminhamento de casos específicos aos setores responsáveis, fortalecimento de protocolos de análise em situações com indícios de fraude e reforço do uso de canais oficiais de atendimento.

- Aprimoramento de orientações sobre cumprimento de exigências, viabilidades, certidões e serviços digitais.
- Mediação de casos que exigiam atuação conjunta com áreas técnicas da Junta.
- Reforço da comunicação com usuários em temas recorrentes para reduzir retrabalho.
- Estímulo à qualificação da equipe por meio de capacitações especializadas.
- Treinamentos Redesimples para Prefeituras em todo Estado – Contadores – Servidores.
- Melhor aproveitamento dos dados da Ouvidoria como subsídio gerencial para melhoria dos serviços.

16. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 confirma a Ouvidoria Setorial da JUCEMAT como instrumento efetivo de escuta, mediação e melhoria da gestão pública. O desempenho observado combina cumprimento integral do prazo legal, elevada resolutividade, consistência na resposta ao cidadão e capacidade de adaptação a um ambiente cada vez mais digital. A redução do volume de manifestações não representa perda de relevância da Ouvidoria; ao contrário, sinaliza amadurecimento institucional e melhor absorção de demandas rotineiras pelos próprios canais e sistemas da autarquia.

Ao mesmo tempo, o relatório evidencia que os principais desafios já não se concentram apenas em volume, mas sobretudo na qualidade das integrações, na clareza das instruções ao usuário, na





previsibilidade das etapas dos serviços e no tratamento preventivo de problemas recorrentes. Esse é o ponto em que a Ouvidoria mais agrega valor: transformar manifestação em aprendizado organizacional.

Mantida essa trajetória, a Ouvidoria da JUCEMAT tende a consolidar-se não apenas como canal de atendimento, mas como núcleo de inteligência institucional capaz de orientar decisões, qualificar processos e fortalecer a confiança do cidadão nos serviços prestados.

17. QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL

1 (um) servidor, da carreira de Técnico de Desenvolvimento Econômico e Social.

18. ASSINATURA E RESPONSABILIDADE

Este relatório foi elaborado com base nos documentos e informações disponibilizados para a Ouvidoria Setorial, observando a legislação aplicável e as orientações técnicas da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso.

Priscilla Peraro
Ouvidora Setorial – JUCEMAT
Técnica em Desenvolvimento Econômico Social
Cuiabá – MT, 2026

