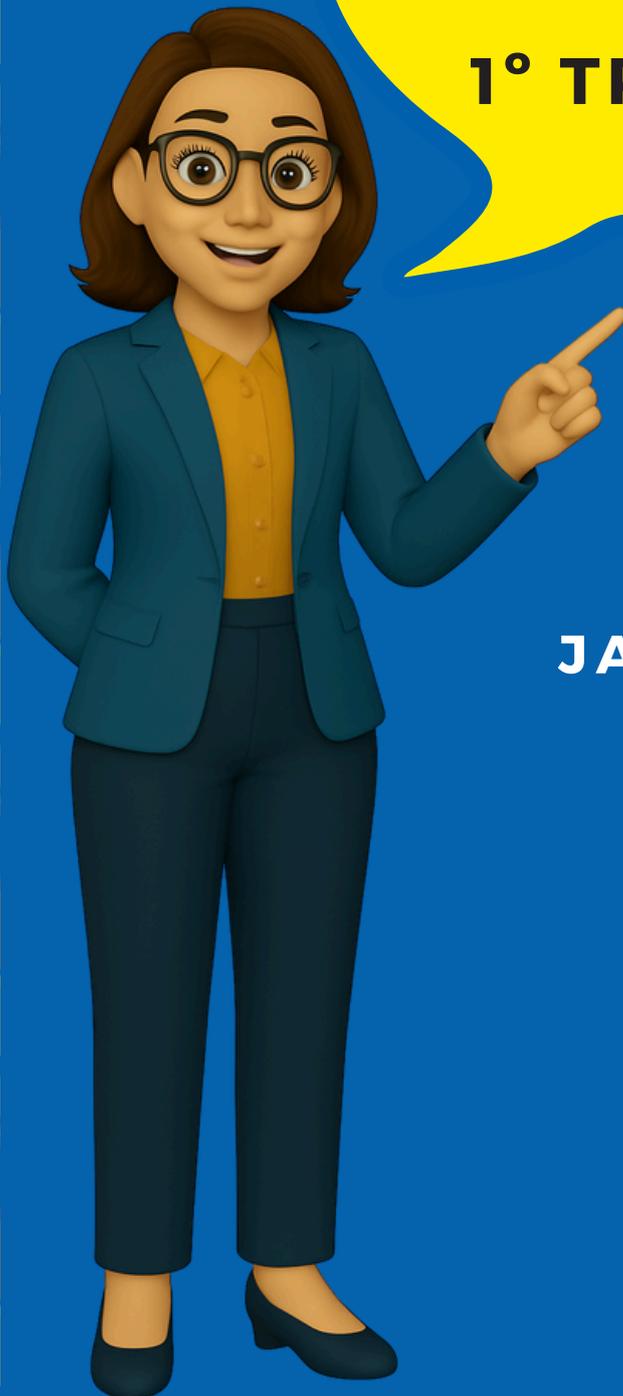




**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
1º TRIMESTRE**



**JANEIRO - MARÇO
2025**

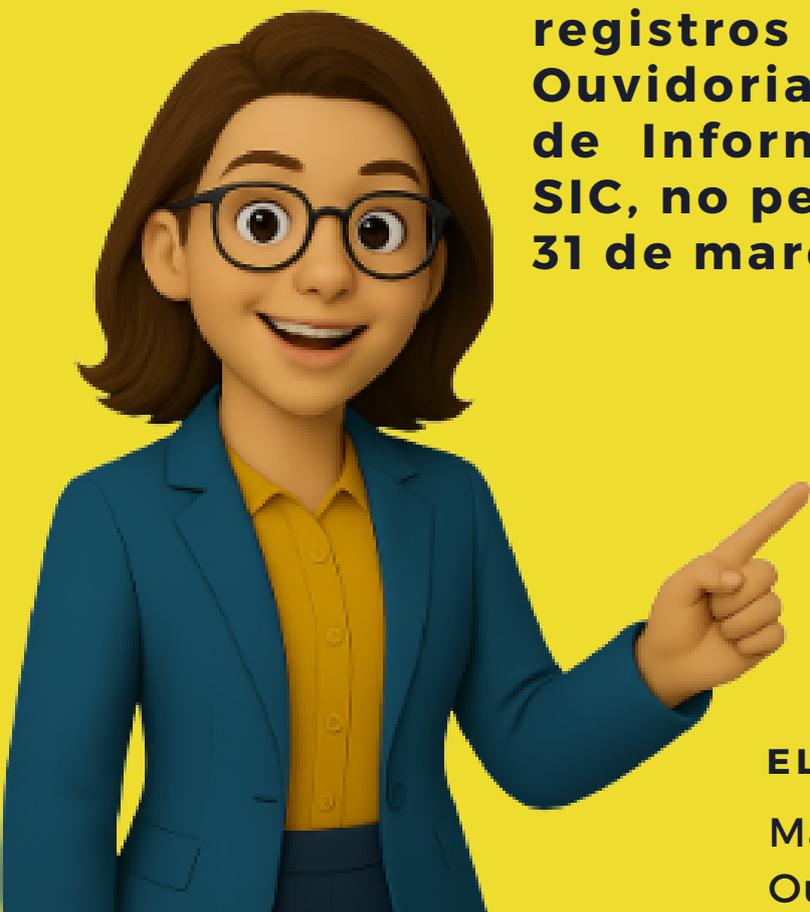
APRESENTAÇÃO

Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 1º trimestre de 2025. Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, sendo somado os registros do Sistema de Ouvidoria- OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2025.

Boa leitura!

ELABORADO POR:

**Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Ouvidora**



NOSSOS NÚMEROS

1.º TRIMESTRE

84

REGISTROS NO 1.º TRIMESTRE



86,9% - Internet



11,9% - Central 162



1,2% - Presencial

No primeiro trimestre de 2025 tivemos 84 registro no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Comparando com mesmo período de 2024, que registrou 78 manifestações, observa-se um crescimento aproximadamente 7,69% no primeiro trimestre de 2025.

A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com um aumento de 19,67% manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

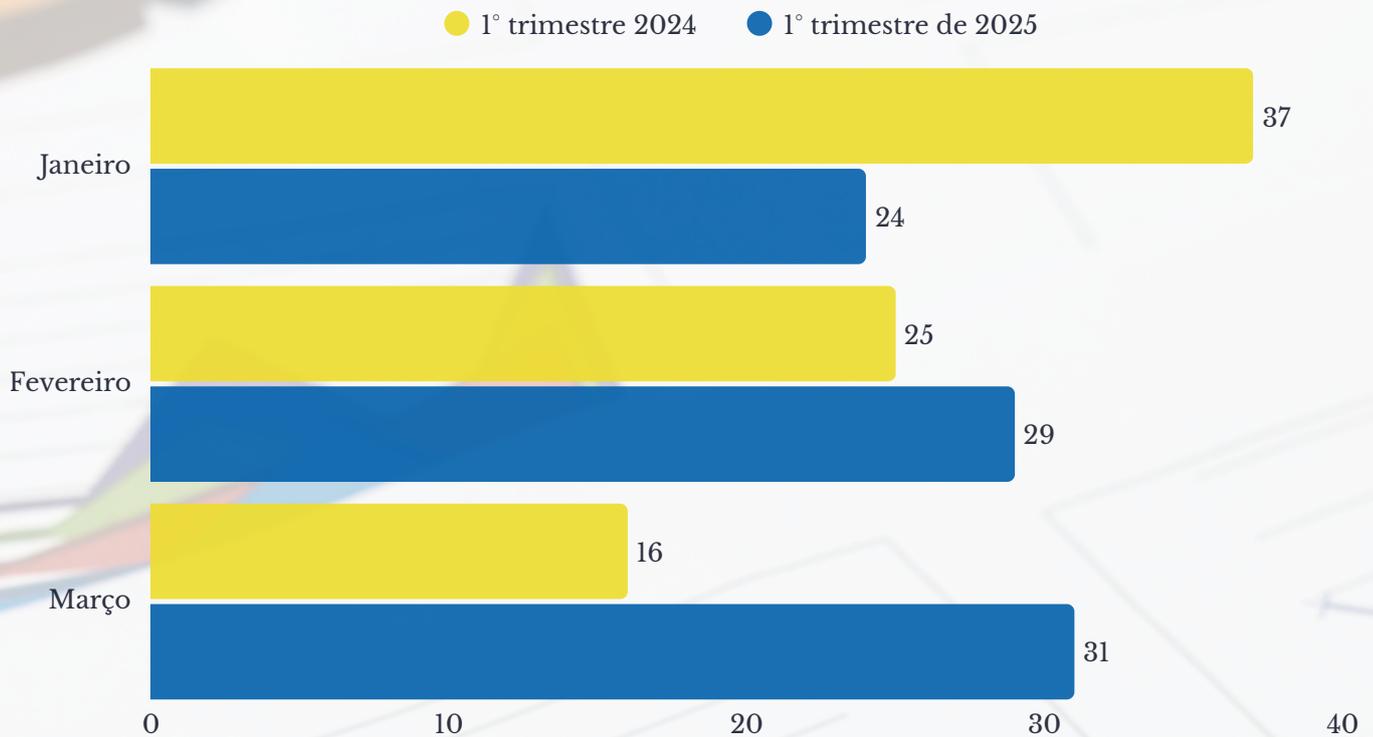
Isso indica uma crescente preferência pelo uso de plataformas on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 17 em 2024 para 10 em 2025.

Em 2025, houve um atendimento presencial, algo pouco comum, já que a maioria das manifestações ocorre online. Ainda assim, a Junta está preparada e equipada para atender presencialmente sempre que necessário

COMPARATIVO MENSAL

2024 X 2025



Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com os de 2025, é possível observar uma evolução positiva e a consolidação de temas prioritários para os usuários da JUCIS-DF.

O tema “Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências” manteve-se como o mais recorrente, passando de 17 manifestações em 2024 para 19 em 2025 – um aumento de aproximadamente 11,8%, o que demonstra o constante interesse e atenção dos usuários em relação à regularização de processos.

O tema “Registro Público de Empresas e Atividades Afins”, embora tenha apresentado uma leve variação (de 15 para 13 manifestações), permaneceu entre os assuntos mais demandados, o que reforça sua relevância junto ao público.

Destaca-se também o crescimento do tema “Processo Aprovado na JUCIS/DF”, que dobrou o número de manifestações (de 5 para 10), subindo da quarta para a terceira posição. Esse avanço indica maior acompanhamento dos usuários em relação aos resultados de seus processos, o que pode refletir um público mais engajado e atento à tramitação dos serviços prestados.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Entre 2024 e 2025, o número de solicitações caiu de 14 para 6, uma redução de 57,1%, possivelmente devido ao uso mais eficiente do Sistema HESK, que tem permitido resolver rapidamente demandas menos complexas, diminuindo a necessidade de encaminhamento à Ouvidoria.

No mesmo período, as reclamações passaram de 57 para 72, indicando maior utilização da Ouvidoria para registro de manifestações. Também houve aumento nos elogios, que subiram de 3 para 5, enquanto os pedidos de informação caíram de 4 para 1. Não foram registradas sugestões nem denúncias no 1º trimestre de 2025, o que sugere estabilidade nos serviços.

De modo geral, esses dados indicam que a Ouvidoria da JUCIS-DF tem sido mais direcionada a casos que exigem análise técnica ou maior complexidade.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com os de 2025, observam-se as seguintes mudanças nos assuntos mais demandados:

Em 2024, o assunto "Processo de Registro de Empresas com pendências/exigências" teve 17 registros, sendo o mais recorrente, seguido por 15 manifestações relacionadas ao tema "Registro Público de Empresas e Atividades Afins" e 13 manifestações sobre o "Processo Aprovado na JUCIS/DF".

Já em 2025, não houve grandes mudanças nesse cenário. O tema "Registro de Empresas com pendências/exigências", que havia registrado 17 manifestações em 2024, passou para 19 em 2025 – um crescimento de aproximadamente 11,76%, mantendo-se como o assunto mais demandado.

Além disso, o tema "Processo Aprovado na JUCIS/DF" passou da quarta para a terceira posição entre os mais demandados em 2025.

INDICADORES



A Os resultados do 1º trimestre mostram avanços importantes na Ouvidoria. Destacamos a qualidade das respostas (100%) e a boa satisfação geral com a Ouvidoria (67%), que refletem o empenho da equipe em atender bem os cidadãos.

Embora haja espaço para melhorias na satisfação com o atendimento (55%), resolutividade (55%) e satisfação com o sistema (50%), esses dados são fundamentais para guiar ações que tornem a experiência do usuário ainda melhor.

Seguimos comprometidos em aprimorar nossos serviços, garantindo transparência, eficiência e mais proximidade com o cidadão

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

33

**Total de
pedidos**

6 dias

**Tempo
médio de
resposta**

100%

**% resposta
no prazo**

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 33 pedidos de acesso à informação, todos respondidos dentro do prazo estabelecido, com tempo médio de resposta de 6 dias. Comparando com o mesmo período de 2024, quando foram recebidas 54 solicitações, observa-se uma redução no número de pedidos.

Esse dado pode indicar que a população está cada vez mais consciente sobre seus direitos e que as informações públicas estão sendo disponibilizadas de forma mais eficiente, reduzindo a necessidade de novas solicitações. Mantemos o compromisso de garantir respostas ágeis e claras para atender à transparência e o acesso à informação..

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório apresenta os principais dados da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do DF (JUCIS-DF), com destaque para os temas mais demandados, volume de atendimentos e desempenho dos canais digitais.

Principais Resultados:

Aumento de 7,7% no total de manifestações recebidas;
Crescimento de quase 20% nas solicitações feitas pela internet;
“Registro de Empresas com Pendências/Exigências” permanece como o tema mais recorrente (+12%);
Queda significativa nas solicitações de acesso à informação, indicando maior eficácia no uso dos sistemas digitais.

Impacto e Benefícios:

Ampliação do engajamento nos canais digitais, com maior acesso e agilidade;
Centralização inicial das demandas permite à Ouvidoria focar nos casos mais complexos;
100% de qualidade nas respostas, reforçando a transparência e o compromisso com o cidadão.

Conclusão:

A Ouvidoria JUCIS-DF avança no atendimento, tecnologia e transparência, mantendo o compromisso com eficiência, acessibilidade e qualidade para melhor atender a população.



**Fontes: Painel de Ouvidoria do DF | SIC –
Sistema de Informação ao Cidadão**