

Relatório de Ouvidoria

2º trimestre
2025
abril a junho

ELABORADO POR:

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Ouvidora



NOSSOS NÚMEROS

2º TRIMESTRE

64

**REGISTROS
NO
2º TRIMESTRE**



87,1% - Internet



10,9% - Central 162

No segundo trimestre de 2025, foram registrados 64 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à nossa Ouvidoria.

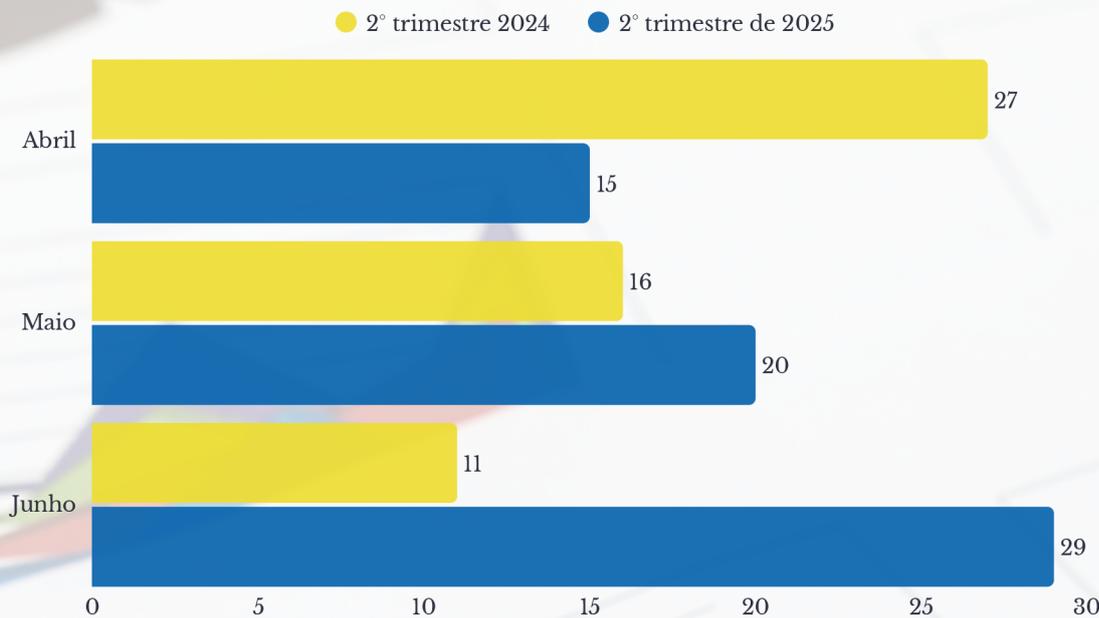
Comparando com o mesmo período de 2024, quando foram registradas 54 manifestações, observa-se um crescimento aproximado de 18,5%.

A internet continuou sendo o meio mais utilizado, com um aumento de 29,6% nas manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF, indicando uma crescente preferência pelo uso da plataforma.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda de 22,2% no número de manifestações entre 2024 e 2025

COMPARATIVO MENSAL

2024 X 2025



Em abril, as manifestações caíram de 27 em 2024 para 15 em 2025, uma redução de 44,4%. Essa queda pode indicar reflexos de melhorias no atendimento, contribuindo para desafogar o sistema nesse mês.

Em maio, o aumento moderado de 25%, passando de 16 para 20 registros, pode refletir maior procura pelos serviços, possivelmente motivada por mudanças nos procedimentos que geraram novas solicitações.

Em junho, registrou-se um crescimento expressivo de 163,6% nas manifestações, que passaram de 11 para 29. Esse aumento pode refletir um pico sazonal ou estar associado à implementação do serviço “Envio de Processo Sem Assinatura”, o qual ainda gera algumas dúvidas quanto ao uso da funcionalidade.

Apesar da redução em abril, o aumento nos meses seguintes resultou em um volume total de manifestações maior que o do ano anterior, indicando maior demanda e possível expansão do alcance e efetividade do atendimento.

PERÍODO APURADO: 01 DE ABRIL A 30 DE JUNHO DE 2025

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



No primeiro trimestre de 2025, as solicitações caíram 50%, passando de 14 para 7 registros (10,9% do total). Esses números indicam uma mudança no perfil das demandas, com mais casos complexos que exigem análise técnica.

As reclamações continuaram sendo a maioria, com 56 registros (87,5%), número próximo ao registrado em 2024 (57). Isso mostra que a Ouvidoria ainda lida principalmente com manifestações que precisam de mais detalhamento.

As manifestações de informação caíram de 4 para 1 registro (1,6% do total), reforçando a redução das demandas mais simples.

No mesmo período de 2024, tivemos 29 reclamações (53,7%), 16 solicitações, 1 elogio e 8 informações. Em 2025, o aumento das reclamações e a queda nas solicitações e informações indicam maior foco em casos complexos.

De modo geral, os dados mostram que a Ouvidoria da JUCIS-DF concentra esforços para atender casos que exigem análise detalhada, refletindo a mudança no perfil das manifestações recebidas.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



No primeiro trimestre de 2025, o tema “Processo de Registro de Empresas” registrou crescimento de 80%, passando de 10 para 18 manifestações e tornando-se o assunto mais demandado pelos usuários da JUCIS-DF. Em contrapartida, o tema “Registro Público de Empresas” caiu 50%, passando de 12 para 6 manifestações, saindo da primeira para a terceira posição.

Já “Viabilidade de Legado/Licenciamento” passou a ocupar a segunda colocação em 2025, com 8 manifestações, representando cerca de 14% do total registrado no período.

Esses dados demonstram mudança nas prioridades dos usuários e maior foco no acompanhamento de processos e análise de viabilidade empresarial.

INDICADORES



Os resultados dos indicadores de desempenho da Ouvidoria no 2º trimestre foram bastante positivos. A resolutividade alcançou 56%, demonstrando que mais da metade das manifestações foram solucionadas de forma satisfatória. Embora ainda haja espaço para aprimorar esse índice, o resultado reflete o empenho em atender bem os cidadãos.

Por outro lado, os demais indicadores registraram 100%, evidenciando excelente percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado. A satisfação com o serviço de ouvidoria, a satisfação com o atendimento, a satisfação com o sistema, a satisfação com a resposta e o índice de recomendação demonstram unanimidade na aprovação do público atendido.

De forma geral, os dados mostram que, mesmo com oportunidades de melhoria na resolutividade, a experiência do usuário na Ouvidoria da JUCIS-DF tem sido muito positiva. Mantemos o compromisso de aprimorar nossos serviços, com mais transparência, eficiência e proximidade com o cidadão.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

20

**Total de
pedidos**

6 dias

**Tempo
médio de
resposta**

100%

**% resposta
no prazo**

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 20 pedidos de acesso à informação, todos respondidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 6 dias. Desses, 8 foram acolhidos – ou seja, atendidos integral ou parcialmente – e 12 não acolhidos, sendo devidamente fundamentados. Em comparação com o mesmo período de 2024, quando foram registrados 27 pedidos, observa-se uma redução no número de demandas. Esse resultado pode indicar que as informações públicas têm sido disponibilizadas de forma mais transparente e acessível, diminuindo a necessidade de novas solicitações. Reforçamos, assim, o compromisso da Ouvidoria em oferecer respostas ágeis e claras, fortalecendo a transparência e o direito de acesso à informação.

PERÍODO APURADO: 01 DE ABRIL A 30 DE JUNHO DE 2025

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório apresenta os principais dados da Ouvidoria da JUCIS-DF no 2º trimestre de 2025, com destaque para temas mais demandados, volume de atendimentos.

📌 Principais resultados

Foram registradas 64 manifestações, alta de 18,5% em relação a 2024. A Internet cresceu 29,6% e se manteve como principal plataforma enquanto a Central 162 caiu 22,2%, confirmando a preferência pelo atendimento digital. Houve queda em abril, leve alta em maio e forte aumento em junho. As reclamações continuaram predominando, enquanto as solicitações reduziram 50%.

Entre os temas mais procurados, destaca-se o aumento de 80% nas manifestações sobre “Processo de Registro de Empresas”. Os indicadores se mantiveram positivos, com resolutividade de 56% e 100% de satisfação, recomendação e demais índices, demonstrando excelente avaliação dos usuários.

🌱 Impacto e benefícios

Os resultados refletem maior adesão dos cidadãos aos meios digitais e melhor percepção da qualidade do serviço. Além disso, a transparência na divulgação de informações reduziu a necessidade de novos pedidos formais.

📝 Conclusão

Houve maior participação cidadã, crescimento nas manifestações e fortalecimento do uso sistema Participa. Apesar do aumento das reclamações, observa-se que a Ouvidoria passou a atuar mais em demandas complexas, enquanto questões simples foram resolvidas de forma direta.

Os altos índices de satisfação confirmam o compromisso da Ouvidoria da JUCIS-DF com qualidade, transparência e proximidade com o cidadão, reforçando a importância de seguir investindo em comunicação clara e modernização dos processos.



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