

Relatório de Ouvidoria

3º trimestre
2025

julho a setembro

ELABORADO POR:

Marlúcia Nunes
Ouvidora



NOSSOS NÚMEROS

3º TRIMESTRE

78

REGISTROS NO 3º TRIMESTRE



98,7% - Internet



1,3% - Central 162

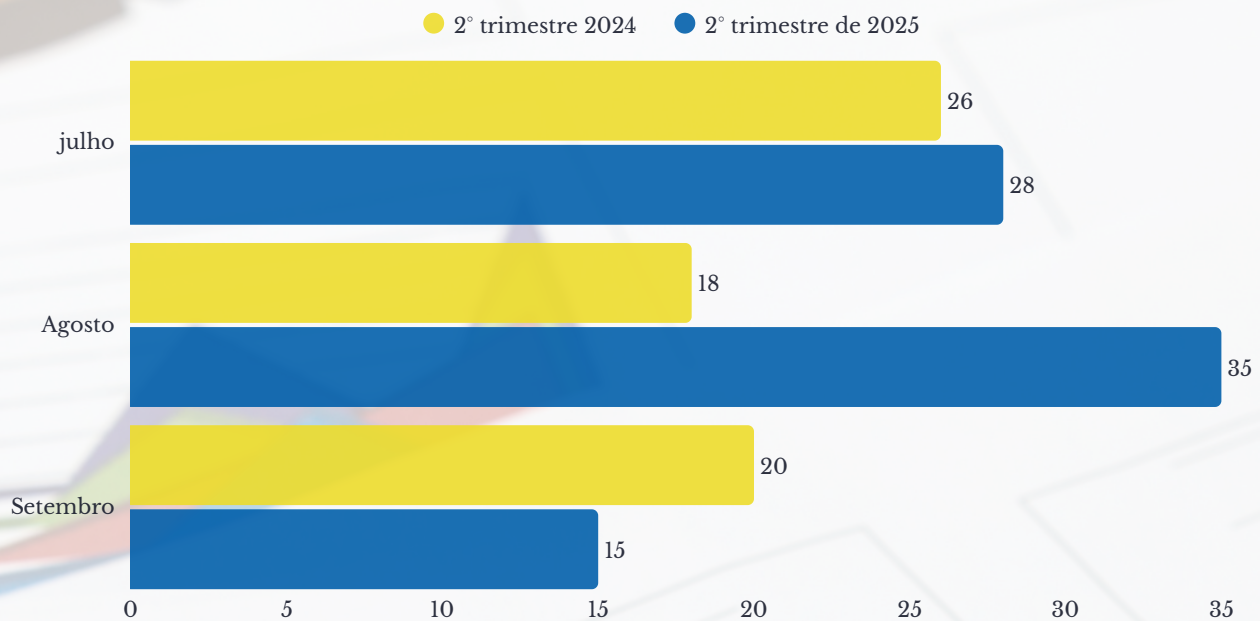
No 3º trimestre, a Ouvidoria recebeu 78 manifestações. Esse número mostra que as pessoas continuam usando o canal para participar e contribuir com melhorias nos serviços públicos.

A maior parte dos registros (98,7%) foi feita pela internet, o que mostra que o canal digital é o meio preferido pelos cidadãos. Já 1,3% das manifestações chegaram pela Central 162, opção importante para quem tem dificuldade de acesso à internet.

Esses dados mostram que a Ouvidoria está próxima da população e que o atendimento online é eficiente, mas também reforçam a importância de manter diferentes formas de contato para atender a todos.

PERÍODO APURADO: 01 DE JULHO A 30 DE SETEMBRO DE 2025

COMPARATIVO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025

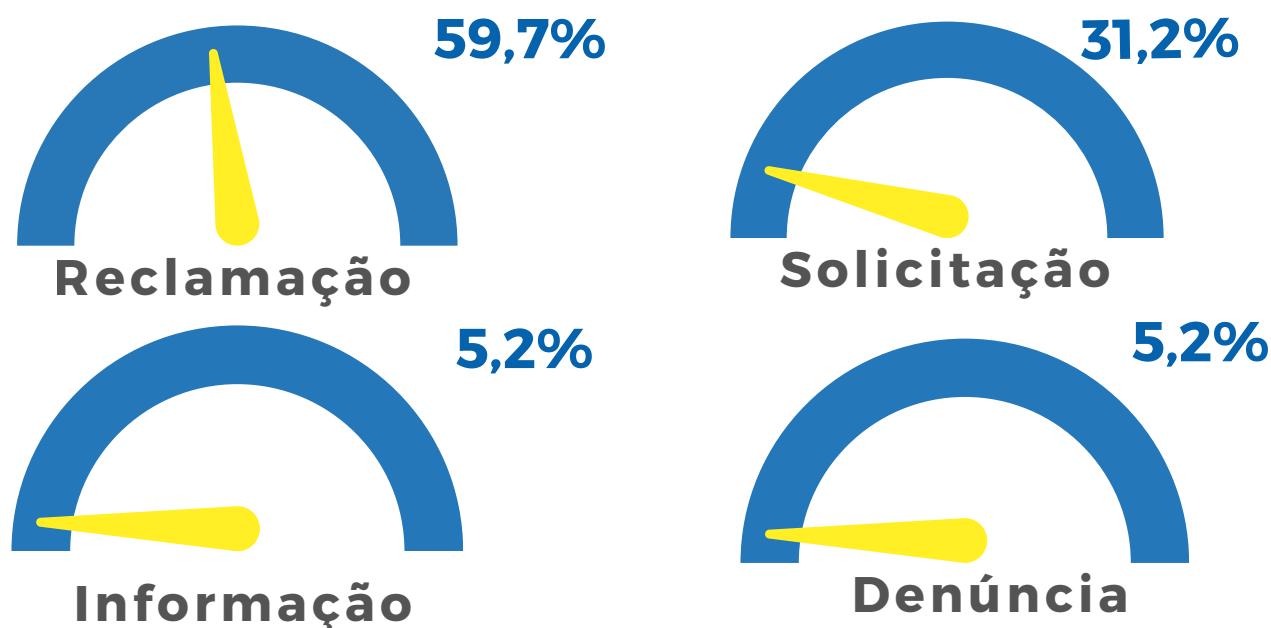


No comparativo entre 2024 e 2025, nota-se variação no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em julho de 2025, foram 28 registros, aumento de 7,7% em relação a 2024. Em agosto, houve crescimento expressivo, com 35 manifestações, contra 18 no mesmo mês do ano anterior — aumento de 94%, mostrando maior participação e confiança no canal.

Em setembro de 2025, o total foi de 15 manifestações, redução de 25% em relação a 2024.

De modo geral, os dados mostram que a Ouvidoria segue fortalecida como espaço de escuta e participação, com variações naturais que refletem o envolvimento dos cidadãos e o compromisso com a transparência.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Entre 2024 e 2025, observam-se mudanças relevantes nas tipologias das manifestações. Em 2024, predominavam as reclamações, com 51 casos (79,7%), seguidas por solicitações (7 casos; 10,9%), informações (5 casos; 7,8%) e elogios (1 caso; 1,6%).

Em 2025, o cenário se diversificou: as reclamações reduziram para 46 (59,7%), enquanto as solicitações aumentaram significativamente para 24 (31,2%). As informações caíram levemente para 4 (5,2%) e surgiu a tipologia denúncia, com 4 casos (5,2%).

No comparativo, as reclamações diminuíram 20%, enquanto as solicitações cresceram expressivamente, passando de 7 para 24 manifestações. As informações registraram leve queda de 20%, e o total de manifestações aumentou 20,3%, indicando maior participação e diversificação das demandas em 2025.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



Nos assuntos mais demandados, observam-se mudanças entre 2024 e 2025. As manifestações sobre Processo de Registro de Empresas com pendências/exigências caíram de 18 para 15, redução de 16,7%, indicando possível melhoria nos processos ou maior resolução direta. Já o tema Registro Público de Empresas e Atividades Afins aumentou de 9 para 15, crescimento de 66,7%, mostrando que mais pessoas buscaram esse tipo de atendimento.

As manifestações sobre Viabilidade de legado e/ou licenciamento desapareceram, enquanto surgiram 4 registros sobre Servidor Público, refletindo novas demandas e a confiança contínua na Ouvidoria para tratar diferentes assuntos.

No geral, os números mostram uma Ouvidoria adaptável, acessível e reconhecida como espaço de escuta e solução para a população.

INDICADORES

100%

**Qualidade da
resposta**

100%

**Satisfação com
o sistema**

71%

Resolutividade

100%

**Satisfação com
a ouvidoria**

100%

Recomendação

100%

**Satisfação com
atendimento**

Os números mostram resultados muito positivos na Ouvidoria. A recomendação alcançou 100%, indicando total confiança dos usuários em indicar os serviços a outras pessoas. A resolutividade ficou em 71%, mostrando que a maioria das demandas foi solucionada, mas ainda há espaço para melhoria nesse aspecto.

A qualidade da resposta, a satisfação com o atendimento, com a Ouvidoria e com o sistema atingiram 100%, refletindo que os usuários estão plenamente satisfeitos com a forma como são ouvidos e atendidos.

De modo geral, os resultados destacam a Ouvidoria como um espaço confiável e eficiente, com alta aprovação dos usuários, ao mesmo tempo em que a resolutividade aponta uma oportunidade de aprimoramento contínuo.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

30

**Total de
pedidos**

10 dias

**Tempo
médio de
resposta**

100%

**% resposta
no prazo**

No período analisado, a Ouvidoria recebeu 30 pedidos de acesso à informação (LAI), demonstrando participação ativa dos cidadãos no exercício da transparência. O tempo médio de resposta foi de 10 dias, dentro do prazo legal, garantindo que a informação fosse entregue de forma ágil.

O percentual de respostas no prazo atingiu 100%, mostrando eficiência e comprometimento com a legislação e com os direitos dos cidadãos.

De forma geral, os números refletem uma Ouvidoria acessível e confiável, que cumpre seu papel de fornecer informações de maneira rápida e transparente, fortalecendo a confiança e a participação da população.

PERÍODO APURADO: 01 DE JULHO A 30 DE SETEMBRO DE 2025

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório destaca os principais resultados da Ouvidoria no 3º trimestre, os impactos junto à população e os benefícios do atendimento prestado, evidenciando eficiência, transparência e proximidade com os cidadãos.

Principais resultados

Foram recebidas 78 manifestações, com 98,7% registradas pela internet e 1,3% pela Central 162, garantindo acesso a todos. Comparando 2024 e 2025, houve aumento de solicitações (+243%) e redução de reclamações (-9,8%), além da diminuição de manifestações por informação e do surgimento de 4 denúncias. A Ouvidoria registrou 100% de satisfação quanto à resposta, ao atendimento, ao serviço e ao sistema, alcançou 71% de resolutividade e respondeu aos 30 pedidos de acesso à informação (LAI) dentro do prazo, com tempo médio de 10 dias.

Impactos e benefícios

Os dados mostram que a Ouvidoria fortalece o diálogo entre cidadãos e a JUCIS, aumentando a confiança nos serviços. O crescimento das solicitações e a alta aprovação refletem atendimento eficiente, transparente e próximo às necessidades do público, enquanto a redução das reclamações evidencia a melhoria contínua dos processos internos.

Conclusão

De forma geral, os números confirmam que a Ouvidoria é acessível, confiável e eficaz, consolidando seu papel como instrumento essencial de escuta e solução para a população

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