

Relatório de Ouvidoria

4º trimestre
2025

outubro a dezembro

ELABORADO POR:

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Ouvidora



NOSSOS NÚMEROS

4º TRIMESTRE

71

REGISTROS NO 4º TRIMESTRE



93% - Internet

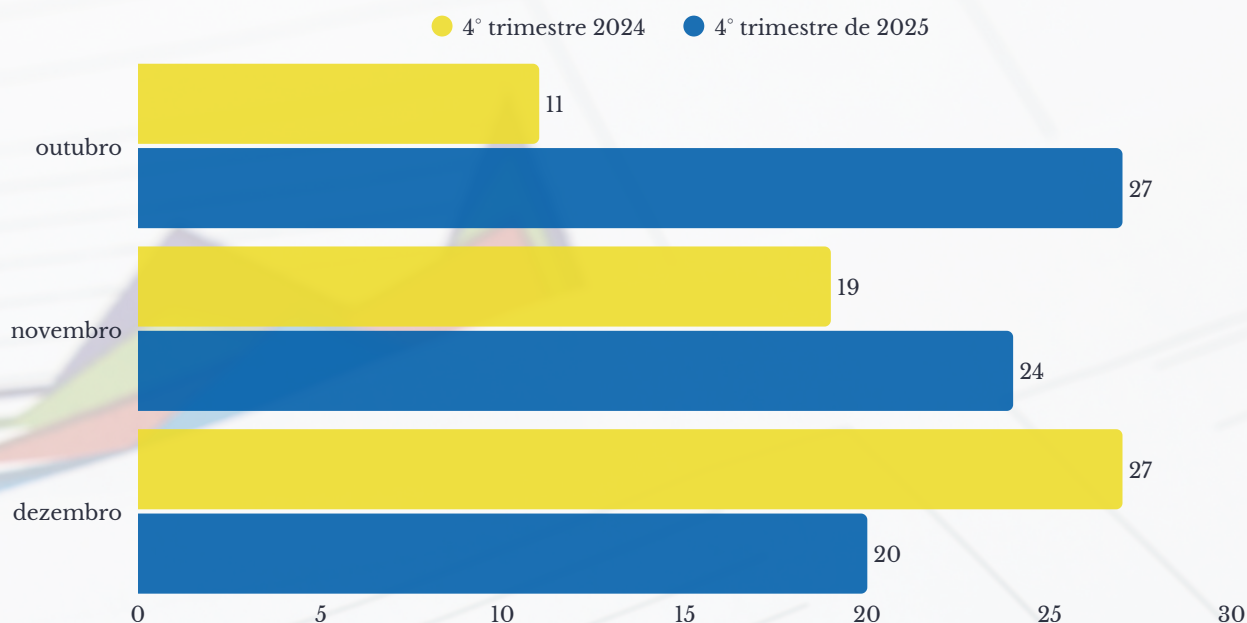


7% - Central 162

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou 71 manifestações no sistema Participa-DF, frente a 57 registros no mesmo período de 2024, o que representa aumento de 24,6%. Esse crescimento demonstra maior procura pelos serviços da Ouvidoria e reforça a confiança do cidadão nos canais de participação.

Quanto aos canais de entrada, o Participa-DF permaneceu como principal meio de registro, embora tenha apresentado leve redução proporcional. A Central 162 ampliou sua participação, passando de 3,5% para 7%, o que indica maior utilização do atendimento telefônico como alternativa de acesso

COMPARATIVO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



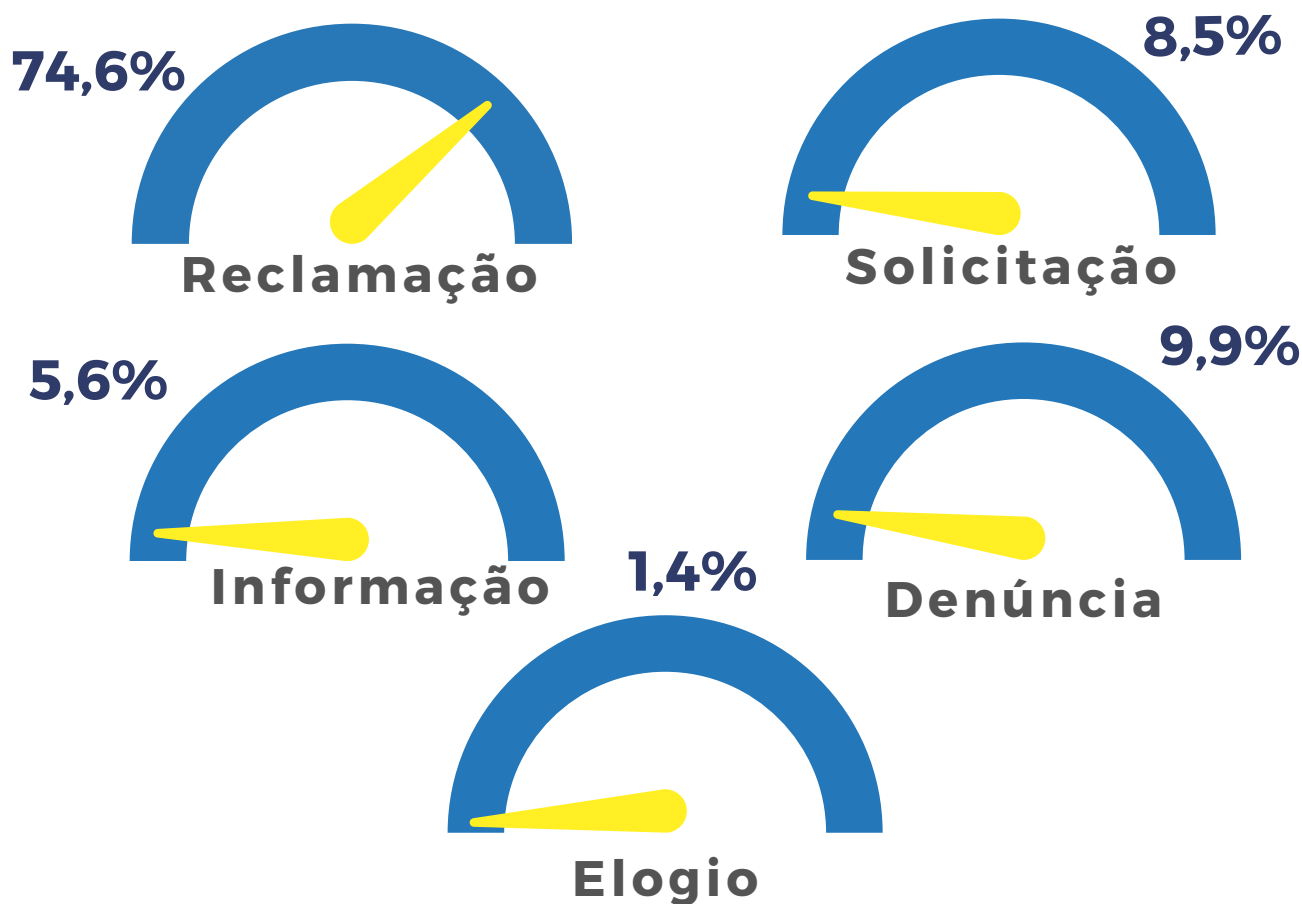
Em outubro, houve crescimento expressivo das manifestações, que passaram de 11 em 2024 para 27 em 2025, aumento de 145,5%. Esse cenário pode estar relacionado à maior divulgação dos canais de atendimento ou à intensificação da procura pelos serviços.

Em novembro, o aumento foi mais moderado, com crescimento de 26,3%, passando de 19 para 24 manifestações, indicando relativa estabilidade com tendência de alta. Já em dezembro, registrou-se redução de 27 para 20 manifestações, queda de 25,9%, compatível com a sazonalidade do período de final de ano.

Apesar da redução em dezembro, o volume total do trimestre superou o do ano anterior, refletindo ampliação do alcance e da atuação da Ouvidoria.

PERÍODO APURADO: 01 DE OUTUBRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2025

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

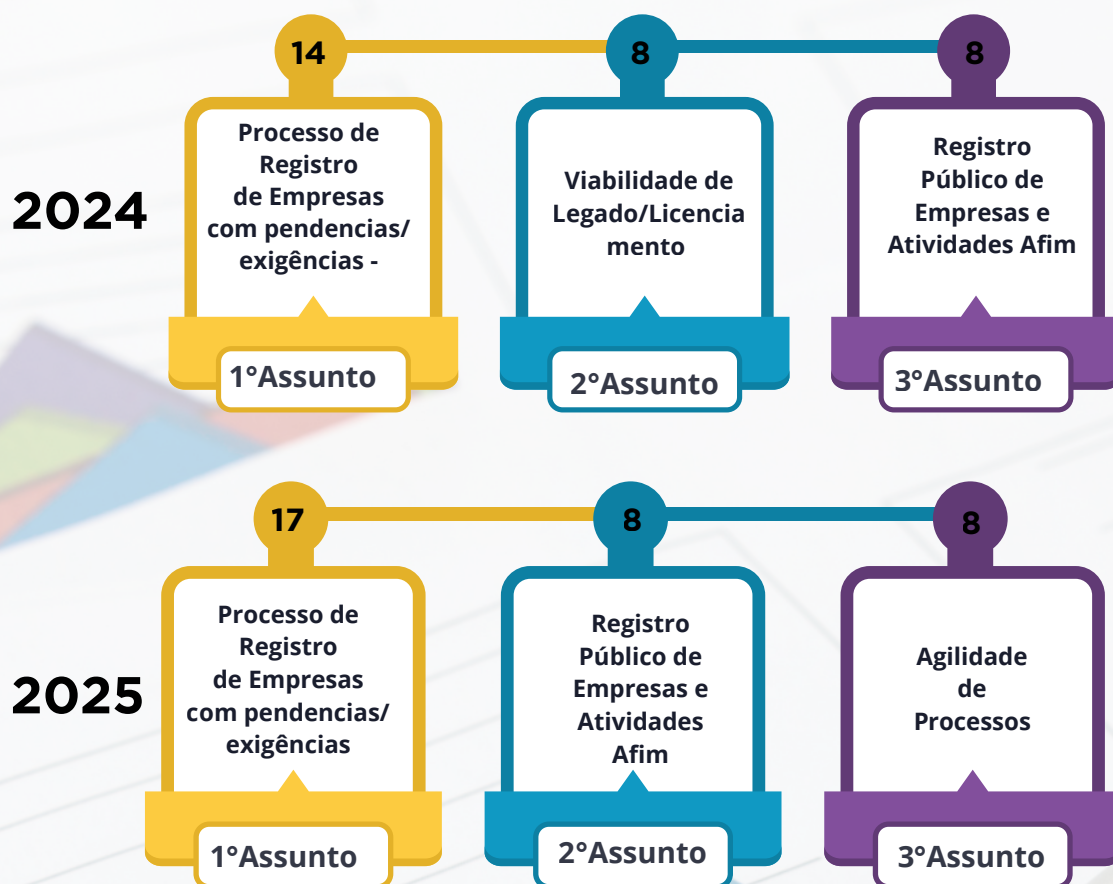


As reclamações permaneceram como principal tipo de manifestação no 4º trimestre de 2025, representando 74,6% do total, percentual semelhante ao observado em 2024. Esse dado indica estabilidade no perfil das demandas mais complexas tratadas pela Ouvidoria.

As solicitações apresentaram redução significativa, enquanto as demandas por informação tiveram leve aumento. Destaca-se, ainda, a inclusão das denúncias em 2025, correspondendo a 9,9% das manifestações, o que amplia o escopo de atuação da Ouvidoria e exige maior atenção técnica. Os elogios mantiveram participação reduzida em ambos os períodos.

No contexto analisado, verifica-se diversificação do perfil das manifestações, reforçando a importância do fortalecimento dos fluxos internos.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



No comparativo por assunto, o total de manifestações analisadas passou de 30 em 2024 para 33 em 2025, crescimento de 10%. As demandas relacionadas ao Processo de Registro de Empresas com pendências ou exigências aumentaram 21,4%, passando de 14 para 17 registros.

O tema Registro Público de Empresas e Atividades Afins manteve-se estável, com 8 manifestações em ambos os períodos. As demandas relativas à Viabilidade de Legado/Licenciamento, presentes em 2024, não foram registradas em 2025. Em contrapartida, surgiu o tema Agilidade de Processos, com 8 manifestações, indicando maior atenção dos usuários aos prazos e ao fluxo dos serviços.

PERÍODO APURADO: 01 DE OUTUBRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2025

INDICADORES

75%

**Qualidade da
resposta**

75%

**Satisfação com
o sistema**

62%

Resolutividade

75%

**Satisfação com
a ouvidoria**

75%

Recomendação

75%

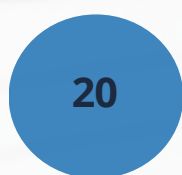
**Satisfação com
atendimento**

Os indicadores de desempenho apontam avaliação positiva da Ouvidoria, ainda que com variações em relação a 2024. No 4º trimestre de 2025, os índices de satisfação, recomendação e qualidade da resposta alcançaram 75%, enquanto a resolutividade foi de 62%.

Embora inferiores aos percentuais de 2024, os resultados indicam que a maioria das manifestações recebeu tratamento adequado, ao mesmo tempo em que sinalizam oportunidades de aprimoramento, especialmente no fortalecimento da resolutividade e na percepção da qualidade do atendimento

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2024



Total de
pedidos



Tempo
médio de
resposta



% resposta
no prazo

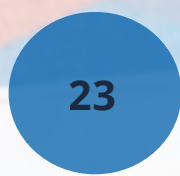


Acolhidos

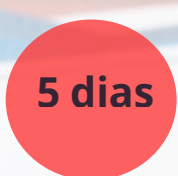


Não
acolhidos

2025



Total de
pedidos



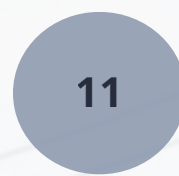
Tempo
médio de
resposta



% resposta
no prazo



Acolhidos



Não
acolhidos

No 4º trimestre de 2025, foram registrados 23 pedidos de acesso à informação, todos respondidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 5 dias. Do total, 12 pedidos foram acolhidos, sendo 11 integralmente e 1 parcialmente, enquanto 11 não foram acolhidos, com as devidas fundamentações.

Em 2024, no mesmo período, foram registrados 20 pedidos, também com 100% de atendimento no prazo legal, porém com tempo médio de resposta de 11 dias. A redução significativa no tempo de resposta em 2025 evidencia maior agilidade e reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência e o direito de acesso à informação

PERÍODO APURADO: 01 DE OUTUBRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2025



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 4º trimestre de 2025 foi marcado pelo aumento da demanda pela Ouvidoria da JUCIS-DF, refletindo maior visibilidade institucional e fortalecimento da confiança do cidadão. Observou-se diversificação nos canais de acesso, manutenção do perfil das reclamações como principal tipo de manifestação e ampliação do escopo de atuação, com a inclusão das denúncias.

Os dados apontam avanços importantes, como a eliminação de demandas relacionadas à Viabilidade de Legado/Licenciamento, a redução do tempo de resposta aos pedidos de acesso à informação e a manutenção de índices satisfatórios de avaliação dos usuários. Ao mesmo tempo, o crescimento das manifestações relacionadas a prazos e exigências reforça a necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos processos.

Considerando os resultados apurados, o cenário evidencia evolução na atuação da Ouvidoria, com desafios que orientam ações permanentes de melhoria, sempre com foco na qualidade do atendimento, na transparência e na proximidade com o cidadão.

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