

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2025

Elaborado: Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes
Ouvidora

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Junta Comercial Industrial e Serviços do Distrito Federal apresenta o Relatório Anual estatístico e avaliativo, visando demonstrar uma síntese das atividades desenvolvidas e os resultados alcançados em 2024.

Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo JUCIS-DF, esta Ouvidoria busca assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; o acesso à informação; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades e promover o controle social.

A Ouvidoria da JUCIS espera que o relatório forneça informações para o planejamento de ações futuras e a tomada de decisões estratégicas, promova um avanço na melhoria contínua das atividades, dando prosseguimento ao seu processo de amadurecimento organizacional e operacional.

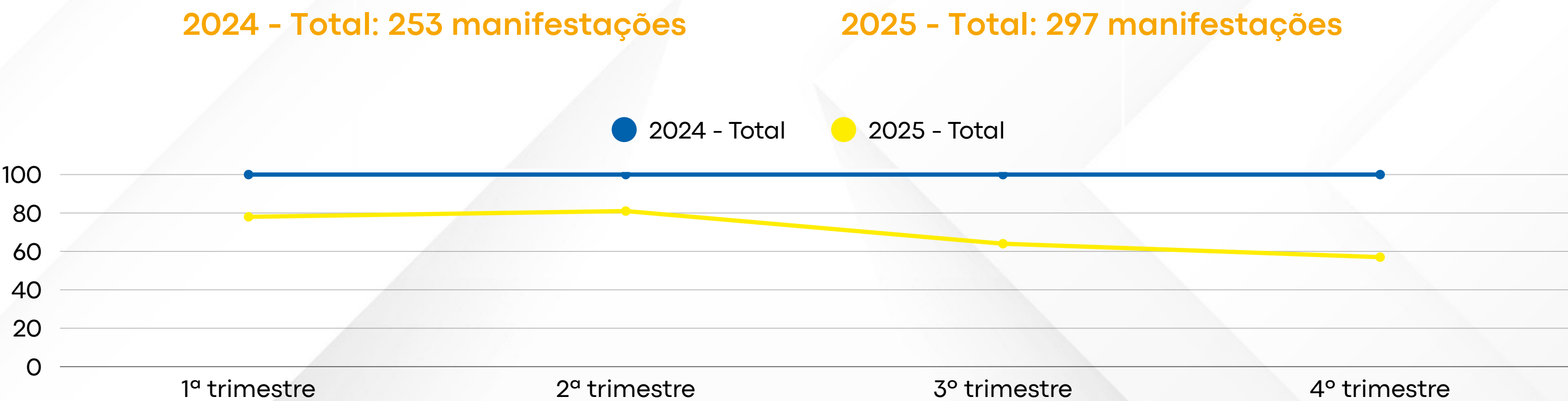


NOSSOS NÚMEROS

OUVIDORIA

Em 2025, a Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal (JUCIS-DF) registrou 297 manifestações de ouvidoria, em comparação a 253 registros em 2024, o que corresponde a um aumento aproximado de 17,4%. Esse crescimento evidencia a maior utilização dos canais de participação social e reforça o papel da Ouvidoria como espaço de escuta e diálogo com o cidadão.

Na sequência, apresenta-se a análise quantitativa comparativa das manifestações de ouvidoria respondidas trimestralmente no âmbito da JUCIS-DF, considerando os exercícios de 2024 e 2025, com o objetivo de demonstrar a evolução da demanda e apoiar a avaliação dos serviços prestados.



TIPOLOGIA

OUVIDORIA

Em 2025 foram tratadas no âmbito do JUCIS-DF 297 manifestações de ouvidoria, classificadas no Sistema de Ouvidoria do Participa-DF da seguinte forma:



ANÁLISE DAS TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

OUVIDORIA

Em 2025, a maior parte das manifestações registradas na Ouvidoria da JUCIS-DF foi classificada como Reclamação, totalizando 227 registros, o que corresponde a aproximadamente 76,4% das 297 manifestações recebidas no período. Em comparação a 2024, quando foram registradas 180 reclamações, observa-se aumento significativo, indicando maior demanda por solução de inconformidades relacionadas aos serviços de registro empresarial.

As Solicitações ocuparam a segunda posição entre as tipologias em 2025, com 43 registros, mantendo-se em patamar semelhante ao ano anterior, que contabilizou 48 manifestações. Esse comportamento demonstra estabilidade na busca por orientações, providências administrativas e esclarecimentos formais junto à Autarquia.

As manifestações classificadas como Informação somaram 14 registros em 2025, apresentando redução em relação a 2024, quando foram registradas 19 ocorrências, o que pode indicar maior clareza das informações disponibilizadas nos canais institucionais da JUCIS-DF.

No que se refere às Denúncias, foram registradas 11 manifestações em 2025, tipologia que não apresentou número expressivo no ano anterior, sinalizando maior utilização da Ouvidoria como instrumento de controle social.

Quanto aos Elogios e Sugestões, ambos registraram 1 manifestação em 2025, números inferiores aos observados em 2024, evidenciando baixa utilização desses canais específicos.

De forma geral, a análise das tipologias confirma a concentração das manifestações em reclamações e solicitações, reforçando o papel da Ouvidoria da JUCIS-DF como espaço de escuta qualificada, orientação ao cidadão e apoio à melhoria contínua dos serviços prestados.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Apresentamos um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos no ano de 2025



ANÁLISE DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Apresenta-se a análise dos assuntos mais demandados na Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal (JUCIS-DF) em 2025, em comparação com 2024, com base nas manifestações registradas nos sistemas oficiais. Destaca-se que, em 2025, o assunto “Processo de registro de empresas com pendência/exigência” manteve-se como o mais recorrente, com 69 registros (23,23%), repetindo a liderança observada em 2024, quando foram contabilizadas 59 manifestações, o que evidencia a recorrência de demandas relacionadas a exigências e ajustes nos processos empresariais.

Na segunda posição, o tema “Registro Público de Empresas e Atividades Afins” registrou 42 manifestações (14,14%) em 2025, mantendo patamar semelhante ao de 2024 (44 registros), o que demonstra estabilidade na busca por orientações sobre atos registrais.

O assunto “Processo aprovado na JUCIS-DF” ocupou a terceira colocação em 2025, com 26 registros (8,75%), apresentando crescimento em relação a 2024, que contabilizou 18 manifestações, indicando maior interesse no acompanhamento da conclusão dos processos.

Em quarto lugar, destacou-se “Agilidade de processos”, com 22 manifestações (7,41%) em 2025, frente a 17 registros em 2024, refletindo a expectativa dos usuários quanto à celeridade na análise processual.

Por fim, “Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento” figurou como o quinto assunto mais demandado em 2025, com 21 registros (7,07%), apresentando redução em relação a 2024, quando somou 34 manifestações.

De modo geral, os dados demonstram que as demandas permanecem concentradas nos procedimentos de registro empresarial, reforçando o papel da Ouvidoria da JUCIS-DF na orientação ao cidadão e na melhoria contínua dos serviços prestados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Apresentamos os dados relativos aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos em 2025 para o registro de manifestações de ouvidoria



Internet
91,9%



Telefone
7,7%



Presencial
0,337%

Na comparação entre 2024 e 2025, o atendimento pela internet consolidou-se como principal canal da Ouvidoria da JUCIS-DF, crescendo de 214 para 273 manifestações (91,9%). O contato telefônico apresentou queda, passando de 38 para 23 registros, enquanto o atendimento presencial manteve-se residual, com apenas 1 ocorrência.

PRAZO DE RESPOSTA

Destaca-se um melhor desempenho no prazo médio de resposta em 2025, em decorrência da redução do tempo para encaminhamento da resposta ao cidadão.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da JUCIS-DF permaneceu obedecendo ao disposto no art. 5º da Lei nº 4.896/2012, cumprindo prazo inferior a 20 dias – a contar do registro da manifestação – para apurar e informar o resultado, alcançando o índice de 100% de cumprimento de prazos



Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES DE
OUVIDORIA

297

PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA/2025

6,5 dias

PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA/2024

9.6 dias

CUMPRIMENTO DO
PRAZO DE
RESPOSTA/2025

100%

CUMPRIMENTO DO PRAZO
DE RESPOSTA/2024

96,5%

INDICADORES

OUVIDORIA

As metas das Seccionais de Ouvidoria são avaliadas a partir da percepção do cidadão, com base nos resultados da Pesquisa de Satisfação. Em 2025, os indicadores apontam desempenho positivo, com superação das metas de Qualidade da Resposta, que alcançou 91%, e de Resolutividade, com índice de 57%, ambos acima do previsto para o período. Os indicadores de Recomendação e Satisfação atingiram 82%, ficando abaixo das metas estabelecidas para 2025, o que sinaliza oportunidades de aprimoramento.

Ainda assim, os resultados evidenciam uma atuação consistente, comprometida com a melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria ao longo do exercício.

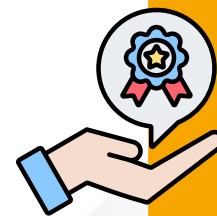


Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

RESOLUTIVIDADE

57%

META 2025 - 50%



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

91%

META 2025 - 80%



RECOMENDAÇÃO

82%

META 2025 - 82%



SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA

82%

META 2025 - 90%

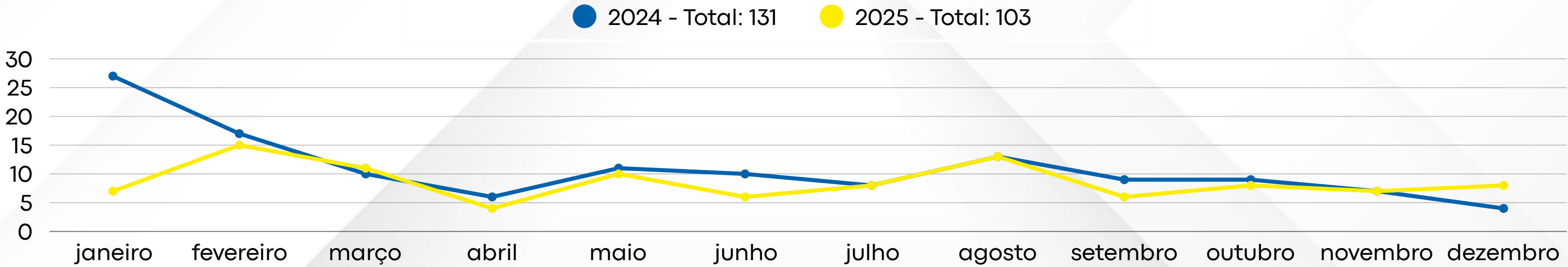


ACESSO À INFORMAÇÃO - NOSSOS NÚMEROS

A Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal (JUCIS-DF) atua também como Serviço de Informação ao Cidadão, sendo responsável pelo atendimento aos pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) do Participa-DF. Em 2025, foram recebidos 103 pedidos, frente a 131 em 2024, o que representa uma redução aproximada de 21,4%. Esse decréscimo pode indicar maior clareza e disponibilidade das informações nos canais institucionais, contribuindo para a diminuição da demanda formal por acesso à informação.

Na sequência, apresenta-se a análise quantitativa comparativa das manifestações de ouvidoria respondidas trimestralmente no âmbito da JUCIS-DF, nos exercícios de 2024 e 2025, com o objetivo de evidenciar a evolução das demandas e subsidiar a avaliação dos serviços prestados.

Fonte: www.participa.df.gov.br/paineldetransparenciapassiva



ACESSO À INFORMAÇÃO - PRAZO DE RESPOSTA

Destaca-se um melhor desempenho no prazo médio de resposta em 2025, em decorrência da redução do tempo para encaminhamento da resposta ao cidadão.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da JUCIS-DF permaneceu obedecendo ao disposto no art. 5º da Lei nº 4.896/2012, cumprindo prazo inferior a 20 dias – a contar do registro da manifestação – para apurar e informar o resultado, alcançando o índice de 100% de cumprimento de prazos.



Fonte: www.participa.df.gov.br/paineldetransparenciapassiva

QUANTIDADE DE
PEDIDOS

103

PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA/2025

5 dias

PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA/2024

7 dias

PEDIDOS RESPONDIDOS
DENTRO DO PRAZO/2025

100%

PEDIDOS RESPONDIDOS
DENTRO DO PRAZO/2024

100%

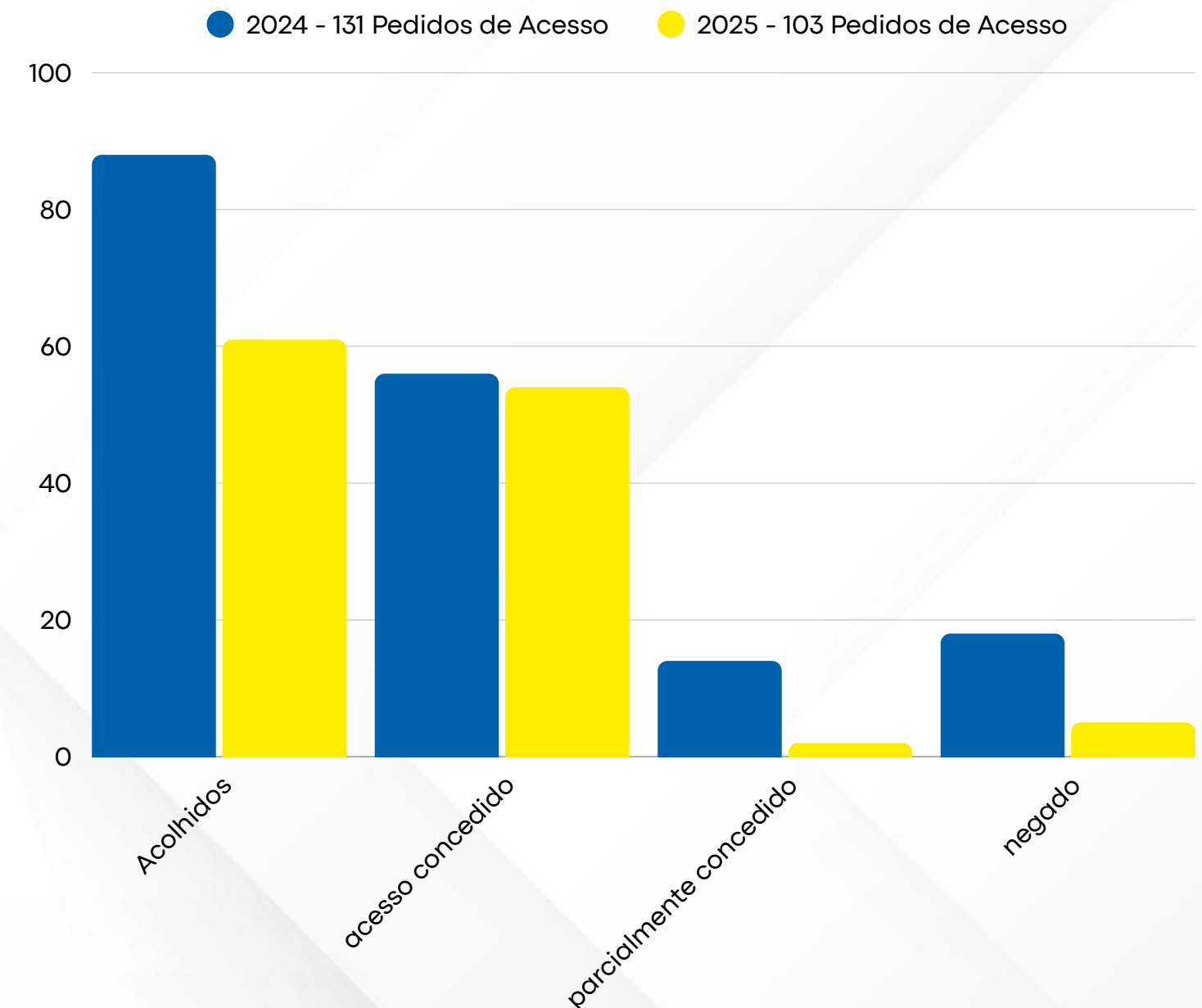
ACESSO À INFORMAÇÃO - RESPOSTA AOS PEDIDOS

Em 2025, a JUCIS-DF recebeu 103 pedidos de acesso à informação. Desse total, 61 solicitações (59,2%) foram acolhidas por estarem em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. Entre elas, 54 resultaram em acesso concedido, 2 em acesso parcialmente concedido e 5 tiveram o acesso negado, sempre com a devida fundamentação legal.

Os 42 pedidos não acolhidos (40,8%) ocorreram, principalmente, por não serem de competência do órgão, situação que representou 19,4% do total. Também foram identificadas solicitações que tratavam de prestação de serviço, informação inexistente, consultas genéricas ou manifestações típicas de ouvidoria, como reclamações e sugestões.

Em 2024, foram registrados 131 pedidos, dos quais 88 (67,2%) foram acolhidos. Desses, 56 tiveram acesso concedido, 14 acesso parcial e 18 acesso negado. Os 43 pedidos não acolhidos (32,8%) apresentaram perfil semelhante ao de 2025, com predominância de demandas fora da competência da JUCIS-DF.

De modo geral, os dados demonstram atuação consistente da JUCIS-DF no atendimento aos pedidos de informação, com foco na transparência, no correto enquadramento das solicitações e na orientação adequada ao cidadão.



Fonte: www.participa.df.gov.br/paineldetransparenciapassiva

AÇÕES E PROJETOS DA OUVIDORIA

AÇÕES DA OUVIDORIA

Carta de Serviços

A Ouvidoria coordenou o grupo de trabalho responsável pelo Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços da JUCIS-DF, que encontra-se disponível para consulta pública no endereço eletrônico: <https://jucis.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>

Café com Ouvidoria

A Ouvidoria realizou cinco encontros com as Ouvidorias da SEDET, SEDUH, Hemocentro, IPREV e SEMA, com foco na integração institucional, troca de experiências e atuação colaborativa, visando ao fortalecimento da transparência e à melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

AÇÕES E PROJETOS DA OUVIDORIA

AÇÕES DA OUVIDORIA

Ouvidoria Itinerante

A Ouvidoria participou da 64ª edição do programa GDF Mais Perto do Cidadão, realizada na Estrutural, iniciativa do Governo do Distrito Federal, coordenada pela Secretaria de Justiça e Cidadania, voltada à promoção do bem-estar e da qualidade de vida da população nas Regiões Administrativas do DF.

Ouvidoria Destaque

A Ouvidoria participou do Projeto Ouvidoria Destaque, iniciativa que reconhece as unidades que se sobressaem pela excelência na atuação, qualidade do atendimento e compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços ao cidadão.

AÇÕES INSTITUCIONAIS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Ouvidoria na Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da JUCIS-DF também exerceu papel relevante na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho, por meio da atuação da Ouvidora como Agente Titular da Rede de Qualidade de Vida na JUCIS-DF. Essa atuação contribuiu para o fortalecimento de ações institucionais voltadas ao bem-estar, à valorização das pessoas e à construção de um ambiente de trabalho mais saudável, ético e colaborativo.

Nesse contexto, foram promovidas e apoiadas diversas iniciativas, como campanha de vacinação; palestras sobre Assédio na Administração Pública, Ética e Integridade no Serviço Público; ações do Setembro Amarelo, com foco na saúde emocional; palestra em comemoração ao Dia do Servidor, com a temática “Falando de Amor no Trabalho”; realização da Festa Junina; inauguração da Sala de Convivência; além de ações de reconhecimento entre colegas e de valorização dos prestadores de serviços.

Essas ações reforçam a atuação transversal da Ouvidoria, que vai além do tratamento de manifestações, contribuindo para a melhoria do clima organizacional, o engajamento institucional e o alinhamento da JUCIS-DF às políticas de gestão de pessoas e de atenção à saúde e ao bem-estar no trabalho.

CONCLUSÃO

O Relatório Anual de Ouvidoria de 2025 evidencia o fortalecimento da Ouvidoria da JUCIS-DF como canal estratégico de escuta, diálogo e aprimoramento dos serviços públicos. Ao longo do ano, registrou-se crescimento das manifestações, manutenção de elevados índices de resposta e avanços na qualificação do atendimento ao cidadão, com atuação pautada na transparência, na orientação adequada e na busca por soluções efetivas.

A análise dos dados demonstra maior utilização dos canais digitais, concentração das demandas nos processos de registro empresarial e desempenho positivo nos indicadores de qualidade, recomendação e resolutividade, reforçando o compromisso da Autarquia com a melhoria contínua dos serviços e o acesso à informação.

Em 2025, a Ouvidoria também avançou em ações institucionais relevantes, como a atualização da Carta de Serviços da JUCIS-DF, assegurando informações claras, acessíveis e em linguagem cidadã, e a realização do Café com Ouvidoria, que fortaleceu a integração e a atuação colaborativa entre ouvidorias. Como reconhecimento, a Ouvidoria da JUCIS-DF destacou-se como Ouvidoria Destaque, recebeu o Selo de Acessibilidade e obteve elevado Índice de Transparência, reafirmando seu papel no controle social e no apoio à gestão pública.

