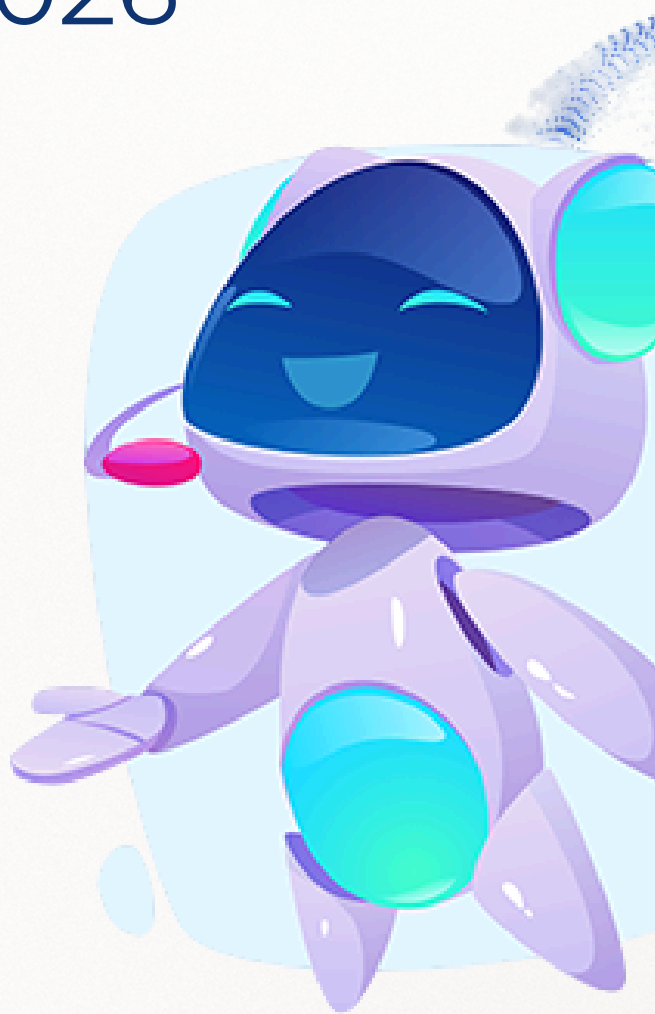


RELATÓRIO TRIMESTRAL

1º/2026





NÚMEROS DA OUVIDORIA

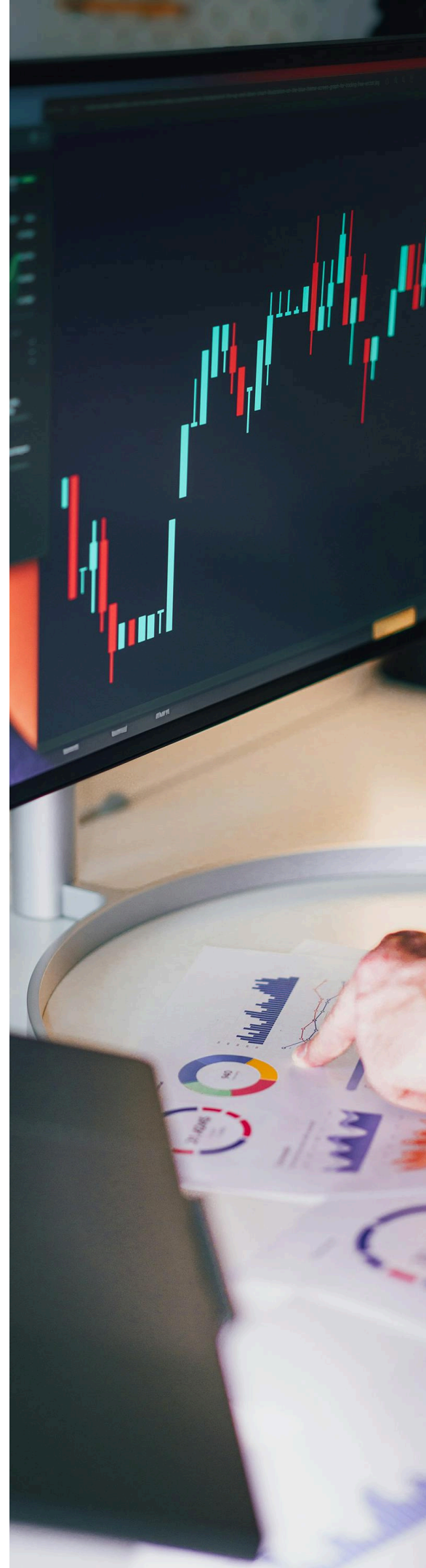
166

MANIFESTAÇÕES NO
1º TRIMESTRE/2026

No primeiro trimestre de 2026, o quantitativo de manifestações foi de 166, enquanto no mesmo período de 2025 foi de 84.

Observa-se que houve um aumento significativo no número de manifestações registradas (97,6%)

- Janeiro:
 - 2026: 51 registros
 - 2025: 24 registros
- Fevereiro:
 - 2026: 43 registros
 - 2025: 29 registros
- Março:
 - 2026: 72 registros
 - 2025: 31 registros





FORMAS DE ENTRADA

82,5%



INTERNET

No 1º trimestre de 2026, mais pessoas utilizaram a internet para registrar suas manifestações. Foram 137 registros, frente a 73 no mesmo período de 2025, mostrando crescimento no uso desse canal. Esse resultado indica maior facilidade de acesso e preferência por meios digitais, que tendem a ser mais rápidos e práticos para o cidadão.

16,3%



**CENTRAL
162**

Em relação à Central 162, também houve aumento no número de manifestações, passando de 10 no 1º trimestre de 2025 para 27 em 2026. Apesar do aumento registrado no período, observa-se tendência de redução do uso do telefone em comparação aos canais digitais

1,2%



PRESENCIAL

As manifestações presenciais continuaram pouco utilizadas, passando de 1 registro no 1º trimestre de 2025 para 2 em 2026, mantendo baixa procura por esse canal.

Os dados indicam maior concentração dos atendimentos em canais digitais mais estruturados, o que reforça a importância de investir na melhoria e qualificação desses meios.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

94%

RECLAMAÇÕES

- Observa-se, em 2026, aumento das reclamações (85,7% para 94,7%), indicando a necessidade de acompanhar mais de perto essas demandas e buscar melhorias nos serviços.

3,6%

SOLICITAÇÕES

- Queda de 49,3% em comparação com 2025
- Mês com o maior número de solicitações: janeiro

1,2%

ELOGIOS

O registro de elogios evidencia avanço na percepção positiva do serviço.

- Assunto - Servidor Público
- Assunto - Legado de Viabilidade e/ou Licenciamento.



0,6%

DENÚNCIAS

- No 1º trimestre de 2026, foi registrada apenas 1 denúncia, indicando baixa incidência desse tipo de manifestação no período analisado.

0,6%

INFORMAÇÕES

- No 1º trimestre de 2026 houve 1 manifestação de informação, frente a 6 em 2025, indicando redução na demanda por esse tipo de manifestação no período.

PRAZO MEDIO DE RESPOSTAS:

Apesar de o prazo legal ser de 20 dias, o tempo médio de resposta foi **10,5 dias!**



INDICADORES

100%

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Aumento de 49,3% em relação ao 1º trimestre de 2025

75%

SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

Aumento de 49,3% em relação ao 1º trimestre de 2025

100%

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Aumento de 203% em relação ao 1º trimestre de 2025

100%

RECOMENDAÇÃO

Aumento de 11,9% em relação ao 1º trimestre de 2025

100%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Não houve variação percentual

29%

RESOLUTIVIDADE

Diminuição de 42% em relação ao 1º trimestre de 2025.





ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

01



Processo de registro de empresas com pendências/exigência

Observou-se um aumento de 19 manifestações em 2025 para 55 em 2026, crescimento de aproximadamente 189,5%, mantendo-se como o mais recorrente nos períodos analisados.

02



Registro público de empresas e atividades afins

As manifestações passaram de 13 em 2025 para 29 em 2026, crescimento de 123,1%, mantendo-se como o segundo tema mais recorrente nos períodos analisados.

03



Processo aprovado na JUCIS-DF

O assunto apresentou aumento de 10 manifestações no 1º trimestre de 2025 para 16 em 2026, crescimento de 60%, indicando maior demanda no período.

04



Agilidade de processos

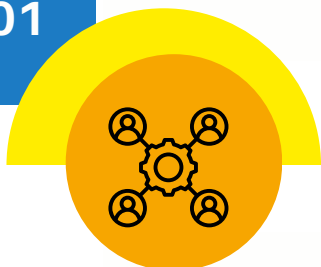
As manifestações passaram de 8 para 15 no 1º trimestre de 2025 e 2026, representando crescimento de 87,5%, sendo o 4º assunto mais demandado no período.



ACESSO À INFORMAÇÃO

No 1º trimestre de 2026, foram recebidos 35 pedidos de acesso à informação, um aumento de 6,1% em relação a 2025. Do total, 69,7% foram acolhidos e 30,3% não acolhidos, principalmente por se tratarem de consultas, solicitações de serviço ou matérias fora da competência do órgão. Ressalta-se que 100% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo, com tempo médio de 4 dias.

01



QUANTIDADE DE PEDIDOS: 35

No 1º trimestre de 2026, foram recebidos 35 pedidos de acesso à informação. No mesmo período de 2025, foram registrados 33 pedidos, representando um aumento de aproximadamente 6,1%.

02



PEDIDOS ACOLHIDOS: 19

Do total de pedidos, sendo 18 com acesso concedido, 1 e 1 com acesso negado.

03



PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS: 16

Do total, 45,7% dos pedidos não foram acolhidos. Dentre os motivos, destacam-se: 8 por se referirem a assunto fora da competência do órgão; 5 por solicitarem a prestação de serviço; 2 por se tratarem de consulta; e 1 por consistir em reclamação, sugestão ou elogio.



A Ouvidoria da Junta Comercial do Distrito Federal segue comprometida com a escuta qualificada, a transparência e o uso estratégico das manifestações como instrumento de aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

PRESIDENTE

RAQUEL OTÍLA DE CARVALHO

OUVIDORA

MARLÚCIA SOUSA GONÇALVES NUNES



 <https://jucis.df.gov.br/>

 [@juntacomercialdodf](https://www.instagram.com/juntacomercialdodf)

JUCIS-DF