



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Relatório Trimestral de Ouvidoria

1º trimestre de
2024





Apresentação

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - JUCIS/DF é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos, usuários e empreendedores nos serviços relacionados à execução dos serviços de registro de empresário individual, empresa individual de responsabilidade limitada (Eireli), sociedade empresária e sociedade cooperativa.

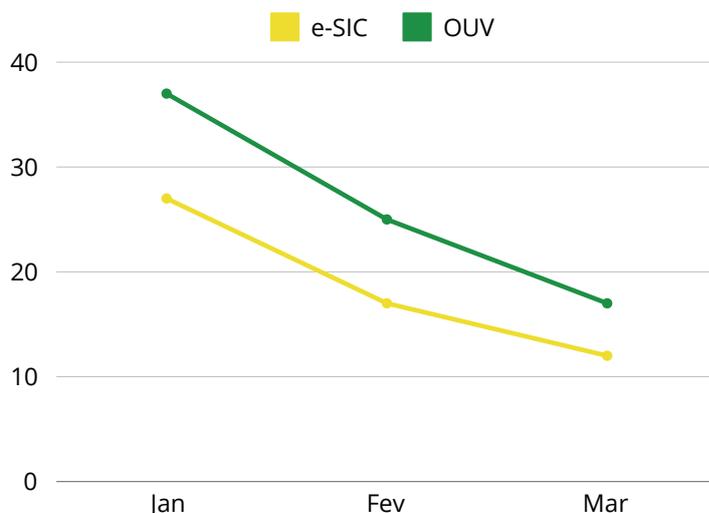
Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 1º trimestre de 2024.

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, sendo somado os registros do Sistema de Ouvidoria-OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2024.

Boa leitura!

DIMENSÃO VOLUME

Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF



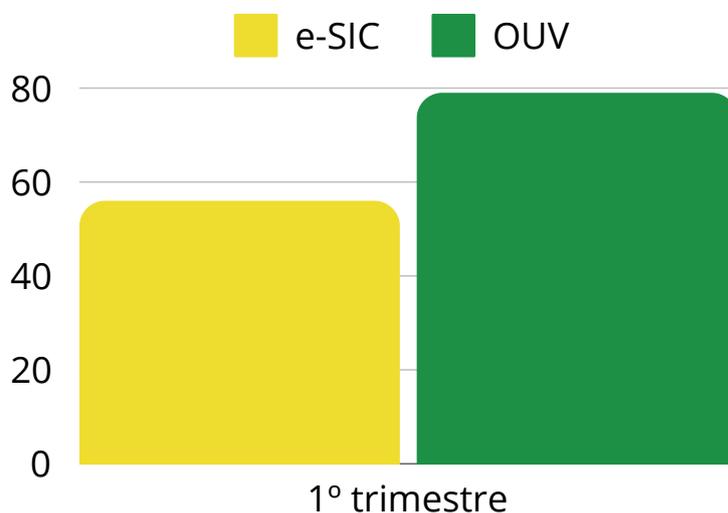
1º trimestre 2024

135

manifestações

79 - OUV

56 - e-SIC



A Ouvidoria da JUCIS-DF tratou 135 manifestações de Ouvidoria, sendo 79 recebidas pelo OUV-DF e 56 pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

DIMENSÃO VOLUME

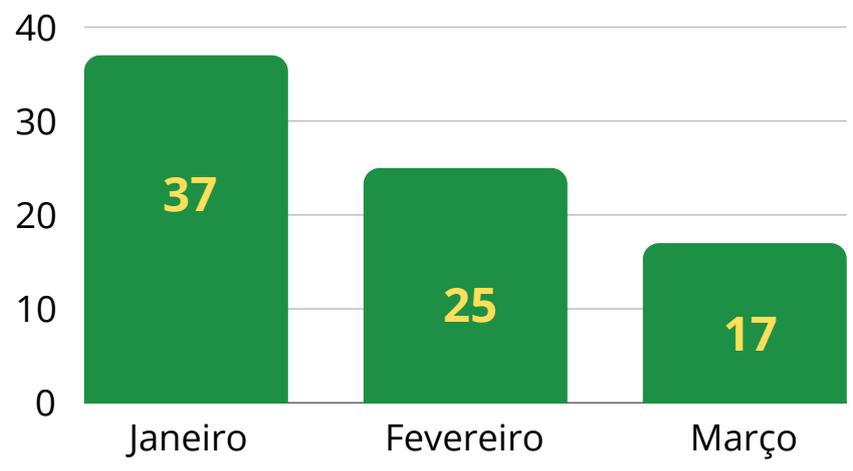
Manifestações recebidas - OUV-DF

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2024.

1º trimestre 2024

79

manifestações
recebidas no
OUV-DF



Apesar de ter apresentado uma diminuição de um mês para o outro, houve aumento das demandas em comparação ao ano de 2023.



DIMENSÃO VOLUME

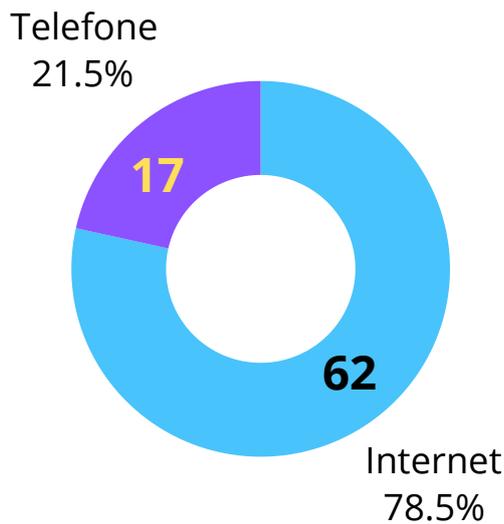
Manifestações por canais de entrada

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2024.

1º trimestre 2024

79

manifestações
recebidas no
OUV-DF



Os cidadãos que utilizaram a Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal usaram mais a Internet como um canal de entrada para registrarem suas manifestações de Ouvidoria. Em segundo lugar, usaram o telefone (162).

DIMENSÃO VOLUME

Manifestações por classificação - natureza das manifestações

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2024.

1º trimestre 2024

79

manifestações
recebidas no
OUV-DF

As demandas de Ouvidoria podem ser classificadas em seis categorias: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação e Elogio. Neste aspecto, considerando essas categorias e as demandas acolhidas na Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 1º trimestre de 2024, observa-se que a Autarquia recebeu:



59	Reclamações
13	Solicitações
04	Informações
03	Elogios



DIMENSÃO QUALIDADE

Pesquisa de satisfação

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2024.

1º trimestre 2024

79

manifestações
recebidas no
OUV-DF

Demonstramos a seguir os índices de:

- 'Recomendação' do Sistema de Ouvidoria;
- 'Satisfação' com o serviço de Ouvidoria;
- 'Qualidade' da resposta, ou seja, o quanto o cidadão ficou satisfeito com a resposta recebida e
- 'Resolutividade', que mede o quanto a instituição tem resolvido a demanda do cidadão registrada na Ouvidoria.



DIMENSÃO QUALIDADE

Pesquisa de satisfação

O Índice de Resolutividade mede o quanto a instituição tem resolvido a demanda do cidadão registrada na Ouvidoria.

Os outros indicadores medem a performance da Ouvidoria especificamente.

O Índice de Recomendação mede a probabilidade de o cidadão recomendar o serviço da ouvidoria; o Índice de Satisfação mede, como o próprio nome sugere, a satisfação do cidadão com o atendimento, com o serviço e com o sistema da ouvidoria; e o Índice de Qualidade da Resposta mede o quanto a resposta oferecida ao cidadão pela ouvidoria é clara e objetiva.

Nesse sentido, é importante destacar que os índices de performance são medidos a partir da avaliação feita pelo cidadão.

Para cada manifestação registrada, é oferecida ao cidadão a possibilidade de responder uma Pesquisa de Satisfação. Além disso, manifestações do tipo “reclamação” e “solicitação” também são avaliadas quanto à resolução da demanda, ou seja, o cidadão avalia se sua necessidade foi atendida pela instituição.

E todos esses dados são insumos para o cálculo dos índices.



DIMENSÃO QUALIDADE

Assuntos mais recorrentes

17 /
25,4%

PROCESSO DE REGISTRO DE
EMPRESAS COM
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

15 /
22,4%

REGISTRO PÚBLICO DE
EMPRESAS E ATIVIDADES
AFINS

13 /
19,4%

VIABILIDADE LEGADO E/OU
LICENCIAMENTO

5/
7,5%

PROCESSO APROVADO NA
JUCIS-DF

4/
6 %

RESTITUIÇÃO DE DAR

3 /
4,5 %

CHAT ON LINE/FALE
CONOSCO

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS Programas e projetos



Formação Continuada

Eventos

Formação Continuada:

A Ouvidora da JUCIS-DF participou das seguintes capacitações/reuniões/eventos durante o 1º trimestre de 2024:

- 1ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF.
- Reunião de alinhamento e orientações sobre o início da funcionalidade de "Validação dos CPF's em tempo real", dos usuários na plataforma Participa-DF.
- "Dia da Ouvidoria - 2024 - Vire a chave para fazer acontecer!" - participação da Ouvidora substituta Tatiany Máximo.
- Inscrição na Turma 1 da Oficina "Governança de Serviços".

**Ouvidora da Junta Comercial, Industrial e Serviços
do Distrito Federal – JUCIS-DF:**

Carina Ribeiro Freitas Prestes da Costa

Nomeação: DODF nº 145, de 02/08/2023, pág.27.