



# Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

## Relatório Trimestral de Ouvidoria

2º trimestre de  
2024





# Apresentação

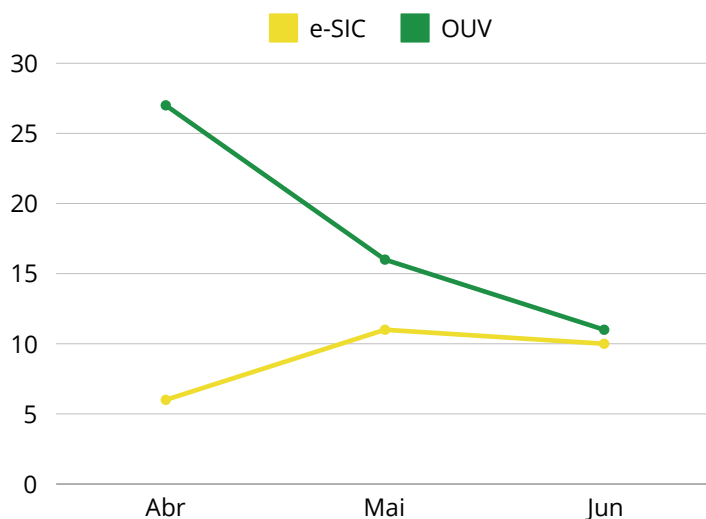
Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 2º trimestre de 2024.

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 abril a 30 de junho de 2024.

Boa leitura!

# DIMENSÃO VOLUME

## Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF



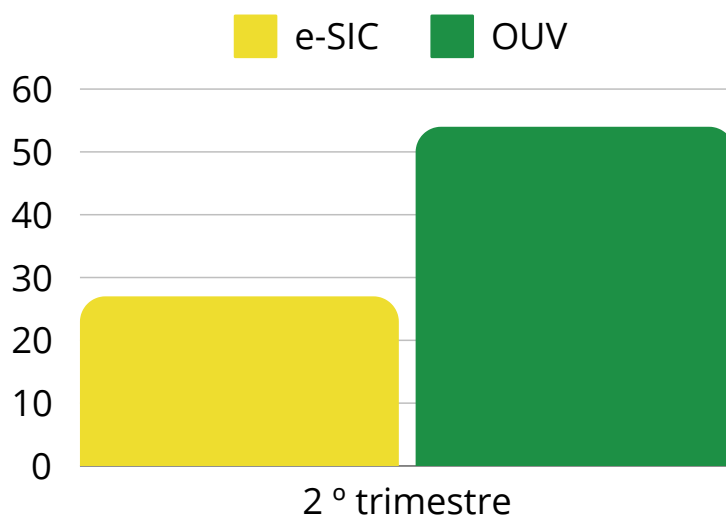
2º trimestre 2024

# 81

manifestações

54 - OUV

27 - e-SIC



A Ouvidoria da JUCIS-DF tratou 81 manifestações de Ouvidoria, sendo 54 recebidas pelo OUV-DF e 27 pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

# DIMENSÃO VOLUME

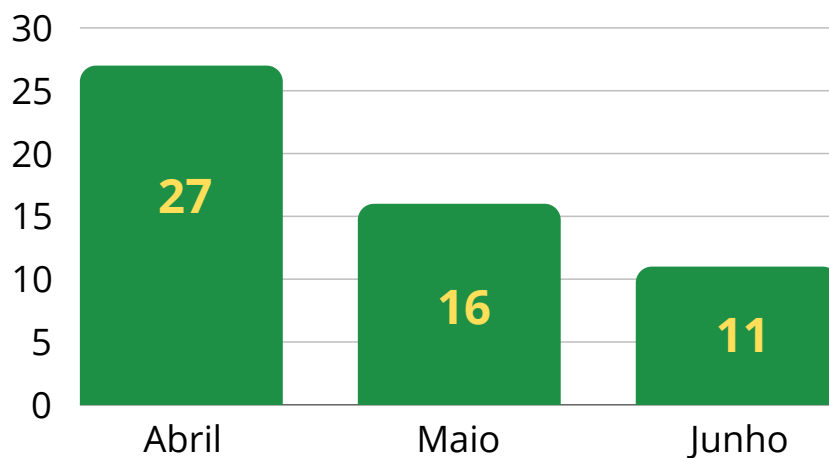
## Manifestações recebidas - OUV-DF

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 abril a 30 de junho de 2024.

2º trimestre 2024

# 54

manifestações  
recebidas no  
OUV-DF



Houve diminuição de um trimestre para outro, bem como diminuição de um mês para o outro.



# DIMENSÃO VOLUME

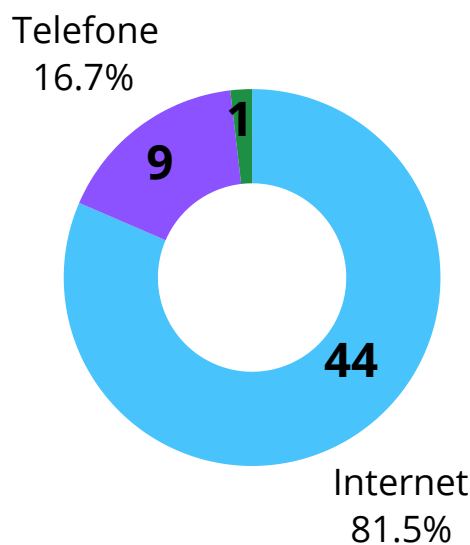
## Manifestações por canais de entrada

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 abril a 30 de junho de 2024.

2º trimestre 2024

54

manifestações  
recebidas no  
OUV-DF



Os cidadãos que utilizaram a Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal usaram três formas de entrada: Internet, o telefone (162) e presencialmente. Sendo que a internet é a forma mais utilizada pelos nossos usuários.

## DIMENSÃO VOLUME

### Prazo de resposta 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 abril a 30 de junho de 2024.

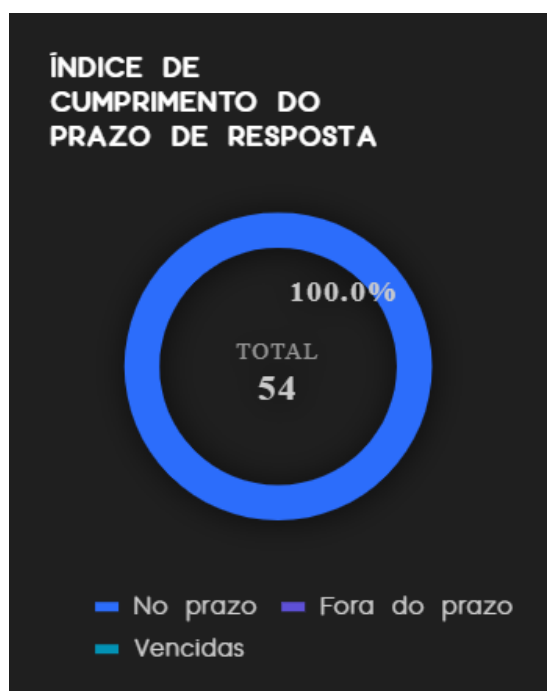


2º trimestre 2024

54  
manifestações  
recebidas no  
OUV-DF

O prazo médio de resposta que a Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal é de 10 dias.

Apesar do prazo ter aumentado do 1º trimestre para o 2º, é importante destacar que os índices de cumprimento do prazo da resposta foi de 100%.



# 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 abril a 30 de junho de 2024.

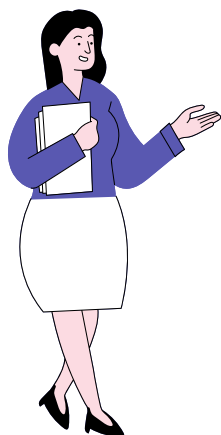
2º trimestre 2024

# 54

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 2º trimestre de 2024, observa-se que a Autarquia recebeu:

**29** Reclamações  
**16** Solicitações  
**08** Informações  
**01** Elogio



# 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 abril a 30 de junho de 2024.

2º trimestre 2024

# 54

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.

ÍNDICE DE  
RECOMENDAÇÃO

100  
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA

92  
%

SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA

75  
%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

56  
%





## DIMENSÃO QUALIDADE

### Assuntos mais recorrentes

12 /  
27,9%

REGISTRO PÚBLICO DE  
EMPRESAS E ATIVIDADES  
AFINS

10/  
23,3%

PROCESSO DE REGISTRO DE  
EMPRESAS COM  
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

8 /  
18,6%

PROCESSO APROVADO NA  
JUCIS-DF

A Ouvidoria da Jucis-DF tem se alertado muito para a alteração dos assuntos das manifestações a fim de adequar o assunto ao relato e ter uma maior confiabilidade nos dados dos assuntos mais pertinentes. O assunto 'Viabilidade de Legado/Licenciamento' que no trimestre anterior ocupou o terceiro lugar dos assuntos mais recorrentes, hoje ele ocupa o 7º lugar, pois a maioria das manifestações referentes a tal assunto pertencem às Administrações Regionais, por terem a competência para a análise da viabilidade de endereço.

## GOVERNANÇA DE SERVIÇOS Programas e projetos



Formação Continuada

Eventos

### Formação Continuada:

A Ouvidora da JUCIS-DF participou das seguintes capacitações/reuniões/eventos durante o 2º trimestre de 2024:

- Oficina "Governança de Serviços" - abri, maio e encerramento em 27/06.
- Apresentação do desafio na Aula Magna - 27/06

**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.