

# Relatório Anual de Ouvidoria

Ano 2024



**Junta Comercial, Industrial e  
Serviços do Distrito Federal**

**ParticipaDF**



# 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 ano 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 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Boa leitura!

# DIMENSÃO VOLUME

## Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF

**384**

Total de  
manifestações recebidas no ano de 2024

1º trimestre 2024

**132**

manifestações

78 - OUV  
54 - e-SIC

2º trimestre 2024

**81**

manifestações

54 - OUV  
27 - e-SIC

3º trimestre 2024

**94**

manifestações

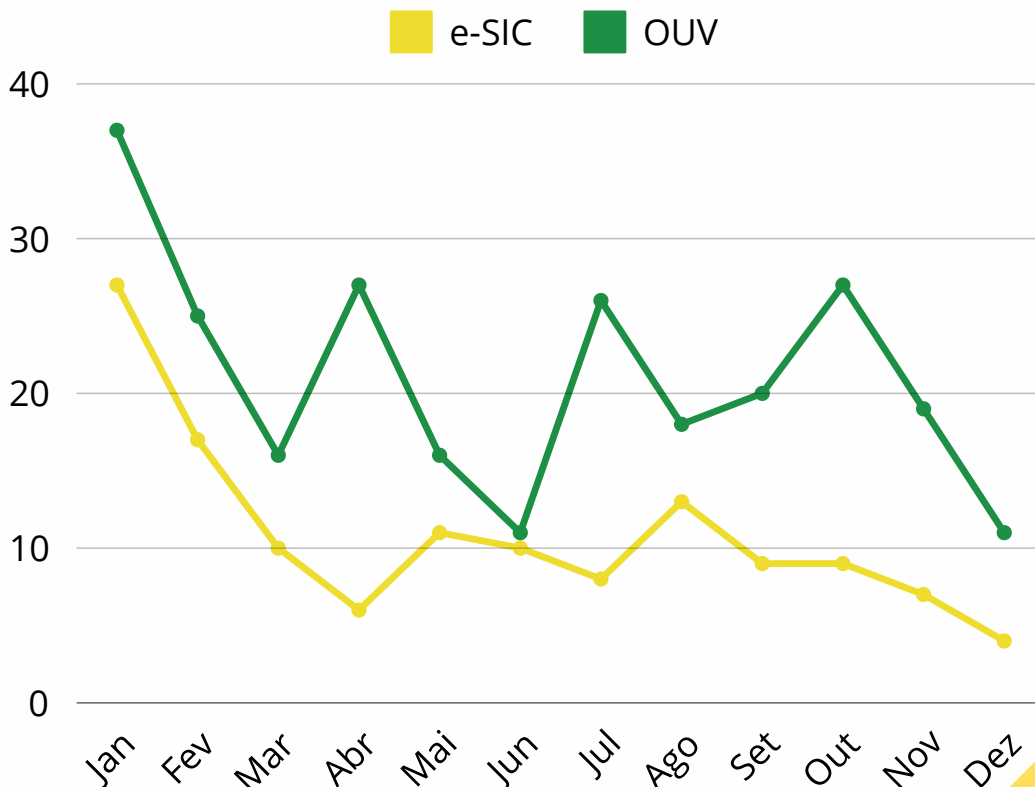
64 - OUV  
30 - e-SIC

4º trimestre 2024

**77**

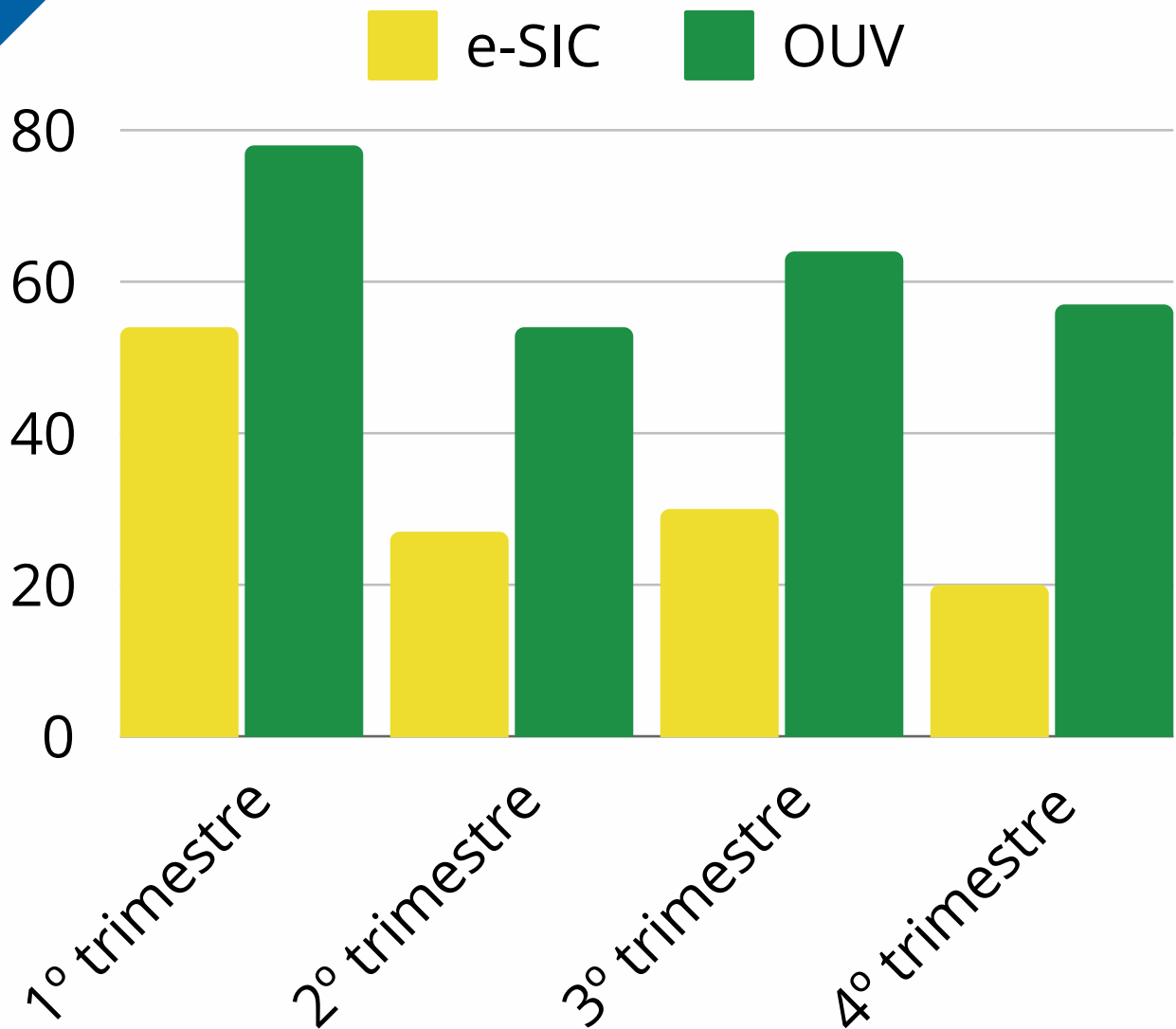
manifestações

57 - OUV  
20 - e-SIC



## DIMENSÃO VOLUME

### Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF



Verifica-se uma estabilidade na quantidade de manifestações recebidas nos trimestres de 2024, tanto no e-SIC quanto no OUV.

Em média, a JUCIS/DF recebe 32 manifestações por mês, sendo, em média, 21 no OUV e 10 no e-SIC.

## DIMENSÃO VOLUME

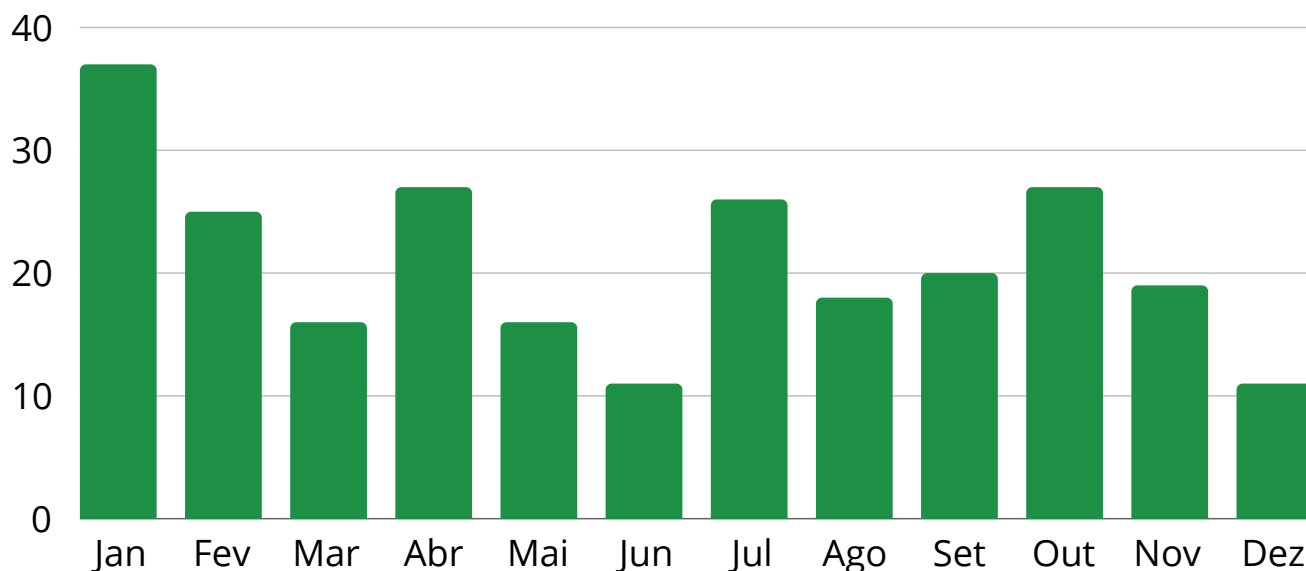
### Manifestações recebidas - OUV-DF

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Ano de 2024

# 253

manifestações  
recebidas no  
OUV-DF



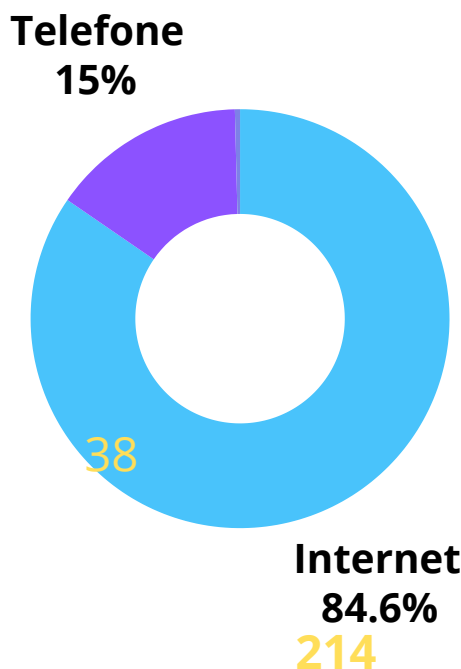
O mês de junho e dezembro foram os meses com a menor quantidade de manifestações recebidas, sendo 11 naquele mês. O mês de janeiro foi o mês que a JUCIS/DF mais recebeu manifestações, sendo 37 demandas naquele mês.



## 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 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.



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). Foi recebido 1 manifestação presencialmente.

Ano de 2024

**253**  
manifestações  
recebidas no  
OUV-DF

## DIMENSÃO VOLUME

### Manifestações por classificação - natureza das manifestações

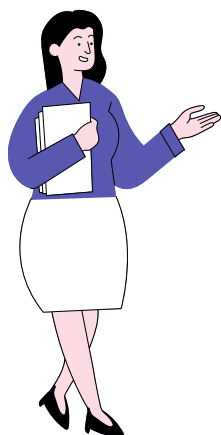
Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Ano de 2024

# 253

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 ano de 2024, observa-se que a Autarquia recebeu:



**180** Reclamações  
**48** Solicitações  
**19** Informações  
**6** elogio



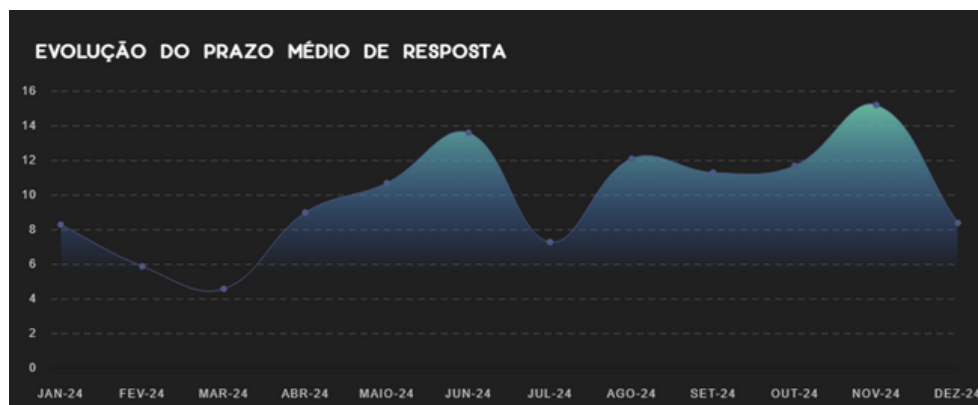
## DIMENSÃO QUALIDADE

### Prazos das respostas

Os índices a seguir apresentados referem-se aos prazos de respostas dadas, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Demonstramos os índices abaixo referentes ao ano de 2024:

- Prazo médio de resposta de uma manifestação;
- Evolução do prazo médio de resposta e
- Índice de cumprimento do prazo de resposta.





## DIMENSÃO QUALIDADE

### Pesquisa de satisfação

Os índices a seguir apresentados referem-se às pesquisas de satisfação respondidas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria- OUV-DF**, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Demonstramos os índices abaixo referentes ao ano de 2024:

- '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

### Assuntos mais recorrentes

59 /  
29,10%

PROCESSO DE REGISTRO DE  
EMPRESAS COM  
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

44 /  
21,7%

REGISTRO PÚBLICO DE  
EMPRESAS E  
ATIVIDADES AFINS

34/  
16,7 %

VIABILIDADE LEGADO E/OU  
LICENCIAMENTO

18/  
8,9 %

PROCESSO APROVADO NA  
JUCIS-DF

17 /  
8,4 %

AGILIDADE DE PROCESSOS

07 /  
3,4 %

SITE GOVERNAMENTAL

## **Considerações**

**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 foi apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no ano de 2024.**

**Cabe ressaltar que esta Autarquia não possuía a unidade de Ouvidoria em sua estrutura administrativa até o dia 10 de julho de 2023.**

**De acordo com o Decreto nº 44.101, de 1º de janeiro de 2023, a Ouvidoria da JUCIS-DF foi extinta e as atividades de Ouvidoria da Autarquia passaram a ser realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal – SEDET.**

**No entanto, com o Decreto nº 44.715, de 10 de julho de 2023, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal - DODF nº 129, de 11 de julho de 2023, foi criada a Unidade de Ouvidoria na JUCIS-DF e a Ouvidora Carina Ribeiro Freitas Prestes da Costa foi nomeada no dia 02 de agosto de 2023, conforme Decretos de 1º de agosto de 2023, publicados no DODF nº 145, de 02 de agosto de 2023.**

**Com a posse no dia 18 de agosto de 2023 da referida Ouvidora, a mesma entrou em exercício após suas férias, no dia 28 de agosto.**

## **Considerações**

**Com isso, a gestão do sistema Plataforma Participa-DF pela JUCIS-DF iniciou-se no dia 28 de agosto de 2023.**

**Portanto, em 2024, foi um ano de solidificação da Ouvidoria dentro da Autarquia, aumentando sua visibilidade, a quantidade de manifestações e reconhecimento da sociedade.**

**Ademais, vale destacar que por meio do Decreto de 22 de fevereiro de 2024, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 37, de 23 de fevereiro de 2024, a Dra. Raquel Otília de Carvalho foi nomeada para exercer o mandato de Presidente da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - Jucis/DF, pelo período de 04 (quatro) anos.**

**Após a posse da nova gestão, em agosto de 2024, foi promovida a mudança da Jucis-DF para a nova sede, retomando o atendimento presencial e acessível aos cidadãos do Distrito Federal.**

.