



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Relatório Trimestral de Ouvidoria

4º trimestre de
2024





Apresentação

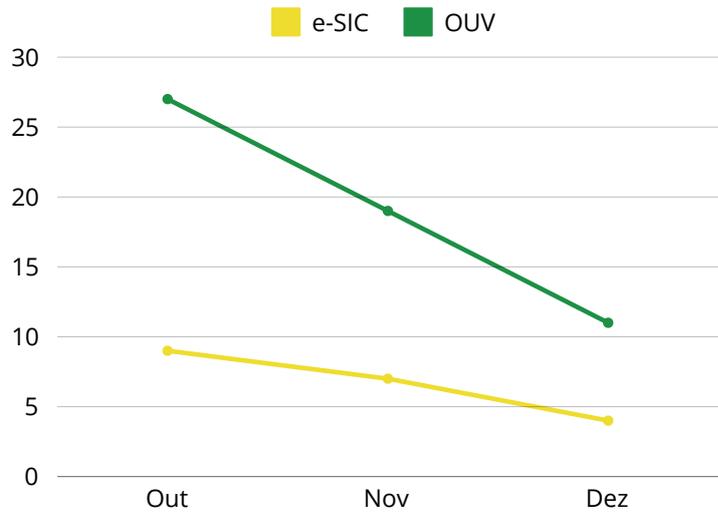
Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 4º trimestre de 2024.

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 outubro a 31 de dezembro de 2024.

Boa leitura!

DIMENSÃO VOLUME

Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF



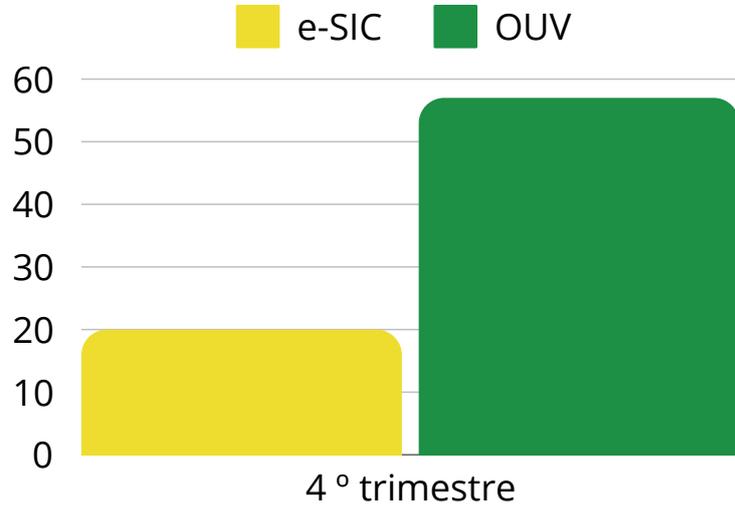
4º trimestre 2024

77

manifestações

57 - OUV

20 - e-SIC



A Ouvidoria da JUCIS-DF tratou 77 manifestações de Ouvidoria, sendo 57 recebidas pelo OUV-DF e 20 pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

DIMENSÃO VOLUME

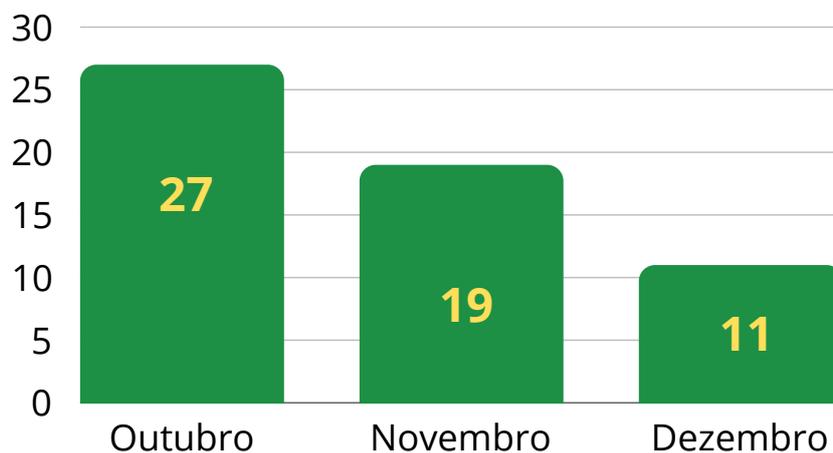
Manifestações recebidas - OUV-DF

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 outubro a 31 de dezembro de 2024.

4º trimestre 2024

77

manifestações
recebidas no
OUV-DF



Houve diminuição de um trimestre para outro, porém houve aumento na quantidade de demandas nos meses de outubro e novembro.



DIMENSÃO VOLUME

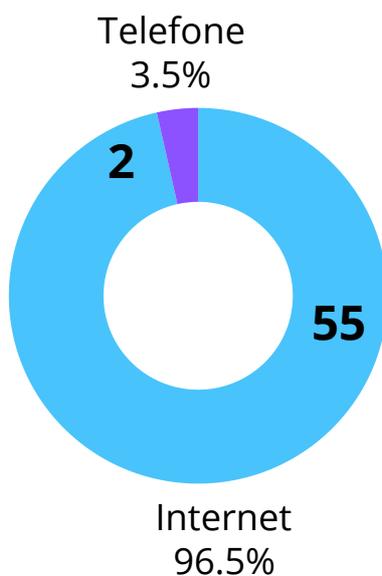
Manifestações por canais de entrada

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 outubro a 31 de dezembro de 2024.

4º trimestre 2024

77

manifestações
recebidas no
OUV-DF



Os cidadãos que utilizaram a Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal usaram duas formas de entrada: Internet e o telefone (162). Sendo que a internet é a forma mais utilizada pelos nossos usuários, com uma porcentagem de 96,5% de utilização.

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 outubro a 31 de dezembro de 2024.

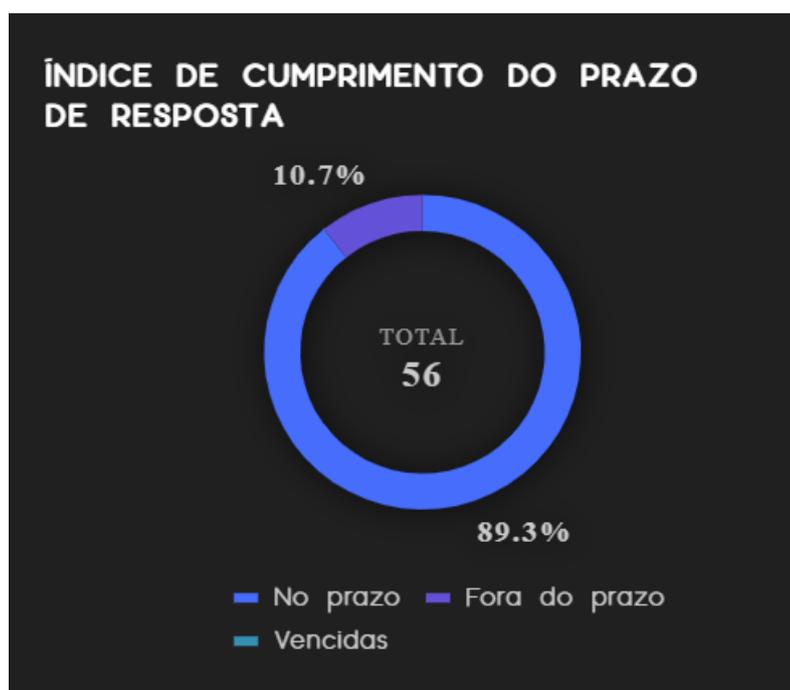


4º trimestre 2024

77 manifestações recebidas no OUV-DF

O prazo médio de resposta que a Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal é de 12,3 dias.

O prazo aumentou em 2,4 dias do 3º trimestre para o 4º e o índice de cumprimento do prazo da resposta foi de 89,3%.



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 outubro a 31 de dezembro de 2024.

4º trimestre 2024

77

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 4º trimestre de 2024, observa-se que a Autarquia recebeu:



43 Reclamações
11 Solicitações
02 Informações
01 Elogio



DIMENSÃO QUALIDADE

Pesquisa de satisfação

4º trimestre 2024

77

manifestações
recebidas no
OUV-DF

Demonstramos a seguir os indicadores de acompanhamento de ouvidoria relativos à pesquisa de satisfação automática no sistema, ou seja, aqui apresentamos os Índices de Resolutividade, Recomendação e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, além da satisfação com o sistema, atendimento da ouvidoria e resposta recebida. O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a atuação da Ouvidoria.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



DIMENSÃO QUALIDADE

Assuntos mais recorrentes

14 /
29,2%

PROCESSO DE REGISTRO DE
EMPRESAS COM
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

08 /
16,7%

VIABILIDADE DE LEGADO E/OU
LICENCIAMENTO

08 /
16,7%

REGISTRO PÚBLICO DE
EMPRESAS E ATIVIDADES
AFINS

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. Os três primeiros assuntos mais recorrentes dentro da Jucis-DF foram os mesmos do terceiro trimestre.

**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.