

Relatório Anual de Ouvidoria

Ano 2023



**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 2023.

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 2023.

Boa leitura!

DIMENSÃO VOLUME

Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF

304

Total de
manifestações recebidas no ano de 2023

1º trimestre 2023

81

manifestações

55 - OUV
26 - e-SIC

2º trimestre 2023

79

manifestações

55 - OUV
24 - e-SIC

3º trimestre 2023

69

manifestações

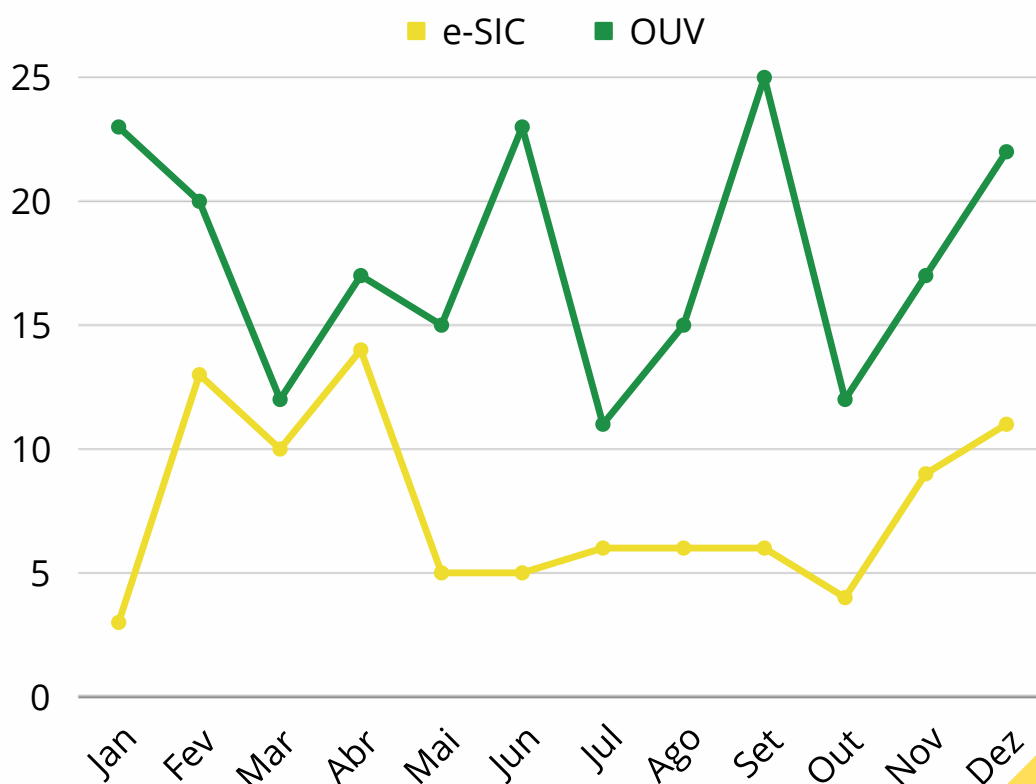
51 - OUV
18 - e-SIC

4º trimestre 2023

75

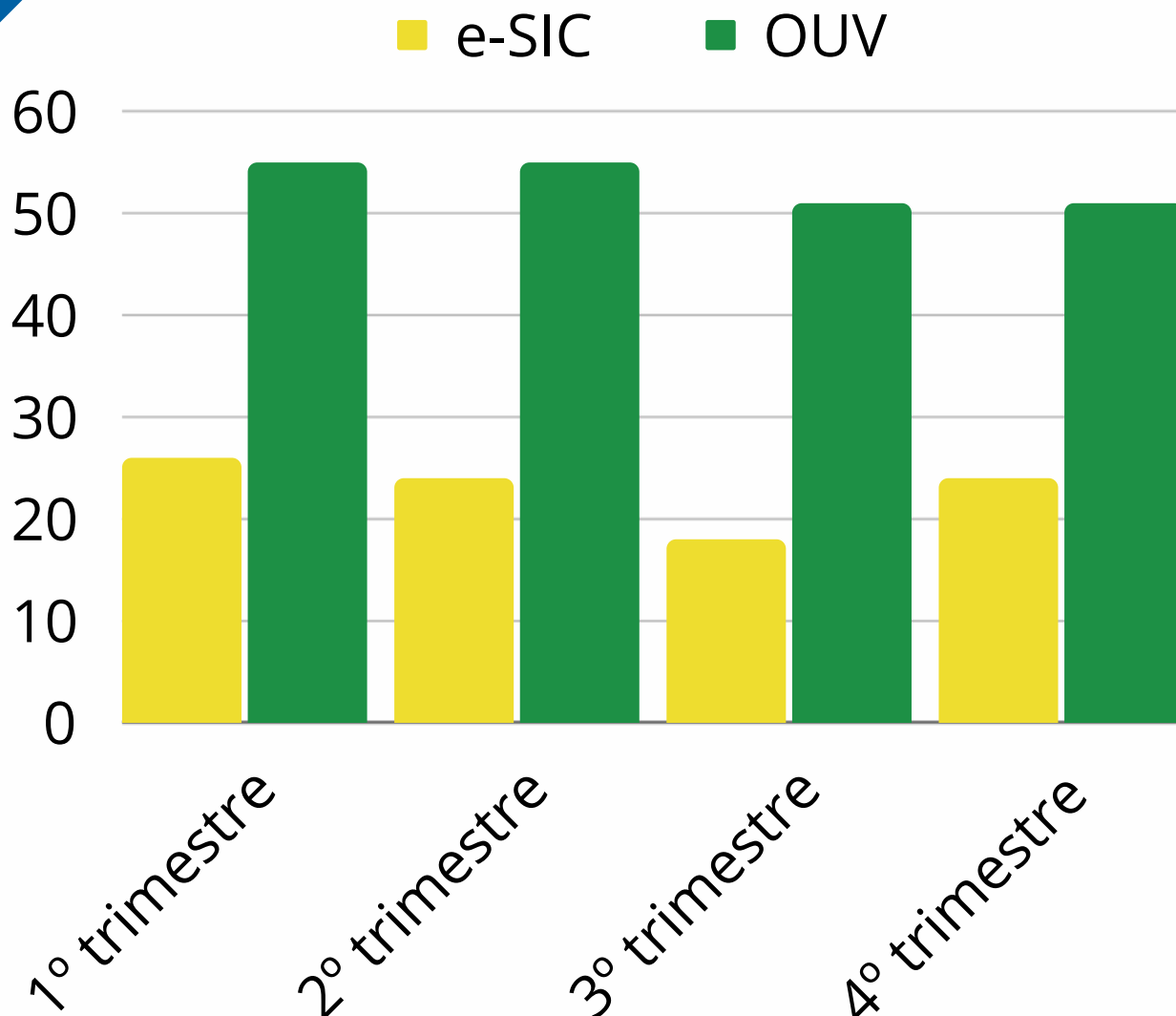
manifestações

51 - OUV
24 - e-SIC



DIMENSÃO VOLUME

Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF



Verifica-se uma estabilidade na quantidade de manifestações recebidas nos trimestres de 2023, tanto no e-SIC quanto no OUV.

Em média, a JUCIS/DF recebe 25 manifestações por mês, sendo, em média, 17 no OUV e 08 no e-SIC.

DIMENSÃO VOLUME

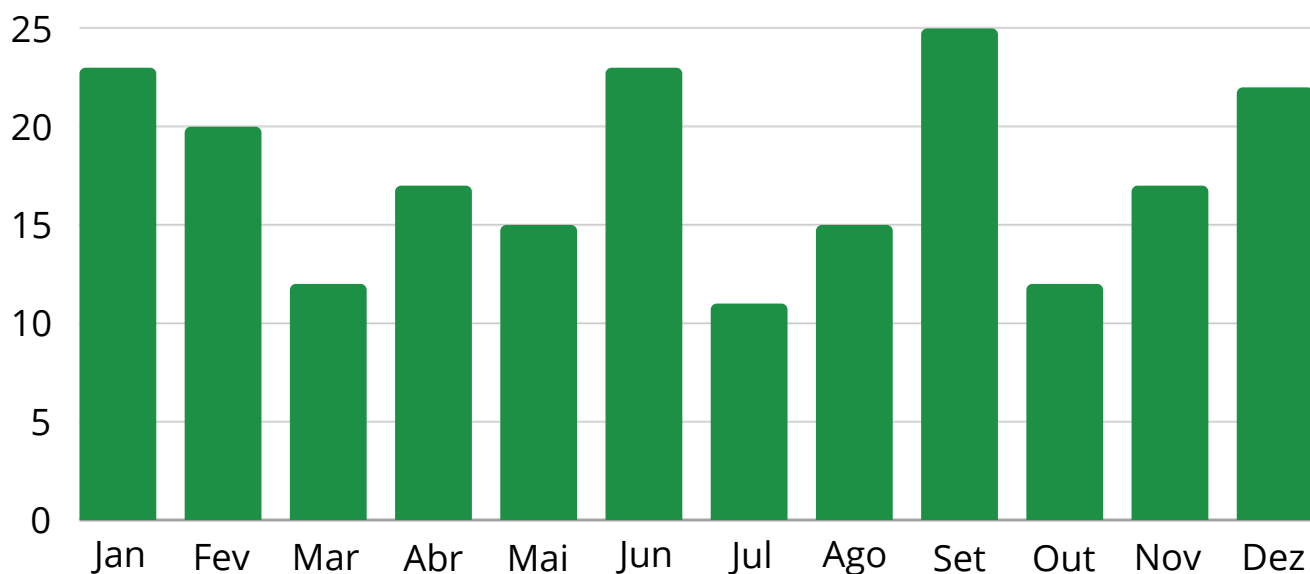
Manifestações recebidas - OUV-DF

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 2023.

Ano de 2023

212

manifestações
recebidas no
OUV-DF



O mês de julho foi o período com a menor quantidade de manifestações recebidas, sendo 11 naquele mês. O mês de setembro foi o mês que a JUCIS/DF mais recebeu manifestações, sendo 25 demandas naquele mês.



DIMENSÃO VOLUME

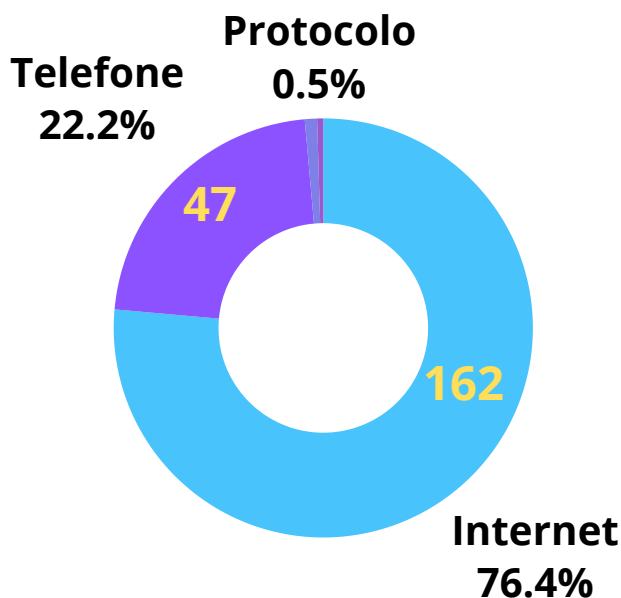
Manifestações por canais de entrada

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 2023.

Ano de 2023

212

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). Foi recebido 1 manifestação via Protocolo e 2 manifestações presencialmente.

DIMENSÃO VOLUME

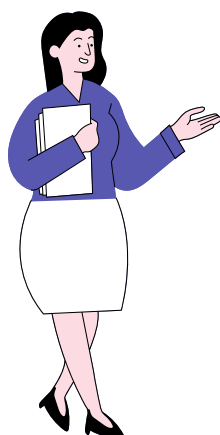
Manifestações por classificação - natureza das manifestações

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 2023.

Ano de 2023

212
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 2023, observa-se que a Autarquia recebeu:



174 Reclamações
26 Solicitações
10 Informações
1 elogio
1 denúncia



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 2023.

Demonstramos os índices abaixo referentes ao ano de 2023:

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



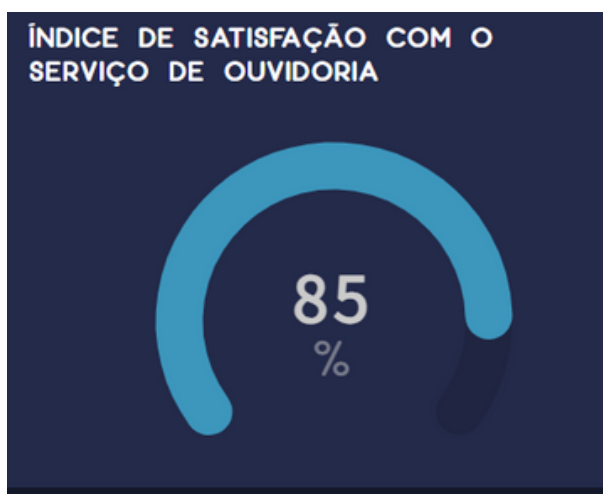
DIMENSÃO QUALIDADE

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 2023.

Demonstramos os índices abaixo referentes ao 4º trimestre de 2023:

- '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

60 /
38,2%

PROCESSO DE REGISTRO DE
EMPRESAS COM
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

39 /
24,8%

REGISTRO PÚBLICO DE
EMPRESAS E
ATIVIDADES AFINS

17/
10,8 %

VIABILIDADE LEGADO E/OU
LICENCIAMENTO

10 /
6,4 %

RESTITUIÇÃO DE DAR

6 /
3,8 %

COMPETÊNCIA DE OUTRA
ESFERA

6 /
3,8 %

PROCESSO APROVADO NA
JUCIS-DF