



# Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

## Relatório Trimestral de Ouvidoria

3º trimestre de  
2023





# 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.

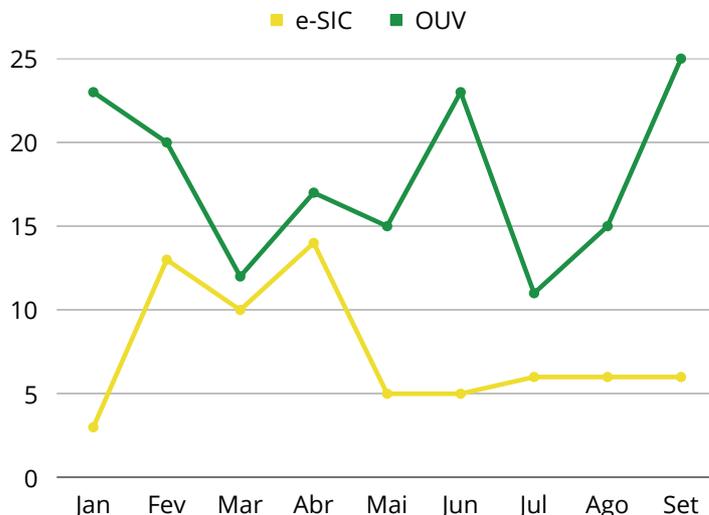
Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 3º trimestre de 2023.

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 01 de julho a 30 de setembro de 2023.

Boa leitura!

# DIMENSÃO VOLUME

## Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF



1º trimestre 2023

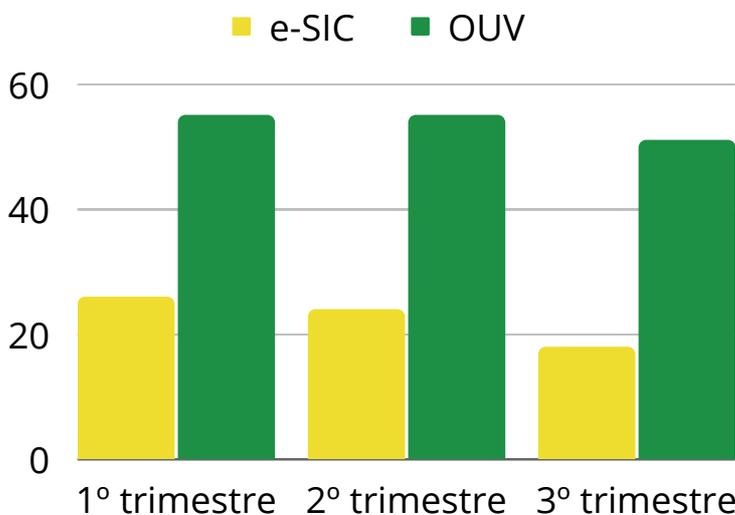
**81**  
manifestações  
55 -OUV  
26 - e-SIC

2º trimestre 2023

**79**  
manifestações  
55 -OUV  
24 - e-SIC

3º trimestre 2023

**69**  
manifestações  
51 -OUV  
18 - e-SIC



Comparado com o último trimestre, houve uma diminuição no número total de manifestações tratadas pela Ouvidoria.

- (-) 7,27 % OUV
- (-) 25 % 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 01 de julho a 30 de setembro de 2023.

3º trimestre 2023

# 51

manifestações  
recebidas no  
OUV-DF



Apesar de ter apresentado uma diminuição de um trimestre para o outro, do 2º para o 3º semestre, houve aumento das demandas durante o 3º trimestre de um mês para o outro.



## DIMENSÃO VOLUME

### Manifestações por canais de entrada

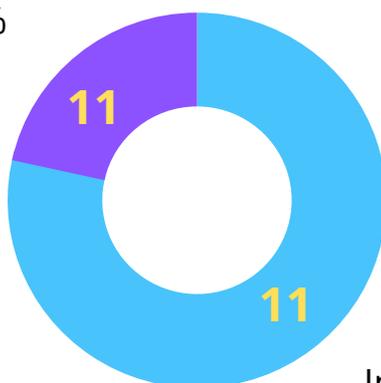
Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2023.

3º trimestre 2023

# 51

manifestações  
recebidas no  
OUV-DF

Telefone  
21.6%



Internet  
78.4%

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). Nos demais trimestres, a internet também foi a mais utilizada.

## 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 julho a 30 de setembro de 2023.

3º trimestre 2023

# 51

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 3º trimestre de 2023, observa-se que a Autarquia recebeu:

**40** Reclamações  
**05** Solicitações  
**04** Informações  
**01** Elogio  
**01** Denúncia



# 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 julho a 30 de setembro de 2023.

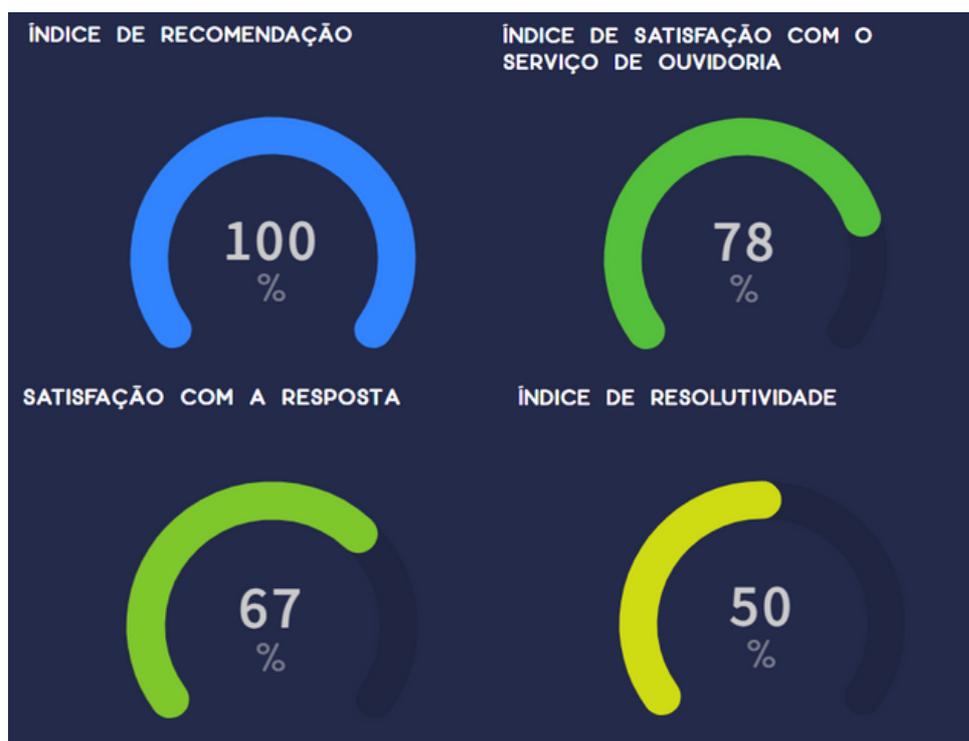
3º trimestre 2023

# 51

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.

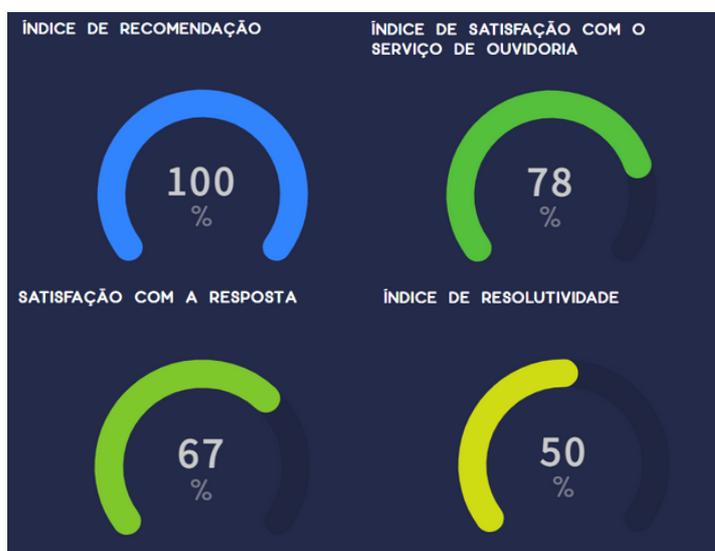
Os outros indicadores medem a performance da Ouvidoria especificamente.

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

13 /  
31,7%

REGISTRO PÚBLICO DE  
EMPRESAS E ATIVIDADES  
AFINS

9 /  
22%

PROCESSO DE REGISTRO DE  
EMPRESAS COM  
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

4 /  
9,8 %

RESTITUIÇÃO DE DAR

4 /  
9,8%

VIABILIDADE LEGADO E/OU  
LICENCIAMENTO

3 /  
7,3 %

ATENDIMENTO NA REDE DE  
OUVIDORIA DO DF

3 /  
7,3 %

TEMPO DE ESPERA PARA  
ATENDIMENTO EM ÓRGÃO

## GOVERNANÇA DE SERVIÇOS Programas e projetos



**Formação Continuada**

**Café com a Ouvidoria**

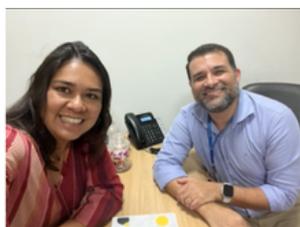
### **Formação Continuada:**

A Ouvidora da JUCIS-DF participou das seguintes capacitações durante o 3º trimestre de 2023:

- Curso 'Ambientação para novos ouvidores e equipes'
- Sessão Solene em Homenagem às Ouvidoria Públicas do Distrito Federal
- Lançamento nova marca de Ouvidoria
- Curso de Planejamento da Rede SIGO - elaboração do Plano de Ação 2024-2025

### **Café com a Ouvidoria:**

A Ouvidora da JUCIS-DF se reuniu no dia 28 de agosto com o Ouvidor Anderson Brito, da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda.



# APRESENTAÇÃO DA OUVIDORA DA JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL – JUCIS-DF



## Perfil da Ouvidora

Carina Ribeiro Freitas Prestes da Costa  
Ouvidora da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal –  
JUCIS-DF

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

A Ouvidora é graduada em Administração de Empresas, Pós-graduada em Ouvidoria Pública e com MBA em Administração de Empresas.

É servidora efetiva investida no cargo de Especialista Socioeducativo/Administração, desde 24 de outubro de 2012. Atuou em diversas áreas no Governo do Distrito Federal. Entre 2014 e 2023, assumiu cargos de Assessora Técnica, Gerência, Diretora, Assessora Especial e Ouvidora. Já foi ganhadora do 4º e 5º Concursos de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública (2019 e 2020), promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.