



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Relatório Trimestral de Ouvidoria

4º 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.

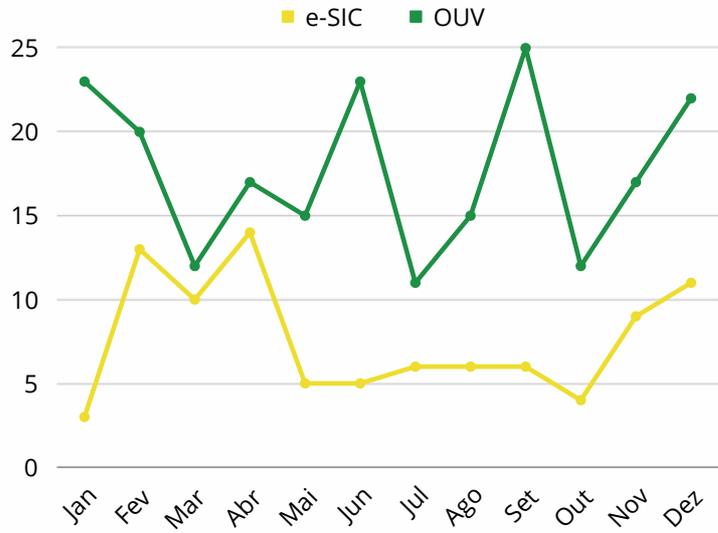
Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 4º trimestre de 2023, ou seja, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro.

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 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

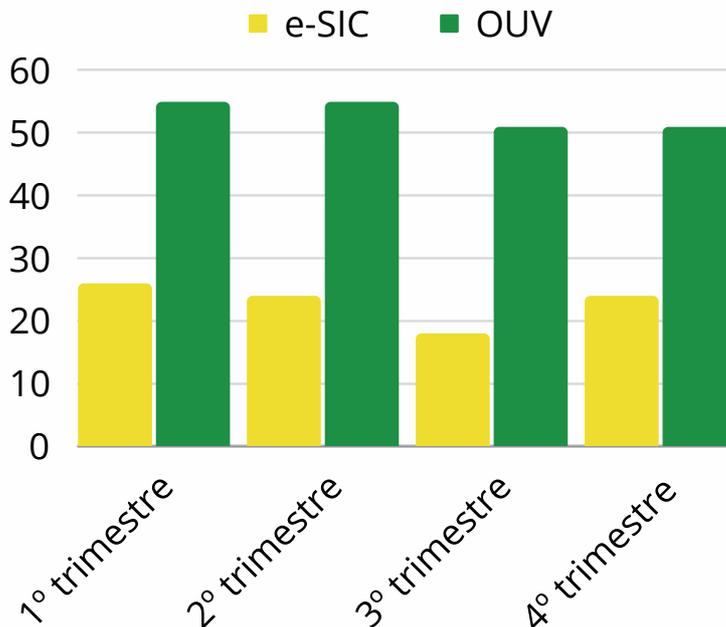
51 - OUV
18 - e-SIC

4º trimestre 2023

75

manifestações

51 - OUV
24 - e-SIC



Comparado com o último trimestre, houve um aumento no número total de manifestações tratadas pela Ouvidoria, em particular, um aumento nos pedidos de informação

- (=) , sem variação OUV
- (+) 33,33 % e-SIC

DIMENSÃO VOLUME

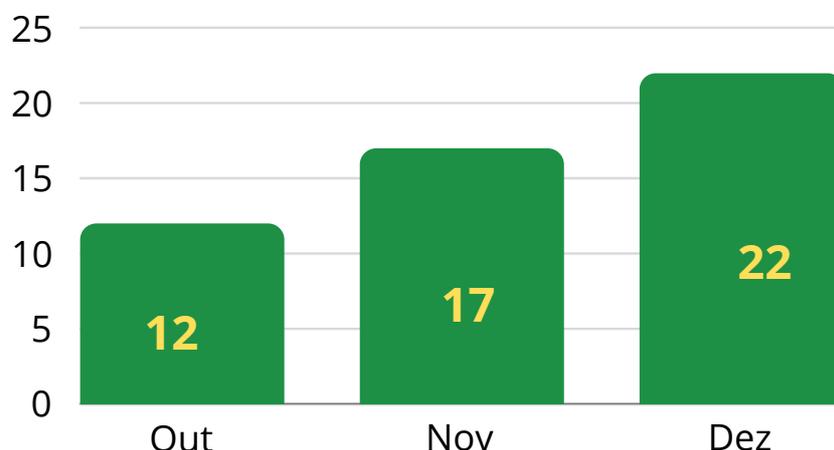
Manifestações recebidas - OUV-DF

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 outubro a 31 de dezembro de 2023.

4º trimestre 2023

51

manifestações
recebidas no
OUV-DF



A quantidade de manifestações recebidas pelo OUV-DF se manteve em relação ao 3º semestre = 51 manifestações recebidas no 4º semestre.

Houve um aumento de 5 manifestações por mês no 4º trimestre de um mês para o outro.



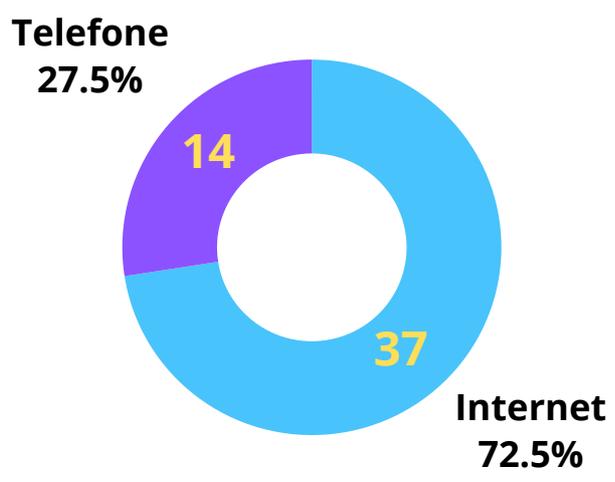
DIMENSÃO VOLUME

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 outubro a 31 de dezembro de 2023.

4º trimestre 2023

51
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). 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 outubro a 31 de dezembro de 2023.

4º 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 4º trimestre de 2023, observa-se que a Autarquia recebeu:



45 Reclamações
05 Solicitações
01 Informações



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 01 de outubro 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.

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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

17 /
40,5%

PROCESSO DE REGISTRO DE
EMPRESAS COM
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

10 /
23,8%

REGISTRO PÚBLICO DE
EMPRESAS E
ATIVIDADES AFINS

4 /
9,5 %

VIABILIDADE LEGADO E/OU
LICENCIAMENTO

2 /
4,8%

RESTITUIÇÃO DE DAR

2 /
4,8 %

LICENÇA DE FUNCIONAMENTO,
ALVARÁ

2 /
4,8 %

SERVIÇO PRESTADO POR
ÓRGÃO/ENTIDADE DO
GOVERNO DO DF

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS Programas e projetos



Formação Continuada

Formação Continuada:

A Ouvidora da JUCIS-DF participou das seguintes capacitações durante o 4º trimestre de 2023:

- 4ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF - 2023 Jornada SIGO-DF: Resultados 2023
- AULA MAGNA - encerramento do curso "Governança de Serviços do GDF"
- 3º Encontro da Rede de Controle da Gestão Pública do DF - "Novas perspectivas de atuação"
- Sessão Solene em Homenagem às Ouvidorias Públicas do Distrito Federal
- Sessão Solene em Homenagem as Ouvidorias Públicas no âmbito do Distrito Federal
- Evento "8º Encontro de Vida e Bem-estar

da CGDF"

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.