



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL  
PRESIDÊNCIA**

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**1º TRIMESTRE DE 2022**

**JUCIS/DF**

**Atualizado em Julho/2022**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL**  
**PRESIDÊNCIA**

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora-Geral**

Cecília Souza Fonseca

**Presidente da Junta Comercial, Industrial e Serviços do D.F.**

Walid de Melo Pires Saredine

**Secretário-Geral da Junta Comercial, Industrial e Serviços do D.F.**

Maxmilian Patriota Carneiro

**Ouvidor da Junta Comercial, Industrial e Serviços do D.F.**

Izaías da Silva Rocha 01/01/2022 a 07/02/2022 e

Bernadete Meyre Saraiva Barbosa Costa 08/02/2022 a 31/03/2022

**Brasília – DF**  
**01/01/2022 a 31/03/2022**

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal – JUCIS/DF apresenta seu relatório referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022.

O presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“ ...

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...  
VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

...”

Os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (item 2), Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3) e Sistema Eletrônico de Informação – SEI-GDF (item 4 e 5).

Na oportunidade reiteramos que a Ouvidoria é o espaço institucional, via de mão dupla, que visa fomentar o relacionamento e encontrar soluções entre os problemas percebidos pelo cidadão e os órgãos do Governo do Distrito Federal e, desta maneira, possibilitar e garantir a participação de todos para que possamos encontrar a melhor gestão dos serviços públicos.

## 1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

### Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

### Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h;
- Sábado, domingo e feriado das 8h às 18h,
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

### Atendimento presencial

*Por conta das restrições impostas pela pandemia do novo coronavírus, o serviço de ouvidoria do Distrito Federal será prestado preferencialmente pela internet – por meio do endereço [ouv.df.gov.br](http://ouv.df.gov.br) – e pelo telefone 162. As regras se aplicam ao período de vigência do Decreto 41.841, de 26 de fevereiro de 2021.*

*Desta forma, o atendimento presencial nesta Jucis-DF poderá, excepcionalmente, ser realizado após agendamento no e-mail [ouvidoria@jucis.df.gov.br](mailto:ouvidoria@jucis.df.gov.br).*

*Esclarecemos, ainda, que a partir de 16 de dezembro de 2019 os serviços prestados pela Jucis/DF passaram a ser 100% digitais.*

Ressaltamos que os serviços de ouvidoria são amplamente divulgados ao público em geral e às pessoas que utilizam os serviços desta Jucis-DF, por meio dos endereços eletrônicos: <http://jucis.df.gov.br/> (banners), <http://jucis.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>, <http://jucis.df.gov.br/perguntas-frequentes/>, CHAT e redes sociais da autarquia, por exemplo.

## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

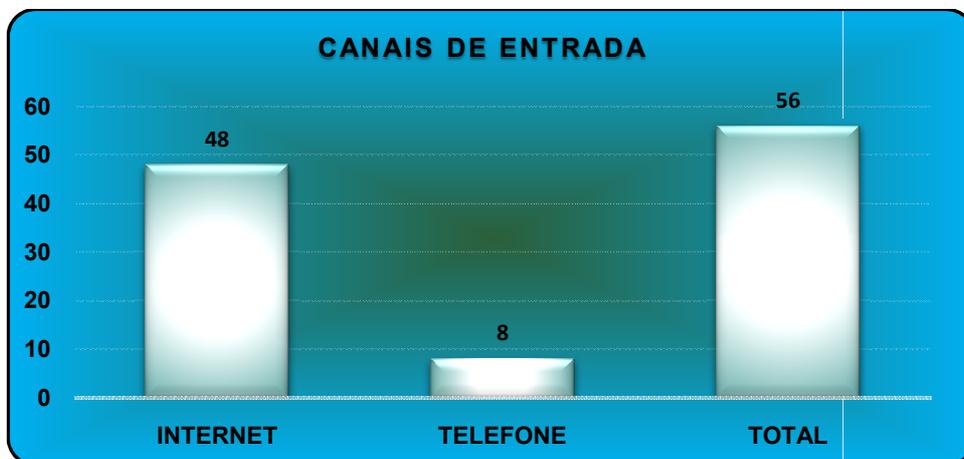
No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022, foram encaminhadas 56 (cinquenta e seis) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
JANEIRO	21
FEVEREIRO	15
MARÇO	20
TOTAL. . .	56

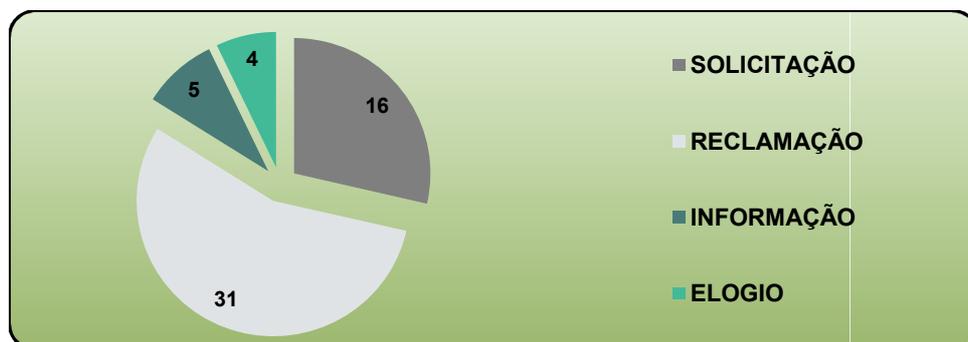


### 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	48
TELEFONE	8
TOTAL. . .	56



### 2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



### 2.4. CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Em conformidade com a Ordem de Serviço nº 01, de 24/08/2020, onde o senhor Presidente da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal, regulamentou o Decreto nº 39.723/2019 e determinou que todos os setores e respectivos servidores tratem com prioridade as manifestações dos cidadãos oriundas da Ouvidoria, o prazo estabelecido para resposta ao cidadão é o previsto no artigo a seguir:

Art. 4º Determinar o prazo máximo de dez dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante, salvo nos casos de denúncia que cumprirá o prazo estabelecido pelo Decreto nº 36.462, de 23 de abril 2015.

## 2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANT	%	TIPOLOGIA				
			RE	SO	SU	IN	EL
Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências	18	35,3%	12	05	00	01	00
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	17	33,3%	10	05	00	01	01
Servidor Público	05	9,8%	02	00	00	00	03
Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	03	5,9%	02	00	00	01	00
Licença de Funcionamento, Alvará	02	3,9%	00	01	00	01	00

## 2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Conforme demonstramos, neste trimestre o índice de resolutividade desta Jucis-DF foi de 80%, o que ocasionou o 21º lugar entre todas as 88 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> e o 7º lugar entre as 32 entidades (empresas, autarquias e fundações).

Não houve casos de demandas vencidas, bem como não foi identificado nenhum ponto ou falha que demande medida corretiva por parte do órgão.

Acrescente-se que neste trimestre houve alteração no sistema, com a atualização das fórmulas de avaliação dos índices.

### 2.6.1. COMPARATIVO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

ÍNDICE	1º TRIM. 2021	2º TRIM. 2021	3º TRIM. 2021	4º TRIM. 2021	1º TRIM. 2022
Resolutividade	81%	72%	74%	68%	80%
Prazo	100%	100%	100%	100%	100%
Recomendação	96%	69%	93%	38%	90%
Satisfação	88%	72%	86%	42%	81%
Atendimento	92%	73%	86%	42%	90%
Sistema	93%	81%	100%	46%	86%
Resposta	79%	62%	71%	38%	67%
Ranking	21º/87	26º/88	29º/88	24º/89	21º/88

### 2.7. COMPARATIVO DA SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO	1º TRIMESTRE 2021		2º TRIMESTRE 2021		3º TRIMESTRE 2021		4º TRIMESTRE 2021		1º TRIMESTRE 2022	
	QUANT.	%	QUANT.	QUANT.	QUANT.	%	QUANT.	%	QUANT.	%
Em Análise	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2%
Respondida	63	67,02%	51	67,11%	33	63,46%	33	54%	35	63%
Resolvida	25	26,60%	18	23,68%	14	26,92%	19	31%	16	29%
Não Resolvida	6	6,38%	7	9,21%	5	9,62%	9	15%	4	6%
TOTAL	94	100,00%	76	100,00%	52	100,00%	61	100%	56	100%

Esclarecemos que o quantitativo referente ao item “Respondida”, refere-se, também, às manifestações em que o cidadão não participou da pesquisa de satisfação.

Esta Ouvidoria, após envio de resposta por meio do Sistema OUV/DF, faz ligação telefônica, objetivando informar o retorno da demanda, verificar possível dúvida, bem como solicitar a participação na pesquisa de satisfação dos serviços prestados, o que, infelizmente, muitas vezes não é realizada pelo cidadão.

Os itens “Resolvida” e “Não Resolvida” retratam a participação do cidadão na pesquisa de satisfação.

Neste primeiro trimestre foram avaliadas 20 (vinte) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestação classificadas como “Resolvida” foram 16 - representam 80% (oitenta por cento) e as “Não Resolvida” foram 04 - representam 20% (vinte por cento) do total.

Os relatos das manifestações avaliadas como “Não Resolvida” tratam, em sua maioria, de reclamações que não são de competência da JUCIS-DF, os demais casos são: pedido de informação de como obter serviços e voltando para situações recorrentes em que processos entram em exigência. Apesar das justificativas e dispositivas legais apresentadas nas respostas, os cidadãos discordam e, muitas vezes, classificam a manifestação como “Não Resolvida”, mesmo obtendo o serviço desejado.

Ressaltamos que os analistas são orientados a fazer a conferência de todo o processo, na primeira análise, mas, algumas vezes, ao cumprir uma exigência, o próprio usuário dá causa a outra exigência. A Diretoria de Registro Empresarial orienta seus servidores a fazerem a análise de uma única vez. Recomendação reforçada periodicamente. É promovido, com regularidade, cursos e capacitações aos servidores das áreas de análise de processos e de atendimento no Chat.

### **3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

#### **3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS**

Foram recebidas 13 (treze) manifestações no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

<b>SOLICITAÇÕES RECEBIDAS</b>	
JANEIRO	08
FEVEREIRO	02
MARÇO	03
TOTAL . .	13

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação.

#### 4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF

##### 4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANT.</b>
Processos gerados no período	50
Processos com tramitação no período	102
Processos com andamento fechado na unidade	44
Processos com andamento aberto na unidade	58
Documentos gerados no período	103
Documentos externos no período	115

Esclarecemos que informações a respeito de processos sigilosos, não ficam disponíveis para este tipo de acesso, pois tramitam por meio de matrícula do servidor responsável e não por unidade do SEI/DF.

## 5. PROJETOS - PLANO DE AÇÃO PARA O ANO 2022

### 5.1. AÇÕES EM ANDAMENTO

No que se refere à Ação “**Reunião com a área finalística, objetivando estreitar o relacionamento com a Ouvidoria e os serviços ao cidadão**”, com previsão de entrega até o dia 30 de junho de 2022.

Cumprir informar que este tema tem sido tratado com afinco por esta seccional junto as áreas finalísticas da Jucis-DF, cujo objetivo é que os responsáveis em elaborar as respostas ao cidadão sejam claros e precisos em suas informações/orientações, considerando, sempre, qual a queixa? A indagação? A dúvida? O que o cidadão busca naquele atendimento? São considerações oportunas no momento da elaboração da resposta a ser encaminhada a seccional de ouvidoria, contudo, embora as ponderações sejam relevantes, a unidade não pode furtar ao cumprimento das normas, sendo assim, mesmo diante de todo nosso empenho, ainda, nos deparamos com um percentual de insatisfação pelos serviços prestados, desta forma, estamos envidando esforços para equacionar este problema, entretanto, a ação foi entregue conforme prevista e será mantida a sua execução periódica junto às unidades afetas.

## 6. CRONOGRAMA - AÇÕES E METAS PARA 2022

AÇÃO	PREVISÃO DE ENTREGA
Efetuar atendimento pós resposta, por meio de ligação telefônica – <b>Ação realizada periodicamente</b>	Até 31 de dezembro
Divulgação da Ouvidoria da Jucis-DF, por meio do site <a href="http://jucis.df.gov.br/">http://jucis.df.gov.br/</a> e demais redes sociais	Entregue
Reunião com a área finalística, objetivando estreitar o relacionamento com a Ouvidoria e os serviços ao cidadão – <b>Em execução periódica, junto com as unidades, com o objetivo de promover o aperfeiçoamento dos procedimentos internos das respectivas áreas.</b>	Entregue em 30 de junho de 2022
Prazo de Resposta ao cidadão em até 7 (sete) dias – <b>Em atendimento</b>	7 dias/manifestação

Atualização da página da Ouvidoria Seccional, <a href="http://jucis.df.gov.br/category/ouvidoria/">http://jucis.df.gov.br/category/ouvidoria/</a> - Sendo realizada	Trimestral
Atualização da Carta de Serviços - Sendo realizada	Trimestral
Colaboração com a Autoridade de Monitoramento na atualização da página da Lei de Acesso à Informação da Jucis-DF, <a href="http://jucis.df.gov.br/category/aceso-a-informacao/">http://jucis.df.gov.br/category/aceso-a-informacao/</a> - Em atendimento	Até 31 de dezembro
Participação em cursos de formação e capacitação voltados para a ouvidoria – Titular da Unidade tem participado efetivamente da agenda de cursos de formação e capacitação voltados para a ouvidoria.	Até 31 de dezembro
Alcance de 75% no índice de Resolutividade	Anual
Alcance de 95% no índice do Prazo de Resposta	Anual
Alcance de 80% no índice de Recomendação	Anual
Alcance de 80% no índice de Satisfação	Anual
Alcance de 80% no índice de Atendimento	Anual
Alcance de 80% no índice de Sistema	Anual
Alcance de 80% no índice de Qualidade da Resposta	Anual
Alcance de 80% no índice de Clareza das Informações da Carta de Serviços ao Cidadão	Anual
Alcance de 65% no índice de Conhecimento da Carta de Serviços ao Cidadão	Anual

## 7. OUTRAS AÇÕES RELEVANTES

- ✓ Participação na reunião técnica em 09/02/2022, às 15h, com servidor da CGDF, para tratar orientações e cadastro no sistema OUV-DF e no e-SIC;
- ✓ Participação na 1ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) com os ouvidores, de forma virtual pela plataforma



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL**  
**PRESIDÊNCIA**

zoom, em 16/02/2022, de 8h30 às 12h. Processo nº 00480-00000788/2022-02;

- ✓ Participação de curso “Ambientação para novos ouvidores da rede SIGO-DF nos dias: 17, 18, 21, 23 e 24/02/2022, de forma presencial na Controladoria-Geral do DF, sala 1307, 17 e 18, de 8h30 às 12h. e nos dias 21,23 e 24 de 14h às 18h;
- ✓ Participação no evento em comemoração ao Dia do Ouvidor com tema central “O papel da ouvidoria na defesa dos direitos humanos realizado no ”Auditório do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal de forma on-line. 18 de março de 2022, às 14h30. Processo nº 00480-00001185/2022-10 e 00480-00001192/2022-11;
- ✓ Participação do curso de Gestão de Riscos e Integridade, de forma virtual: Plataforma Zoom, dia 23/03/2022, ministrado pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 14h às 18h;
- ✓ Agraciada com o Certificado de Boas Práticas em ações de Qualidade de Vida No Trabalho aos servidores públicos do Distrito Federal, promovido pela SEQUALI/SEEC;
- ✓ Participação do curso Acesso a Informação, Março/2022, de forma virtual, carga horário de 20 horas, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública; e
- ✓ Participação do curso Proteção de Dados Pessoais no Setor Público, Março/2022, de forma virtual, carga horário de 15 horas, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública.

Brasília-DF, 30 de julho de 2022

BERNADETE MEYRE SARAIVA BARBOSA COSTA  
Ouvidora Seccional  
JUCIS-DF