



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º TRIMESTRE DE 2022
JUCIS/DF



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 Sargedine

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

Maxmilian Patriota Carneiro

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

Bernadete Meyre Saraiva Barbosa Costa

Brasília – DF
01/04/2022 a 30/06/2022

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal – JUCIS/DF apresenta seu relatório referente ao período de 1º de abril a 30 de junho 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 – 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.

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

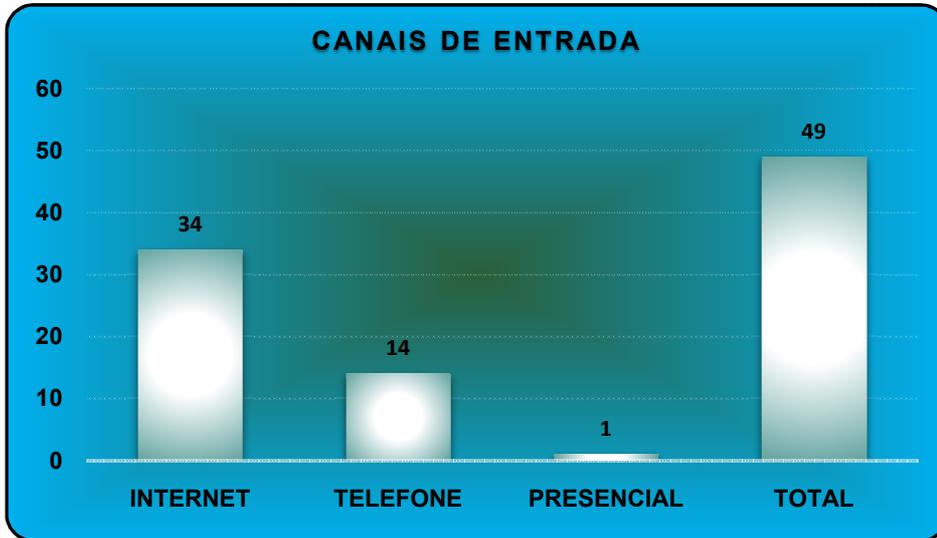
No período de 1º de abril a 30 de junho de 2022, foram encaminhadas 49 (quarenta e nove) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
ABRIL	17
MAIO	22
JUNHO	10
TOTAL. . .	49

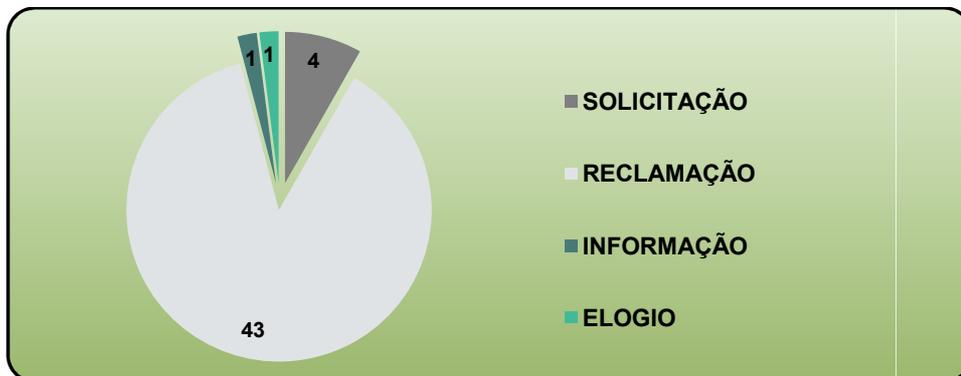


2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	34
TELEFONE	14
PRESENCIAL	01
TOTAL. . .	49



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
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	16	34,8%	11	03	00	01	01
Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências	14	30,4%	14	00	00	00	00
Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	04	8,7%	04	00	00	00	00
Portal de Serviços do GDF	04	8,7%	04	00	00	00	00
Agilidade de Processos	02	4,3%	02	00	00	00	00

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Conforme demonstramos, neste trimestre o índice de resolutividade desta Jucis-DF foi de 65%, o que ocasionou o 30º lugar entre todas as 89 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria, e o 7º lugar entre as 33 entidades (empresas, autarquias e fundações), conforme consulta ao link <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>, com informativo do período de 01/04/2022 a 30/06/2022.

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

Importante destacar que, no período de 01/04/2022 a 30/06/2022, ocorreram o trâmite de 53 manifestações, destas a grande maioria foram referente à viabilidade locacional, tendo em vista a análise da demanda ser de responsabilidade das respectivas Administrações Regionais.

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 no primeiro trimestre de 2022 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	2º TRIM. 2022
Resolutividade	81%	72%	74%	68%	80%	65%
Prazo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Recomendação	96%	69%	93%	38%	90%	54%
Satisfação	88%	72%	86%	42%	81%	62%
Atendimento	92%	73%	86%	42%	90%	69%
Sistema	93%	81%	100%	46%	86%	62%
Resposta	79%	62%	71%	38%	67%	54%
Ranking	21º/87	26º/88	29º/88	24º/89	21º/88	30º/89

2.7. COMPARATIVO DA SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO	1º TRIMESTRE 2021		2º TRIMESTRE 2021		3º TRIMESTRE 2021		4º TRIMESTRE 2021		1º TRIMESTRE 2022		2º TRIMESTRE 2022	
	QUANT	%	QUANT	%	QUANT	%	QUANT	%	QUANT	%	QUANT	%
Em Análise	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2%	0	0%
Respondida	63	67,02%	51	67,11%	33	63,46%	33	54%	35	63%	32	65,3%
Resolvida	25	26,60%	18	23,68%	14	26,92%	19	31%	16	29%	11	22,4%
Não Resolvida	6	6,38%	7	9,21%	5	9,62%	9	15%	4	6%	6	12,3%
TOTAL	94	100,00%	76	100,00%	52	100,00%	61	100%	56	100%	49	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 segundo trimestre de 2022 foram avaliadas 16 (dezesesseis) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestação classificadas como “Resolvida” foram 11 - representam 22,4% (vinte e dois vírgula quatro por cento) e as “Não Resolvida” foram 06 - representam 12,3% (doze vírgula três 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, como em especial, 02 protocolos de um único cidadão, que embora exercendo o seu direito de buscar a informação pelo canal de ouvidoria, não concordou com a nossa informação que não cabe a Jucis-DF, nem a outro órgão do Governo do Distrito Federal fiscalizar empresa privada, quanto à obrigação ou não em receber citação

judicial, 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 todos os esclarecimentos necessários para obter o serviço desejado por esta seccional, onde a orientação correta é utilizar o Sistema de Registro Mercantil disponível no nosso Portal de Serviços.

Imperioso registrar que neste 2º trimestre ocorreram situações que geraram relevantes impactos negativos em nossos canais de atendimento, como por exemplo: a Evolutiva no sistema, em razão da eliminação de coleta de dados no Coletor DBE, conforme Resolução GSSIM Nº 61, de 2022, ocorrida em Maio/2022 o que gerou grande gargalo no sistema SRM, em face das novas determinações. Ainda em Maio outro agravante foi à análise de viabilidade locacional feita pelas Administrações Regionais, que dependem de ferramenta disponível no GEOPORTAL, que passou por manutenção e esteve indisponível devido à alteração da LUOS, situação restabelecida somente em Junho.

No que se referem às análises dos processos realizadas pelos servidores lotados nas gerências subordinadas a Diretoria de Registro Empresarial, unidade finalística desta autarquia, esclarecemos que a Jucis-DF orienta constantemente os servidores responsável pelas análises 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 11 (onze) manifestações no período de 1º de abril a 30 de junho 2022 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	
ABRIL	02
MAIO	04
JUNHO	05
TOTAL . . .	11

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

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF

4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	41
Processos com tramitação no período	151
Processos com andamento fechado na unidade	96
Processos com andamento aberto na unidade	55
Documentos gerados no período	71
Documentos externos no período	178

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 REALIZADAS

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 todos os nossos esforços, ainda, nos deparamos com um percentual de insatisfação pelos serviços prestados.

Assim, pensando em ampliar seus canais de atendimento a Jucis-DF iniciou estudos visando a implementação de mais um espaço de atendimento ao usuário, será o Fale Conosco, com a disponibilidade de diversas categorias de assuntos, que visa proporcionar agilidade no contato entre o usuário e a autarquia, por meio do Sistema Hesk, onde será disponibilizado um formulário com os dados necessários à identificação e a solicitação do serviço/atendimento desejado.

A disponibilização deste canal tem por objetivo ampliar o acesso aos serviços da autarquia, em especial, aos usuários do sistema de Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, à sociedade empresária ou à sociedade cooperativa, assim como ao público em geral que buscam diariamente os serviços da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal.

5.2. DEMAIS AÇÕES

Projeto iniciado na seccional de Ouvidoria da Jucis-DF, Processo SEI-GDF 04019-00002828/2022-13, cuja finalidade é atenuar o índice do ASSUNTO "**Processo de registro de empresas com pendências/exigência**", na tipologia RECLAMAÇÃO, tendo em conta que grande parte das manifestações tratam de queixas sobre exigências lançadas pelos servidores da autarquia no momento da análise dos Processos de Registro Público de Empresas.

Esclarecemos que o projeto esta em fase de elaboração em conjunto com a área finalística e a Assessoria de Comunicação, e tem como objetivo dar ampla divulgação a Instrução Normativa DREI Nº 81, de 10 de junho de 2020, que dispõe em seu Art. 120, que processos, no âmbito do Registro Público de Empresas, que apresentem exigências sejam tratados em processo revisional, mediante I- Pedido de Reconsideração; Recurso ao Plenário; e Recurso ao Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI).

Em especial, destacamos abaixo o seu artigo 121, que trata dos procedimentos para interpor recurso revisional:

(...)

“Art. 121. O Pedido de Reconsideração, o Recurso ao Plenário e o Recurso ao DREI, deverão ser protocolizados na Junta Comercial, mediante a apresentação de:

I - requerimento (capa de processo), sendo dispensado no caso de protocolo eletrônico;

II - petição, dirigida ao Presidente da Junta Comercial;

III - procuração, quando a petição for subscrita por advogado;

IV - comprovante de pagamento do preço dos serviços, conforme o caso: a) recolhimento estadual; ou b) recolhimento federal;

V - processo inicial objeto da petição.

Pedido de Reconsideração, que terá por objeto obter a revisão de despachos singulares ou de turmas, que formulem exigências para o deferimento de registro;

(...)

5.3. PROJETO CRONOGRAMA - AÇÕES E METAS

PROJETO	PREVISÃO DE ENTREGA DO PROJETO
<p>Projeto: ASSUNTO "Processo de registro de empresas com pendências/exigência", na tipologia RECLAMAÇÃO.</p> <p>Meta: Reduzir pelo menos 50% do percentual de reclamações dos assuntos "Processo de registro de empresas com pendências/exigência", em relação os resultados atingidos no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.</p> <p>Ação: Avaliação dos novos indicadores até o fechamento do 2º trimestre de 2023.</p>	<p>Até o fechamento do 4º trimestre de 2022</p>

6. AÇÕES EXTRAPROJETOS

- ✓ Participação, como membro, Comitê Interno de Governança Pública da JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL - JUCIS/DF, com a finalidade de garantir o desenvolvimento e a apropriação das melhores práticas de governança de forma contínua e progressiva, nos termos estabelecidos pelo Conselho de Governança Pública - CGov, instituído pelo Decreto nº 39.736, de 28 de março de 2019;
- ✓ Participação na 1ª Reunião de alinhamento - Plano de Ação 2022 - conduzida pela Coordenação de Planejamento desta Ouvidoria-Geral, com os ouvidores, de forma virtual pela plataforma zoom, em 27/04/2022, de 14h00 às 18h. Processo nº 00480-00001923/2022-29;
- ✓ Participação na 2ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) com os ouvidores, de forma presencial, em 25/05/2022, de 14h30 às 18h. Processo nº 00480-00002260/2022-60;
- ✓ Participação do curso de Gestão de conflitos em ouvidoria, Turma 1/2022, de forma virtual: Plataforma Zoom, dia 19/04/2022, ministrado pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 14h às 18h;



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

- ✓ Participação do curso de **Qualidade da resposta em ouvidoria**, Turma 2/2022, de forma virtual: Plataforma Zoom, dia **19/05/2022**, ministrado pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 14h às 18h;
- ✓ Participação do curso de **Planejamento Estratégico em ouvidoria**, Turma 1/2022, de forma virtual: Plataforma Zoom, dia **26/04/2022**, ministrado pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 14h às 18h;
- ✓ Participação do curso de **Gestão da informação e Relatórios de Ouvidoria**, Turma 2/2022, de forma virtual: Plataforma Zoom, dia **24/05/2022**, ministrado pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 14h às 18h;
- ✓ Participação do curso de **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas**, Turma 2/2022, de forma virtual: Plataforma Zoom, dia **31/05/2022**, ministrado pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 14h às 18h; e
- ✓ Participação do curso de **Gestão e fiscalização de contratos (EAD)**, Turma 5/2022, de forma virtual: Plataforma Zoom, no período de **02 de maio a 02 de junho de 2022**, com carga horária de 40 horas; ministrado pela Escola de Governo do Distrito Federal.

Brasília-DF, 30 de junho de 2022

BERNADETE MEYRE SARAIVA BARBOSA COSTA
Ouvidora Seccional
JUCIS-DF