



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

RELATÓRIO DE GESTÃO
EXERCÍCIO DE 2020
OUVIDORIA
JUCIS / DF



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

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

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.

Izaias da Silva Rocha



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

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal – Jucis/DF apresenta seu Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2020.

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. XV, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

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

...

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.”

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).

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 prática na gestão dos serviços públicos.



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

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foram encaminhadas para esta Jucis/DF 548 (quinhentas e quarenta e oito) manifestações, destas, 97 (noventa e sete) foram tramitadas para outros órgãos do Governo do Distrito Federal, restando 451 (quatrocentos e cinquenta e uma) recebidas mensalmente conforme demonstramos:

| MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2020 | | | |
|--|----|-----------|-----|
| JANEIRO | 11 | FEVEREIRO | 11 |
| MARÇO | 34 | ABRIL | 26 |
| MAIO | 36 | JUNHO | 30 |
| JULHO | 50 | AGOSTO | 62 |
| SETEMBRO | 15 | OUTUBRO | 36 |
| NOVEMBRO | 66 | DEZEMBRO | 74 |
| TOTAL ... | | | 451 |

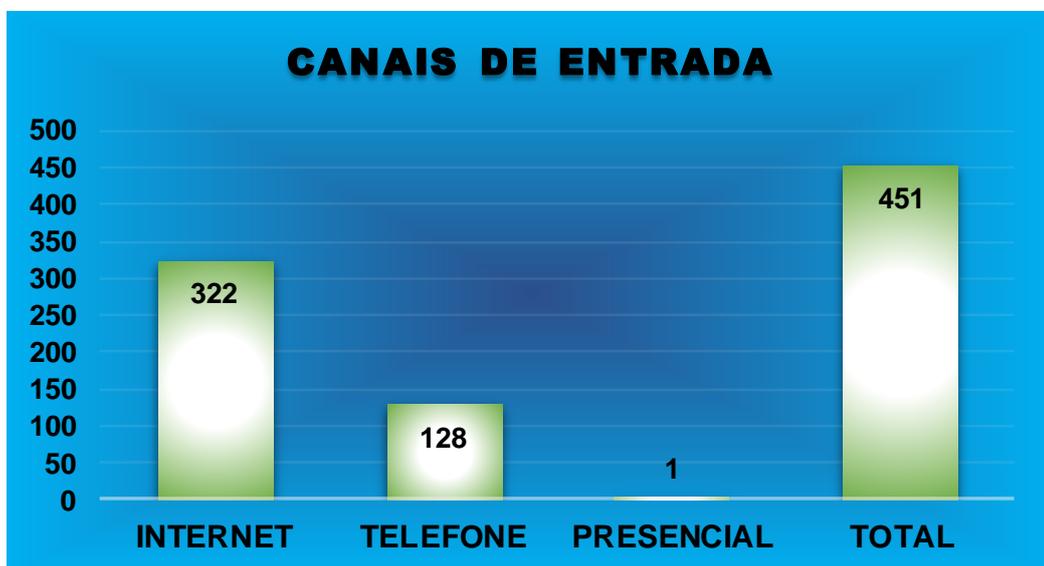




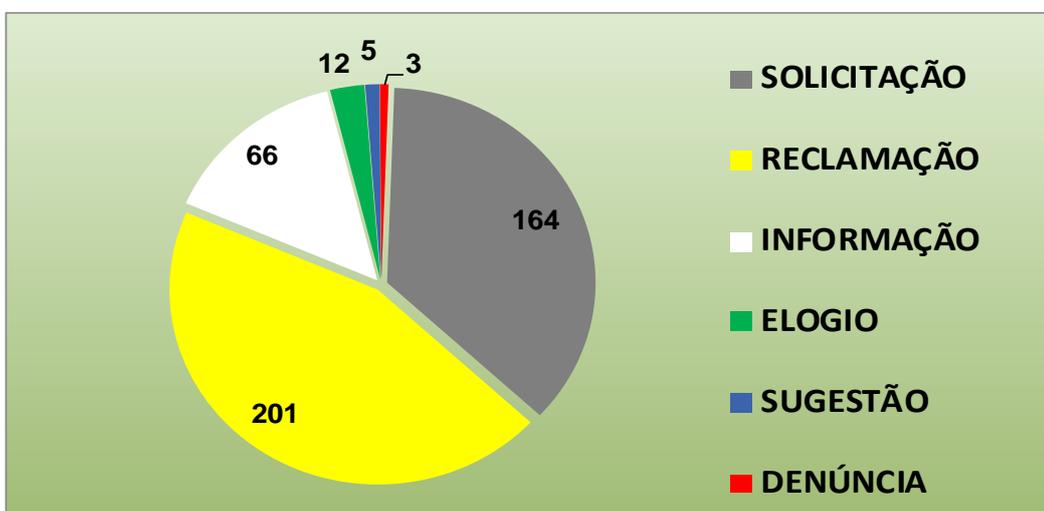
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

| CANAL DE ENTRADA | |
|------------------|------------|
| INTERNET | 322 |
| TELEFONE | 128 |
| PRESENCIAL | 1 |
| TOTAL ... | 451 |



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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

2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

| ASSUNTO | QUANT. |
|--|--------|
| Registro público de empresas e atividades afins | 123 |
| Processo de registro de empresas com pendências/exigências | 56 |
| Restituição de DAR | 37 |
| Servidor público | 26 |
| Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública | 24 |
| Viabilidade de legado e/ou licenciamento | 23 |
| Site governamental | 22 |
| Chat online / Fale Conosco | 21 |



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Salientamos que apesar do Índice de Resolutividade do exercício de 2020 estar abaixo dos 35%, percentual mínimo para sair do vermelho, nota-se que gestões como entrar em contato com o cidadão, redução dos prazos de respostas, entre outras ações, tem sido promovidas buscando a excelência nos serviços de ouvidoria desta Jucis/DF.

Analisemos o crescimento nas avaliações e dados do 4º trimestre, o que deverá ser uma constante para os trimestres e exercícios vindouros:

| PERÍODO | QUANT. MANIF. | RESOLUTIVIDADE | SATISFAÇÃO | RECOMENDAÇÃO | ATENDIMENTO | SISTEMA | RESPOSTA |
|----------------|---------------|----------------|------------|--------------|-------------|---------|----------|
| 1º Trimestre | 56 | 13% | 43% | 58% | 36% | 58% | 33% |
| 2º Trimestre | 92 | 12% | 50% | 100% | 50% | 100% | 0% |
| 3º Trimestre | 127 | 29% | 53% | 69% | 64% | 67% | 31% |
| 4º Trimestre | 176 | 51% | 74% | 76% | 75% | 76% | 71% |
| Exercício 2020 | 451 | 31% | 58% | 73% | 60% | 72% | 41% |



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

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 59 (cinquenta e nove) manifestações no exercício de 2020 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

| INFORMAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2020 | | | |
|---------------------------------|---|-----------|----|
| JANEIRO | 5 | FEVEREIRO | 1 |
| MARÇO | 7 | ABRIL | 6 |
| MAIO | 5 | JUNHO | 3 |
| JULHO | 7 | AGOSTO | 6 |
| SETEMBRO | 5 | OUTUBRO | 7 |
| NOVEMBRO | 6 | DEZEMBRO | 1 |
| TOTAL . . . | | | 59 |

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

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF

| ESPECIFICAÇÃO | QUANT. |
|--|--------|
| Processos gerados no período | 184 |
| Processos com tramitação no período | 249 |
| Processos com andamento fechado na unidade | 238 |
| Processos com andamento aberto na unidade* | 11 |
| Documentos diversos gerados no período | 334 |

* *Processos em análise para verificação de prioridades de encaminhamentos, respostas e/ou conclusão.*

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



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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, que dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional, bem como sua regulamentação interna por meio da Portaria nº 19 – Jucis/DF, de 23/03/2020, estamos trabalhando em regime de teletrabalho em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19).

Desta forma, o atendimento presencial encontra-se suspenso.

Esclarecemos, ainda, que a partir de 16 de dezembro de 2019 os serviços da Jucis/DF são 100% digitais;

- ✓ Canais de atendimento da Ouvidoria: O cidadão usuário pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>, ou ligando para o número 162, da 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;
- ✓ Disponível aos cidadãos usuários no site da Junta Comercial, Industrial e Serviços (<http://jucis.df.gov.br/>), o canal Atendimento via Chat, por meio do endereço eletrônico <http://portalservicos.jucis.df.gov.br/>, de segunda a sexta, das 8h30 às 16h30;
- ✓ Ainda, como exemplo de transparência ativa, encontra-se publicado no endereço <http://jucis.df.gov.br/perguntas-frequentes/>, nossas “Perguntas Frequentes – FAQ”, onde o cidadão usuário poderá consultar e esclarecer diversas dúvidas;



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

- ✓ Em 24 de agosto de 2020, o senhor Presidente da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal, regulamentou por meio da Ordem de Serviço nº 1/2020 - JUCIS-DF/PRESI/SG, o Decreto nº 39.723/2019, com vistas a garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos e a determinar que todos os setores e respectivos servidores tratem com prioridade as manifestações dos cidadãos oriundas da Ouvidoria;
- ✓ Publicação no Diário Oficial do Distrito Federal – DODF nº 216, de 16/11/2020, pág. 15, da Ordem de Serviço nº 09, de 10/11/2020, que constitui Grupo de Trabalho incumbido da elaboração e monitoramento da “Carta de Serviços ao Cidadão” da Jucis/DF;
- ✓ Publicado no endereço eletrônico <http://jucis.df.gov.br/dar/> , os requisitos e procedimentos para a restituição do DAR pago e não utilizado ou pago em duplicidade.
- ✓ No decorrer do exercício de 2020 foram verificados aumentos superiores a 10% (dez por cento) em relação ao mesmo assunto nas manifestações de ouvidoria, comparado a trimestres anteriores, como por exemplo o aumento de 100% (cem por cento) nas solicitações cujo assunto foi “Registro Público de Empresas e Atividades Afins”.

A elevação ocorreu em virtude dos assuntos tratados pela Jucis-DF, não estarem cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e, em vista disso, os usuários eram orientados, pelo serviço de atendimento via Chat, a registrarem suas manifestações utilizando-se dos assuntos já existentes na base de dados do OUV-DF e que mais identificasse com as atividades exercidas pela Junta Comercial, no caso “Registro Público de Empresas e Atividades Afins”.



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

Salienta-se que, com o advento do COVID-19, suspensão dos atendimentos presenciais e a ampla divulgação dos serviços de ouvidoria, a demanda por atendimento via sistemas de OUV-DF aumentou significativamente, o que, por conseguinte, justifica a ampliação nos índices percentuais do assunto.

Em 18/05/2020, a Ouvidoria Geral do Distrito Federal cadastrou os assuntos indicados por esta Jucis-DF no sistema OUV-DF. Esses assuntos vêm sendo divulgados aos cidadãos, conforme se apresentam as demandas. Atualmente, temas como Restituição de DAR, Viabilidade de Legado, Processo de registro de empresas com pendência, entre outros, constam no sistema OUV-DF, deixando de sobrecarregar o assunto “Registro Público de Empresas e Atividades Afins”;

- ✓ Resolutividade abaixo de 35% no primeiro, segundo e terceiro trimestre de 2020. Índices em 13%, 12% e 29%, respectivamente.

Por motivos de adequação orçamentária e procedimental, no período após a alocação de recursos na Unidade Orçamentária 20.204 - Jucis/DF, os pedidos de restituição de DAR foram sobrestados para que se definissem novos procedimentos de restituição, o que repercutiu negativamente nas avaliações dadas pelos cidadãos.

Ressaltamos que o próprio cidadão manifestante é quem finaliza seu protocolo, classificando-o como “resolvido” ou “não resolvido”, e mesmo com sua demanda resolvida, muitas vezes o cidadão deixa de realizar a avaliação, pois a participação é voluntária.

Implementados os novos procedimentos para a restituição de DAR, definidos os requisitos documentais e os trâmites processuais necessários, podemos observar que a resolutividade desta seccional obteve aumentos percentuais.



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

- ✓ Objetivando o aprimoramento nos resultados de nossas competências e atribuições, registramos como meta para os trimestres e exercício de 2021 o alcance de 75% (setenta e cinco por cento) nos índices de resolutividade, resposta no prazo, recomendação, satisfação, atendimento, sistema e resposta dos serviços desta Ouvidoria.

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2020

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor¹
JUCIS-DF

¹ Conforme DODF nº 222, de 25 de novembro de 2020, pág. 26.