



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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**4º TRIMESTRE DE 2020**  
**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 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

**Brasília – DF**  
**01/10/2020 a 31/12/2020**



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

## **1. APRESENTAÇÃO**

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

...”

Todos os dados do 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 gestão dos serviços públicos.



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

## **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 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 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.*

*Desta forma, o atendimento presencial encontra-se suspenso.*



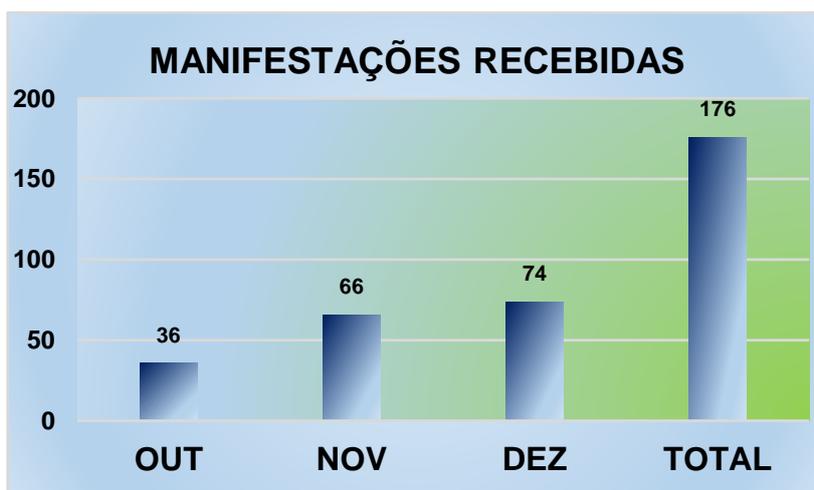
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL**  
**PRESIDÊNCIA**  
**OUIDORIA**

## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2020, foram encaminhadas 176 (cento e setenta e seis) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
OUTUBRO	36
NOVEMBRO	66
DEZEMBRO	74
TOTAL ...	176

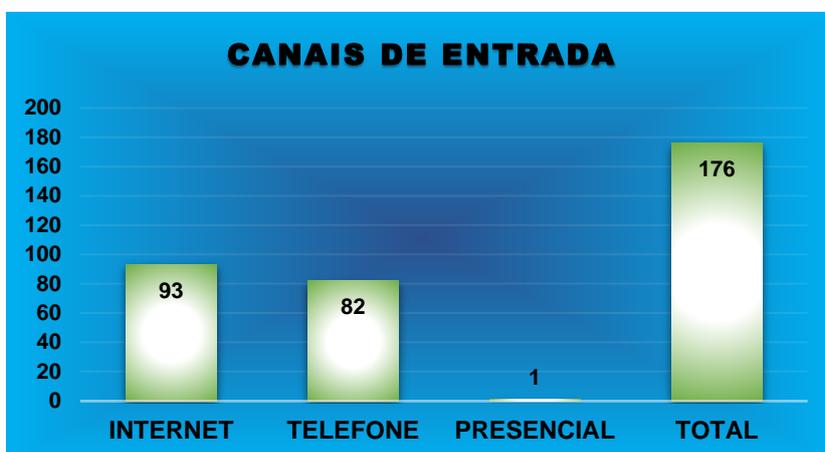




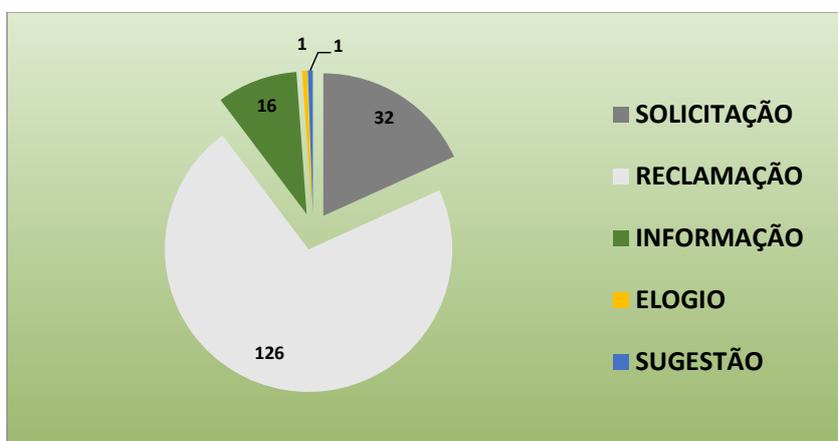
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL  
PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

## 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	93
TELEFONE	82
PRESENCIAL	1
TOTAL . . .	176



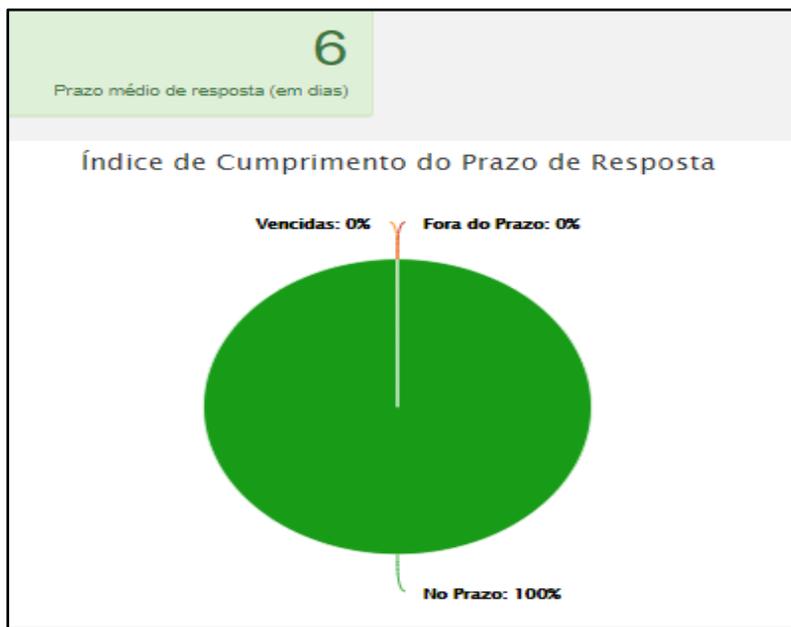
## 2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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

Assuntos mais demandados pelos cidadãos:

ASSUNTO	QUANT.
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	40
Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências	29
Recuperação de Senha no Portal de Serviços da JUCIS-DF	17
Site Governamental	14
Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	12
Servidor Público	11
Chat Online / Fale Conosco	7
Recuperação de Senha no Portal de Serviços da JUCIS-DF	7



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

## 2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



## 3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### 3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidas 14 (quatorze) manifestações no período de 1º de outubro de 2020 a 31 de dezembro de 2020 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	
OUTUBRO	7
NOVEMBRO	6
DEZEMBRO	1
TOTAL ...	14

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



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

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

##### **4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANT.</b>
Processos gerados no período	66
Processos com tramitação no período	116
Processos com andamento fechado na unidade	105
Processos com andamento aberto na unidade	11
Documentos diversos gerados no período	142

Importante ressaltar 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.

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2020

IZAÍAS DA SILVA ROCHA  
Ouvidor Seccional  
JUCIS-DF