



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
Presidência
Ouvidoria

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º TRIMESTRE DE 2023



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
Presidência
Ouvidoria

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
Ibaneis Rocha

VICE-GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL
Celina Leão

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Daniel Alves Lima

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Cecília Souza Fonseca

PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
Walid de Melo Pires Sargedine

OUVIDOR*
Anderson Ferreira de Brito

1. APRESENTAÇÃO

Texto O presente relatório tem objetivo 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 Painel de Ouvidoria do DF e da Plataforma Participa-DF, que engloba o Sistema de Ouvidoria – OUV-DF e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

1.1. Canais de Atendimento

- **Pela internet**

Através do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>.

- **Por telefone**

Através da Central de Atendimento, número 162, de segunda à sexta – 07h às 21h, sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

- **Atendimento presencial**

A partir de 16 de dezembro de 2019 os serviços prestados pela JUCIS/DF passaram a ser 100% digitais, não restando, portanto, atendimento presencial.

No entanto, pela edição do Decreto nº 44.101, de 1º de janeiro de 2023, que dispõe sobre a estrutura administrativa da JUCIS-DF, as atividades de ouvidoria da autarquia passaram a ser realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal – SEDET

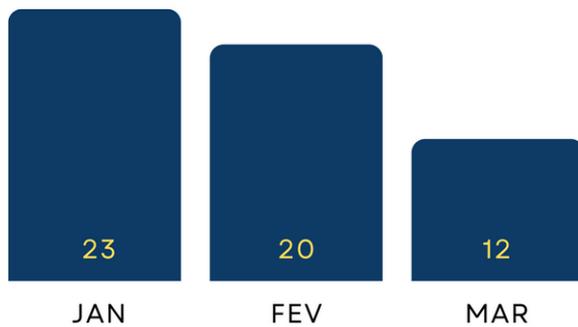
Desta forma, o atendimento presencial está disponível na Ouvidoria da SEDET, localizada no Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 511, Bloco A, Asa Norte, Brasília-DF.

2. DIMENSÃO VOLUME

2.1. Manifestações recebidas

No período, foram recebidas 55 (cinquenta e cinco) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

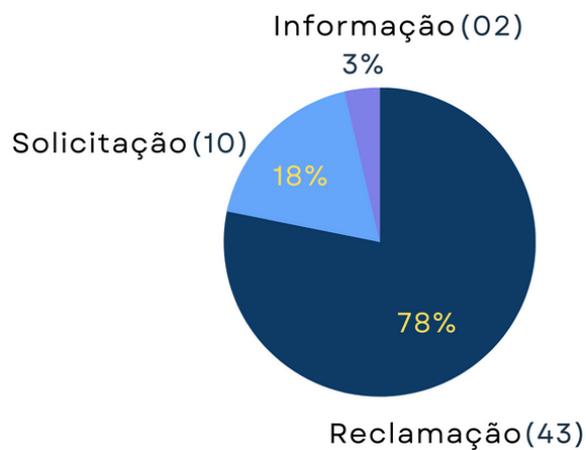
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



2.2. Manifestações por canais de entrada

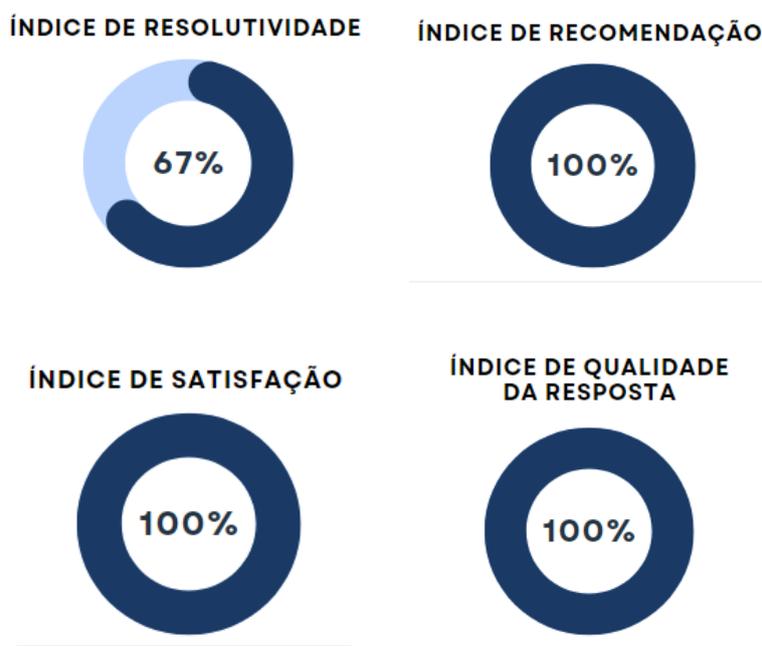
INTERNET	41
TELEFONE	11
PRESENCIAL	02
PROTOCOÇO	01
TOTAL	55

2.3. Manifestações por classificação



3. DIMENSÃO QUALIDADE

3.1. Índices de performance



Conforme demonstrado, neste trimestre o índice de resolutividade desta Jucis-DF foi de 67%, o que ocasionou o 24º lugar entre todas as 89 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria, e o 4º 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 01/01/2023 a 31/03/2023.

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

Além das manifestações computadas neste relatório, várias outras manifestações foram recebidas por esta Ouvidoria. Porém foram reencaminhadas porque não se tratavam de assuntos de competência da JUCIS-DF. É o caso das manifestações que tratam de viabilidade locacional, que são de responsabilidade das Administrações Regionais. Estas manifestações não são contabilizadas.

Importante destacar que, no período, várias outras manifestações foram recebidas na Ouvidoria e posteriormente reencaminhadas, porque nestas a grande maioria foram referente à viabilidade locacional, tendo em vista a análise da demanda ser de responsabilidade das Administrações Regionais.

3.2. Assuntos mais demandados

ASSUNTO	QUANT	%
Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências	19	34,55%
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	08	14,55%
Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	7	12,7%
Certidão (Não Emissão)	03	5,45%
Agilidade de Processos	03	5,45%

3.3. Cumprimento de prazo

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.

Desta forma o resultado do trimestre foi:



Cumprimento de prazo



4. COMPARATIVO

Comparativo dos índices de desempenho da JUCIS-DF entre o período atual e o mesmo período do ano anterior:

ÍNDICE	1º TRIM. 2022	1º TRIM. 2023	Variação
Resolutividade	81%	67%	-14%
Qualidade da Resposta	68%	100%	+32%
Recomendação	91%	100%	+9%
Satisfação	82%	100%	+18%

Comparativo da situação das manifestações entre o trimestre atual e o mesmo período do ano anterior:

SITUAÇÃO	1º TRIM. 2022		1º TRIM. 2023		Variação	
	QUANT	%	QUANT	%	QUANT	%
Respondida	35	63%	52	95%	+17	+32%
Resolvida	16	30%	2	3%	-14	-27%
Não Resolvida	4	7%	1	2%	-3	-5%

Todas as manifestações registradas foram respondidas ao cidadão. A partir daí, é solicitado ao cidadão que responda a pesquisa de satisfação e informe se sua demanda foi resolvida ou não, ou seja, faça sua avaliação.

A Ouvidoria, após envio de resposta por meio do Sistema OUV/DF, tenta fazer contato com o cidadão, 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. Neste trimestre foram avaliadas somente **03 (tres) manifestações**, o que representa apenas 5,4% do total de registros.

Assim, o item “Respondida” refere-se às manifestações em que o cidadão não respondeu a pesquisa de satisfação.

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

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Foram recebidas 26 (vinte e seis) pedidos de informação no período:



Todos os pedidos de informação foram respondidos dentro do prazo, com tempo médio de **04 dias** para resposta.

O SIC não possui classificação das demandas.

----- XX -----

ANDERSON FERRERIA DE BRITO
Ouvidor