



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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**3º TRIMESTRE DE 2021**  
**JUCIS / DF**



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

**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.**  
Izaias da Silva Rocha

**Brasília – DF**  
**01/07/2021 a 30/09/2021**



**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 julho a 30 de setembro de 2021.

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.



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 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.



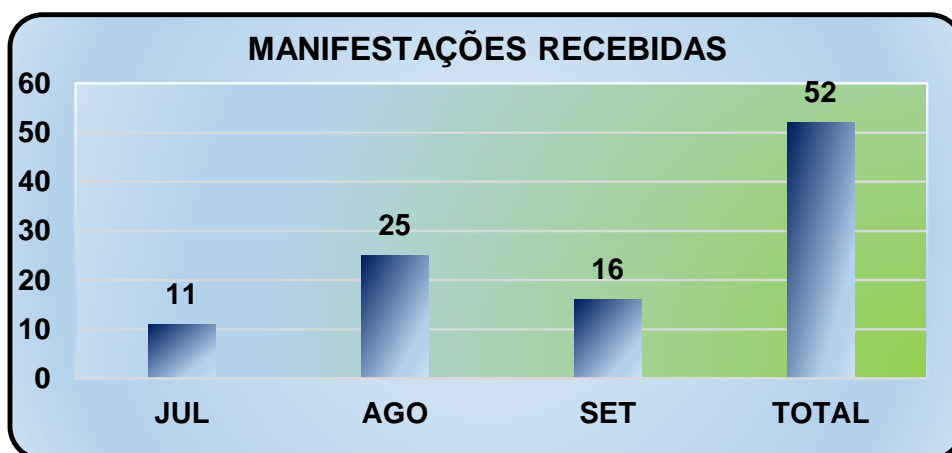
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL  
PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

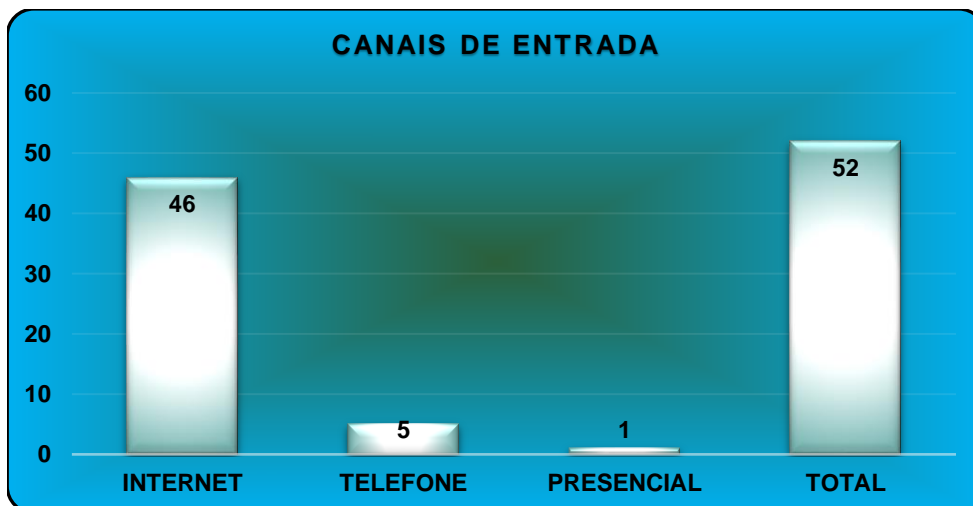
No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2021, foram encaminhadas 52 (cinquenta e duas) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
JULHO	11
AGOSTO	25
SETEMBRO	16
TOTAL ...	52

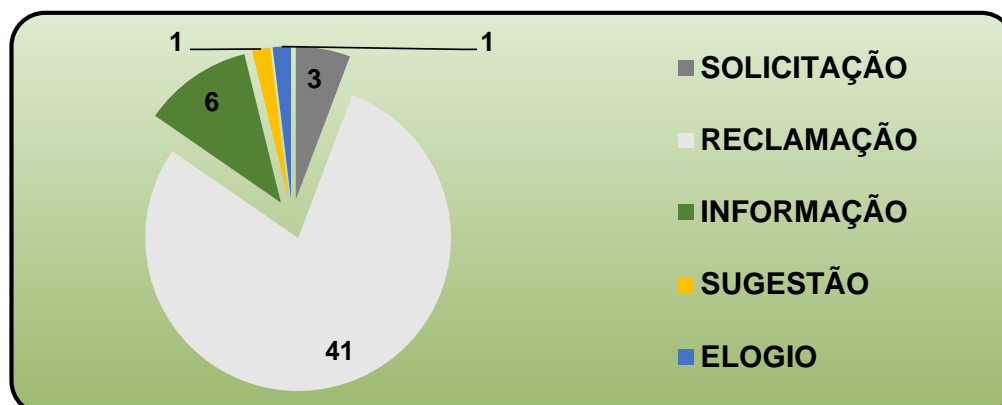


## 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	46
TELEFONE	5
PRESENCIAL	1
TOTAL ...	52



## 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.
Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências	24
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	11
Servidor Público	5
Serviços Prestado por Órgão/Entidade do Governo do DF	3
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	3



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

## 2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Conforme demonstramos, neste trimestre o índice de resolutividade desta Jucis-DF foi de 72%, o que ocasionou o 26º lugar entre as 88 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>.

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

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

ÍNDICE	4º TRIM. 2020	1º TRIM. 2021	2º TRIM. 2021	3º TRIM. 2021
Resolutividade	53%	81%	72%	74%
Prazo	100%	100%	100%	100%
Recomendação	76%	96%	69%	93%
Satisfação	74%	88%	72%	86%
Atendimento	75%	92%	73%	86%
Sistema	76%	93%	81%	100%
Resposta	71%	79%	62%	71%
Ranking	43º/87º	21º/87º	26º/88º	29º/88º





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

## 2.7. COMPARATIVO DA SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Esclarecemos que o quantitativo referente ao item “Respondida”, refere-se 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 terceiro trimestre foram avaliadas 19 (dezenove) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestação classificadas como “Resolvida” representam 74% (setenta e quatro por cento) e as “Não Resolvida” representam 26% (vinte e seis por cento) do total.

Os relatos das manifestações avaliadas como “Não Resolvida” tratam de:

- Reclamação quanto a processos em análise que entram em exigência (4 ocorrências).

Apesar das justificativas e dispositivos legais apresentados nas respostas, os cidadãos discordam e, muitas vezes, classificam a manifestação como “Não Resolvida”.

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.



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

A Diretoria de Registro Empresarial orienta para que a análise seja feita integralmente, de uma única vez, o que é reforçado periodicamente.

É promovido, com regularidade, cursos e capacitações aos servidores das áreas de análise de processos e de atendimento no Chat;

- Problemas no sistema de Registro e Licenciamento de Empresas - RLE (1 ocorrência).

Mesmo após as tempestivas buscas de solução para o atendimento da demanda, o cidadão classificou a manifestação como “Não Resolvida”.

Após envio de “Resposta Complementar” e contato telefônico, se comprometeu a reavaliar como “Resolvida” e, infelizmente, não realizou.

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

#### **3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS**

Foram recebidas 14 (quatorze) manifestações no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2021 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

<b>SOLICITAÇÕES RECEBIDAS</b>	
JULHO	4
AGOSTO	1
SETEMBRO	9
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**  
**OUVIDORIA**

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

##### **4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANT.</b>
Processos gerados no período	53
Processos com tramitação no período	85
Processos com andamento fechado na unidade	79
Processos com andamento aberto na unidade	6
Documentos diversos gerados no período	147

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. OUTRAS AÇÕES RELEVANTES**

- ✓ Participação no curso: Assédio na Administração Pública: combate e prevenção. Período de 02/08/2021 a 23/08/2021. Carga de 12h. EGOV;
- ✓ Participação no curso: Gestão da informação e relatórios de ouvidoria. Em 04/08/2021. Carga de 4h. EGOV;
- ✓ Participação em reunião virtual coordenada pela OGDF/CGDF, cuja pauta foi a auditoria realizada pelo TCDF, com o objetivo de avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO/DF, ocorrida em 30/08/2021, segunda-feira. Processo nº 00480-00003525/2021-66;
- ✓ Participação no curso: Formação em Ouvidoria. Período de 02/08/2021 a 01/09/2021. Carga de 25h. EGOV;
- ✓ Participação no curso: Planejamento Estratégico em ouvidoria. Em 17/08/2021. Carga de 4h. EGOV;



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

- ✓ Participação no curso: Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria. Em 03/09/2021. Carga de 4h. EGOV;
- ✓ Participação no curso: Gestão de riscos e integridade. Em 09/09/2021. Carga de 4h. EGOV;
- ✓ Participação no curso: Gestão de conflitos em ouvidoria. Em 16/09/2021. Carga de 4h. EGOV;
- ✓ Participação no curso: Qualidade da resposta em ouvidoria. Em 19/09/2021. Carga de 4h. EGOV;
- ✓ Participação em reunião coordenada pela CGDF – Conselho de Governança Pública, como representante focal do Comitê Interno de Governança, ocorrida em 20/09/2021, às 14h30, virtual, para tratar do Projeto do Selo de Governança do DF. Processo 00480-00003789/2021-10;
- ✓ Participação em reunião virtual coordenada pela OGDF/CGDF, com todos os ouvidores titulares do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada no dia 23/09/2021, quinta-feira, às 14h30. Processo nº 00480-00003811/2021-21.

Brasília-DF, 30 de setembro de 2021

IZAÍAS DA SILVA ROCHA  
Ouvidor Seccional  
JUCIS-DF