



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º 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 Sariedine

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

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

Brasília – DF
01/10/2021 a 31/12/2021



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 outubro a 31 de dezembro 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 – 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.



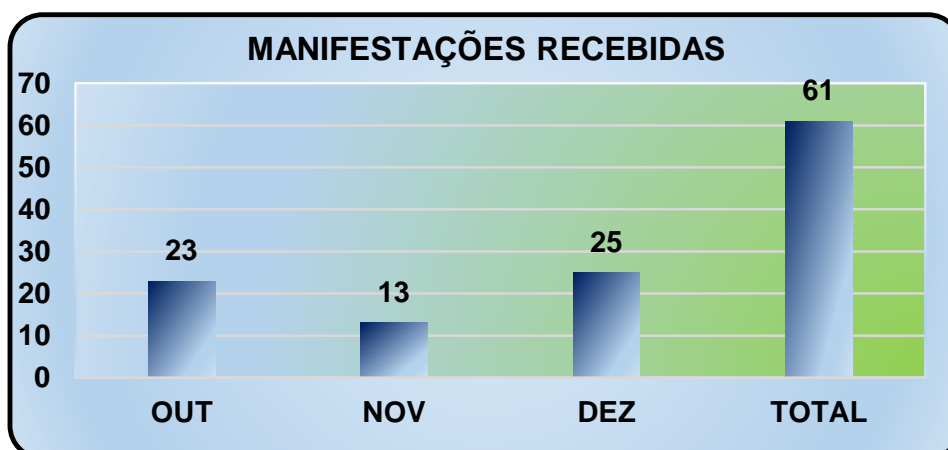
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

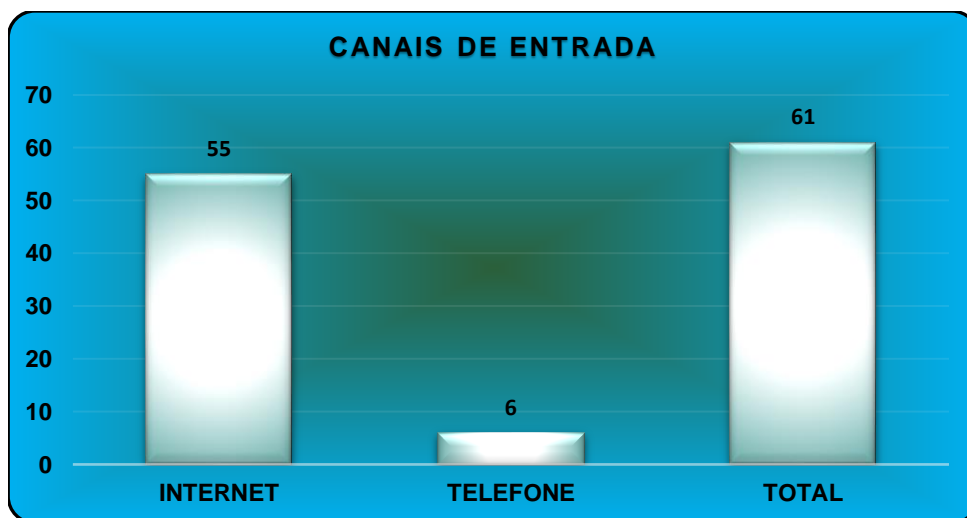
No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2021, foram encaminhadas 61 (sessenta e uma) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
OUTUBRO	23
NOVEMBRO	13
DEZEMBRO	25
TOTAL ...	61

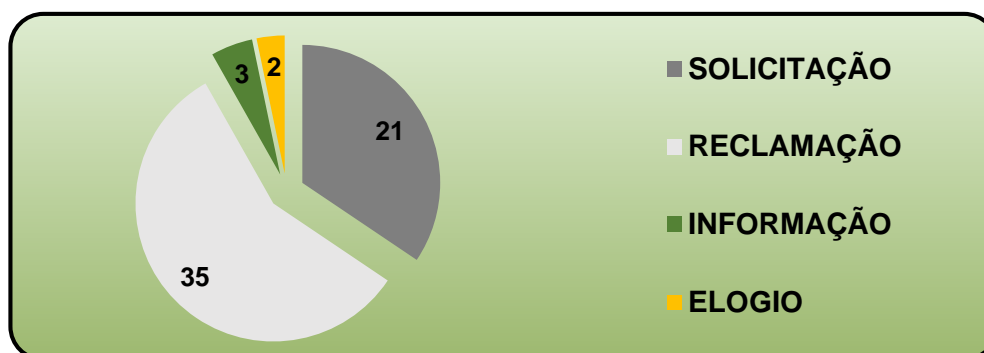


2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	55
TELEFONE	6
TOTAL . . .	61



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	22
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	14
Licença de Funcionamento, Alvará	5
Servidor Público	4
Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	4



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 68%, o que ocasionou o 24º lugar entre todas as 89 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> e o 7º lugar entre as 33 entidades (empresas, autarquias e fundações).

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 neste trimestre 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
Resolutividade	81%	72%	74%	68%
Prazo	100%	100%	100%	100%
Recomendação	96%	69%	93%	38%
Satisfação	88%	72%	86%	42%
Atendimento	92%	73%	86%	42%
Sistema	93%	81%	100%	46%
Resposta	79%	62%	71%	38%
Ranking	21º/87	26º/88	29º/88	24º/89



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		4º TRIMESTRE 2021	
	QUANT.	%.	QUANT.	QUANT.	QUANT.	%	QUANT.	%
Em Análise	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Respondida	63	67,02%	51	67,11%	33	63,46%	33	54%
Resolvida	25	26,60%	18	23,68%	14	26,92%	19	31%
Não Resolvida	6	6,38%	7	9,21%	5	9,62%	9	15%
TOTAL	94	100,00%	76	100,00%	52	100,00%	61	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 quarto trimestre foram avaliadas 28 (vinte e oito) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestação classificadas como “Resolvida” representam 68% (setenta e oito por cento) e as “Não Resolvida” representam 32% (trinta e dois por cento) do total.

Os relatos das manifestações avaliadas como “Não Resolvida” tratam, em sua maioria, de reclamações quanto a processos em análise que entram em exigência. Apesar das justificativas e dispositivos legais apresentados nas respostas, os cidadãos discordam e, muitas vezes, classificam a manifestação como “Não Resolvida”.

Ressaltamos que 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. A Diretoria de Registro Empresarial orienta seus servidores a fazerem a análise de uma única vez. Recomendação



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

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 outubro a 31 de dezembro de 2021 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	
OUTUBRO	3
NOVEMBRO	4
DEZEMBRO	4
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	49
Processos com tramitação no período	102
Processos com andamento fechado na unidade	97
Processos com andamento aberto na unidade	5
Documentos diversos gerados no período	173



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

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 na reunião realizada em 05/10/2021, às 15h, com servidores da Jucis-DF e CGDF, para tratar da Lei de Acesso à Informação, com Palestra Interativa e aplicação do Guia de Transparência Ativa. Processo nº 04019-00003395/2021-32;
- ✓ Participação na reunião de discussão do Plano de Ação para 2022, de forma presencial na Controladoria-Geral do DF, sala 1307, em 19/10/2021, de 8h30 às 12h. Processo nº 00480-00004288/2021-51;
- ✓ Presidente da Comissão Permanente de Locação de Imóvel, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal – DODF nº 215, de 18/11/2021, pág. 49. Processo nº 04019-00005125/2021-66;
- ✓ Participação na reunião promovida pela OGDF/CGDF, para tratar do “Balanço de Resultados SIGO-DF 2021”, realizada no dia 19 de novembro, às 15h, pela plataforma zoom. Processo nº 00480-00004859/2021-57;
- ✓ Presidente da Comissão para elaboração do Relatório de Inventário Anual de Material de Almoarifado da JUCIS/DF, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal – DODF nº 216, de 19/11/2021, pág. 66. Processo nº 04019-00004698/2021-72;
- ✓ Participação nas tratativas SDE-DF e Jucis-DF, ajuste contrato de locação, Edifício Wagner, SBN. Processo nº 04025-00000425/2021-24;
- ✓ Participação na solenidade de premiação do Índice de Transparência Ativa, em 09/12/2021, às 11h, no Palácio do Buriti, promovida pela CGDF. Processo nº 00480-00005294/2021-25,
- ✓ Participação na 4ª Reunião Extraordinária do CIG, realizada no dia 07/12/2021 (terça-feira), às 17:00 horas, por meio da plataforma Zoom. Convocada pela Presidência da Jucis-DF. Processo nº 04019-00004604/2021-65.

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2021

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor Seccional
JUCIS-DF