



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**EXERCÍCIO DE 2021**  
**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**  
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**  
**01/01/2021 a 31/12/2021**



**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 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. 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 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 prática na gestão dos serviços públicos.



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

## 1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUIDORIA

### 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.



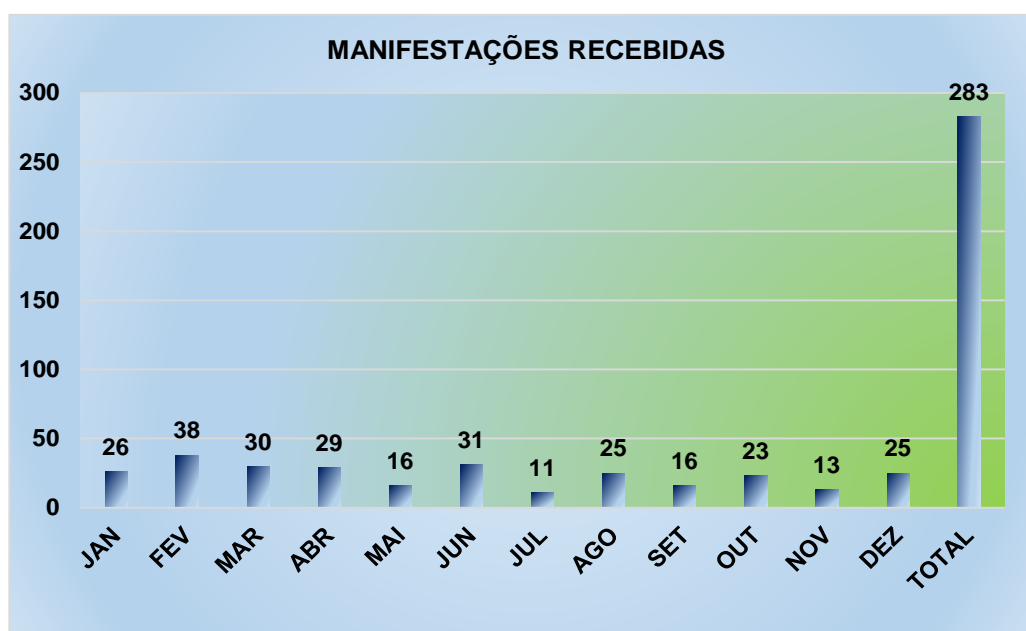
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL**  
**PRESIDÊNCIA**  
**OUIDORIA**

## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram encaminhadas para esta Jucis/DF 381 (trezentas e oitenta e uma) manifestações, destas, 98 (noventa e oito) foram tramitadas para outros órgãos do Governo do Distrito Federal, restando 283 (duzentas e oitenta e três) recebidas mensalmente conforme demonstramos:

<b>MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2021</b>			
JANEIRO	26	FEVEREIRO	38
MARÇO	30	ABRIL	29
MAIO	16	JUNHO	31
JULHO	11	AGOSTO	25
SETEMBRO	16	OUTUBRO	23
NOVEMBRO	13	DEZEMBRO	25
TOTAL ...			283

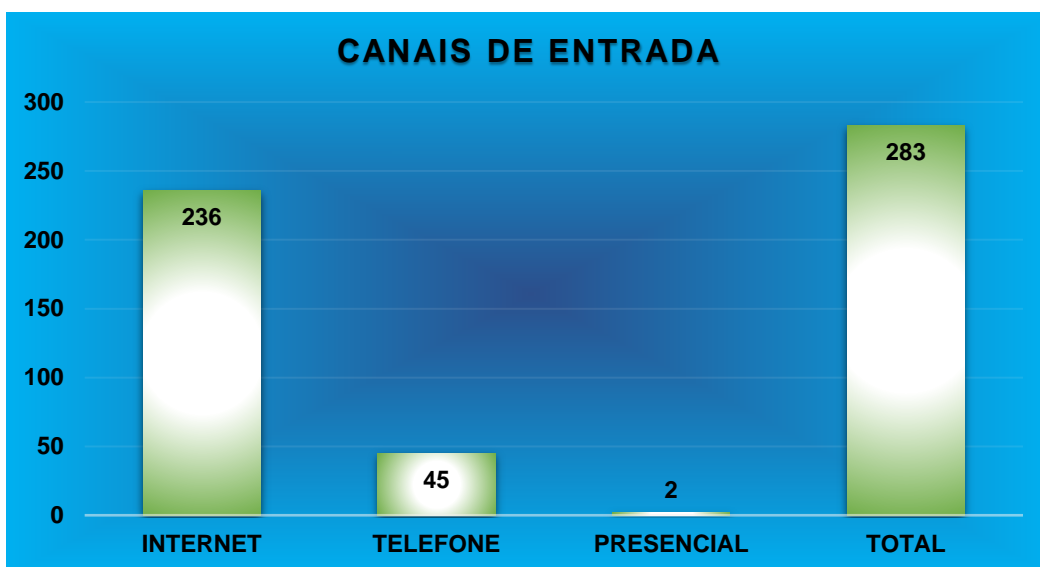




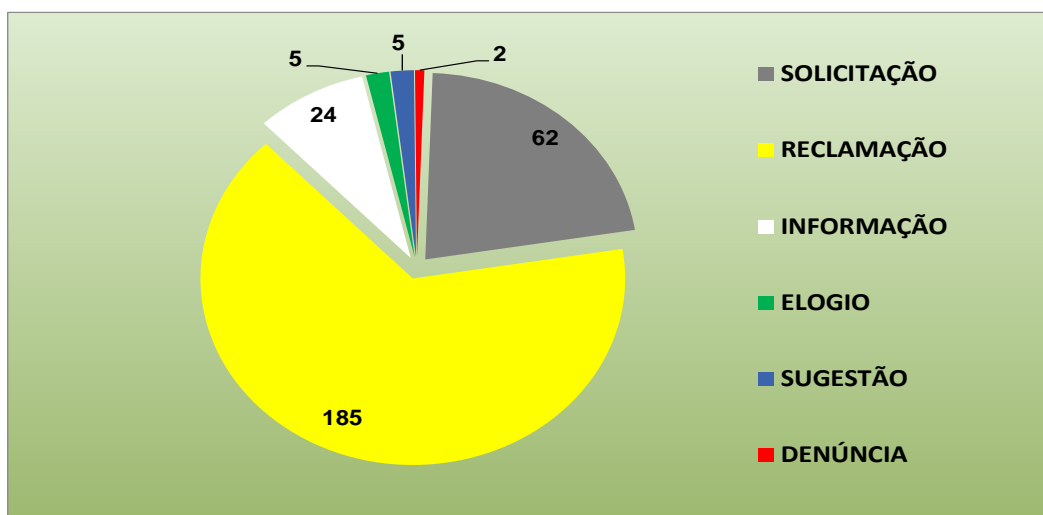
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL  
PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

## 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

CANAL DE ENTRADA	
INTERNET	236
TELEFONE	45
PRESENCIAL	2
<b>TOTAL ...</b>	<b>283</b>



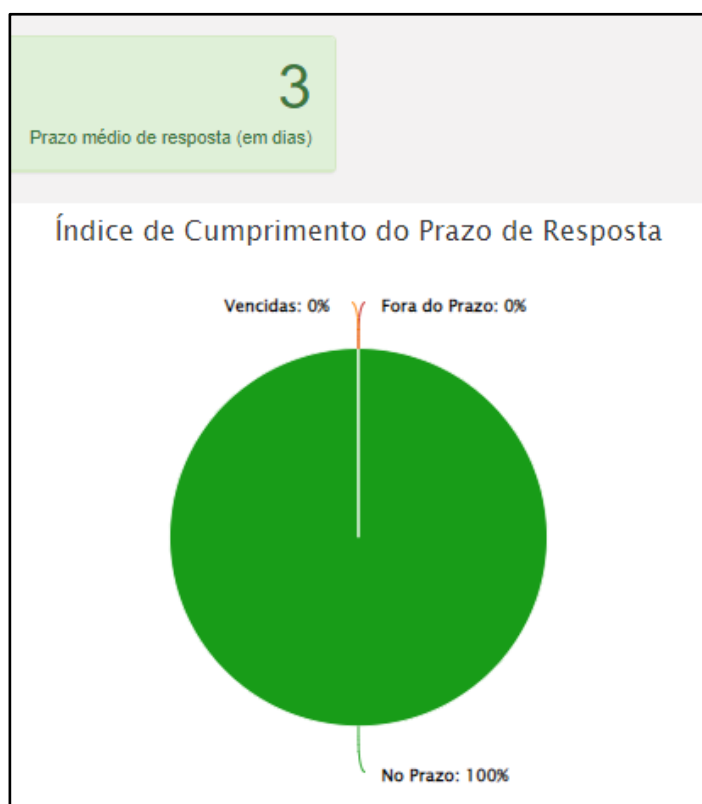
## 2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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

## 2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



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.

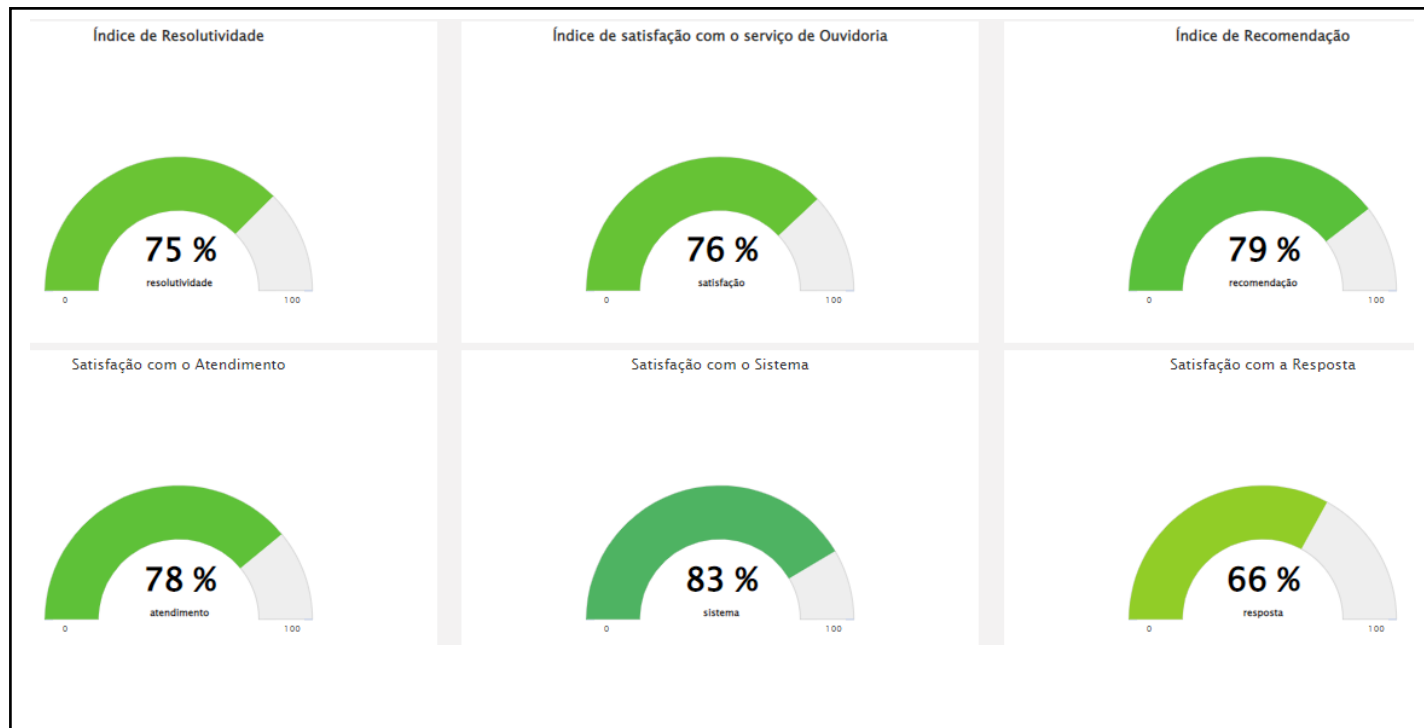


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL**  
**PRESIDÊNCIA**  
**OUIDORIA**

## 2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANT.
Processo de registro de empresas com pendências/exigências	88
Registro público de empresas e atividades afins	63
Servidor público	29
Viabilidade de legado e/ou licenciamento	19
Recuperação de Senha no Portal de Serviços da Jucis-DF	17

## 2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Salientamos que houve um significativo aumento no Índice de Resolutividade do exercício de 2020, que estava abaixo dos 35% para 75% em 2021. Gestões como entrar em contato com o cidadão, redução dos prazos de respostas, entre outras ações, foram promovidas buscando a excelência nos serviços de ouvidoria desta Jucis/DF.





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

Neste exercício o índice de resolutividade desta Jucis-DF foi de 75%, o que ocasionou o 22º lugar entre todas as 90 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> e o 6º 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.

Analiseamos abaixo as variações nos índices trimestrais e do exercício. A queda verificada no 4º Trimestre ocorreu em virtude de alteração na fórmula das avaliações nas pesquisas de satisfação.

PERÍODO	QUANT. MANIF.	RESOLUTIVIDADE	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	ATENDIMENTO	SISTEMA	RESPOSTA
1º Trimestre	94	81%	88%	96%	92%	93%	79%
2º Trimestre	76	72%	72%	69%	73%	81%	62%
3º Trimestre	52	81%	86%	93%	86%	100%	71%
4º Trimestre	61	68%	42%	38%	42%	46%	38%
Exercício 2021	283	75%	76%	79%	78%	83%	66%

### 3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

#### 3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 74 (setenta e quatro) manifestações no exercício de 2021 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:



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

INFORMAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2021			
JANEIRO	10	FEVEREIRO	4
MARÇO	7	ABRIL	6
MAIO	2	JUNHO	6
JULHO	4	AGOSTO	1
SETEMBRO	23	OUTUBRO	3
NOVEMBRO	4	DEZEMBRO	4
TOTAL . . .			74

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

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

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	207
Processos com tramitação no período	332
Processos com andamento fechado na unidade	327
Processos com andamento aberto na unidade*	5
Documentos diversos gerados no período	632

\* *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. OUTRAS AÇÕES RELEVANTES

- ✓ Publicação no Diário Oficial do Distrito Federal nº 11, de 18/01/2021, pág. 31, da Portaria nº 12, de 13/01/2021, que institui Grupo de Trabalho para elaboração e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão;
- ✓ Atualização: Conclusão, em 25/02/2021, do curso Gestão em Ouvidoria (Turma fev/2021 - virtual), carga horária de 20 horas, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap;
- ✓ Atualização: Conclusão, em 02/03/2021, do curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma fev/2021 - virtual), carga horária de 20 horas, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap;
- ✓ Participação no evento em comemoração ao Dia do Ouvidor, dia 12/03, às 15h, promovido pela OGDF/CGDF;
- ✓ Reunião dia 15/03/2021, às 15h, promovida membros do Grupo de Trabalho para elaboração e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão, com a participação dos senhores Presidente, Secretário-Geral e servidores convidados, cujo objetivo foi a apresentação do trabalho desenvolvido, submetê-lo à análise e alterações que entenderam necessárias, onde finalizamos com a autorização do senhor Presidente da Jucis-DF para publicação no site desta autarquia;
- ✓ Atualização: Conclusão, em 29/03/2021, do curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma mar/2021 - virtual), carga horária de 20 horas, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap.
- ✓ Publicação no Diário Oficial do Distrito Federal nº 62, de 05/04/2021, pág. 15, da Portaria nº 42, de 30/03/2021 – Jucis-DF, que institui Grupo de Trabalho de Elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) no âmbito da Jucis-DF. Processo nº 04019-00000964/2021-98;
- ✓ Publicação no Diário Oficial do Distrito Federal nº 73, de 20/04/2021, pág. 26, da Portaria nº 61, de 16/04/2021 - CGDF, que dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF. Processo nº 04019-00001757/2021-51;
- ✓ Participação na “V Semana de Controle da CGDF”, realizada no período de 11 a 13/05/2021, com início às 14h30, transmitida pela [TV Controladoria DF no YouTube](#). Processo nº 00480-00001883/2021-34;



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

- ✓ Participação na Reunião Geral de Ouvidoria – SIGO-DF, OGDF/CGDF, realizada no dia 09/06/2021, às 14h30, pela plataforma Zoom. Processo nº 00480-00002230/2021-72;
- ✓ OGDF/CGDF comunica reformulação nos cursos e capacitações, com intuito de trazer temas e instrutores novos para compor a trilha de aprendizagem no âmbito do serviço de Ouvidoria do GDF, que contemplará três módulos complementares. Processo nº 04019-00000569/2021-13;
- ✓ Participação de Treinamento no Canal de Comunicação do Cidadão, dia 22/06/2021, das 14h às 18h, para implementação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD no Distrito Federal, promovido pela Casa Civil do D.F. Processo nº 00002-00003133/2021-14.
- ✓ 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;
- ✓ 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;



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

- ✓ 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.
- ✓ 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<sup>1</sup>  
JUCIS-DF

<sup>1</sup> Conforme DODF nº 222, de 25 de novembro de 2020, pág. 26.