



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º TRIMESTRE DE 2021
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

Ouvidora-Geral
Cecília Souza Fonseca

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
01/01/2021 a 31/03/2021



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 janeiro a 31 de março 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;

...”

À exceção do item 5, todos 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).

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 ouvidorias 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 encontra-se suspenso. Esclarecemos, ainda, que a partir de 16 de dezembro de 2019 os serviços prestados pela Jucis/DF passaram a ser 100% digitais.



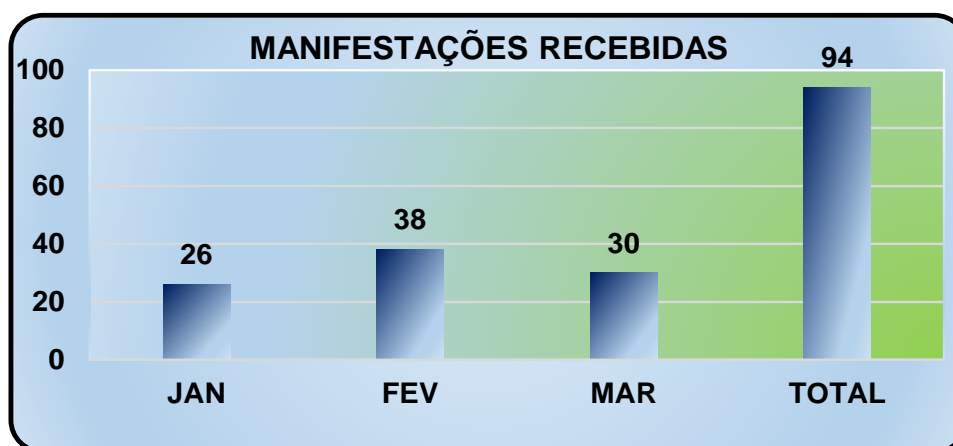
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
PRESIDÊNCIA
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2021, foram encaminhadas 94 (noventa e quatro) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
JANEIRO	26
FEVEREIRO	38
MARÇO	30
TOTAL ...	94

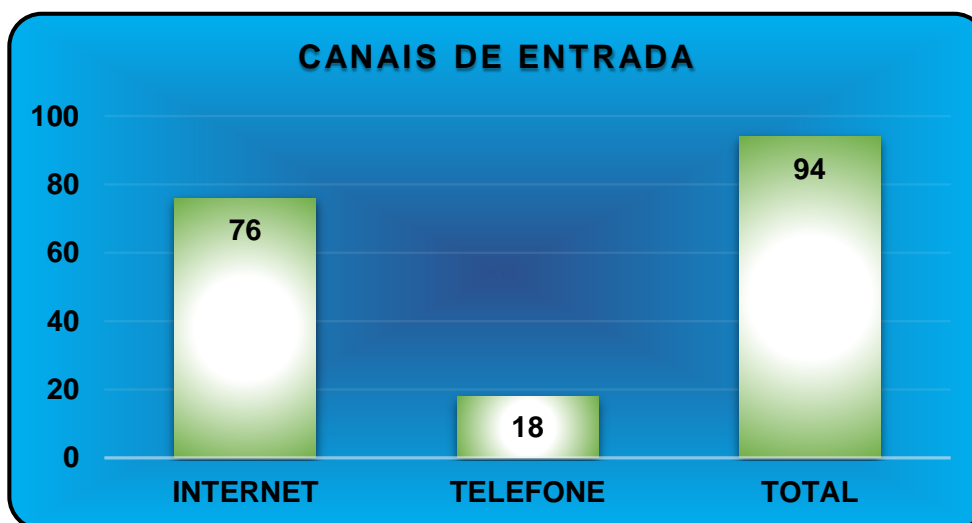




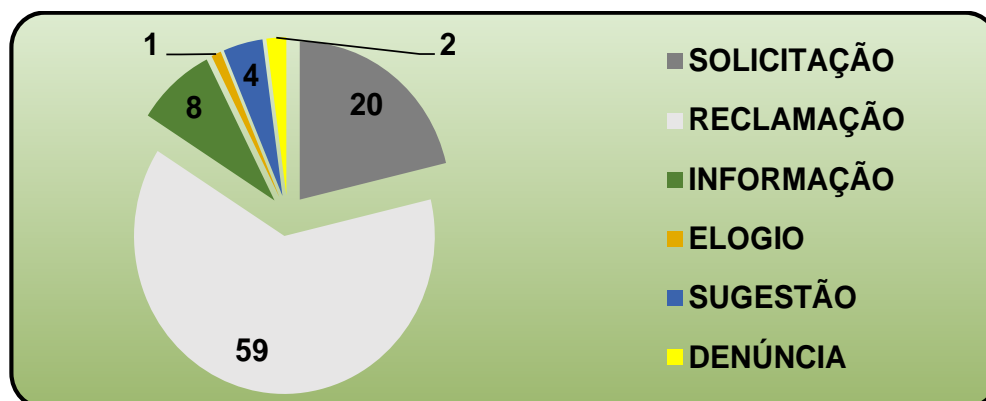
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	76
TELEFONE	18
TOTAL ...	94



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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

2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



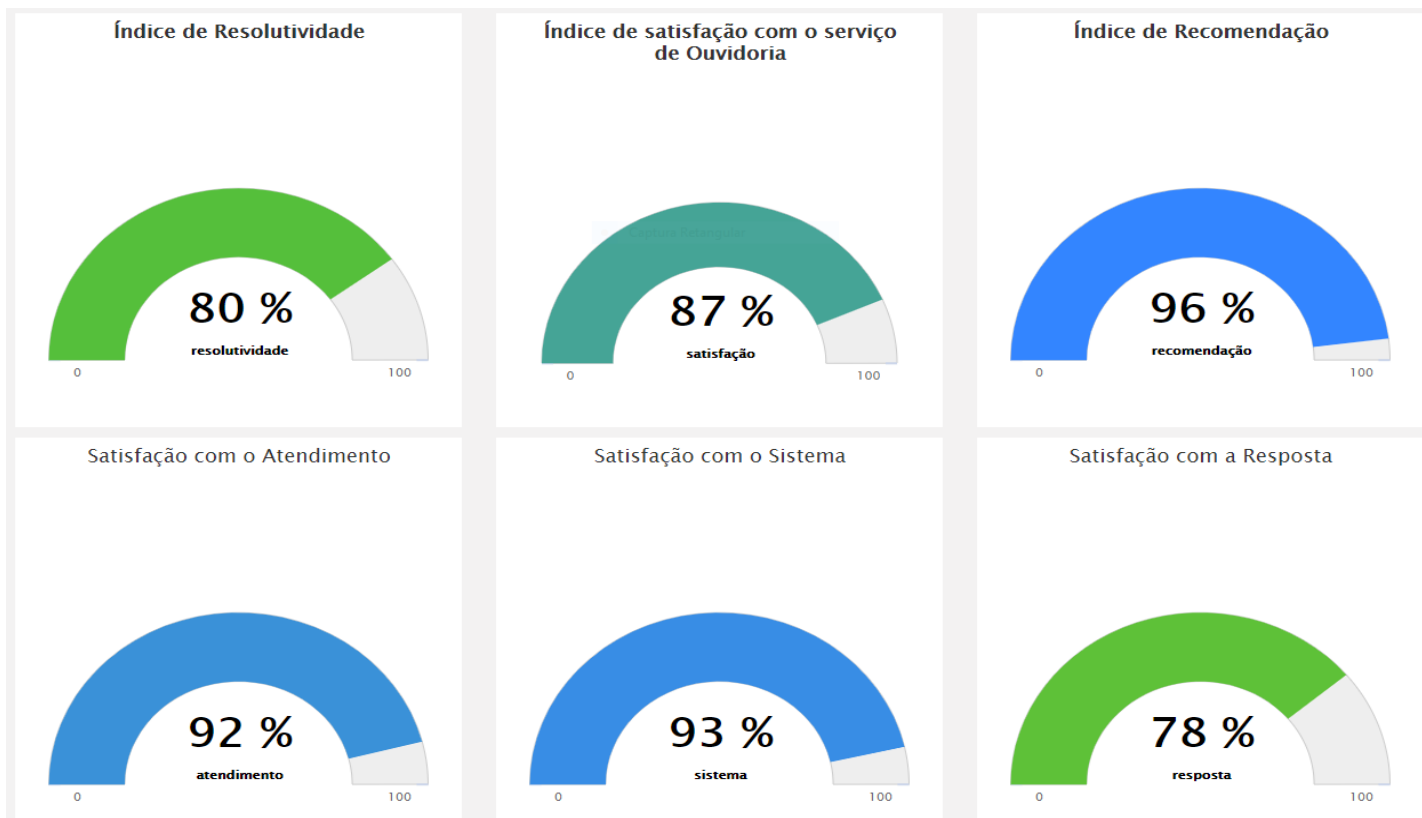
2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANT.
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	21
Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências	20
Servidor Público	13
Recuperação de Senha no Portal de Serviços da JUCIS-DF	13
Serviços Prestado por Órgão/Entidade do Governo do DF	7
Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	6
Site Governamental	4
Chat Online / Fale Conosco	3



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

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

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	
JANEIRO	5
FEVEREIRO	4
MARÇO	5
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

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	52
Processos com tramitação no período	90
Processos com andamento fechado na unidade	85
Processos com andamento aberto na unidade	5
Documentos diversos gerados no período	166

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.

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



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

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.

Brasília-DF, 31 de março de 2021

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor Seccional
JUCIS-DF