



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

RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2020

OUVIDORIA – JUCIS-DF



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

Brasília - DF

Período de 01/07/2020 a 30/09/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Presidente da JUCIS: Walid de Melo Pires Saredine

Ouvidor – JUCIS: Robert Wagner de Santana



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

Apresentação

À Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal, JUCIS-DF compete, prioritariamente, promover o estreitamento da relação entre o cidadão e a Autarquia, aprimorar a prestação de serviços fornecidos pelo sistema 100% digital ao usuário, garantir e fortalecer o pleno exercício da cidadania e da transparência nesta Pasta.

A Ouvidoria JUCIS-DF apresenta o Relatório do 3º Trimestre de 2020, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, assim como todas ações executadas e resultados alcançados no período entre **01/07/2020 a 30/09/2020**, visando atender a IN N° 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Ressalta-se que esse Relatório servirá a um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores para aprimoramentos e tomada de decisões.



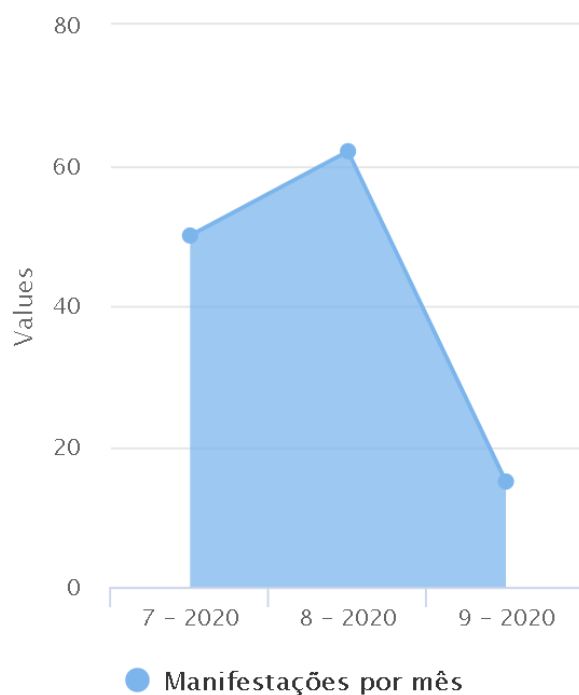
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA –
SISTEMA OUV-DF**

Finalizamos o 3º Trimestre do corrente ano com **127** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2020	
JULHO	50
AGOSTO	62
SETEMBRO	15
TOTAL	127

Evolução mensal

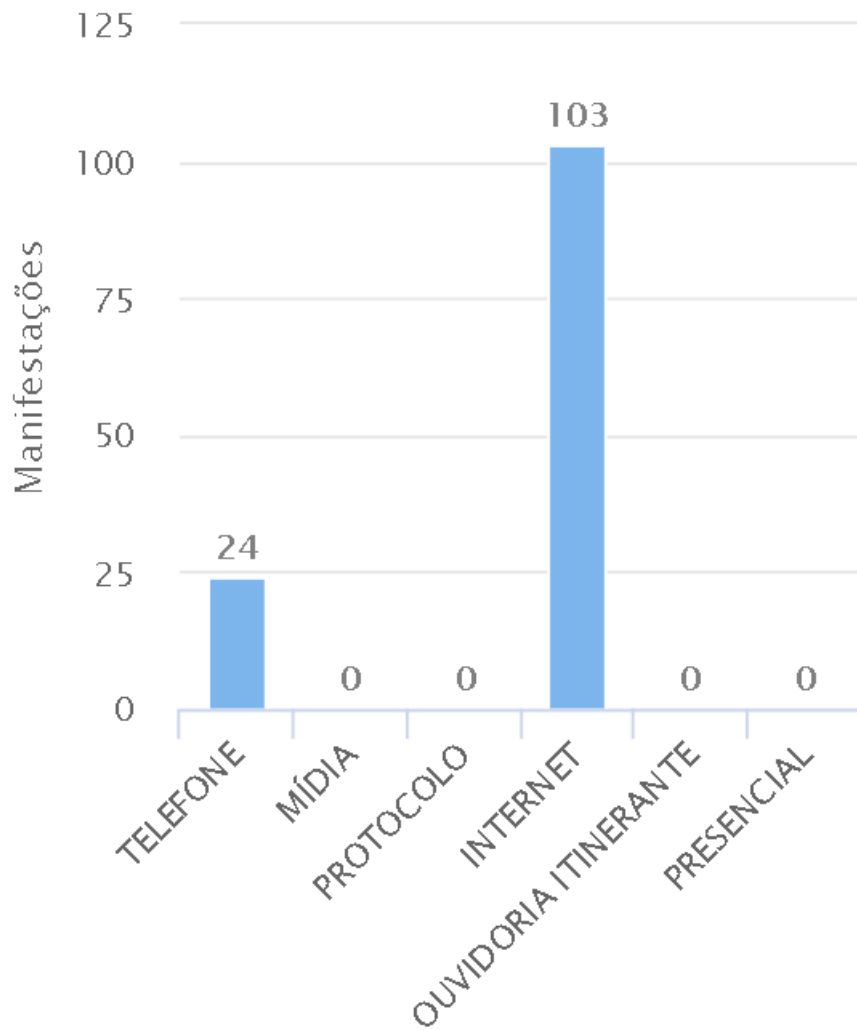




**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

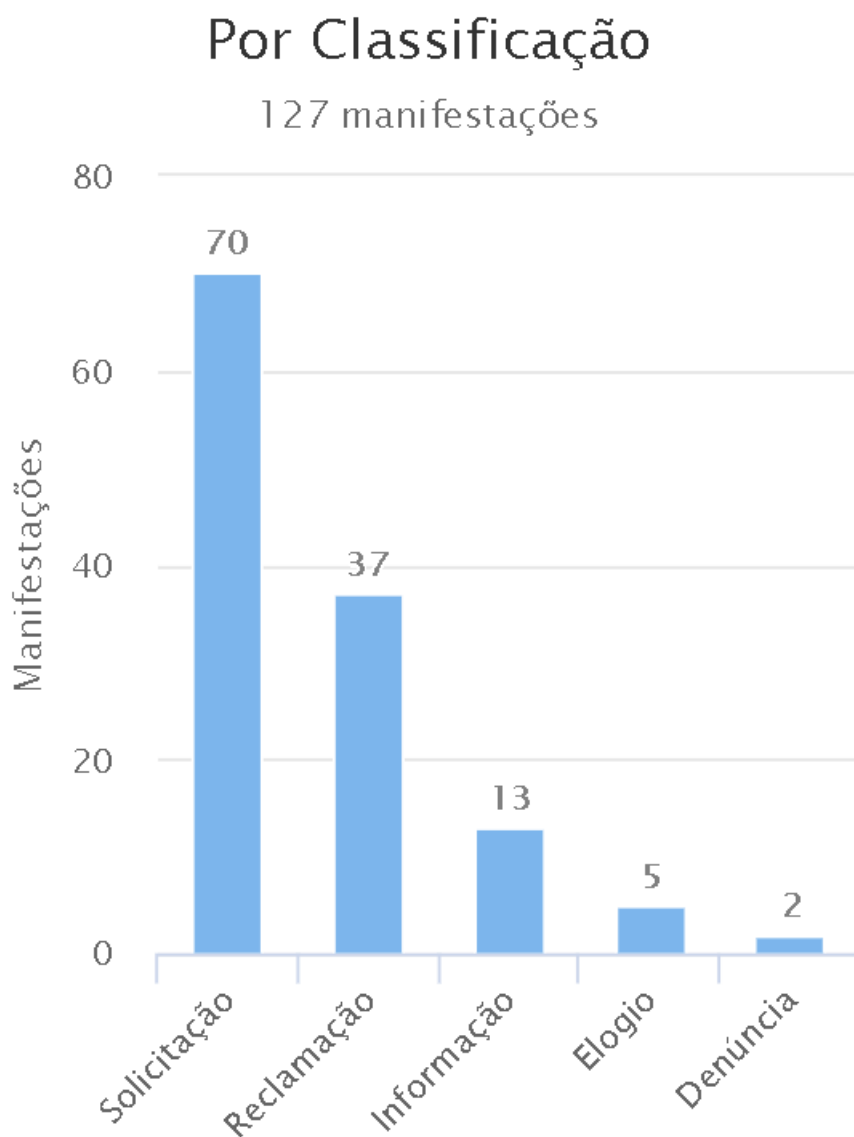
Formas de Entrada





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

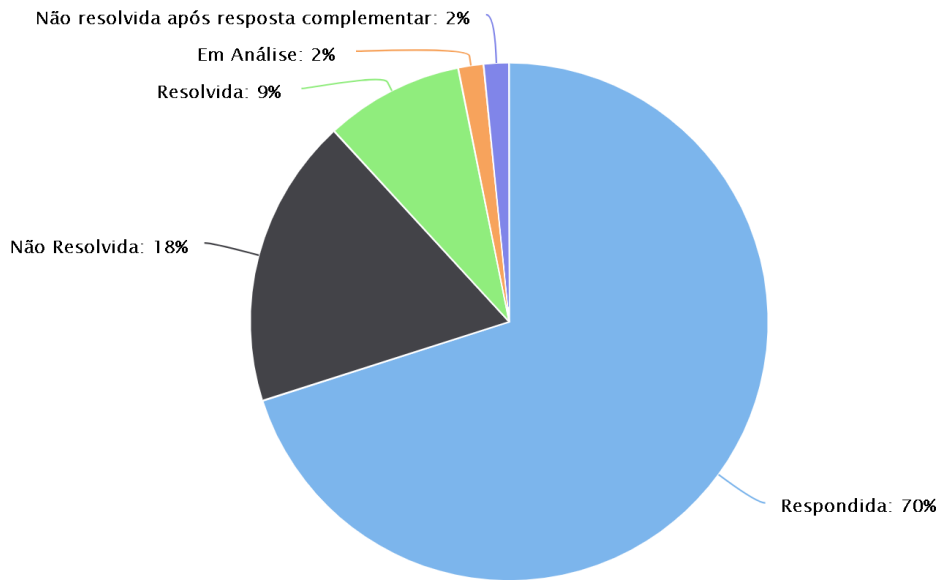
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



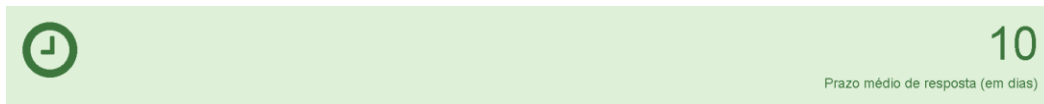


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS
DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

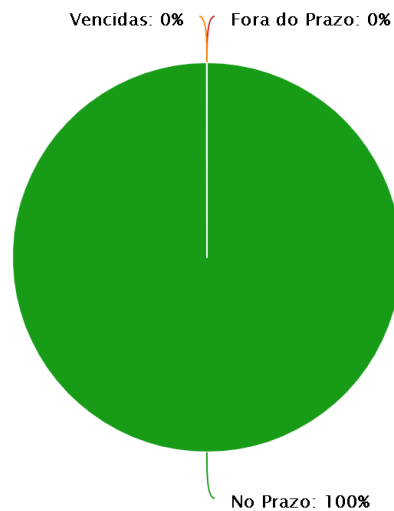
Por Situação



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações



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

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

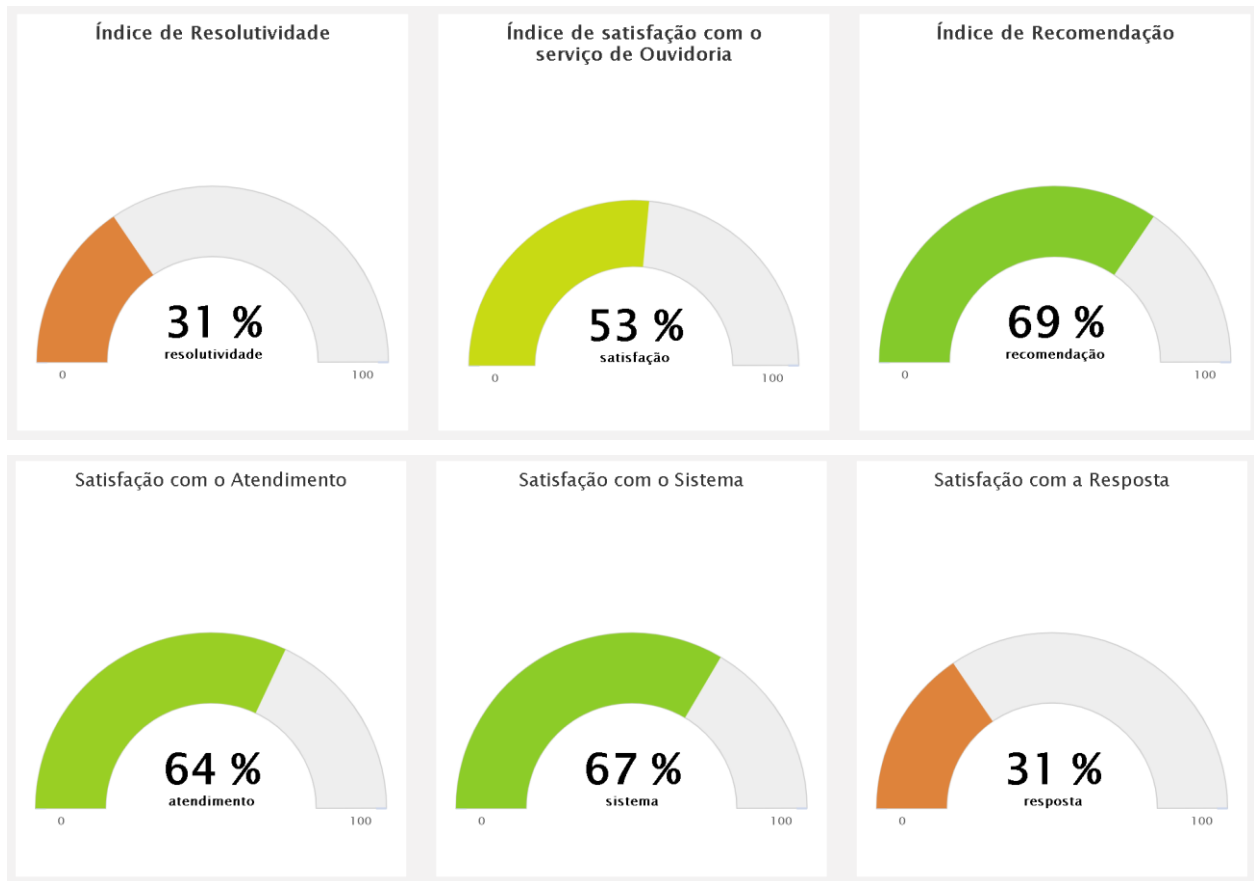
Restituição de DAR	Registro Público de Empresas e Atividades Afins	Processo de registro de empresas com pendência/exigência		Servidor Público
	CHAT online / Fale Conosco	Atualização de cadastro	Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
	Trabalho			

Restituição de DAR	30
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	26
Processo de registro de empresas com pendência/exigência	23
Chat online / Fale conosco	8
Servidor Público	8
Atualização de cadastro	5
Viabilidade de Legado e/ou Licenciamento	4



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

**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA**





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

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO**



No período de julho a setembro de 2020 foram solicitados **18** (dezoito) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Com o advento do Covid-19, atualmente são disponibilizados aos cidadãos/usuários, no site da Junta Comercial, os seguintes canais de atendimento: Atendimento via Chat, através do Portal JUCIS-DF, de segunda a sexta, das 8h30 às 16h30; o sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, no link <https://www.ouv.df.gov.br/#/>, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>); além do serviço telefônico oferecido pela Central de Atendimento 162.

Para a entrega de Ofícios e demais documentos oficiais dirigidos à Autarquia, foi disponibilizado no site da JUCIS-DF o e-mail institucional entrega_oficios@jucis.df.gov.br.

Em 24 de agosto de 2020, a Junta Comercial expediu Ordem de Serviço nº 1 /2020 - JUCIS-DF/PRESI/SG, regulamentando o Decreto nº 39.723/2019, com vistas a garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos e a estabelecer prioridade ao atendimento das demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão do Distrito Federal – SIGO/DF.



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

Os novos requisitos e procedimentos para a restituição de DAR foram estabelecidos e publicados no site da JUCIS-DF, <http://jucis.df.gov.br/dar/>. O requerimento e a documentação exigidos para que o cidadão recupere os valores pagos e não utilizados ou pagos em duplicidade devem ser enviados ao e-mail, jucis-df@jucis.df.gov.br

Em que pese contar com pouco mais de 15 meses de criação, a Junta Comercial do Distrito Federal responde por um volume expressivo de manifestações, conforme demonstra o Portal de Indicadores da CGDF, ocupando o 2º lugar para o tema Empreendedorismo/Trabalho e o 14º quando se trata de Administração Pública.

É válido lembrar que o [Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020](#), instituiu o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, bem como houve a regulamentação do regime de teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, no âmbito da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal, com vistas a evitar a propagação do Covid-19, com a publicação da [Portaria nº 19, de 23 de março de 2020](#).