



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
Presidência
Ouvidoria



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
2º TRIMESTRE DE 2023





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
Presidência
Ouvidoria

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
Ibaneis Rocha

VICE-GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL
Celina Leão

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Daniel Alves Lima

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Cecília Souza Fonseca

PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL
Walid de Melo Pires Saredine

OUVIDOR*
Anderson Ferreira de Brito



1. APRESENTAÇÃO

Texto O presente relatório tem objetivo 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 Painel de Ouvidoria do DF e da Plataforma Participa-DF, que engloba o Sistema de Ouvidoria – OUV-DF e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

1.1. Canais de Atendimento

- **Pela internet**

Através do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>.

- **Por telefone**

Através da Central de Atendimento, número 162, de segunda à sexta – 07h às 21h, sábado, domingo e feriado das 8h às 18h.

- **Atendimento presencial**

A partir de 16 de dezembro de 2019 os serviços prestados pela JUCIS/DF passaram a ser 100% digitais, não restando, portanto, atendimento presencial.

No entanto, pela edição do Decreto nº 44.101, de 1º de janeiro de 2023, que dispõe sobre a estrutura administrativa da JUCIS-DF, as atividades de ouvidoria da autarquia passaram a ser realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal – SEDET

Desta forma, o atendimento presencial está disponível na Ouvidoria da SEDET, localizada no Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 511, Bloco A, Asa Norte, Brasília-DF.

2. DIMENSÃO VOLUME

2.1. Manifestações recebidas

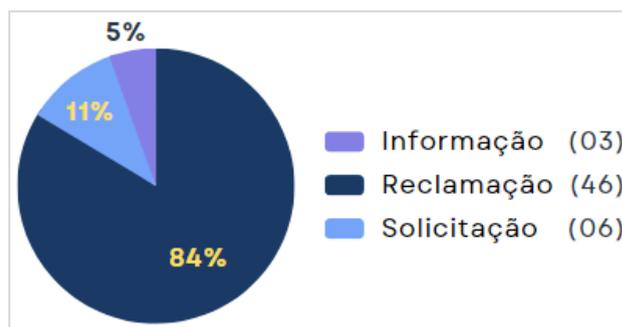
No período, foram recebidas 55 (cinquenta e cinco) manifestações, distribuídas mensalmente conforme a seguir:



2.2. Manifestações por canais de entrada

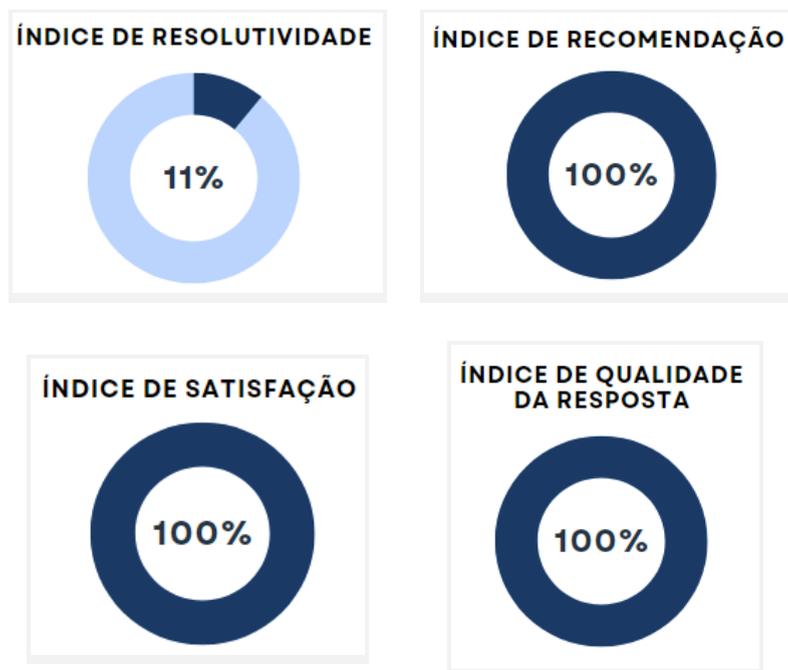
INTERNET	44
TELEFONE	11
TOTAL	55

2.3. Manifestações por classificação



3. DIMENSÃO QUALIDADE

3.1. Índices de performance



O Índice de Resolutividade mede o quanto a instituição tem resolvido a demanda do cidadão registrada na Ouvidoria.

Os outros indicadores medem a performance da Ouvidoria especificamente. O Índice de Recomendação mede a probabilidade de o cidadão recomendar o serviço da ouvidoria; o Índice de Satisfação mede, como o próprio nome sugere, a satisfação do cidadão com o atendimento, com o serviço e com o sistema da ouvidoria; e o Índice de Qualidade da Resposta mede o quanto a resposta oferecida ao cidadão pela ouvidoria é clara e objetiva.

Nesse sentido, é importante destacar que os índices de performance são medidos a partir da avaliação feita pelo cidadão. Para cada manifestação registrada, é oferecida ao cidadão a possibilidade de responder uma Pesquisa de Satisfação. Além disso, manifestações do tipo “reclamação” e “solicitação” também são avaliadas quanto à resolução da demanda, ou seja, o cidadão avalia se sua necessidade foi atendida pela instituição. E todos esses dados são insumos para o cálculo dos índices.

Além das manifestações computadas neste relatório, várias outras manifestações foram recebidas por esta Ouvidoria. Porém foram reencaminhadas porque não se tratavam de assuntos de competência da JUCIS-DF. É o caso das manifestações que tratam de viabilidade locacional, que são de responsabilidade das Administrações Regionais. Estas manifestações não são contabilizadas.

No trimestre não houve casos de demandas vencidas, bem como não foi identificado nenhum ponto ou falha que demande medida corretiva por parte do órgão.

3.2. Assuntos mais demandados

ASSUNTO	QUANT	%
Processo de Registro de Empresas com Pendências/Exigências	15	27,3%
Registro Público de Empresas e Atividades Afins	08	14,5%
Restituição de DAR	03	12,7%
Recuperação de Senha no Portal de Serviços da JUCIS-DF	03	12,7%
Servidor Público	03	12,7%

3.3. Cumprimento de prazo

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 de 2015.

Desta forma, a JUCIS-DF manteve o índice de 100% de cumprimento de prazo, com todas as manifestações respondidas num prazo médio de 06 dias.



4. COMPARATIVO

Comparativo dos índices de desempenho da JUCIS-DF entre o período atual e o trimestre anterior:

ÍNDICE	1º TRIM.	2º TRIM.	Variação
Resolutividade	67%	11%	-83%
Qualidade da Resposta	100%	100%	0%
Recomendação	100%	100%	0%
Satisfação	100%	100%	0%

Comparativo da situação das manifestações entre o trimestre atual e o trimestre anterior:

SITUAÇÃO	1º TRIM.		2º TRIM.		Variação	
	QUANT	%	QUANT	%	QUANT	%
Respondida	52	95%	46	84%	-6	-11%
Resolvida	2	3%	1	2%	-1	-50%
Não Resolvida	1	2%	8	14%	+7	+700%

Todas as manifestações registradas foram respondidas ao cidadão. A partir daí, é solicitado ao cidadão que responda a Pesquisa de Satisfação e, para as demandas do tipo “reclamação” e “solicitação”, informe se sua necessidade foi resolvida ou não, ou seja, faça sua avaliação.

A Ouvidoria, após envio de resposta por meio do sistema de ouvidoria, tenta fazer contato com o cidadão, objetivando informá-lo da resposta da demanda, verificar eventuais dúvidas, bem como solicitar a participação na Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados.

Ocorre que, infelizmente, muitas vezes a Pesquisa de Satisfação não é realizada pelo cidadão. Neste trimestre, por exemplo, foram avaliadas somente **09 manifestações**, o que representa apenas 16% do total de registros.

Portanto, os itens “Resolvida” e “Não Resolvida” retratam a participação do cidadão na Pesquisa de Satisfação. O item “Respondida”, por sua vez, refere-se àquelas manifestações em que o cidadão não respondeu a Pesquisa.

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Foram recebidas 24 pedidos de informação no período:



Todos os pedidos de informação foram respondidos dentro do prazo, com tempo médio de **06 dias** para resposta.

O SIC não possui classificação das demandas.

----- XX -----

ANDERSON FERREIRA DE BRITO
Ouvidor