



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

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2022
Versão II



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.

Maxmilian Patriota Carneiro

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

Bernadete Meyre Saraiva Barbosa Costa

Brasília – DF

01/06/2022

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal – JUCIS/DF apresenta o Plano de Ação para o exercício de 2022, cujo objetivo é nortear e relacionar o planejamento das atividades propostas para o ano. Desse modo, atuamos para o desenvolvimento contínuo e o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria.

O presente documento visa atender ao que preceitua a Instrução normativa CGDF nº 01/2017, que dispõe:

“Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;”

Ressaltamos que a Ouvidoria, diretamente subordinada à Presidência desta autarquia, 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.

2. COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4.896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal:

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;
- VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;



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

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ouentidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal;

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.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

Esclarecemos que a Presidência da JUCIS-DF, com fundamentação no art. 25, inciso XX, do Decreto Federal nº 1.800/1996, submeteu o Regimento Interno à deliberação do Plenário, que o aprovou por unanimidade, conforme Ata nº 20, da Sessão Ordinária do Plenário da JUCIS-DF, de 23 de fevereiro de 2021.

Desta forma, a proposta de Regimento Interno aprovada pelo Vocalato atende ao disposto na lei de criação da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - Jucis-DF, Lei Distrital nº 6.315/2019, art. 14, §1º, quanto a organização, estrutura completa e competências de suas unidades, além da obrigatoriedade normativa. Porém, a sua instituição por decreto encontra-se em andamento e ainda não foi concretizada por questões de ordem superior.

No entanto, esta autarquia, pautando-se pela legalidade, vem desenvolvendo suas atividades conforme normas regimentais vigentes (Lei Federal nº 8.934/94 e Decreto nº 1.800/96), bem como o Regimento Interno aprovado, onde confirma as competências desta Ouvidoria.

3. RECURSOS HUMANOS

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal possui em sua lotação 1 (uma) servidora público efetivo, nomeada conforme Diário Oficial do Distrito Federal nº 27, de 08/02/2022, pág. 37:

Bernadete Meyre Saraiva Barbosa Costa - É servidora efetiva do Governo do Distrito Federal desde janeiro de 2009. Graduada em Administração de Empresas, CRA DF- 012905; Pós-graduada em Gestão Processual Gestora em Políticas Públicas e Gestão Governamental do Governo do Distrito Federal, atuando em diversos órgãos do Complexo Administrativo do Governo do Distrito Federal nas áreas administrativas, gestão de pessoas, recursos logísticos, patrimônio, material, assessoria especial de



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

gabinete, sendo os últimos cargos: Gerente de Gestão de Pessoas da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal; Assessora Especial do Gabinete da Secretaria-Executiva das Cidades, da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal; Diretora de Administração da Secretaria de Estado das Cidades do Distrito Federal; Coordenadora Administrativa da Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal; Coordenadora de Gestão de Pessoas e Serviços Gerais da Secretaria de Estado de Relações Institucionais do Distrito Federal; Diretora de Gestão de Pessoas da Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal; Gerente de Desenvolvimento e Avaliação de Pessoal da Casa Civil da Governadoria do Distrito Federal; entre outros.

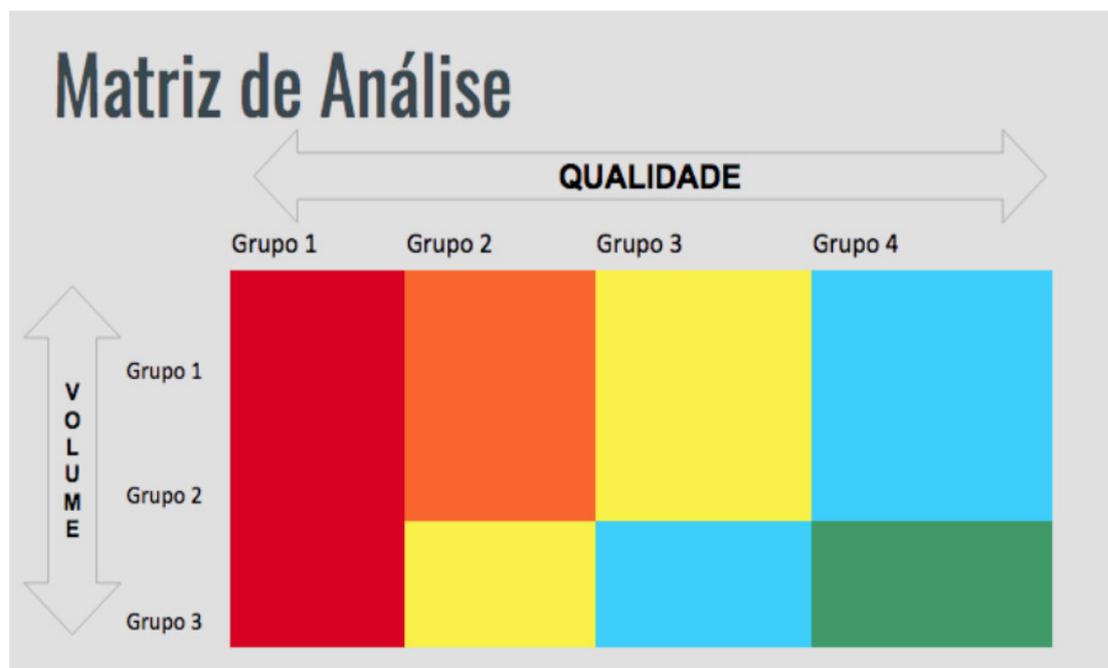
4. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da Jucis-DF recebeu no exercício de 2021, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF, o total de 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).

Neste exercício o índice de resolutividade desta Jucis-DF atingiu 75%, o que proporcionou o 23º lugar entre as 90 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>, bem como o 6º lugar entre as 33 entidades.

Não houve casos de demandas vencidas, bem como não foi identificado nenhum ponto ou falha que demande medida corretiva por parte desta autarquia.

Salientamos que gestões como entrar em contato com o cidadão, redução dos prazos de respostas, comunicação e nivelamento de informações com as unidades administrativas, entre outras ações, tem sido promovidas buscando a excelência nos serviços de ouvidoria desta Jucis/DF, o que possibilitou a significativa melhoria nos índices deste exercício, conforme comparamos:



Conforme análise da dimensão dos elementos estruturantes, **quanto ao volume** à seccional de Ouvidoria da JUCIS-DF está inserida no Grupo 2 – dos órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano. E, quanto à **qualidade**, inserida no Grupo 4 – Todos os indicadores acima da meta estabelecida pela Ouvidoria-Geral do DF. Portanto, conforme Matriz de Análise, a seccional de Ouvidoria da JUCIS-DF foi categorizada no Grupo Azul, por demonstrar bom desempenho frente aos elementos estabelecidos. No Plano de Ação da Rede SIGO 2022 foram estabelecidas Diretrizes de Ações das Seccionais - Compromissos individuais com o desempenho da REDE e os Indicadores de Performances, tanto do “SIGO/DF”, quanto em “Serviços”. Com base nos Indicadores de Performance da Rede estabelecidos no Plano de Ação SIGO-2022 para as seccionais de ouvidoria, e, considerando o compromisso com a melhoria contínua, objetiva-se manter os índices alcançados em 2021 e implementar ações para elevá-los no ano de 2022. Nesse sentido, apresentamos a meta a ser alcançada pela seccional de Ouvidoria JUCIS-DF:



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

ÍNDICE	2020	2021
Resolutividade	32%	75%
Satisfação	58%	76%
Recomendação	73%	79%
Atendimento	60%	78%
Sistema	72%	83%
Resposta	41%	66%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Os assuntos mais demandados foram:

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 da Jucis-DF	17

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

Assuntos correlacionados:

= Reclamações referentes, em sua maioria, às análises de processos e exigências de ajustes que, muitas vezes, apesar das justificativas e dispositivos legais apresentados nas respostas desta Ouvidoria, os cidadãos discordam e, ainda, classificam a manifestação como “Não Resolvida”.

Há promoção de cursos e treinamentos constantes aos servidores.

= Reclamações referentes, em sua maioria, à atendimento no CHAT.

Há promoção de cursos e treinamentos constantes aos servidores.

= Com o acesso ao Portal de Serviços via GOV.BR as reclamações reduziram significativamente.

O prazo médio de resposta para o exercício de 2021 foi de 3 (três) dias.

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

Ao encerrar o exercício de 2021, restou constatada, a elaboração, atualização e/ou publicação no site da Jucis-DF dos seguintes documentos:

- Atualização e publicações na página da Ouvidoria Seccional, inclusive dos relatórios trimestrais e de gestão anual;
- Elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Atualização e publicações na página da Lei de Acesso à Informação;
- Elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos, e
- Elaboração e publicação do Plano de Ação Anual de Ouvidoria.

Diante da significativa melhora nos índices de resolutividade das manifestações tratadas pela Jucis-DF, verificamos as possíveis ações que motivaram esse resultado:

- Implantação da comunicação e alinhamento com as áreas finalísticas/técnicas, quanto ao tratamento das manifestações, prazo e qualidade das respostas;
- Implantação da aproximação e contato com o cidadão manifestante;
- Participação em cursos de formação e capacitação, e
- Ações de divulgação dos serviços de Ouvidoria, interna e externamente.

5. ESTRATÉGIA DE AÇÃO PARA 2022

Projeto cuja finalidade é atenuar o índice do ASSUNTO "**Processo de registro de empresas com pendências/exigência**", na tipologia RECLAMAÇÃO, tendo em conta que grande parte das manifestações trata de queixas sobre exigências lançadas pelos servidores da autarquia no momento da análise dos Processos de Registro Público de Empresas.

O projeto está em fase de elaboração em conjunto com a área finalística e a Assessoria de Comunicação, e tem como objetivo dar ampla divulgação a Instrução Normativa DREI Nº 81, de 10 de junho de 2020, que dispõe em seu Art. 120, que processos, no âmbito do Registro Público de Empresas, que



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

apresentem exigências sejam tratados em processo revisional, mediante I- Pedido de Reconsideração; Recurso ao Plenário; e Recurso ao Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI).

Em especial, destacamos abaixo o seu artigo 121, que trata dos procedimentos para interpor recurso revisional:

(...)

“Art. 121. O Pedido de Reconsideração, o Recurso ao Plenário e o Recurso ao DREI, deverão ser protocolizados na Junta Comercial, mediante a apresentação de:

I - requerimento (capa de processo), sendo dispensado no caso de protocolo eletrônico;

II - petição, dirigida ao Presidente da Junta Comercial;

III - procuração, quando a petição for subscrita por advogado;

IV - comprovante de pagamento do preço dos serviços, conforme o caso: a) recolhimento estadual; ou b) recolhimento federal;

V - processo inicial objeto da petição.

Pedido de Reconsideração, que terá por objeto obter a revisão de despachos singulares ou de turmas, que formulem exigências para o deferimento de registro;

(...)

PROJETO	PREVISÃO DE ENTREGA DO PROJETO
<p>Projeto: ASSUNTO "Processo de registro de empresas com pendências/exigência", na tipologia RECLAMAÇÃO.</p> <p>Meta: Reduzir pelo menos 50% do percentual de reclamações dos assuntos "Processo de registro de empresas com pendências/exigência", em relação os resultados atingidos no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.</p> <p>Ação: Avaliação dos novos indicadores até o fechamento do 2º trimestre de 2023.</p>	<p>Até o fechamento do 4º trimestre de 2022</p>

4. JUSTIFICATIVA

O projeto se justifica em razão do Assunto “*Processo de registro de empresas com pendências/exigência*” ter representado o maior índice de reclamações no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, com o quantitativo de 88 Registros em 2021, observou-se, também, que grande parte é colocada como Não Resolvida pelo cidadão mesmo após receber as informações necessárias para resolver a pendência em seu processo de Registro Público de Empresas, que o local apropriado para receber o seus recursos e apresentação das suas argumentações, conforme previsto no artigo 121 da IN DREI N° 81/2020, que trata dos procedimentos para interpor recurso revisional.

6. CRONOGRAMA - AÇÕES E METAS PARA 2022

AÇÃO	PREVISÃO DE ENTREGA
Efetuar atendimento pós resposta, por meio de ligação telefônica	Até 31 de dezembro
Divulgação da Ouvidoria da Jucis-DF, por meio do site http://jucis.df.gov.br/ e demais redes sociais	Entregue
Reunião com a área finalística, objetivando estreitar o relacionamento com a Ouvidoria e os serviços ao cidadão	Entregue
Prazo de Resposta ao cidadão em até 7 (sete) dias	7 dias/manifestação
Atualização da página da Ouvidoria Seccional, http://jucis.df.gov.br/category/ouvidoria/	Trimestral
Atualização da Carta de Serviços	Trimestral
Colaboração com a Autoridade de Monitoramento na atualização da página da Lei de Acesso à Informação da Jucis-DF, http://jucis.df.gov.br/category/acesso-a-informacao/	Até 31 de dezembro



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

Participação em cursos de formação e capacitação voltados para a ouvidoria	Até 31 de dezembro
Projeto: ASSUNTO " <i>Processo de registro de empresas com pendências/exigência</i> ", na tipologia RECLAMAÇÃO Ação: Dar ampla divulgação por meio da Assessoria de Comunicação da Jucis-DF, da Instrução Normativa DREI Nº 81, de 10 de junho de 2020, que dispõe em seu Art. 120, que processos, no âmbito do Registro Público de Empresas, que apresentem exigências sejam tratados em processo revisional, mediante I- Pedido de Reconsideração; Recurso ao Plenário; e Recurso ao Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI).	Até o fechamento do 4º trimestre de 2022
Alcance de 75% no índice de Resolutividade	Anual
Alcance de 95% no índice do Prazo de Resposta	Anual
Alcance de 80% no índice de Recomendação	Anual
Alcance de 80% no índice de Satisfação	Anual
Alcance de 80% no índice de Atendimento	Anual
Alcance de 80% no índice de Sistema	Anual
Alcance de 80% no índice de Qualidade da Resposta	Anual
Alcance de 80% no índice de Clareza das Informações da Carta de Serviços ao Cidadão	Anual
Alcance de 65% no índice de Conhecimento da Carta de Serviços ao Cidadão	Anual

7. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

O ocupante do cargo de Ouvidor da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal é membro do Comitê Interno de Governança Pública da



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

JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL - JUCIS/DF, que tem como finalidade garantir o desenvolvimento e a apropriação das melhores práticas de governança de forma contínua e progressiva, nos termos estabelecidos pelo Conselho de Governança Pública - CGov, instituído pelo Decreto nº 39.736, de 28 de março de 2019.

E, ainda a Ouvidoria desenvolve papel relevante na autarquia, com participação efetiva em reuniões de alinhamento com a Presidência, Secretaria-Geral, e demais titulares das unidades da Jucis-DF.

Quanto os resultados alcançados a cada trimestre, a unidade além de cumprir com a norma quanto à publicação no site da autarquia, faz o encaminhamento, mediante Circular, para conhecimento de todas as unidades da Jucis-DF.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano de Ação Anual foi elaborado com o objetivo de orientar as ações da Ouvidoria no exercício das suas competências, primando pela impessoalidade do titular da unidade, com foco no cidadão. A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal, com base no Plano de Ação Anual 2022, visa implementar as iniciativas propostas, no intuito de promover a melhoria do atendimento e dos serviços ofertados aos cidadãos, e, contribuir com a alta gestão, com dados e sugestões que possam subsidiar a tomada de decisões visando o aprimoramento dos serviços prestados pela autarquia.

Brasília-DF, 01 de junho de 2022

BERNADETE MEYRE SARAIVA BARBOSA COSTA
Ouvidora Seccional
JUCIS-DF