



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

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2021



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.
Maxmiliam Patriota Carneiro, em exercício

Secretário-Geral da Junta Comercial, Industrial e Serviços do D.F.
Maxmiliam Patriota Carneiro

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

Brasília – DF
31/08/2021



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 o Plano de Ação para o exercício de 2021, 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.



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

2. COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria 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;



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

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;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade 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.



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

3. RECURSOS HUMANOS

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal possui em sua lotação 1 (um) servidor público efetivo, nomeado conforme Diário Oficial do Distrito Federal nº 222, de 25/11/2020, pág. 26:

Izaías da Silva Rocha - Bacharel em Ciências Contábeis, CRC DF-007976-O; Pós-graduado em Gestão Pública e Licenciado em Matemática.

É servidor efetivo do Governo do Distrito Federal desde agosto de 1985, atuando em diversos órgãos nas áreas de orçamento, finanças, contratos e ouvidoria, sendo os últimos cargos: Ouvidor da Secretaria de Estado do Meio Ambiente; Subsecretário de Administração Geral da Secretaria de Estado do Meio Ambiente; Diretor de Orçamento, Finanças e Contratos da Secretaria de Estado das Cidades; Coordenador de Orçamento, Finanças e Contratos, da Secretaria de Estado de Mobilidade e Coordenador de Orçamento, Finanças, Contratos e Convênios, da Secretaria de Estado de Relações Institucionais e Sociais.

4. DIAGNÓSTICO

Conforme demonstramos abaixo a Ouvidoria da Jucis-DF recebeu no exercício de 2020 o total de 451 (quatrocentos e cinquenta e uma) manifestações por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF.

Apesar do Índice de Resolutividade do exercício de 2020 estar abaixo dos 35%, percentual mínimo para sair da faixa vermelha e alcançar a meta estipulada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, nota-se que gestões como entrar em contato com o cidadão e reduzir o prazo de respostas, entre outras ações promovidas em busca da excelência nos serviços de ouvidoria desta Jucis/DF, resultaram em crescimento nas avaliações e índices do 4º trimestre, mais especificamente no mês de dezembro:



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

PERÍODO	QUANT. MANIF.	RESOLUTIVIDADE	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	ATENDIMENTO	SISTEMA	RESPOSTA
1º Trimestre	56	13%	43%	58%	36%	58%	33%
2º Trimestre	92	12%	50%	100%	50%	100%	0%
3º Trimestre	127	29%	53%	69%	64%	67%	31%
4º Trimestre	176	51%	74%	76%	75%	76%	71%
Exercício 2020	451	31%	58%	73%	60%	72%	41%

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

Os assuntos mais demandados foram:

ASSUNTO	QUANT.
(*) Registro público de empresas e atividades afins	123
(*) Processo de registro de empresas com pendências/exigências	56
Restituição de DAR	37
(-) Servidor público	26
(-) Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública	24

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

Assuntos correlacionados:

(*) = Reclamações referentes, em sua maioria, à 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.

Quanto ao assunto Restituição de DAR, foi criada rotina administrativa financeira que minimizará a ocorrência a ocorrência desse perfil de manifestação nos trimestres futuros.



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

O prazo médio de resposta para o exercício de 2020 foi de 7 (sete) dias.

Foram respondidas 59 (cinquenta e nove) manifestações no exercício de 2020 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC

Ao encerrar o exercício de 2020, restou constatada a ausência da 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 baixa resolutividade das manifestações tratadas pela Jucis-DF, verificamos os possíveis causadores desse resultado:

- Pouca comunicação e alinhamento com as áreas finalísticas/técnicas, quanto ao tratamento das manifestações, prazo e qualidade das respostas;
- Falta de aproximação e contato com o cidadão manifestante;
- Diversas ocorrências em que, apesar das justificativas legais e procedimentais, até os limites de competência desta Jucis-DF, não são assim entendidas pelo cidadão, que avalia a manifestação como “Não Resolvida” e, em muitos casos, abre novo ciclo;
- Pouca participação em cursos de formação e capacitação, e
- Ausência de ações de divulgação dos serviços de Ouvidoria, interna e externamente.



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

5. AÇÕES E METAS PARA 2021

AÇÃO	PREVISÃO DE ENTREGA
Efetuar atendimento pós resposta, por meio de ligação telefônica	Até 31 de janeiro
Divulgação da Ouvidoria da Jucis-DF, por meio do site http://jucis.df.gov.br/ e demais redes sociais	Até 31 de janeiro
Reunião com a área finalística, objetivando estreitar o relacionamento com a Ouvidoria e os serviços ao cidadão	Até 31 de janeiro
Manutenção do 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
Elaboração e publicação dos Relatórios Trimestrais	Trimestral
Elaboração e publicação da Carta de Serviços	Até 31 de março
Elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos	Até 31 de julho
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 agosto
Elaboração e publicação do Plano de Ação para o exercício de 2022	Até 30 de novembro
Participação em cursos de formação e capacitação voltados para a ouvidoria	Até 31 de dezembro
Alcance de 60% no índice de Resolutividade	Anual
Alcance de 95% no índice do Prazo de Resposta	Anual
Alcance de 80% no índice de Recomendação	Anual



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

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

Brasília-DF, 31 de agosto de 2021

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor Seccional
JUCIS-DF