



PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA

BIÊNIO - 2024 | 2025

APRESENTAÇÃO

A Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - JUCIS/DF é uma autarquia de direito público com sede no Distrito Federal, conforme a Lei nº 6.315/2019, responsável pelo registro de empresário individual, Empresa Individual de Responsabilidade Limitada, sociedades empresárias e cooperativas.

Vinculada à Presidência, a Ouvidoria atua como espaço de escuta e interlocução entre o cidadão e o Governo do DF, acolhendo manifestações e promovendo a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Suas atividades seguem a legislação vigente, incluindo o Decreto nº 36.462/2015 e a Instrução Normativa nº 01/2017, que estabelece a elaboração anual de um plano de ação alinhado às diretrizes institucionais.

Neste contexto, apresentamos o Plano de Ação - Bienal 2024/2025 da Ouvidoria da JUCIS/DF.



PILARES

NOSSO COMPROMISSO

A Ouvidoria da JUCIS-DF está comprometida em aprimorar continuamente seus processos, buscando fortalecer a qualidade do atendimento e contribuir de forma estratégica para o aperfeiçoamento institucional.

NOSSOS VALORES

A atuação está pautada em integridade, confiabilidade, sustentabilidade e transparência, reafirmando nosso compromisso com a ética, a eficiência e o respeito ao cidadão.

NOSSA MISSÃO

Fortalecer a Ouvidoria da JUCIS-DF como espaço estratégico de diálogo, controle social e gestão, contribuindo para uma instituição cada vez mais eficiente, íntegra e próxima da sociedade.

NOSSO OLHAR PARA OS RISCOS

Mais do que receber manifestações, a Ouvidoria atua de forma proativa, transformando dados em diagnósticos que orientam melhorias na governança. Vamos além da escuta, articulando soluções com as áreas responsáveis para qualificar os serviços oferecidos.

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS



Reunimos, cruzamos, analisamos e apresentamos dados estratégicos das manifestações recebidas, apoiando a melhoria contínua dos serviços da JUCIS-DF.



Revisamos e modernizamos continuamente o papel da Ouvidoria como agente de governança, atualizando os serviços prestados e aplicando ferramentas de avaliação orientadas pelo olhar do usuário.



Ampliamos e divulgamos mecanismos para que usuários e cidadãos participem ativamente da avaliação e construção conjunta de serviços, promovendo maior integração entre sociedade e gestão pública.

DIRETRIZ

Queremos que a Ouvidoria da JUCIS-DF seja reconhecida como parceira essencial da gestão e da sociedade, ouvindo cada pessoa com atenção, compreendendo suas necessidades e transformando demandas em melhorias que realmente façam diferença no dia a dia.

Acreditamos que servidores engajados e valorizados são peça-chave para qualificar o atendimento, fortalecer nossa cultura organizacional e promover um ambiente de trabalho colaborativo e motivador.

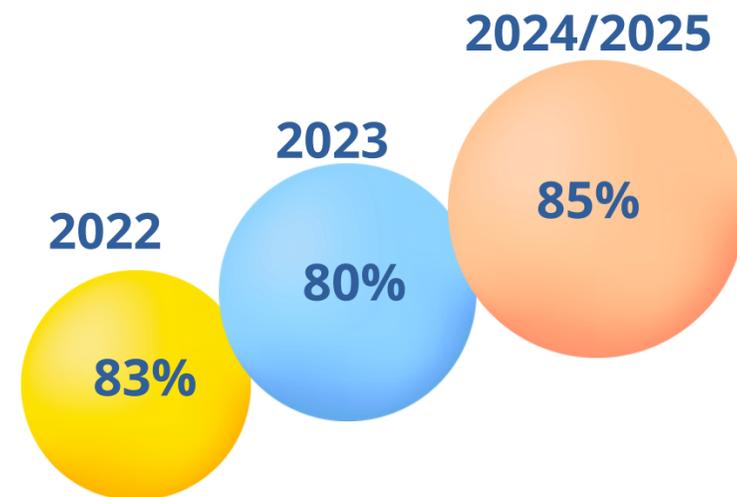
Neste Plano de Ação, destacamos iniciativas como incentivar o reconhecimento das boas práticas, usar o elogio como ferramenta de motivação, manter a Carta de Serviços sempre clara, acessível e atualizada, além de promover a integração entre as Ouvidorias, ampliando a transparência, o diálogo e a participação social.

Nosso compromisso é garantir que cada cidadão perceba esses avanços concretos, fortalecendo a confiança, o respeito e a proximidade com a JUCIS-DF em todas as interações.

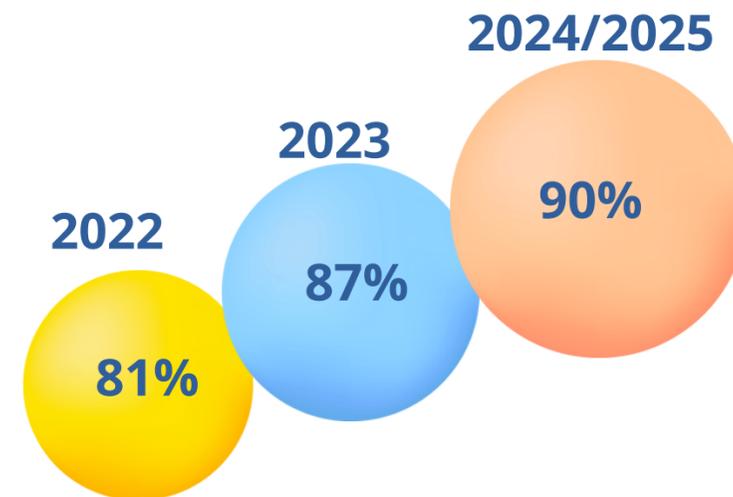


OBJETIVOS PARA O BIÊNIO

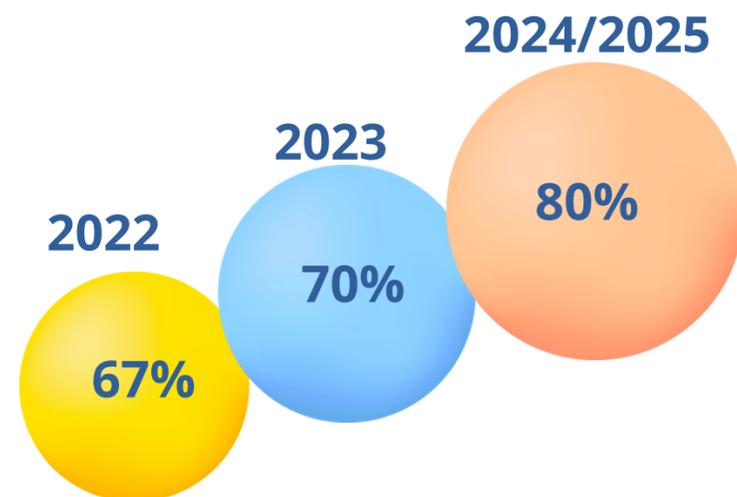
RECOMENDAÇÃO



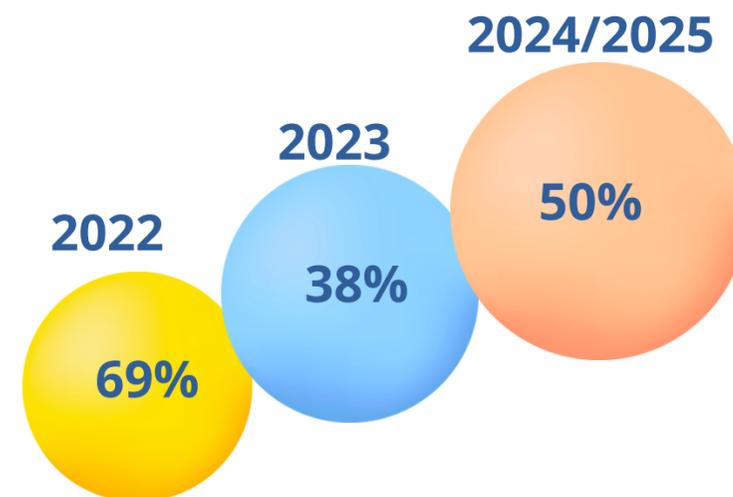
SATISFAÇÃO



QUALIDADE DA RESPOSTA



RESOLUTIVIDADE



AÇÕES E PROJETOS

AÇÃO: #ELOGIAR É VALORIZAR

OBJETIVO

Promover uma mudança cultural no ambiente organizacional, estimulando o reconhecimento das boas práticas e da atuação dos servidores por meio da valorização do elogio como ferramenta de motivação e engajamento.

CRONOGRAMA

2º Semestre - 2025

RESULTADO ESPERADO

Fortalecimento de uma cultura organizacional positiva, com servidores mais motivados e engajados, estimulados pelo reconhecimento de suas boas práticas e pelo uso do elogio como instrumento de valorização.



Incentivar a cultura de reconhecimento e valorização no serviço público por meio de ações sistemáticas e contínuas.



Estimular o envio de elogios à Ouvidoria da JUCIS/DF



Valorizar publicamente os servidores elogiados.

Contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e motivador



Ampliar a visibilidade institucional por meio de ações positivas.



Engajar gestores, unidades administrativas e a comunicação interna no reconhecimento de boas práticas.



AÇÕES E PROJETOS

ATUALIZAR CARTA DE SERVIÇOS DA JUCIS

OBJETIVO

Assegurar que a Carta de Serviços reflita com precisão os serviços prestados, por meio de monitoramento contínuo e atualizações regulares, com linguagem clara, acessível e alinhada às normas.

CRONOGRAMA

2º Semestre - 2024 / 2025

RESULTADO ESPERADO

Garantir que a Carta de Serviços esteja sempre atualizada, clara e acessível, refletindo fielmente os serviços oferecidos e atendendo às normas vigentes.

Monitorar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, a fim de garantir a conformidade com as normas vigentes e a realidade dos serviços oferecidos pela instituição.

Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário com base nas mudanças identificadas, assegurando que as informações sejam apresentadas de forma clara, precisa, acessível e em linguagem cidadã.



AÇÕES E PROJETOS

CAFÉ COM OUVIDORIA

É um projeto de intercâmbio de boas práticas entre as ouvidorias do SIGO-DF com ênfase nos assuntos de competência de cada pasta.

- ESCOLHA UMA OUVIDORIA PARA CONVIDAR POR:**
 - Afinidade do trabalho;
 - Querer conhecer uma nova ouvidoria;
 - Pretender construir projetos em conjunto.
- ELABORE UM CONVITE, COM O DIA E HORÁRIO E ENVIE POR:**
 - E-mail;
 - WhatsApp ou;
 - Processo SEI.
- QUAIS ASSUNTOS POSSO TRATAR NO CAFÉ COM OUVIDORIA?**
 - Carta de serviços;
 - Assuntos em comum;
 - Boas práticas e projetos em andamento;
 - Outras demandas relevantes.
- APÓS A VISITA, A OUVIDORIA QUE ENVIOU O CONVITE DEVERÁ:**
 - Abrir processo SEI (tipo: Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos. Nível: público);
 - Incluir Ofício informando: data da realização; local; ouvidorias participantes; pontos em comum ou qualquer outro assunto que queira compartilhar. Não esqueça de anexar uma foto;
 - Enviar o processo SEI para a CGDF/OGDF/CIGOUV/DIPRO.

CAFÉ COM OUVIDORIA

OBJETIVO

Promover a integração e a atuação colaborativa entre as Ouvidorias, por meio da troca de experiências, do diálogo e do desenvolvimento de projetos conjuntos, para aprimorar a transparência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

CRONOGRAMA

2º Semestre - 2025

RESULTADO ESPERADO

Fortalecer a integração e a cooperação entre as Ouvidorias da Rede; agilizar o atendimento às demandas; desenvolver projetos conjuntos voltados à transparência e à participação social; e consolidar a confiança da sociedade no trabalho das Ouvidorias.

Estimular o desenvolvimento de projetos e ações conjuntas que aumentem a transparência e a resolutividade das demandas da sociedade

Identificar e compartilhar as principais demandas atendidas por cada Ouvidoria, mapeando boas práticas e desafios comuns.

Fomentar o conhecimento das competências de cada órgão participante, visando reduzir dúvidas e agilizar os fluxos de trabalho.



Com este plano de ação, reafirma-se o compromisso institucional com a transparência, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da relação com o cidadão.

**Elaborado por:
Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes**