



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

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA
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

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

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

Walid de Melo Pires Sargedine

Secretária-Geral da Junta Comercial, Industrial e Serviços do D.F.

Anna Cláudia Leite Mesquita Garcia

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

Janeiro a 17 de agosto de 2023 – Anderson Brito

18 de agosto de 2023 – atualmente: Carina Ribeiro Freitas Prestes da Costa



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

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal – JUCIS/DF integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF como unidade seccional, sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema, conforme estabelece o artigo 2º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

A JUCIS/DF é uma entidade autárquica com personalidade jurídica de direito público, com sede e foro no Distrito Federal, tendo as finalidades e competências definidas na Lei nº 6.315, de 27 de junho de 2019.

Compete à JUCIS/DF executar os serviços de registro de empresário individual, empresa individual de responsabilidade limitada (Eireli), sociedade empresária e sociedade cooperativa.

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.

Os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, são regulamentados pela Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que estabelece em seu artigo 2º, inciso II, a competência das ouvidorias seccionais de: *“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”*

Desse modo, apresentamos a seguir o Plano de Ação 2023 da Ouvidoria da JUCIS/DF, que foi elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, no ano de 2021 e 2022, cujo objetivo é apresentar as ações,

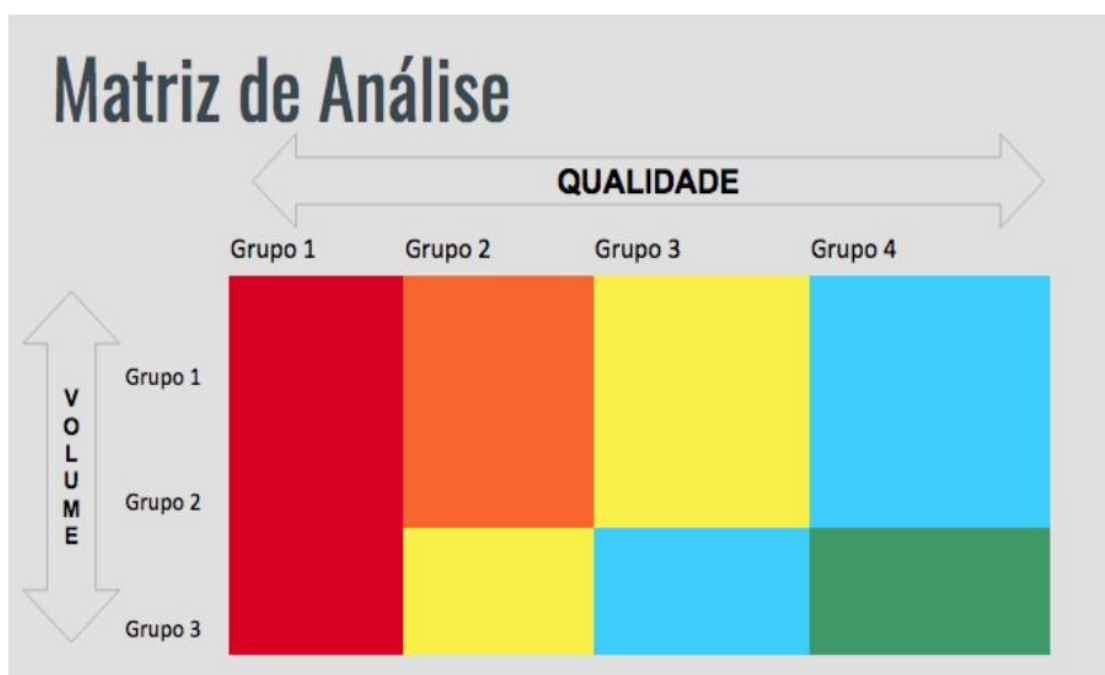
metas e projetos da Ouvidoria visando aumentar a qualidade, satisfação, promover a interação entre governo e usuários do serviço público, bem como promover a melhoria do serviço prestado ao público por esta Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

2. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da JUCIS-DF recebeu no exercício de 2022, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV/DF, o total de 187 (cento e sete) manifestações.

Neste exercício o índice de resolutividade desta Jucis-DF atingiu 68%, o que proporcionou o 27º lugar entre as 89 unidades de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>, bem como o 9º lugar entre as 33 entidades.

Não houve casos de demandas vencidas, e o prazo médio de resposta ficou em 7 dias.



Conforme análise da dimensão dos elementos estruturantes, **quanto ao volume** à seccional de Ouvidoria da JUCIS-DF está inserida no Grupo 1 – órgãos

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

que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês). 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 2023 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-2023 para as seccionais de ouvidoria, e, considerando o compromisso com a melhoria contínua, objetiva-se manter os índices alcançados em 2022 e implementar ações para elevá-los no ano de 2023.

Nesse sentido, apresentamos a meta a ser alcançada pela seccional de Ouvidoria JUCIS-DF:

Indicadores de desempenho	Indicadores da Ouvidoria-Geral	Indicadores JUCIS-DF 2022	Metas Indicadores JUCIS-DF 2023
Qualidade na resposta	50%	67%	70%
Recomendação da Ouvidoria	73%	83%	86%
Satisfação com a Ouvidoria	66%	78%	81%
Resolutividade	40%	68%	70%

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

Os assuntos mais demandados em 2022 foram:

ASSUNTO	QUANT.
Processo de registro de empresas com pendências/exigências	58
Registro público de empresas e atividades afins	50
Servidor público	13
Viabilidade de legado e/ou licenciamento	13
Portal de serviços do GDF	7

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.

Total de manifestações por tipologia em 2022:

TIPOLOGIA	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Reclamação	130	69,3%
Solicitação	36	19,3%
Informação	14	7,5%
Elogio	7	3,7%

3. CRONOGRAMA - AÇÕES E METAS PARA 2023

Ação	Cronograma	Metas
Atualização da página da Ouvidoria Seccional, http://jucis.df.gov.br/category/ouvidoria/	Março a dezembro de 2023	Atualizar em 100% as informações no site da JUCIS/DF
Atualização da Carta de Serviços	Até dezembro de 2023	Atualizar em 100% os serviços da Carta de Serviços da JUCIS/DF
Manter ou aumentar os indicadores alcançados no ano de 2022 e aumentar a pesquisa de satisfação	Março a dezembro de 2023	Conforme tabela 'Metas Indicadores JUCIS-DF 2023'
Participação em cursos de formação e capacitação voltados para a ouvidoria	Janeiro a dezembro de 2023	10 (dez) capacitações, entre cursos, palestras, congresso ou eventos.



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

4. AÇÕES NÃO REALIZADAS

O Projeto ASSUNTO "***Processo de registro de empresas com pendências/exigência***", na tipologia RECLAMAÇÃO, não foi realizado no tempo previsto, devido à extinção do cargo de Ouvidor nesta Autarquia.

A Carta de serviços não foi atualizada devido à exoneração do cargo de Ouvidor nesta autarquia e não havendo tempo hábil para a nova Ouvidoria junto às áreas finalísticas para atualização. Foi dado início à atualização das 'Perguntas Frequentes', por ser um recurso mais utilizado pelos usuários do sistema da Junta Comercial.



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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano de Ação Anual foi elaborado em 2023 visto que não fora elaborado no prazo correto em 2022.

As ações foram prejudicadas no ano de 2023 devido à extinção do cargo de Ouvidor nesta Autarquia.

É necessário que se conste publicado neste sítio com o objetivo de se cumprir o que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 01/2017.

Brasília-DF, 24 de outubro de 2023

CARINA RIBEIRO FREITAS PRESTES DA COSTA
Ouvidora Seccional
JUCIS-DF