

OUVIDORIA PLANO DA AÇÃO

BIÊNIO - 2026 / 2027

JUCiS-DF
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS
DO DISTRITO FEDERAL



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - JUCIS-DF é a unidade responsável por receber, analisar e dar o devido tratamento às manifestações dos cidadãos e aos pedidos de acesso à informação relacionados à área de atuação desta Autarquia.

Com base na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e alinhada ao planejamento estratégico da JUCIS-DF, a Ouvidoria apresenta o seu Plano de Ação para o biênio 2026/2027. Este plano é um instrumento vivo e flexível, que poderá ser ajustado sempre que necessário, de acordo com novas demandas, prioridades institucionais ou mudanças no contexto de atuação.

Com essa iniciativa, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a integridade, a escuta ativa e a inovação na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições e para a promoção de serviços cada vez mais acessíveis, eficientes e responsivos.



PILARES

NOSSO COMPROMISSO

Aprimoramos continuamente nossos processos, fortalecendo a qualidade do atendimento e contribuindo com ética, inovação e transparência para o desenvolvimento institucional da JUCIS-DF.

DIRETRIZ

Atuamos em parceria com a gestão e a sociedade, ouvindo com atenção e transformando manifestações em melhorias que promovem confiança, diálogo e transparência pública.

NOSSOS VALORES

Nossa atuação é pautada na integridade, confiabilidade, sustentabilidade e respeito ao cidadão, reafirmando o compromisso com a ética, a eficiência e a transparência nas relações institucionais.

RISCOS

A Ouvidoria exerce papel essencial ao acolher e compreender as manifestações dos usuários, transformando cada registro em aprendizado sobre a qualidade dos serviços públicos e fortalecendo a confiança na administração.

Atua de forma proativa, analisando informações e convertendo-as em conhecimento que orienta melhorias na gestão, na governança e na prestação de serviços ao cidadão.

Com base nessa escuta ativa, estimula uma cultura de transparência, diálogo e corresponsabilidade, reforçando o compromisso com uma gestão pública mais eficiente, ética e participativa.



JUCIS-DF

JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS
DO DISTRITO FEDERAL

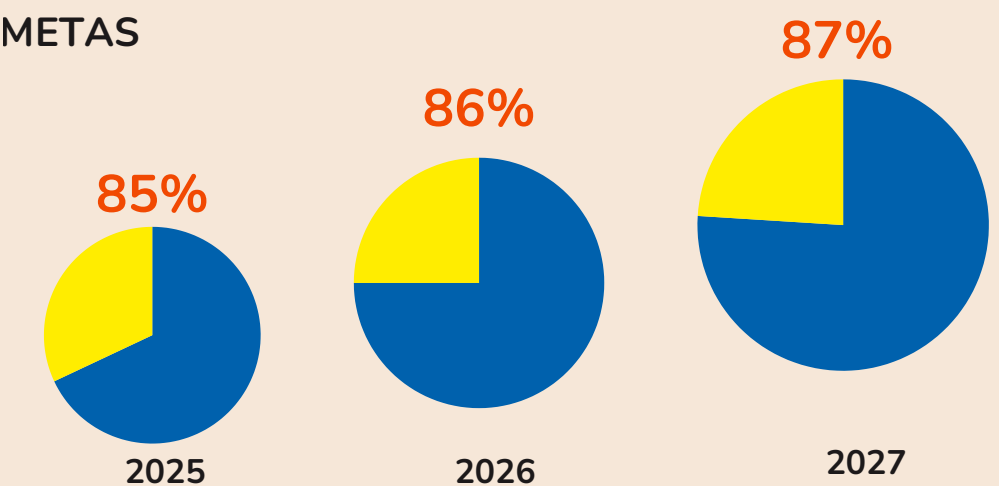
ONDE QUEREMOS CHEGAR?

A partir dos resultados alcançados em 2025, definiu-se a meta de ampliar todos os índices nos anos de 2026 e 2027. A partir de 2026, cada indicador deverá apresentar crescimento mínimo de 2% ao ano.



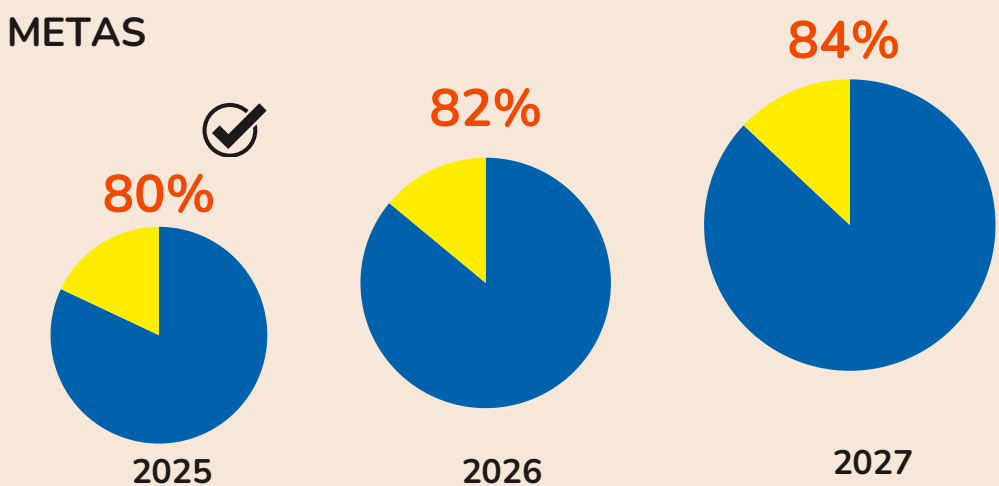
SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

METAS



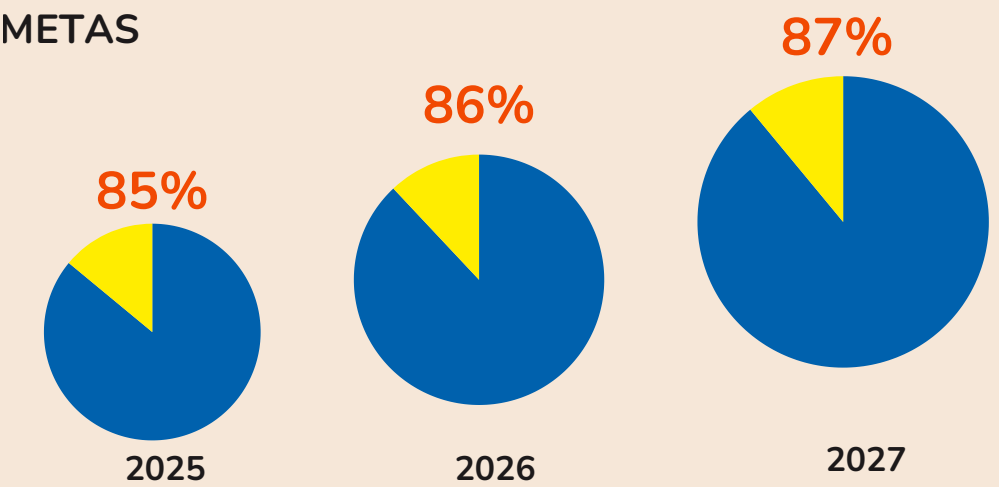
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

METAS



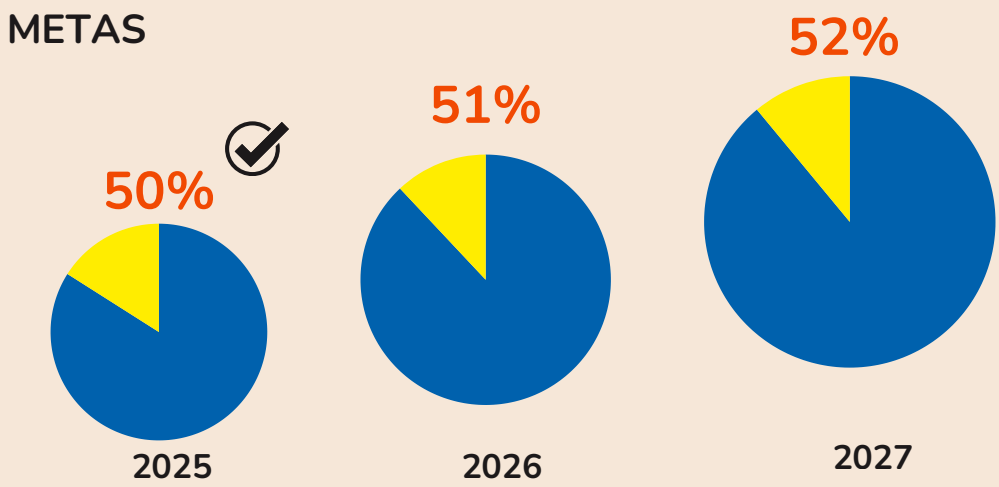
RECOMENDAÇÃO

METAS



RESOLUTIVIDADE

METAS



META ALCANÇADA / SUPERADA



META NÃO ALCANÇADA

AÇÕES E PROJETOS

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAIS - 2026 / 2027

OBJETIVO

Garantir a elaboração, publicação e divulgação dos relatórios da Ouvidoria, enviando-os à alta gestão e para apoio à decisão e maior transparência.

CRONOGRAMA

- 1º, 2º e 3º Semestres / 2026
- 1º, 2º e 3º Semestres / 2027
- Anual / 2026 e 2027

RESULTADO ESPERADO

Assegurar que a Ouvidoria seja referência em transparência e governança. Promover o uso contínuo dos dados pela gestão, fundamentando decisões estratégicas e melhorando os serviços.

JUSTIFICATIVA

- Atender a Decisão nº 2.844/21 – TCDF;
- Atender a Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF;

AÇÃO

- Elaborar os relatórios;
- Publicar os relatórios na página da Ouvidoria;



AÇÕES E PROJETOS

MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO - Carta de Serviços - 2026 / 2027

OBJETIVO

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

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2026
- 1º e 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

Procedimentos simplificados, baseados nas informações atualizadas, garantindo que a Carta de Serviços e seus dados estejam em plena conformidade com as normas vigentes.

JUSTIFICATIVA

A clareza e atualização da Carta de Serviços são cruciais para a transparência. Garantem o direito à informação e refletem a realidade dos serviços oferecidos pela JUCIS-DF

AÇÃO

- Atualizar periodicamente as informações disponíveis na Carta de Serviços do Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - JUCIS-DF, observando o disposto no Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.

**CARTA DE
SERVIÇOS**

AO CIDADÃO
2025

JUCIS-DF
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS
DO DISTRITO FEDERAL

AÇÕES E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027

OBJETIVO

- Promover o diálogo e a troca de saberes entre os servidores e acerca da temática da Ouvidoria, os serviços prestados pela JUCIS-DF.
- Sensibilizar para o atendimento humanizado e orientar a gestão de demandas, estimulando o diálogo e a melhoria contínua dos serviços.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2026
- 1º e 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

Assegurar maior alinhamento entre equipes e a Ouvidoria, elevando a qualidade do atendimento. Sensibilizar servidores para o uso eficiente da ferramenta de registro, resultando em um fluxo de demandas mais eficiente e no aprimoramento contínuo dos serviços da JUCIS-DF.

JUSTIFICATIVA

A orientação e sensibilização interna são cruciais para aprimorar o atendimento e a gestão de demandas. A parceria técnica garante que a informação ao cidadão seja clara, elevando a qualidade do serviço

AÇÃO

- Promover uma conversa entre Ouvidoria em parceria com a área técnica (à escolher) para abordar temas relevantes que geram mais dúvidas para o cidadão.
- Promover palestra pela equipe da Ouvidoria-Geral, responsável por Coordenação de Gestão do Atendimento - COACI, focada na sensibilização



AÇÕES E PROJETOS

CAFÉ COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027

OBJETIVO

Promover o intercâmbio de boas práticas entre as seccionais de ouvidoria que integram a Rede SIGO-DF.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2026
- 1º e 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

Contribuir para uma gestão mais transparente e participativa, refletindo diretamente na qualidade dos serviços oferecidos à população.

JUSTIFICATIVA

O Projeto "Café com a Ouvidoria" integra o Programa "Ouvindo os Ouvidores" da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que tem por finalidade proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

AÇÃO

Convidar uma Seccional de Ouvidoria da Rede para um café, a fim de promover o intercâmbio de experiências, o fortalecimento das relações institucionais entre as ouvidorias e a identificação de oportunidades de melhoria.



AÇÕES E PROJETOS

#ELOGIAR É VALORIZAR - 2026 / 2027

OBJETIVO

Estimular a valorização e o reconhecimento das boas práticas e dos servidores, promovendo o elogio como instrumento de motivação e engajamento.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2026
- 1º e 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

Fortalecer uma cultura organizacional. O elogio será usado como instrumento de reconhecimento para motivar e valorizar os servidores.

JUSTIFICATIVA

O reconhecimento formal via elogio é vital para a gestão humanizada, pois eleva a autoestima, estimula o engajamento e cria uma cultura de valorização mútua, sendo essencial para o bom clima organizacional e desempenho.

AÇÃO

- Lançar uma campanha de comunicação interna focada na facilidade de uso do Participa-DF para o envio de elogios.
- Criar um mural físico ou digital de destaque para exibir as mensagens de elogio recebidas, dando publicidade imediata ao bom trabalho realizado.





JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS
DO DISTRITO FEDERAL



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

OUVIDORA

OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL

