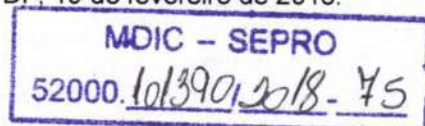


OFÍCIO GAB/PRES/Nº 018/2018

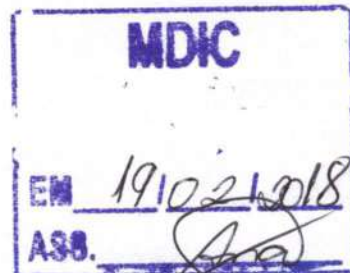
Brasília-DF, 19 de fevereiro de 2018.

Ao Excelentíssimo
Senhor **MARCOS JORGE DE LIMA**
Ministro Interino do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – MDIC
Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – MDIC
Esplanada dos Ministérios, bloco J,
SAS, Quadra 5, Bloco J, Ed. CFC.
70053-900 - BRASILIA - DF



Assunto: **Propostas Relativas ao Cenário Atual da JCDF.**

Prezado Senhor,



O Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal – CRCDF, Autarquia Pública Federal, na representatividade de seus mais de 15.000 (quinze mil) Profissionais Contábeis da jurisdição do Distrito Federal, vem, pelo presente encaminhar a Vossa Senhoria propostas relativas ao cenário atual no qual se encontra a Junta Comercial do Distrito Federal – JCDF.

Antes, porém, esclarecemos que as propostas iniciais já haviam sido elaboradas por Grupo de Trabalho do CRCDF e sua entrega não ocorreu anteriormente, pois desejávamos fazê-lo pessoalmente em reunião requerida pra o mês de janeiro e que, após tratativas, foi remarcada para o mês de fevereiro, ocorrendo nos dias 15 e 16 do corrente mês, a primeira com o Chefe de Gabinete, Dr. Evandro Garla e, a segunda, com sua presença e de toda sua equipe.

Entre a data de remarcação de nossa reunião e sua efetiva realização, diversos fatos agravaram a situação da JCDF e os profissionais contábeis enviaram suas propostas que vieram a integrar esse documento.

Assim, passamos a apresentar as propostas:

**PROPOSTAS DE GRUPO DE TRABALHO COOEDANDO PELO CONSELHO REGIONAL
DE CONTABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL - CRCDF**

1. Implantar Programa de Controle de Qualidade no Atendimento

No Setor Privado a compreensão de que a qualidade no atendimento ao cliente é fator decisivo de permanência no mercado, já é um assunto por demais superado. No Setor Público, no entanto, ainda enfrentamos dificuldade nessa compreensão, ainda que o contribuinte e o cidadão, de modo geral, é, em uma visão lato, o cliente demandante dos serviços.

Sabendo que a qualidade é um conceito importante, destacamos que a melhoria contínua da qualidade deve ser um desafio a ser enfrentado pelos órgãos públicos.

Assim, é importante adquirir e renovar o parque de informática e estruturar um ambiente também de qualidade. Mas, é fundamental acompanhar o desempenho da equipe envolvida na prestação do serviço público, tanto sob a ótica da meritocracia (avaliação interna), quanto sob a ótica do usuário daquele serviço, ou seja, o contribuinte e o cidadão (avaliação externa).

O que vimos sugerir é que seja elaborado plano específico para acompanhar a atuação dos analistas e sugerimos dois programas específicos. Também estamos sugerindo mudanças no procedimento de análise dos processos.

Iniciamos, pelos programas:

a. Implantação de Programa de Educação Continuada:

Verificamos exigências diferentes por analistas diferentes, para contratos com mesma estrutura de cláusulas e parágrafos. Então, para a dúvida: "Se a legislação aplicada é única, porque tanta divergência entre os analistas".

Assim, treinamentos presenciais permanentes, inclusive a serem realizados pelo CRCDF, sobre legislação aplicável à elaboração dos contratos, deve ser

objeto de implantação. O CRCDF também está disponibilizando para o treinamento dos analistas das Juntas Comerciais em todo o Brasil sua TV com canal do youtube.

b. Implantação de Programa de Avaliação Profissional:

Fomos informados de alguns benefícios que estão sendo oferecidos aos servidores do MDIC que se propuserem a atuar como analistas. Assim, há que haver uma preocupação com a avaliação qualitativa do trabalho.

Sugerimos criar indicadores de avaliação que contemplem processos recebidos, processos liberados, processos em exigência, processos em segunda exigência e reclamações pelos usuários. Desta forma, para processos internos de gestão de pessoas, deve esse resultado integrar a avaliação do analista.

Essa proposta atende, também, ao definido na Lei nº 13.460, de 26/06/2017, que determina, "in verbis":

*Art. 6º São direitos básicos do usuário:
I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;*

Quanto ao procedimento de análise dos processos, apresentamos as seguintes propostas:

c. O processo deve ser analisado integralmente pelo analista.

Ainda verificamos processos nos quais o analista aponta erro em uma cláusula, e depois de corrigida, ao analisar novamente, aponta outro erro.

Essa segunda exigência cria diversos problemas, além do atraso em si, como descrédito do trabalho do profissional contábil e da própria Junta Comercial do Distrito Federal - JCDF, pois fica latente que não foi dada atenção devida ao conteúdo do documento em análise.

Assim, o analista deve assumir responsabilidade sobre a análise feita, procedendo à análise integral.



d. **Um processo em exigência, deve retornar ao mesmo analista:**

Não é incomum um analista apresentar uma exigência e, quando cumprida, outro analista apresentar nova exigência. Se a legislação aplicada é única, porque tanta divergência entre os analistas.

Assim, a fim de evitar transtornos aos profissionais e agilizar o atendimento, a exigência deve ser objeto de análise pelo mesmo analista que a apresentou.

2. Análise em até 5 dias

O Governador do Distrito Federal divulgou junto à imprensa que o registro de empresas no DF é concluído em até 5 dias, o que se tornou uma máxima para empreendedores que cobram de nós a execução dessa tarefa no prazo divulgado.

Primeiro devemos tratar de forma distinta o “Registro de um Empresa” de sua “Formalização”. O registro se dá em várias instâncias e depende, ainda, do grau de risco do negócio no qual se deseja empreender.

Hoje, no Distrito Federal, possuímos uma fermenta denominada JuntaDF@Digital ou RLE@Digital, como queiram, que vem atendendo o primeiro passo em pequeno intervalo de tempo, variando de 5 minutos a 2 dias.

Depois, há que apresentar o contrato social na Junta Comercial do Distrito Federal - JCDF e que, nesse momento, enfrenta delicada situação administrativa que decorre de estrutura física e de recursos humanos. O sistema providencia a inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, junto a Receita Federal do Brasil e a inscrição no Cadastro Fiscal (CF/DF) junto a Secretaria de Estado de Fazenda – SEF.

Nesse passo peço sua atenção, pois estamos “na metade” do processo e qualquer atraso, leva prejuízo ao empresário. Duas ações, nesse passo são vinculadas ao Governo Federal e uma ao Governo do Distrito Federal.



Depois há que se requerer a emissão da Licença de Funcionamento junto a Administração Regional que detiver autoridade sobre o endereço constante na Consulta de Viabilidade (primeiro documento emitido).

Aqui também enfrentamos diversas dificuldades e registro que não estão afeitas ao Governo Federal, mas sim a Governo do Distrito Federal.

Depois temos a participação do Corpo de Bombeiros para a vistoria do local, o pagamento da Taxa de Funcionamento de Estabelecimentos - TFE junto a Agência de Fiscalização – AGEFIS, e pode ser necessário gerar outros cadastros ou formular consultas junto a Vigilância Sanitária e IBRAM, dentre outros órgãos. Esses serviços não estão contemplados, neste momento, no sistema em uso (JuntaDF@Digital ou RLE@Digital).

Explicamos todo esse processo, para que tenha ciência da diferença do Registro e do processo de Formalização de uma empresa no DF, que foi o relato anterior.

O que está sendo possível hoje, é a Consulta de Viabilidade e o registro do MEI em até 5 dias, inclusive, em alguns casos, ocorre até no mesmo dia.

Todavia, como se verificou, não há possibilidade de cumprir todas as exigências no prazo de 5 dias, principalmente considerando a situação da JCDF, competência desse ministério, e das Administrações Regionais, além de outros órgãos do GDF, como o Instituto Brasília Ambiental - *IBRAM*, a Diretoria de Vigilância Sanitária e o Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, competência do Governo do Distrito Federal.

Assim, o que se requer, é uma ampla divulgação nas redes sociais e junto à imprensa da situação atual enfrentada pela Junta Comercial do Distrito Federal - JCDF, que nos impede de cumprir com essa tarefa no prazo divulgado.

Antecipamos que o CRCDF continuará enviando aos meios de comunicação, informações a respeito da atual situação.

3. Implantação de atendimento remoto.

Atualmente, não é permitido contato com o analista.



Considerando o investimento tecnológico que está sendo feito pelo governo federal na Junta Comercial do Distrito Federal - JCDF, solicitamos a criação de um *Chat* para que os analistas possam dirimir dúvidas e prestar orientações aos profissionais, inclusive sobre exigências.

Essa proposta atende, também, ao definido na Lei nº 13.460, de 26/06/2017, que determina, "in verbis":

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

...

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

Em termos mais amplos, se o agente público indicou uma exigência, temos que ter acesso ao mesmo para esclarecimentos mais precisos e objetivos, ainda que pela internet.

4. Transparência sobre atendimento

A Junta Comercial do Distrito Federal - JCDF não divulga dados como forma de garantir Transparência e Controle Social.

É fato que, além dos profissionais e empresários, estudantes e professores procuram dados para trabalhos acadêmicos. Seria importante, então, criar um painel de dados no site www.jcdf.smpe.gov.br apresentando:

- Quantidade de empresas ativas no cadastro com indicação de CNAE, Região Administrativa, faixas de Capital Social, ...,
- Quantidade de processos recebidos,
- Quantidade de processos analisados (total e por analista),
- Quantidade de processos em exigência,



- Total de entidades registradas no mês e nos últimos 12 meses,
- Total de entidades baixadas no mês e nos últimos 12 meses,
- Prazo médio de registro.

Além dessas propostas, é importante destacar que vários profissionais contábeis encaminharam propostas equivalentes e acrescentaram, ainda:

PROPOSTAS APRESENTADAS PELOS PROFISSIONAIS CONTÁBEIS

5. Instalação de dois postos de atendimento avançado.

O CRCDF, como forma de contribuir para a descentralização do atendimento da JCDF, tratou com o Secretário Antonio Valdir, da Secretaria de Economia, Desenvolvimento, Inovação, Ciência e Tecnologia – SEDICT do Governo do Distrito Federal, a disponibilização de área no SIMPLIFICA PJ, em Taguatinga.

Esse projeto trata de ação conjunta com o SEBRAE/DF e outras entidades do Setor Produtivo, incluindo o CRCDF.

Outra proposta foi a instalação de posto de atendimento na sede do CRCDF (W3 Sul Quadra 505), em que pese o SESCON/DF já prestar esse serviço, no SCS.

Complementarmente, o CRCDF propôs facilitar contato com as Instituições de Ensino Superior para contratação de estagiários dos cursos de Ciências Contábeis, ainda que tenhamos sido informados da contratação de 18 estagiários dos cursos de Ciências Contábeis e de Direito.

6. Horário de Atendimento ao público

O atual horário de atendimento ao público é das 10h às 16h. Isso ocorreu face à necessidade de adequação da equipe de servidores, concursados e funcionários terceirizados, que a Junta Comercial do Distrito Federal - JCDF. Até então, o horário de atendimento era das 9h às 16h.



Considerando a atual situação de recursos humanos da JCDF, solicitamos a ampliação do horário de atendimento ao público para o período entre 8h30 e 17h30, a partir do dia 2 de abril, quando a equipe já deve estar devidamente qualificada e preparada.

Também que a informação deva ser prestada agora, até mesmo como forma de tranquilizar os profissionais contábeis e servir de compromisso pelo MDIC.

7. Guichê de Informação.

Em que pese a proposta do *Chat*, já apresentada pelo CRCDF, os profissionais contábeis entendem que há necessidade de atendimento presencial, como forma de complementar as opções para dirimir dúvidas e prestar orientações.

Assim, solicitamos a "recriação" do Guichê de Informação, que prestará informações aos profissionais sobre o uso do sistema e orientações sobre processos "em exigência".

Em que pese a equipe técnica nos ter informado que esse assunto já estava em discussão no ambiente da Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa (SEMPE), estamos reiterando como forma de ratificar a proposta e requerer ações mais urgentes em sua implantação.

Essa proposta atende, também, ao definido na Lei nº 13.460, de 26/06/2017, que determina, "in verbis":

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

...

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;



Sabemos que, após a implantação efetiva do sistema JuntaDF@Digital (ou RLE@Digital, como queiram) a rotina será diferente e que a tendência é de minimizar os problemas.

Todavia, até lá, precisamos de uma campanha esclarecedora sobre o tempo aplicado nos processos e sobre as dificuldades, ou desafios, que essa ação representa para o Governo Federal.

Também requeremos a implantação de controles para investigar processos que sejam liberados em curto intervalo de tempo, evitando ou identificando, a prática espúria e indesejável da "venda de senhas", notadamente vinculada à prática de se "criar dificuldades para se vender facilidades", principalmente se for adotada a prática de senha, como anunciado.

Enfim, o que se espera, é que a qualidade no atendimento seja reconhecida pelo principal usuário dos serviços da Junta Comercial do Distrito Federal: a Classe Contábil do Distrito Federal.

Ao encerrar essa, agradeço o empenho de sua equipe quando da realização das reuniões e aproveitamos para reiterar que esperamos ser envidados os máximos esforços no sentido de trazer para o Distrito Federal, um serviço de qualidade, hoje criticado por colegas em todas as unidades da federação.

Atenciosamente,



Contador **ADRIANO DE ANDRADE MARROCOS**
Presidente