

2021

# PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA



## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	3
2.1. Competência regimental da OUVIDORIA.....	4
2.2. Composição da OUVIDORIA.....	5
3. VISÃO ESTRATÉGICA DA OUVIDORIA DA TERRACAP.....	5
4. REDE SIGO.....	6
5. O ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA.....	6
6. DIAGNÓSTICO.....	8
7. ANÁLISE SWOT.....	10
8. INDICADORES.....	11
9. METAS.....	12
10. CRONOGRAMA PARA CUMPRIMENTO DAS METAS.....	13
11. MONITORAMENTO.....	14
12. CONCLUSÃO.....	14
13. REFERÊNCIAS.....	14

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da TERRACAP constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e esta Empresa, e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Através da Ouvidoria, entidade ou agente público pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pela TERRACAP, buscar informações, noticiar a ocorrência de irregularidades no âmbito da administração distrital, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

Compete à esta Ouvidoria assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos, atuando na conscientização dos direitos da coletividade, promovendo a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;

Compete também à Ouvidoria atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública; como também simplificar as relações da sociedade com a TERRACAP, indo além do simples encaminhamento das manifestações recebidas, assegurando que a comunidade possa expressar as suas necessidades, dúvidas e opiniões.

Assim, é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao cidadão, possibilitando que ele exija um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia e celeridade, e que valide as boas práticas implementadas por esta Empresa.

O Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019, estabelece que as demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, sejam tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.

A Instrução de Serviços nº 03/2019 da Terracap regulamenta no âmbito interno a efetividade e os prazos de atendimento a serem cumpridos pelas Unidades Orgânicas. O Decreto nº 42.36/2021, dispõe e estabelece diretrizes sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, quanto às figuras dos agentes de tratamento e dos Encarregados, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal do Distrito Federal.

Neste cenário, percebemos que a Ouvidoria é uma ferramenta para a Gestão Estratégica, podendo subsidiar as ações de controle externo, servindo de instrumento para mudanças positivas no curso das Auditorias, como também, contribuir com o aprimoramento da gestão da TERRACAP.

Em face de tais atribuições, o presente Plano de Ação foi criado com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da TERRACAP no ano de 2021, em consonância com as recomendações norteadoras da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Neste Plano de Trabalho, consta a apresentação da Ouvidoria da TERRACAP, demonstrando pontos a serem trabalhados, visando um melhor desempenho na atuação de intermediação entre a Instituição e a sociedade.

A Ouvidoria vinculada ao Presidente da Empresa, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e é um órgão que tem como finalidade a interlocução das questões que envolvem a sociedade e setores internos, garantindo o acesso, a promoção, a defesa dos direitos individuais e coletivos.

À Ouvidoria, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil, do Regime Jurídico Único e do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e demais normas internas.

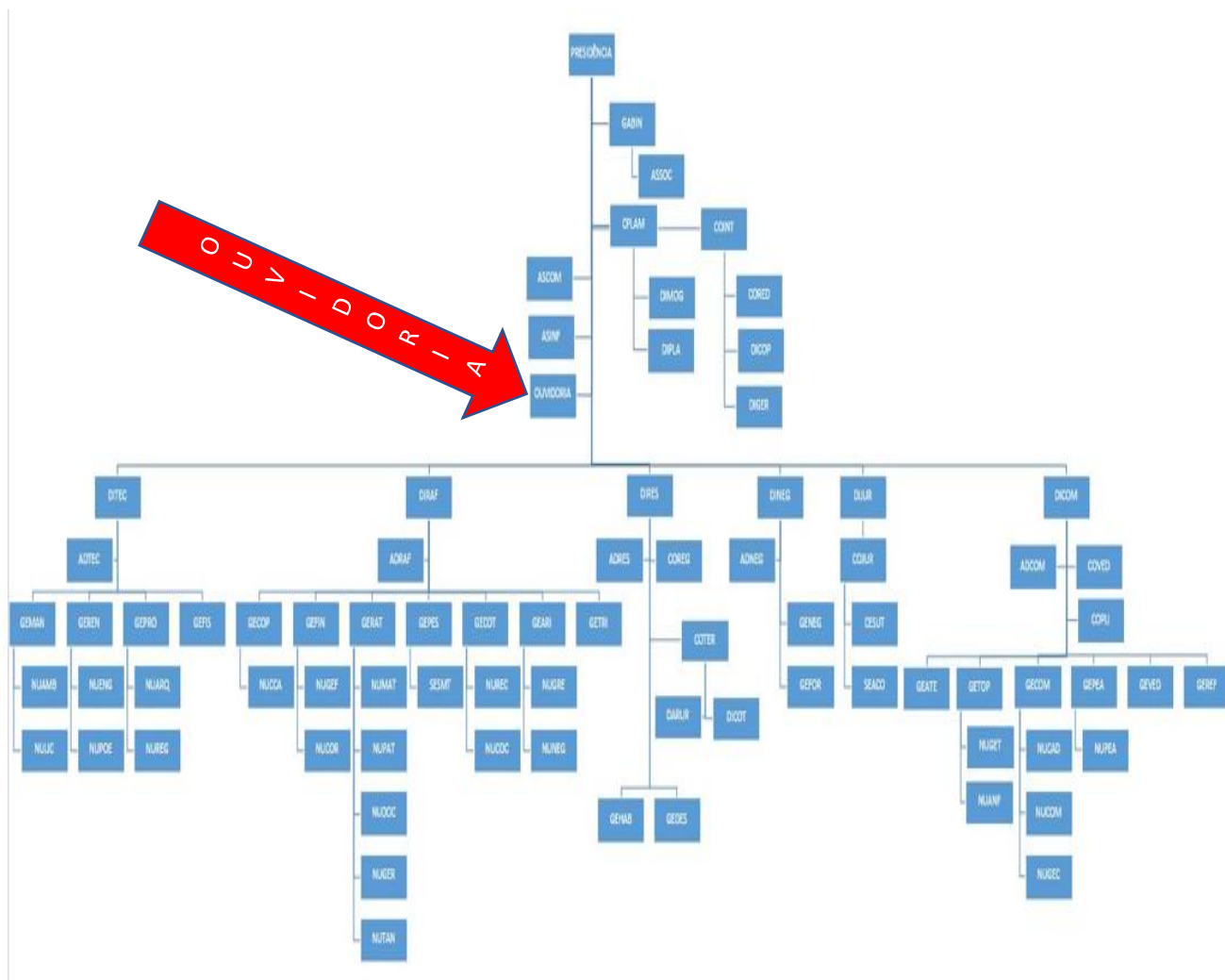
É importante lembrar que a Ouvidoria não desempenha o papel do “Fale Conosco”, tirando dúvidas ou pedidos de informações rotineiras, e sim exercer o seu principal papel que é o de receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Fundamental para a Ouvidoria desempenhar efetivamente o seu papel, a parceria e o apoio institucional da Alta Administração da TERRACAP, das Unidades Orgânicas internas e de todas da sociedade e que esses atores sejam compromissados com a excelência na prestação de serviços e efetivo controle social.

Este documento visa ainda atender à Recomendação 1/2021 (Providências pertinentes, com base na Decisão nº 2844/2021 – TCDF) conforme Circular 12/2021, 00480- 00003323/2021-14.

## 2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria está vinculada ao dirigente máximo da entidade, no caso o Presidente da TERRACAP. Tradicionalmente, todas as gestões da Ouvidoria têm garantido autonomia de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição e demais empregados.



### 2.1. Competência regimental da OUVIDORIA

Art. 16. À Ouvidoria - OUVID, unidade orgânica diretamente subordinada à Presidência, compete:

- I- responder às reclamações, denúncias, sugestões ou demais contribuições dirigidas à Terracap por seus clientes internos e externos e pela sociedade em geral;
- II- acompanhar as providências adotadas pelas unidades orgânicas na solução de problemas de atendimento identificados pelos clientes internos e externos; e
- III- propor mudanças nos processos de trabalho às demais unidades orgânicas, com vistas à satisfação dos clientes e adequação às normas, nos termos da legislação vigente.

## 2.2. Composição da OUVIDORIA

### **CHEFE DA OUVIDORIA**

Cecília Magalhães Camilo  
(Portaria de Nomeação – 199/2021 – PRESI)

### **SERVIDORES**

Debora Marcia Souto Firmino

Paulo Sérgio Dias Pereira

José Oliveira Castro

Valdívia Ribeiro Lira

## 3. VISÃO ESTRATÉGICA DA OUVIDORIA DA TERRACAP

**MISSÃO** - Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

**VISÃO** - Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

### **VALORES:**

Agir com ética e integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Respeito ao cidadão, valorizando cada anseio do público interno e externo junto da TERRACAP.

Transparência: Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência, de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Efetividade: Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

Independência: Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

#### 4. REDE SIGO

Criada, como o nome sugere, para ouvir a comunidade, a Ouvidoria é um espaço que funciona como ponte direta entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal (GDF). A participação serve para ajudar a garantir melhorias nos serviços públicos, como transporte coletivo, tapa-buracos, hospitais, tratamento e abastecimento de água e distribuição de energia elétrica.

Podem ser registrados reclamações, elogios, sugestões, solicitações, denúncias e demais informações. Atualmente, a Rede de Ouvidorias também tem recebido manifestações sobre temas relacionados ao enfrentamento do novo coronavírus.

A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral do DF (CGDF) e órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (Sigo/DF), responsável pela coordenação dos trabalhos das ouvidorias especializadas. Estas trabalham em rede, cada uma incumbida de fornecer respostas de seu órgão ou entidade.

Manifestar-se pelas ouvidorias é simples e fácil. Pela internet, inclusive do smartphone, a qualquer hora, pode acessar o site [OUV-DF](http://www.ouv.df.gov.br). Basta se cadastrar e utilizar a senha recebida no ato da manifestação. Também é possível fazer uma denúncia ou reclamação anonimamente.

Feita a manifestação, a Ouvidoria-Geral vai analisar e tramitar o fato para a ouvidoria do órgão responsável – que, por sua vez, encaminhará a demanda para a área técnica se pronunciar e, posteriormente, dará a resposta por meio do sistema. É possível acompanhar e consultar a demanda, a qualquer momento, pela conta criada no sistema OUV-DF.

Ao final, a pessoa poderá dizer se sua demanda foi resolvida e responder a pesquisa de satisfação. Todas as manifestações registradas no sistema são divulgadas em relatórios feitos pela Ouvidoria-Geral e pelas ouvidorias especializadas, sempre mantendo os dados pessoais do cidadão sob sigilo.

#### 5. O ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

##### VIA INTERNET

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet, por meio do site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br). Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.

##### LIGUE 162

Central de atendimento do GDF gratuita para ligações realizadas de telefone fixo e pelo celular, exclusiva para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

**ATENDIMENTO PRESENCIAL:**

SAM Bloco F, Térreo - Edifício-sede Terracap - CEP 70.620-000 - Brasília- DF, Subsolo, sala 001 – Horário: das 7 h às 19 h – segunda a sexta-feira - Telefones: 3342-1730 ou 3342-2883

**PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:**



**SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC**

**1. Pela internet**

Pelo link do Acesso à informação que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o Portal da Transparência. Caso não se localize as informações que procura e/ou sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012, pode se fazer um pedido de informação por meio do sistema e-SIC.

**2. Atendimento presencial**

**De segunda a sexta-feira, das 07 às 19 horas. Endereço da TERRACAP:** SAM Bloco F, Térreo - Edifício-sede Terracap - CEP 70.620-000 - Brasília- DF.

**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD**

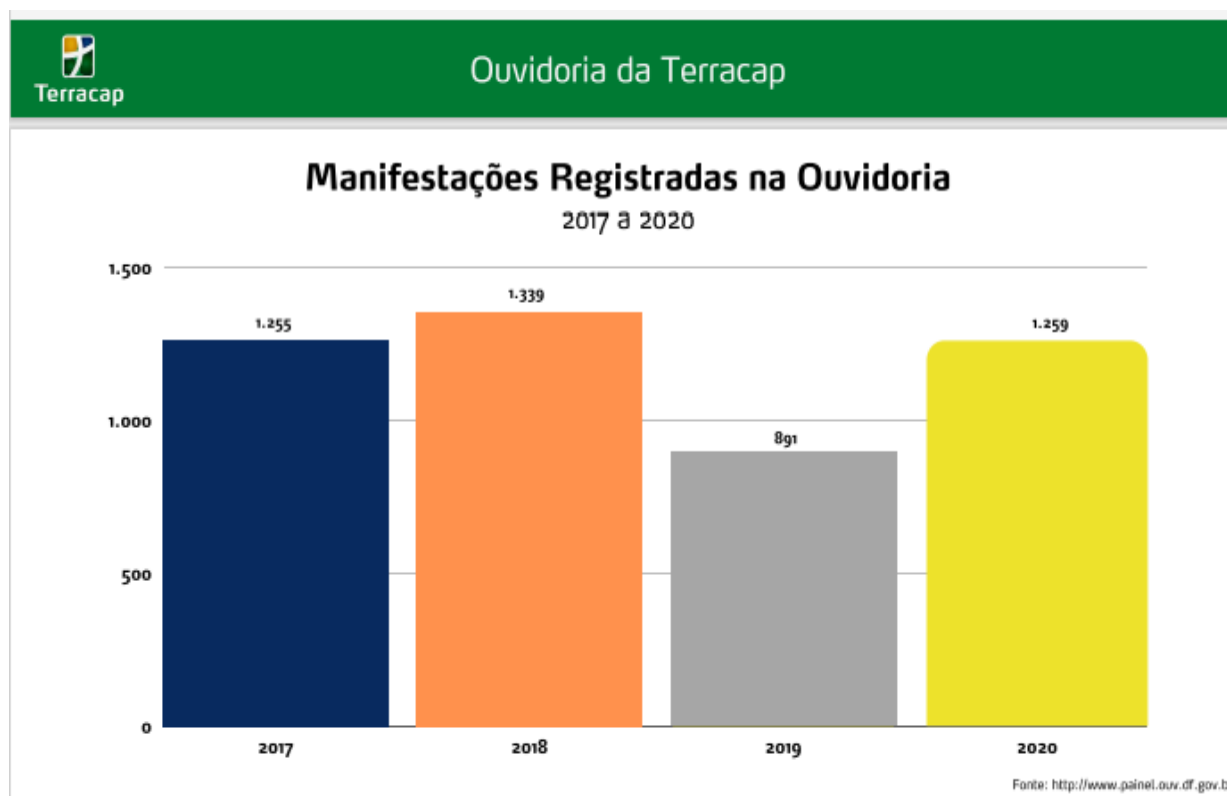
**O que é Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD?**

O objetivo da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – é garantir a proteção aos dados pessoais, respeitados os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, que possam ser eventualmente violados pela má utilização dessas informações, permitindo maior confiança em relação à coleta e ao uso de dados, maior segurança jurídica e, em consequência, o fomento ao desenvolvimento econômico e tecnológico da sociedade, na medida em que estabelece regras claras sobre proteção de dados pessoais.

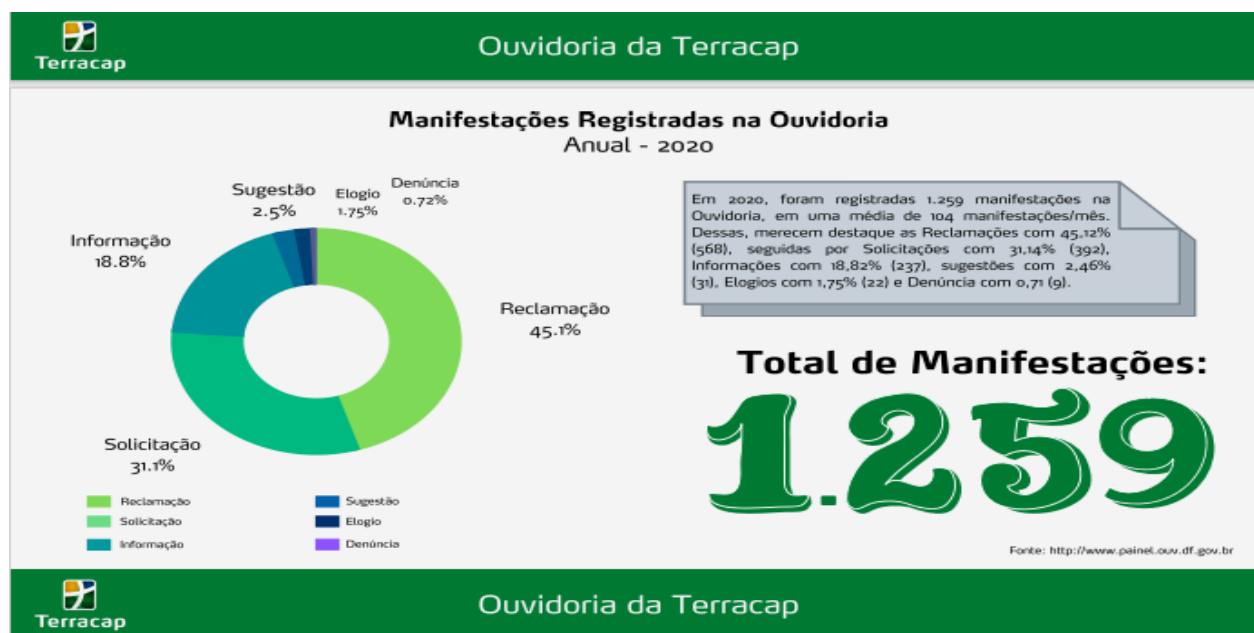
Para atender os DIREITOS DOS TITULARES e obter maiores informações referentes à LGPD as manifestação poderão ser encaminhadas ao Portal do Governo do Distrito Federal podendo ser acessadas por meio do link <http://www.lgpd.df.gov.br/index.html>

## 6. DIAGNÓSTICO

Verifica-se no gráfico abaixo que houve um aumento significativo no número de demandas registradas no SISTEMA OUV-DF no ano de 2020, cujo tratamento no âmbito da TERRACAP, passando de 891 em 2019 para 1259 manifestações registradas em 2020.



Esse aumento ocorreu principalmente com a chegada inesperada da Pandemia, o que culminou no fechamento repentino de muitas empresas e Órgãos públicos, tendo estas que se adequarem aos desafios das atividades realizadas em teletrabalho. Assim, o cliente/cidadão buscou o auxílio da Ouvidoria para tentar solucionar o seu problema que não estava sendo tratado e resolvido pelo fluxo normal.



Nos relatórios gerenciais, foi avaliado que dentre todas as manifestações registradas, que a Reclamação alcança o maior percentual, cujo os assuntos de maior incidência no ano de 2020 foram: 1º Morosidade na emissão de Escrituras (119); 2º Acordos e Negociação de débitos (83) e 3º Morosidade na análise de Processos (63). Desta forma, estes serviços carecem de especial atenção no plano de ação em 2021.

No quadro comparativo abaixo, é possível entender o cenário no qual estamos e aonde pretendemos chegar. Embora verifica-se que estamos cumprindo as metas que a OGDF pactua, é importante salientar que nossos esforços permanentes são para superá-las, sendo o cidadão/cliente o maior beneficiado.

INDICADOR	2020 (Resultado Alcançado pela Ouvidoria TERRACAP)	2021 (Meta estipulada pela Ouvidoria Geral do DF)
Recomendação dos serviços da Ouvidoria	91%	75%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	81%	75%
Índice clareza da Carta de Serviços ao Usuário	92%	75%
Taxa de Conhecimento de existência da Carta	75%	
Índice Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria	84%	69%
Índice de Satisfação com a resposta	88%	Sem meta estipulada
Índice de Satisfação com o sistema da Ouvidoria	68%	Sem meta estipulada
Índice de resolutividade	61%	42%

<b>Índice de transparência Ativa da Terracap</b>	100%	Sem meta estipulada
--	------	---------------------

As demais informações que compõem este diagnóstico estão elencadas em nossa análise SWOT.

## 7. ANÁLISE SWOT

O diagnóstico foi realizado de modo a considerar diversos aspectos da realidade da Ouvidoria da TERRACAP e, assim, ter-se a possibilidade de se construir uma estratégia fundada em um quadro mais compreensivo da unidade.

Entende-se, portanto, que, antes de traçar os objetivos e direcionadores, é fundamental ter uma noção real da situação presente, com uma leitura honesta sobre os pontos positivos e negativos que afetam o desempenho da organização ou unidade.

Para a consolidação do diagnóstico – que agrega informações da etapa de pesquisa documental ao material produzido na primeira oficina – a ferramenta escolhida foi a Matriz SWOT, por meio da qual se analisaram individualmente: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da Ouvidoria da TERRACAP.

**FORÇAS:** competências internas que são vistas como referência pelos seus principais stakeholders;

**FRAQUEZAS:** competências internas que interferem ou prejudicam o andamento das atividades da organização;

**OPORTUNIDADES:** fatores externos que podem alavancar o desempenho da organização;

**AMEAÇAS:** fatores externos que podem prejudicar o desempenho da organização.

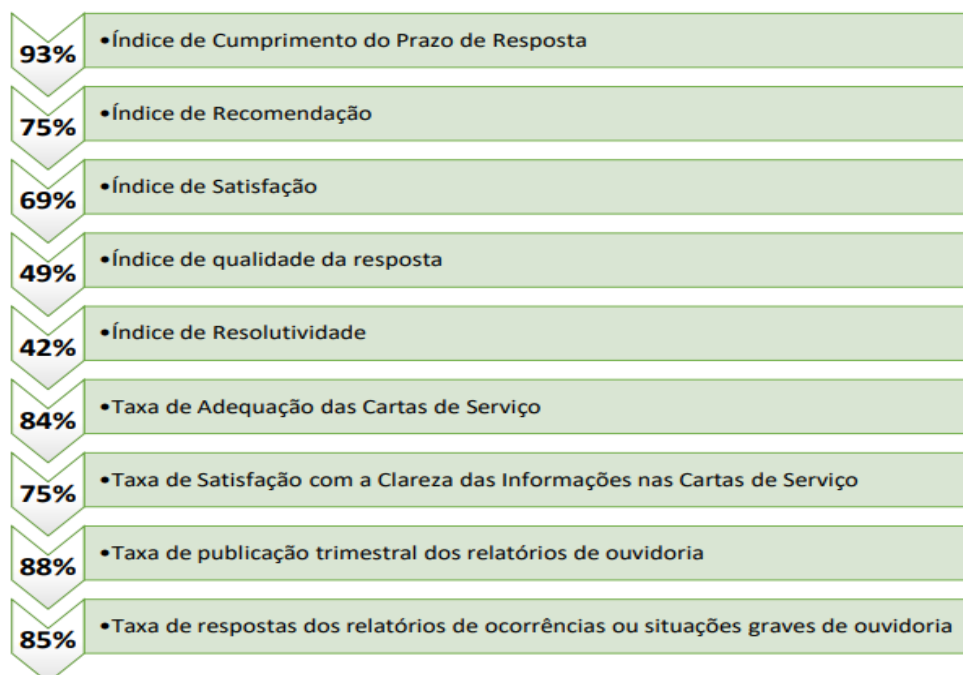
	<b>FORÇAS</b>	<b>FRAQUEZAS</b>
<b>AMBIENTE INTERNO</b>	Empregados dispostos a solucionar as demandas dos cidadãos/clientes	Dificuldade de comunicação interna
	Bom nível de automação do Sistema OUV DF	Fluxos de trabalho mal definidos
	Capacidade de intermediação de conflitos	Forte dependência de terceiros para execução das atividades
	Ótima qualidade do banco de dados e base de conhecimento	Desenvolvimento de pessoas
	Diversidade de canais de atendimento	
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
	Maior participação social	Pressão de grupos de interesse
	Novas tecnologias	Pandemia
	Crescentes oportunidades de benchmarking	Avaliação nas pesquisas de satisfação, pois comumente os cidadãos avaliam os serviços da Ouvidoria como ruim, se caso a Empresa

<b>AMBIENTE EXTERNO</b>		entender não ser possível atender o que ele pede.
	Existência de modelos de sucesso no setor público	Informações equivocadas das áreas divulgadas sem o crivo da Ouvidoria
	Inserção da população no acesso à internet	Burocratização
	Diversificação – novos canais	Falta de conhecimento por parte das áreas técnicas sobre as competências da Ouvidoria
	Evolução do arcabouço normativo que favorece o atendimento ao cidadão (desde a LAI – 2011)	Demora nas respostas às demandas que dependem das áreas finalísticas

## 8. INDICADORES

A Ouvidoria da TERRACAP, como integrante do SISTEMA SIGO-DF, tem como meta as que são estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF, conforme quadro resumo abaixo. No entanto, busca-se permanente no âmbito interno da TERRACAP, superar essas metas inicialmente pactuadas e aquelas que por ventura não tenham sido possível o alcance, o indicador é utilizado como alerta para reformulação do fluxo de processo daquele serviço/assunto em questão.

### Quadro Resumo das Metas para 2021\*



## 9. METAS

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ano de 2021, as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento ao Controle Social e a Transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria da TERRACAP seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

### **META 1 - Atendimento de excelência das demandas, melhorando a forma de encaminhamento da demanda para as áreas técnicas.**

Estimular o conhecimento do papel da Ouvidoria dentro e fora da instituição, estimulando a participação dos agentes públicos, empregados públicos, conselhos diretivos, e demais cidadãos no que tange ao controle social e a transparência, fornecimento e busca de informações. Otimizando a integração com os demais setores da TERRACAP (facilitando o envio da demanda ao setor responsável e o acompanhamento de prazos de respostas da área demanda) utilizando unicamente o Sistema SEI, em detrimento do que vinha sendo utilizado, sendo ele o Sistema GAC GEATE, por considerar este último menos eficiente quanto a priorização das demandas recebidos pelos Setores.

### **META 2 - Capacitação da(o) chefe da Ouvidoria.**

Promover a capacitação da(o) chefe da Ouvidoria da TERRACAP para desempenhar com excelência as atividades desenvolvidas na Ouvidoria, e para realizar pesquisas nos diversos sistemas da SIGO/DF.

### **META 3 - Composição em Comitês e Grupo de Trabalho.**

A Ouvidoria como parte fundamental da Governança, fornecendo à Alta Administração os insumos necessários para aprimorar os fluxos dos processos para que ao final sejam ofertados serviços de qualidade, é de suma importância que a Ouvidoria esteja inserida nos principais Comitês e naqueles Grupos de trabalho cujo escopo do serviço seja o aprimoramento de serviço de grande relevância pra sociedade.

### **META 4 – Elaboração da matriz de risco da Ouvidoria.**

Identificar, avaliar, tratar e monitorar ameaças que possam impactar negativamente o alcance dos objetivos e resultados da Empresa. Tem como propósito minimizar seus efeitos ou mesmo eliminar a possibilidade desses riscos se materializarem. A elaboração da matriz serve como base para o estabelecimento de ações que promovam a identificação, o monitoramento e o tratamento de possíveis riscos aos processos/atividades da Ouvidoria da TERRACAP.

**META 5 – Elaboração da matriz de integridade da Ouvidoria.**

Os valores de integridade devem ser enraizados dentro de todos nós para que tenhamos orgulho de atuar em uma instituição de qualidade, que preza pelo bem comum e social e que oferece a quem depende dos nossos serviços, efetividade e resolutividade de suas demandas. Este é um marco significativo na busca contínua pela melhoria da atuação da TERRACAP no cumprimento da sua missão institucional, como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz.

**META 6 – Elaboração de Norma interna sobre LGPD e LAI**

Elaboração da norma interna sobre a LGPD de atendimento aos pedidos dos titulares e sobre a LAI. Nesta data, encontra-se em andamento a análise do contido na LGPD com a realidade interna dos processos da Empresa. Esse levantamento está sendo feito Grupo de Trabalho criado especificamente para tratar sobre o tema, no qual a Ouvidoria se faz presente sendo um dos membros.

**META 7 – Revisão e atualização da Norma Organizacional da Carta de Serviços**

**META 8 - Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações**

Realizar ajustes internos na Ouvidoria, para mitigar o risco das áreas técnicas não oferecem resposta dentro do prazo pactuado.

**META 9 - Manual de procedimentos e rotinas Internas**

Elaborar manual de procedimentos e rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para elaboração de despachos, memorandos e ofícios, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, com proposição de melhorias.

**META 10 - Comunicação Interna visando a propagação interna do papel da Ouvidoria**

Realização do evento “Café com a Ouvidoria”, visando estreitar os laços da Ouvidoria com as demais unidades da Empresa, propagando a importância do seu papel na Empresa e de se fornecer respostas ao cidadão de forma clara e tempestiva.

**10. CRONOGRAMA PARA CUMPRIMENTO DAS METAS**

Nº	META	PRAZO PARA CONCLUSÃO
1	Atendimento de excelência das demandas, melhorando a forma de encaminhamento da demanda para as áreas técnicas	Contínuo
2	Capacitação da(o) chefe da Ouvidoria	15/12/2021
3	Composição em Comitês e Grupo de Trabalho	15/12/2021
4	Elaboração da matriz de risco da Ouvidoria	15/12/2021

5	Elaboração da matriz de integridade da Ouvidoria	15/12/2021
6	Elaboração de Norma interna sobre LGPD e LAI	15/12/2021
7	Revisão e atualização da Norma Organizacional da Carta de Serviços	15/12/2021
8	Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações	Contínuo
9	Manual de procedimentos e rotinas internas	15/12/2021
10	Comunicação Interna visando a propagação interna do papel da Ouvidoria – Evento: Café com a Ouvidoria	15/12/2021

## 11. MONITORAMENTO

O monitoramento das metas pactuadas no plano de ação de 2021 será feito através do relatório referente ao 4º trimestre de 2021.

## 12. CONCLUSÃO

Conclui-se que a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como importante ferramenta de Governança da TERRACAP.

## 13. REFERÊNCIAS

Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM 2019 – 2023

Manual De Boas Práticas Ouvidorias Brasil

Plano Estratégico 2019 a 2022 - Ouvidoria Geral

Plano de Ação Anual SIGO/DF – 2021

**O Plano de ação foi elaborado pela OUVIDORIA e aprovado pelo Presidente da TERRACAP (Doc. SEI nº 69208764)**