



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA
Conselho de Administração
Auditoria Interna

Relatório de Auditoria n.º 13/2021 - TERRACAP/CONAD/AUDIT

Brasília-DF, 13 de setembro de 2021.

RELATÓRIO n.º 13/2021 - AUDIT
PROCESSO: 00111-00002047/2021-39
INTERESSADO: Terracap
ASSUNTO: Relatório Final - Auditoria Interna - Análise dos processos de escrituração dos imóveis no âmbito da TERRACAP
EXERCÍCIO: 2021

1 - INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como escopo a análise dos processos e procedimentos relativos à escrituração dos imóveis no âmbito da Terracap em todas as suas possíveis situações, instaurada pela Ordem de Serviço nº 0001/2021 – AUDIT de 10 de março de 2021 (57591860) , alterada pela Ordem de Serviço nº 0002/2021, de 16 de abril de 2021 (60111002), Ordem de Serviço 0006/2021, de 23 de Junho de 2021 (64459872) e Ordem de Serviço 0010/2021, de 21 de julho de 2021 (66312666) em atendimento ao Despacho da Controladoria Interna (57550475).

2 - DO MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

Em 23 de julho de 2021 foi emitido Relatório de Auditoria nº 12 (66443062), apontando as falhas/gargalos, fragilidades, correções de erros e sugestões de melhorias nos processos de escrituração de imóveis da Terracap.

Na sequência, em atendimento às recomendações de auditoria, houve detalhamento das ações desenvolvidas, contemplando os efetivos encaminhamentos dados nas unidades envolvidas no fluxo de trabalho em questão.

RECOMENDAÇÕES:

- 01)** TRABALHO EM CONJUNTO PARA ELABORAÇÃO DE FLUXOGRAMAS QUE ESTABELEÇAM PRAZOS PARA AS ÁREAS NO TRATAMENTO DAS ESCRITURAS;
- 02)** ACOMPANHAMENTO E SUGESTÕES QUE VISEM A MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS ÁREAS ENVOLVIDAS E COM O INTERESSADO;
- 03)** REVISÃO CONSTANTE E CÉLERE DOS DADOS DAS ESCRITURAS PARA EVITAR ERROS E MONITORAMENTO EFETIVO DOS PRAZOS JUNTO AOS CARTÓRIOS;

- 04)** INTEGRAÇÃO E MELHORIA DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS (POSSÍVEL OTIMIZAÇÃO DO GPZ) E OUTROS QUE SÃO UTILIZADOS NO FLUXO DE SORTE A EVITAR ATRASOS E APRIMORAR AS INFORMAÇÕES;
- 05)** AVALIAÇÃO DA POSSIBILIDADE DE INCREMENTO DA MÃO DE OBRA QUE FOR NECESSÁRIA NAS ÁREAS ENVOLVIDAS PARA DIMINUIR SOBRECARGAS DE TRABALHO;
- 06)** MELHORIA NA TRIAGEM DAS RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA;
- 07)** MELHORIA NA GESTÃO DO PAGAMENTO DOS TRIBUTOS ENVOLVIDOS NO FLUXO;
- 08)** MELHORIA NA COMUNICAÇÃO COM OS SETORES ENVOLVIDOS (INTERNOS E EXTERNOS) DE FORMA A APRIMORAR A GESTÃO DA INFORMAÇÃO;
- 09)** ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS INTERNOS DE FORMA MAIS RÍGIDA PELAS ÁREAS ENVOLVIDAS;
- 10)** RETIRADA DA ASSINATURA DO DIRETOR JURÍDICO NAS ESCRITURAS PÚBLICAS DE FORMA A TORNAR O FLUXO DA COLETA DE ASSINATURAS MAIS CÉLERE;
- 11)** EXTENSÃO DA QUITAÇÃO DOS TRIBUTOS, TAXAS E IMPOSTOS EXIGÍVEIS À ESCRITURAÇÃO PELA TERRACAP PARA A MODALIDADE VENDA LICITAÇÃO E DEMAIS APLICÁVEIS (DESDE QUE SOLICITADA PELO INTERESSADO).

RESPOSTAS DAS ÁREAS ENVOLVIDAS NO FLUXO DE TRABALHO:

A **OUVID** se manifestou no Despacho-SEI (67163595) nos seguintes moldes:

A Comissão de monitoramento e atualização da Carta de Serviços da Terracap, instituída pela Portaria 062/2016-PRESI (56454430), composta pelos chefes da OUVIDORIA, CPLAM, ASCOM e GEATE, por meio do processo SEI de nº 00111-00001573/2021-81, vem adotando providências para que os fluxos de serviços oferecidos pela Terracap (ANEXO IX - 1111111), dentre eles o de escrituração, sejam revistos e atualizados.

Na presente data, a maioria das áreas que foram provocadas a se manifestarem, inseriram no processo supracitado a sua manifestação, no sentido de validarem o fluxo atualmente praticado ou enviaram sugestão de alteração do fluxo e prazo, que ao final do trabalho, encaminharemos PRESI com vistas à DIRET para aprovação.

Salientamos que aprovação pela DIRET da Norma Organizacional da Terracap - Institucionalização da Carta de Serviços ao Cidadão e seus anexos com fluxos e prazos atualizados, visa eliminar diversos normativos que tenham decorrido longo prazo de sua emissão, estando muitas vezes desatualizados para com a rotina atual da Empresa, bem como aqueles que tratam dos mesmos assuntos ou similares, cuja Decisão substituirá a Decisão nº 05/2016 -DIRET, a Decisão nº 140/2013 - DIRET, à Instrução de Serviço nº 15/2012, à Instrução de Serviços nº 03/2019, à Decisão nº 1434/2011-DIRET, Norma organizacional nº 3.4.1 - A (111.001.102/2011) (59620484) e à Norma organizacional nº 1.4.4 - A 111.000.830/2011 (57615933).

A referida atualização visa ainda atender a Circular n.º 01/2021-CGDF/OGDF (56466684), ao Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal (56454102) e ao contido no Decreto nº 36.419/2015 (56455312), disciplinando-se assim os procedimentos internos. Isso acarretará em um impacto direto no atendimento ao cliente, contribuindo, em especial, para a diminuição de reclamações registradas na Ouvidoria quanto ao descumprimento reiterado dos prazos pactuados no referido documento, tornando os prazos contidos na Carta de Serviços vigente, mais condizente com a realidade atual da Empresa.

MANIFESTAÇÃO/SUGESTÃO DA OUVIDORIA: Sugerimos que haja uma integração de todos os sistemas envolvidos para a emissão da escritura, e que este emita alertas de prazos para as áreas que estejam envolvidas no processo. A unificação sugerida, facilitaria o entendimento da situação real e atual da escritura, bem como poderia intensificar o controle do descumprimento de prazos.

... Acrescentando ainda a necessidade de que as informações constantes no GPZ, andamento no e-Notariado e no respectivo processo SEI, sejam feitas simultaneamente, pois atualmente acontece de por exemplo, no Sistema SEI dizer que a escritura foi enviada a um setor específico para assinatura, mas no e-notariado o documento não foi enviado para o setor citado, ou seja, há uma desconformidade das informações, o que atrapalha esta OUVIDORIA a fornecer informações precisas ao cliente que nos procura, passando muitas vezes a imagem de desorganização da Empresa.

Quanto à recomendação de **MELHORIA NA TRIAGEM DAS RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA:**

MANIFESTAÇÃO/SUGESTÃO DA OUVIDORIA:

O atendimento ao cliente/cidadão, se inicia na Gerência de atendimento ao cliente - GEATE. Desta forma, o cliente abre a solicitação e deve ser orientado quanto aos prazos de cada serviço e o caminho que deverá ser percorrido internamente para atendimento de seu pleito. Ocorre, que muitas vezes, o cliente procura a Ouvidoria, mesmo o seu chamado GAC GEATE ainda estando no prazo para ser atendido, neste momento, sempre o orientamos que o recomendável é esperar o prazo inicialmente pactuado, para que depois, caso esse prazo seja descumprido, que ele retorne a Ouvidoria e registre sua reclamação caso ainda entenda ser necessário.

Assim, verifica-se que já realizamos uma triagem das reclamações e que estas que tratam sobre o tema "atraso na entrega de escrituras", bem como as de outros temas, só são abertas quando de fato está havendo um atraso na emissão do documento, atraso esse muitas vezes com um prazo considerável.

Porém, muitas vezes o problema pode ser resolvido ainda no âmbito da Gerência de Atendimento - GEATE, evitando que o cliente sinta a necessidade de abrir uma reclamação na Ouvidoria. Nossa sugestão, nesse caso, é de que quando do atendimento ao cliente, que a GEATE o oriente a procurar a OUVIDORIA, depois de terem esgotadas por ela todas as tentativas de contato com a área que está responsável pela entrega do serviço e que não foi realizada, no sentindo de obter uma manifestação da área quanto as providências que serão adotadas para sanar o problema, com pactuação de novo prazo de entrega e assim repassar estas informações diretamente ao cliente.

Quanto à recomendação de **ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS INTERNOS DE FORMA MAIS RÍGIDA PELAS ÁREAS ENVOLVIDAS:**

MANIFESTAÇÃO/SUGESTÃO DA OUVIDORIA: Quando o cliente/cidadão abre um protocolo nesta OUVIDORIA, temos que obrigatoriamente cumprir os seguintes prazos:**Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação, sendo:**

*dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015) *No máximo mais dez (10) dias para apurar e encaminhar uma resposta DEFINITIVA ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015). Salientamos que somos monitorados e cobrados pela Ouvidoria

Geral da CGDF, que faz a gestão do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF que é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas, no qual a Ouvidoria da Terracap também faz parte.

Desta forma, solicitamos que sejam adotados ajustes internos nas unidades, visando dar cumprimento a determinação constante na Instrução de serviço nº 03/2019 - PRESI, na qual ficou estabelecido que as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria sejam tratadas com prioridade, obedecendo o prazo máximo de 20 dias improrrogáveis para o envio de resposta conclusiva.

Despacho **CPLAM/DIMOG** (67202175):

Em atenção às recomendações constantes do Relatório de Auditoria 12 (66443062), bem como o inteiro teor do documento, informo que a DIMOG, por meio de sua atuação como Escritório de Processos, está à disposição para auxiliar as áreas responsáveis pelos processos de escrituração de imóveis da Terracap nas atividades de:

- Elaboração de fluxograma;
- Análise do fluxo de processo atual, identificando gargalos e potenciais melhorias a serem realizadas no processo;
- Redesenho dos fluxos; e
- Suporte na implementação de melhorias dos processos.

Quanto à manifestação da **ASINF** (67868998), extraímos os pontos que consideramos mais importantes:

Em resposta ao Despacho - TERRACAP/PRESI/GABIN 67116505 e ao Despacho - TERRACAP/PRESI/GABIN 67221302, sobre o Relatório de Auditoria n.º 12/2021 (66443062), que analisa os processos e procedimentos relativos à escrituração dos imóveis no âmbito da Terracap, segue manifestação desta Assessoria de Informática.

O referido Relatório aborda os principais problemas em alguns dos processos mais críticos da Companhia, uma vez que afetam diretamente a experiência dos clientes e, em algum grau, tanto o desempenho financeiro quanto o não financeiro desta empresa, no médio/longo prazo. A existência de gargalos nesses processos pode ser facilmente depreendida também da leitura dos relatórios da Ouvidoria da Terracap emitidos nos últimos anos, nos quais os atrasos, reiteradamente, figuram como principal motivo de reclamações.

... Levando tudo isso em conta, a Assessoria de Informática informa que trabalha juntamente com as áreas de negócio para implementar melhorias nos sistemas corporativos próprios, com impacto positivo esperado nos processos de escrituração.

No tocante ao a emissão de **Escrituras de Venda Licitação**, destacamos o projeto de Automação da Homologação que mapeou e automatizou atividades desse processo durante o ano de 2019 e início de 2020.

... Outro projeto direcionado para esse processo foi o de **Automação da Escrituração**, que monitora diariamente o pagamento das guias de complemento de entrada inicial e já efetua o cadastramento da escritura no sistema GPZ, disparando e-mails para as áreas GECOM e NUGEC. Além disso, o projeto realizou integração diretamente com os cartórios de modo que os cartórios possam informar a situação ou as pendências em cada processo de escrituração para acompanhamento e gestão da Gerência Comercial da Terracap.

Esse projeto permite identificar os gargalos e pontos que podem ser melhorados nessa etapa do processo.

Esses dois projetos já vêm demonstrando resultados que são traduzidos no prazo (em dias) entre a data do edital e o cadastro da alienação que ocorre após a escritura estar pronta. Esse prazo vem diminuindo, após essa referida implementação. Conforme o gráfico abaixo, vínhamos com uma média acima de 200 dias entre 2010 e 2019. Em 2020, 153 dias e em 2021, 114, com forte tendência de queda. Isso é reflexo do esforço do trabalho que a GECOM, NUCOM e COPLI vêm realizando com uso das ferramentas que a ASINF implementou no sistema GLP para agilizar a homologação da licitação e no GPZ para automatização do processo de escrituração.

No prazo apresentado acima, ainda há de destacar que este inclui etapa que deve ser cumprida necessariamente pelos clientes para que a escrituração possa ocorrer, bem como adicionado o prazo legal de 30 dias para o vencimento da primeira parcela. Ou seja, no ano de 2021 o prazo médio de entrega de **Escrituras de Venda Licitação é de 84 dias (114 dias - 30 dias)**.

Paralelamente, a Assessoria de Informática colabora ativamente para a implementação de um sistema de planejamento de recursos empresariais (ERP), projeto o qual teve a continuidade autorizada pela Diretoria Colegiada recentemente e que tem seu planejamento praticamente finalizado. A implantação de um ERP, ainda que vise ter impactos maiores nos processos da área meio (suporte), poderá reduzir a necessidade de recursos humanos em vários setores. É possível que, até outubro/2021, o edital para essa contratação seja publicado.

Em tempo, informamos que de acordo com proposto pela DIMOG no despacho 67202175, onde essa unidade se propõe a Elaborar fluxograma, Identificar gargalos e potenciais melhorias no processo, nos colocamos à disposição a participar do trabalho mencionado e elaborar o projeto de TI para atender as necessidades identificadas.

Despacho da **GEARI** (67963311):

Quanto à recomendação: **TRABALHO EM CONJUNTO PARA ELABORAÇÃO DE FLUXOGRAMAS QUE ESTABELEÇAM PRAZOS PARA AS ÁREAS NO TRATAMENTO DAS ESCRITURAS:**

Nos colocamos à disposição, em especial para o caso da **Escritura de Confissão de Dívida ou transferência de Titularidade**, fluxo no qual a GEARI tem participação, conforme esclarecimentos provenientes dos despachos- SEI do NUGEC (id. 58296442) e desta GEARI (id. 58664603), com prazos já estabelecidos e elencados nos referidos despachos.

Quanto à recomendação: **ACOMPANHAMENTO E SUGESTÕES QUE VISEM A MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS ÁREAS ENVOLVIDAS E COM O INTERESSADO:**

Ao analisar a quantidade atores externos (cliente e cartórios) e internos (diversos setores), além dos casos de ruídos identificados pela presente auditoria, constata-se que a melhoria da comunicação, que sempre é desejável e passível de análise de melhorias, neste caso, requer uma atenção especial.

Neste contexto, achamos interessante a recomendação exposta pela OUVID, no despacho SEI id. 67163595, e, portanto, consideramos que seria de interesse estudar a possibilidade de integração dos diversos sistemas envolvidos na emissão da escritura. Caso não seja possível de ser implantada esta integração (no curto ou longo prazo), devido a questões de ordem técnica e/ou financeiras, pode-se também contemplar outras possibilidades de monitoramento dos prazos estabelecidos e verificar a sua viabilidade operacional

(a ser estudado junto com a ASINF, que poderia ser, a título de exemplo, o desenvolvimento de algum painel de acompanhamento por meio de algum módulo específico dentro de algum sistema interno da Terracap).

Despacho da **GECOM (68045837)**:

Considerando o detalhamento, a importância, a quantidade das informações, o risco de serem omitidas informações relevantes e por ser a Gerência mais envolvida no fluxo de trabalho, opta-se por deixar o despacho na íntegra para leitura. Extrai-se, portanto as considerações finais:

Assim, encaminha-se o presente para a sua análise e adoção das medidas pertinentes, dentre as quais destacamos as que seguem:

- Promover o envio dos ofícios: 1- aos cartórios para o estabelecimento dos termos de compromisso (Memorando 5 (65066587) do processo 00111-00000369/2021-43); 2- à ANOREG solicitando apoio junto ao CNB para o desenvolvimento de integração sistêmica entre o GPZ e o e-notariado (Memorando 7 (65336195) do processo 00111-00006026/2021-92,).
- Verificar junto à DIRAF quanto ao atendimento da recomendação relativa ao saneamento do gargalo referente à escassez de mão de obra, verificando a possibilidade de disponibilização de "*quatro técnicos administrativos para reforçar a equipe de trabalho no NUGEC.*", conforme requerido.
- Verificar junto à Diretoria e à ASINF a priorização dos desenvolvimentos de sistema relativos ao processo de escrituração (especialmente GLP, GOP e GPZ), inclusive considerando a proposta de utilização do sistema GAC/GEATE como ferramenta para a melhoria da comunicação e da gestão da informação, e para o controle de prazos dos processos, a partir dos desenvolvimentos sugeridos para esse sistema e procedimentos relacionados.
- Deliberar quanto à continuidade/ sobrestamento/ cancelamento do processo de contratação de empresa para a gestão dos processos em escrituração (processo 00111-00005760/2020-53).
- Deliberar junto à Diretoria quanto à possibilidade de supressão de etapas do fluxo de assinaturas, com a sugestão de serem mantidas as etapas de aprovação da COJUR e assinatura do DIJUR (previsão de ganho de 5 dias no fluxo), e de ser retirada a etapa relativa à aprovação do GABIN (previsão de ganho de 3 dias no fluxo).
- Verificar junto à COJUR/DIJUR quanto à adoção de medidas no sentido de viabilizar o atendimento aos prazos que foram sugeridos na Carta de Serviços, de 3 dias para a aprovação da COJUR e de 2 dias para a assinatura do DIJUR.
- Verificar com a CPLAM o imediato envolvimento da DIMOG para passar a nos apoiar na coordenação das ações de modernização , inclusive com relação à necessária priorização dos desenvolvimentos de sistema relacionados, solicitando uma primeira manifestação em relação a todo o trabalho já desenvolvido na evolução do processo de escrituração e eventuais novas oportunidades identificadas, bem como no sentido de verificar se todos os fluxos descritos no Despacho TERRACAP/DICOM/GECOM/NUGEC (58296442) estão mapeados e quais devem estar discriminados na Carta de Serviços.

Despacho da **GETRI (68092203)**

Em atenção às recomendações constantes do Relatório de Auditoria 12 (66443062), bem como o inteiro teor do documento, informo que esta GETRI está a disposição para auxiliar as áreas responsáveis pelos processos de escrituração de imóveis da TERRACAP.

Neste sentido, aproveitamos o ensejo para informar que esta Gerência já tem trabalhado ativamente para mitigar o impacto da tributação dos imóveis por meio de gestão junto à SEEC e melhoria dos controles relacionados às atividades do setor, incluindo a criação de módulos informatizados mediante gestão junto à GEINF.

Desta forma, e em harmonia com as ações já assumidas por esta gerência, nos colocamos à disposição para prestar nossa contribuição, especialmente, em:

- Promover a otimização das rotinas operacionais relativas à instrução processual para o levantamento e recolhimento dos tributos imobiliários;
- Buscar mecanismos de processamento de dados de forma sistematizada;
- Gerar informações fidedignas, tempestivas e oportunas para garantir maior fluidez dos procedimentos de pagamento dos tributos;
- Implementar a gestão adequada e célere dos processos que possuem natureza de caráter especial, tais como aqueles que decorrem de demandas judiciais;
- Desenvolver ações que permitam a avaliação, revisão e aprimoramento contínuo dos fluxos de trabalho; e
- Propiciar assistência e suporte nas atividades que visam efetivar melhorias dos processos.

Despacho da **GEVED** (68197946)

Em atenção ao **Relatório de Auditoria Interna 12** (66443062), que trata da análise dos processos e procedimentos relativos à **escrituração dos imóveis** no âmbito da Terracap, informa-se que conforme destacado no relatório, o advento da Resolução 268/2021 possibilitou a TERRACAP financiar débitos de IPTU e realizar a quitação de ITBI para o interessado na compra, o que contribui consideravelmente para a celeridade do processo.

Salienta-se que essa previsão da Resolução já está sendo utilizada pela Gerência de Venda Direta nos processos em que os clientes solicitaram a quitação pela Terracap.

Esta Gerência de Venda Direta ainda apoia as medidas propostas pela GECOM no Despacho (68045837), uma vez que elas impactariam de uma forma geral no processo de escrituração, tanto de venda licitação, quando de venda direta.

Despacho da **GECOT** (68208089)

Em atenção ao Relatório de Auditoria 12 (66443062), informamos que a GECOT é envolvida no processo de escrituração de imóveis através do fluxo **do sistema GAC/GEAT**. Recebemos a solicitação do NUGRE, o qual solicita **verificação dos pagamentos**. Após o devido levantamento dos pagamentos, a liberação é efetuada no **GAC/GEATE e no GAI**.

Ocorre, também, solicitações via processo SEI, onde a demanda é feita a partir do NUGRE, conforme fluxo citado abaixo. Após levantamento de informações na GECOT, tramitamos o processo ao NUCAD e à SEACO, simultaneamente.

Unidade	Procedimento	Prazo
GECOT	Comprovar os recebimentos dos pagamentos efetuados	7 dias úteis
NUCAD	Emitir ficha cadastral	6 dias úteis

SEACO	Emitir nada consta de ação judicial/impedimentos	6 dias úteis
NUGEC	Providenciar a elaboração da minuta da escritura definitiva	2 dias úteis

De fato, há situações onde a GECOT solicita prorrogação de prazos de resposta no sistema GAC/GEATE. Isso acontece por dois motivos principais:

- 1) Atualmente só existe um funcionário na área que faz o levantamento de documentação de pagamentos e, quando o mesmo está ausente, há acúmulo de processos;
- 2) Levantamento de pagamentos com datas muito antigas requer checagem de documentação em papel no arquivo;
- 3) Levantamento de pagamentos feitos fora do fluxo normal (banco) também requer busca mais detalhada no sistema.

Salientamos que a GECOT já vem treinando outras pessoas da área pra suprir as ausências do funcionário responsável, de forma que o fluxo de trabalho não emperre. Isso também vai ajudar a dar vazão nos pontos 2 e 3.

Por fim, a **DIJUR** (69228959) manifestou-se conforme segue:

Em atenção ao Relatório 12 (doc. SEI 66443062), informo que, apesar da retirada da assinatura deste Diretor das escrituras públicas não afetar sua validade jurídica, caso tal assinatura seja mantida, esta Diretoria Jurídica tem condições de realizar a aprovação das escrituras pela COJUR no prazo de 03 (três) dias uteis e da assinatura pelo DIJUR no prazo de 02 (dois) uteis, no total de 05 (cinco) dias uteis, a contar do recebimento concomitante do Processo no SEI e da escritura no E-notariado.

À **COJUR**, com vistas à assessora **Dra. Geane Baliza Medrado**,

Para conhecimento e adoção imediata das providências necessárias à aprovação das escrituras públicas no prazo de 03 (três) dias uteis, a contar do recebimento concomitante do Processo no SEI e da escritura no E-notariado.

3 - ANÁLISE DA AUDITORIA

Avaliamos que:

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA:

RECOMENDAÇÃO 6: MELHORIA NA TRIAGEM DAS RECLAMAÇÕES DA OUVIDORIA

RECOMENDAÇÃO 9: ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS INTERNOS DE FORMA MAIS RÍGIDA PELAS ÁREAS ENVOLVIDAS

a) Deve haver **celeridade** entre as áreas envolvidas na atualização e revisão dos fluxos de serviços oferecidos pela Terracap, especialmente o de escrituração de imóveis, para posterior encaminhamento à PRESI e DIRET para aprovação definitiva.

b) A recomendação sobre a triagem nas reclamações na Ouvidoria deve ser **mantida** e que quando de fato for aberta uma reclamação com o tema "atraso na entrega das escrituras", que as unidades envolvidas cumpram o prazo de 20 (vinte) dias corridos para resposta ao cidadão sem solicitação de prorrogações e sem concessão pela Ouvidoria, pois, como foi salientado, há a cobrança e o

monitoramento constante da Ouvidoria Geral da CGDF, que faz parte do Sistema de Gestão da Ouvidoria do Distrito Federal.

c) Que a OUVID deve avaliar a questão como um "todo", principalmente quando houver responsabilidades não cumpridas pelo interessado (não comparecimento ao cartório/parcelamento de impostos), pois contribui para os atrasos em questão.

d) Que a OUVID evite a concessão de prorrogação de prazos para as áreas envolvidas, pois estreitam os demais prazos em atividades posteriores.

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA CPLAM/DIMOG:

RECOMENDAÇÃO 1: TRABALHO EM CONJUNTO PARA ELABORAÇÃO DE FLUXOGRAMAS QUE ESTABELEÇAM PRAZOS PARA AS ÁREAS NO TRATAMENTO DAS ESCRITURAS

Que procure as áreas envolvidas no processo de escrituração de imóveis na Terracap para dar início à elaboração de fluxograma, análises e redesenhos de fluxos e suporte na melhoria dos processos com a maior brevidade possível, considerando a disposição expressa no despacho.

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA ASINF:

RECOMENDAÇÃO 4: INTEGRAÇÃO E MELHORIA DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS (POSSÍVEL OTIMIZAÇÃO DO GPZ) E OUTROS QUE SÃO UTILIZADOS NO FLUXO DE SORTE A EVITAR ATRASOS E APRIMORAR AS INFORMAÇÕES;

Que deve ser mantida a recomendação de integração/otimização e melhoria dos sistemas informatizados envolvidos no fluxo de trabalho, de forma que dê continuidade na automatização do processo de escrituração que impacte na **redução dos prazos** (possibilidade de telas de alertas, dentre outras funcionalidades), considerando a disponibilidade expressa para elaboração de projeto de TI para atender as necessidades identificadas.

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA GEARI:

RECOMENDAÇÃO 1: TRABALHO EM CONJUNTO PARA ELABORAÇÃO DE FLUXOGRAMAS QUE ESTABELEÇAM PRAZOS PARA AS ÁREAS NO TRATAMENTO DAS ESCRITURAS

RECOMENDAÇÃO 2: ACOMPANHAMENTO E SUGESTÕES QUE VISEM A MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS ÁREAS ENVOLVIDAS E COM O INTERESSADO

Que mantenha e cumpra os prazos estabelecidos em sua participação nos casos de Escritura de Confissão de Dívida ou Transferência de Titularidade e colabore como parte integrante do fluxo no que se refere ao fluxograma revisado e atualizado e na melhoria da comunicação interna.

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA GECOM:

RECOMENDAÇÃO 1: TRABALHO EM CONJUNTO PARA ELABORAÇÃO DE FLUXOGRAMAS QUE ESTABELEÇAM PRAZOS PARA AS ÁREAS NO TRATAMENTO DAS ESCRITURAS:

a) Que colabore de forma veemente no repasse das informações para a atualização do mapeamento do processo (DIMOG/CPLAM) considerando os detalhes e a quantidade de informações que a Gerência possui sobre o fluxo das escriturações dos imóveis.

b) Que os Termos de Compromisso com os cartórios, citados pela GECOM sejam constantemente acompanhados após o seu envio e que se cumpra a avaliação trimestral do desempenho destes, especialmente no que se refere ao cumprimento de prazos, devendo-se portanto avaliar os critérios condicionantes para o recebimento de escrituras da Terracap, conforme disposto na **proposta** de redação do Ofício a ser encaminhado aos Tabelionatos de Notas do DF.

RECOMENDAÇÃO 2: ACOMPANHAMENTO E SUGESTÕES QUE VISEM A MELHORIA DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS ÁREAS ENVOLVIDAS E COM O INTERESSADO

Que se mantenha alinhado com a ASINF as possíveis melhorias dos sistemas corporativos envolvidos (GAC/GEATE/GPZ) no fluxo que visem facilitar a comunicação com o interessado e com as áreas envolvidas.

RECOMENDAÇÃO 3: REVISÃO CONSTANTE E CÉLERE DOS DADOS DAS ESCRITURAS PARA EVITAR ERROS E MONITORAMENTO EFETIVO DOS PRAZOS JUNTO AOS CARTÓRIOS

Que deve ser mantida a gestão do prazo das minutas das escrituras e que devem ser constantemente monitorados os Termos de Compromisso com os cartórios, após o seu envio.

RECOMENDAÇÃO 4: INTEGRAÇÃO E MELHORIA DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS (POSSÍVEL OTIMIZAÇÃO DO GPZ) E OUTROS QUE SÃO UTILIZADOS NO FLUXO DE SORTE A EVITAR ATRASOS E APRIMORAR AS INFORMAÇÕES;

a) Que deve ser **mantida** a recomendação para otimização dos sistemas, evitando assim o uso de planilhas e outras ferramentas que facilitem erros operacionais.

b) Que deve ser avaliada a possibilidade de integração entre o GPZ e o e-Notariado, com vistas à conformidade de informações.

RECOMENDAÇÃO 5: AVALIAÇÃO DA POSSIBILIDADE DE INCREMENTO DA MÃO DE OBRA QUE FOR NECESSÁRIA NAS ÁREAS ENVOLVIDAS PARA DIMINUIR SOBRECARGAS DE TRABALHO;

Que a recomendação seja **mantida** e que a DIRAF/GEPES avaliem as possibilidades existentes para reforço de mão de obra, considerando todo o detalhamento/quantidade de fluxo de trabalho do NUGEC.

RECOMENDAÇÃO 8: MELHORIA NA COMUNICAÇÃO COM OS SETORES ENVOLVIDOS (INTERNOS E EXTERNOS) DE FORMA A APRIMORAR A GESTÃO DA INFORMAÇÃO;

Que seja verificada a possibilidade de integração dos sistemas GAC/GEATE e GPZ e que as informações sejam disponibilizadas para a consulta das áreas envolvidas.

E que por fim, sejam avaliadas as considerações finais do despacho da GECOM (**68045837**):

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA GETRI:

RECOMENDAÇÃO 7: MELHORIA NA GESTÃO DO PAGAMENTO DOS TRIBUTOS ENVOLVIDOS NO FLUXO;

Que mantenha atuação ativa para mitigar o impacto da tributação dos imóveis, alinhada às ações em andamento junto à ASINF, considerando a disposição expressa no despacho.

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA GEVED:

RECOMENDAÇÃO 11: EXTENSÃO DA QUITAÇÃO DOS TRIBUTOS, TAXAS E IMPOSTOS EXIGÍVEIS À ESCRITURAÇÃO PELA TERRACAP PARA A MODALIDADE VENDA LICITAÇÃO E DEMAIS APLICÁVEIS (DESDE QUE SOLICITADA PELO INTERESSADO).

Que deve ser **mantida** a recomendação, considerando os valores dos imóveis para cada caso, o aprimoramento dos sistemas envolvidos e a disponibilidade financeira da Terracap.

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA GECOT:

RECOMENDAÇÃO 8: MELHORIA NA COMUNICAÇÃO COM OS SETORES ENVOLVIDOS (INTERNOS E EXTERNOS) DE FORMA A APRIMORAR A GESTÃO DA INFORMAÇÃO;

RECOMENDAÇÃO 9: ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS INTERNOS DE FORMA MAIS RÍGIDA PELAS ÁREAS ENVOLVIDAS

Que seja mantido o treinamento conforme informado e que se envolva outras pessoas no trabalho, de forma a suprir as ausências do responsável que levanta a documentação sobre os pagamentos nos casos de escritura definitiva, pois evita o represamento de processos.

QUANTO À MANIFESTAÇÃO DA DIJUR:

RECOMENDAÇÃO 10: RETIRADA DA ASSINATURA DO DIRETOR JURÍDICO NAS ESCRITURAS PÚBLICAS DE FORMA A TORNAR O FLUXO DA COLETA DE ASSINATURAS MAIS CÉLERE

Considerando a manifestação expressa de cumprir os prazos para aprovação e assinaturas das escrituras, por ora entendemos não haver necessidade da **manutenção** da recomendação, porém o acompanhamento do prazo de 3 dias úteis para a COJUR e 2 dias para a DIJUR deve ser monitorado.

4 - CONCLUSÃO

Considerando as providências informadas pelas áreas demandadas em sede de auditoria interna, remetemos o presente Relatório Final à **OUVID, CPLAM/DIMOG, ASINF, GEARI, GECOM, GETRI, GEVED, GECOT e DIJUR** para conhecimento do item 3. Dada a importância do tema, ressaltamos a necessidade de *follow up* das providências a serem implementadas **no prazo de 4 meses** a contar da divulgação deste relatório, **a saber: 05.02.2022**, de acordo com os termos definidos.

Por fim, encaminhe-se também ao COAUD, para conhecimento do presente relatório.

MYRLA MONTEZUMA SAMPAIO

Assistente Padrão

DENI AUGUSTO PEREIRA FERREIRA e SILVA

Chefe da Auditoria Interna



Documento assinado eletronicamente por **DENI AUGUSTO PEREIRA FERREIRA E SILVA - Matr.0002060-5, Chefe da Auditoria Interna**, em 05/10/2021, às 10:43, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MYRLA MONTEZUMA SAMPAIO - Matr.0002247-0, Assistente Padrão**, em 05/10/2021, às 10:56, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador= 69808352 código CRC= ED90291B.](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=69808352&codigo_CRC=ED90291B)

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM BLOCO F EDIFICIO SEDE - Bairro Brasilia - CEP 70620-000 - DF

33421819