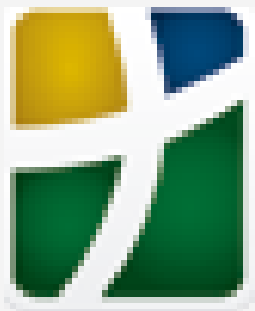


PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA

2022



Terracap

Aprovação pelo Presidente

2º versão: Doc. SEI nº 87054019 (24/05/2022)

1º versão: Doc. SEI nº 77595327 (10/01/2022)

Sumário

4	INTRODUÇÃO
7	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
10	VISÃO ESTRATÉGICA DA OUVIDORIA DA TERRACAP
11	MAPA ESTRATÉGICO DA TERRACAP 2021/2025
15	REDE SIGO
16	ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA
18	DIAGNÓSTICO
22	ANÁLISE SWOT
24	MATRIZ DE RISCOS DA OUVIDORIA



26 MATRIZ DE RISCOS DE INTEGRIDADE DA
OUVIDORIA

27 METAS PARA 2022

28 PROJETO: SENSIBILIZAÇÃO DO PAPEL DA OUVIDORIA
JUNTO AS ÁREAS TÉCNICAS E SUA IMPORTÂNCIA NO
PROCESSO COMO UM TODO.

32 CRONOGRAMA PARA CUMPRIMENTO DAS
METAS DE 2022 do PROJETO DA OUVIDORIA

36 PROJETO 1: ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE
COMERCIALIZAÇÃO.

43 PROJETO 2: MELHORIA NA DISSEMINAÇÃO DE
INFORMAÇÕES AO CLIENTE DA REGULARIZAÇÃO POR
VENDA DIRETA

49 MONITORAMENTO

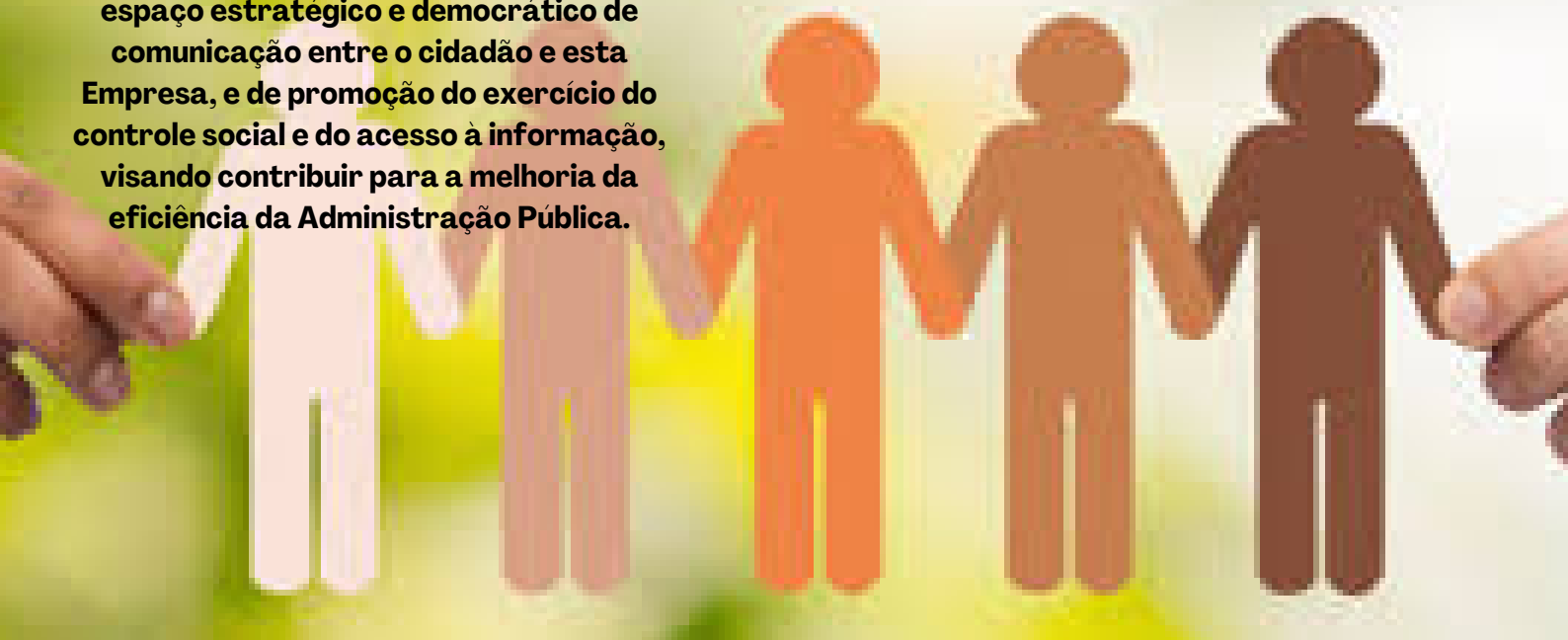
49 CONSIDERAÇÕES FINAIS

49 REFERÊNCIAS



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.



À Ouvidoria, atuando como ferramenta de Governança Corporativa, cabe dar conhecimento à Alta Administração dos assuntos que possuem reclamações recorrentes relacionados aos serviços prestados pela Empresa.

Através desse “alerta”, é possível que a área técnica proceda uma análise mais detalhada do seu fluxo de processo, para identificar possíveis falhas e gargalos, em busca da melhoria nos serviços prestados aos clientes/cidadãos.

Assim, os relatórios gerados pela Ouvidoria têm como objetivo fornecer subsídios para a tomada de decisão visando a implementação de possíveis soluções de melhorias nos fluxos de trabalho.

Cabe esclarecer, que a Ouvidoria da TERRACAP integra o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO/DF, criado pela Lei nº 4.896/2012 e regulamentado pelo Decreto nº 36.462/2015, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo. Atualmente, o sistema é composto por cerca de 89 Ouvidorias de órgãos, entidades e Administrações Regionais do Poder Executivo do Distrito Federal. Por causa da integração das Ouvidorias, o cliente/cidadão tem a possibilidade de realizar suas manifestações (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços), acessando o Sistema OUV-DF (<http://www.ouv.df.gov.br>), ligando para o telefone 162 ou de forma presencial, cujo prazo para o oferecimento de resposta da Empresa ao solicitante é de 20 dias improrrogável.



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 da TERRACAP 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, ressaltamos a Ouvidoria como uma ferramenta para a Gestão Estratégica de Governança Corporativa, 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 2022, 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.



Mensagem do nosso Presidente



Izidio Santos junior
Presidente da
Terracap

"A TERRACAP, exercendo a sua função de Agência de Desenvolvimento do Distrito Federal, objetiva operacionalizar e implementar programas e projetos de fomento e apoio ao desenvolvimento econômico e social de interesse do Distrito Federal, nos termos do Decreto nº 18.061/1997.

Nossa missão é assegurar a gestão das terras públicas de forma sustentável, com responsabilidade social, ambiental e econômica, fomentando negócios e ofertando empreendimentos imobiliários no DF, a fim de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Diante desse contexto, a Ouvidoria se destaca por ser uma das únicas formas de contato direto com o cidadão. Não existindo apenas para receber reclamações, e sim, atuando como um mecanismo de Governança Corporativa, que a partir das manifestações dos cidadãos, é possível buscar estratégias que visam melhorias nos nossos serviços ofertados, com transparência, responsabilidade e ética.

Assim, não medimos esforços para que a Ouvidoria da Terracap possa contribuir efetivamente para o fortalecimento da cidadania, sendo um instrumento democrático de defesa dos direitos do cliente/cidadão e uma importante ferramenta de Controle Social em nossa Empresa. "

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



OUVIDORIA

TERRACAP

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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.



Composição da OUVIDORIA

CHEFE DA OUVIDORIA

Cecília Magalhães Camilo

(Portaria de Nomeação – 199/2021 – PRESI)

SERVIDORES

Paulo Sérgio Dias Pereira

José Oliveira Castro

Valdívia Ribeiro Lira

ESTAGIÁRIO

Gustavo Roberto Felipe Andrade



VISÃO ESTRATÉGICA DA OUVIDORIA DA TERRACAP

1 Missão

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

2 Visão

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

3 Valores

- Respeito ao cidadão, valorizando cada anseio do público interno e externo junto da TERRACAP;
- Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência, de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.
- Independência: Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão



OUVIDORIA

TERRACAP

MAPA ESTRATÉGICO DA TERRACAP 2021/2025



OUVIDORIA

TERRACAP

O Planejamento Estratégico orientará todas as ações que serão executadas pela Terracap no planejamento tático e operacional no período 2021/2025, tendo sido elaborado com o objetivo de alinhar as suas ações com os objetivos estratégicos do Governo do Distrito Federal.

Esse planejamento pode ser entendido como uma carta de intenções da gestão, na qual estão explicitadas as necessidades mais essenciais, as quais serão o foco de maiores esforços para seu atendimento no ciclo 2021/2025.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DIRETRIZES
SOCIEDADE/GOVERNO	CONTRIBUIR PARA O ORDENAMENTO DA OCUPAÇÃO E USO DO SOLO	Ofertar Empreendimentos Comerciais e Programas de Novas Habitações que abasteçam as demandas de mercado.
	CONTRIBUIR PARA A PRESERVAÇÃO E MELHORIA DO MEIO AMBIENTE	Cumprir toda a legislação ambiental dentro dos nossos empreendimentos, por meio de ações que contribuam para a preservação do Meio Ambiente.
	PROMOVER O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO-SOCIAL E A QUALIDADE DE VIDA	Incentivar programas que fomentem o desenvolvimento econômico do DF, além de ações socioeducativas.
CLIENTES/BENEFICIÁRIOS/MERCADO	AMPLIAR A OFERTA DE EMPREENDIMENTOS AMBIENTAL E ECONOMICAMENTE SUSTENTÁVEIS	Ofertar unidades imobiliárias sustentáveis, que promovam aumento da qualidade de vida.
	GARANTIR A REGULARIDADE DO PATRIMÔNIO FUNDIÁRIO	Promover a expansão dos Programa de regularização de áreas urbanas e rurais.
	AMPLIAR OS NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS QUE GEREM RECEITAS CONTÍNUAS	Expandir Programa de Desenvolvimento Econômico com novas oportunidades de Negócios.
	GERAR VALOR ECONÔMICO PARA INVESTIMENTOS PRÓPRIOS E APOIO À POLÍTICAS DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL	Recuperar arrecadação em nossos empreendimentos.
PROCESSOS INTERNOS	RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS JUDICIAIS	Recuperar a carteira de recebíveis judicializados.
	GOVERNANÇA	Aumentar a maturidade de Gestão de Riscos e Integridade.
	COMUNICAÇÃO	Investir na imagem da Terracap no meio digital, expandir os canais de comunicação virtuais e priorizar os meios de comunicação on line.
	TER EFICIÊNCIA E TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO ORÇAMENTÁRIA, FINANCEIRA, CONTÁBIL, TRIBUTÁRIA E DE CONTROLE INTERNO	Integração dos sistemas internos dos processos de suporte e investimentos em políticas de prevenção da inadimplência.
CRESCIMENTO E APRENDIZAGEM	DESENVOLVER A CULTURA GERENCIAL OREINTADA PARA RESULTADOS	Desenvolver metodologia para mensuração do desdobramento da Estratégia nas unidades organizacionais.
	DESENVOLVER CONHECIMENTOS, HABILIDADE E ATITUDES ADEQUADAS ÀS NECESSIDADES DA ORGANIZAÇÃO	Identificar e promover competências necessárias ao crescimento organizacional.
	PROVER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS QUE ALAVANQUEM OS NEGÓCIOS DA EMPRESA	Melhorar nossas soluções internas de tecnologia.

Embora ações direcionadas à OUVIDORIA não tenham sido contempladas no mapa estratégico, expressamente, verifica-se congruência nos objetivos desta Ouvidoria com os seguintes objetivos estratégicos organizacional ali pactuados, sendo eles:

Objetivos estratégicos Organizacional

1. Perspectiva: **PROCESSOS INTERNOS**

1.1. Objetivo estratégico: **GOVERNANÇA**

Diretriz: Aumentar a maturidade de Gestão de Riscos e Integridade.

2. Perspectiva: **CRESCIMENTO E APRENDIZAGEM**

2.1. Objetivo estratégico: **DESENVOLVER A CULTURA GERENCIAL ORIENTADA PARA RESULTADOS**

Diretriz: Desenvolver metodologia para mensuração do desdobramento da Estratégia nas unidades organizacionais.

Atuação da Ouvidoria: A Ouvidoria, como um canal de recebimento de manifestações, dentre elas a reclamação, dar conhecimento as áreas técnicas cujo serviço está sendo objeto de insatisfação do cliente/cidadão, para que ao tomar conhecimento do problema relatado, verifique em sua estrutura, a necessidade de correção de fluxo de trabalho, de modo a prestar um serviço de qualidade e no menor prazo possível ao interessado e para a sociedade em geral, contribuindo assim para o desenvolvimento da cultura gerencial voltada para resultados.

Após a análise do processo, é possível que a área adote providências visando a mitigação dos riscos existentes e potenciais, bem como riscos relativos a integridade.

Desta forma, a Ouvidoria pode ser vista e tratada, como uma ferramenta de Governança Corporativa na Empresa.



3. Perspectiva: **PROCESSOS INTERNOS**

3.1. Objetivo estratégico: **COMUNICAÇÃO**

Diretriz: Investir na imagem da Terracap no meio digital, expandir os canais de comunicação virtuais e priorizar os meios de comunicação on line.

Atuação da Ouvidoria: A comunicação que é feita via Ouvidoria, em parceria com as áreas técnicas da Empresa, é de suma importância para o fortalecimento da imagem da TERRACAP, contribui para que a sua reputação seja reforçada perante a sociedade.

Isto porque, além das propagandas utilizadas para alcançar o público-alvo, a experiência do cliente/cidadão com a Empresa é medida na prática, no momento que ele solicita um serviço na Terracap e este lhe é fornecido de maneira satisfatória, tanto a nível de qualidade da resposta quanto ao prazo em que esta é fornecida.

São esses tipos de tratativas e atendimento, que também demonstram que a TERRACAP preza pelo oferecimento de serviço de excelência à sociedade, conquistando e/ou fidelizando clientes.

A comunicação que é feita via Ouvidoria, em parceria com as áreas técnicas da Empresa, é de suma importância para o fortalecimento da imagem da TERRACAP, contribui para que a sua reputação seja reforçada perante a sociedade.



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. 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.



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. 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 ou 3342-1730

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.

O cliente/cidadão também pode ligar diretamente para a Ouvidoria da Terracap, pelo telefone 3342-1730 e/ou entrar em contato por email (ouvidoria@terracap.df.gov.br e ouvid@terracap.df.gov.br).

ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

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.

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 manifestações 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>



DIAGNÓSTICO



QUADRO 1

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA		
TIPOS: Reclamação, Solicitação, Informação, Sugestão, Elogio e Denúncia		
Ano: 2019	Ano: 2020	Ano: 2021
891	1259	838
Manifestação com maior número de registro: RECLAMAÇÃO		
561	568	545

Verifica-se no QUADRO 1 que houve um aumento significativo no número de demandas registradas no SISTEMA OUV-DF no ano de 2020. Deduz-se que 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.

DIAGNÓSTICO

Em 2021, após a Empresa realizar ajustes internos em seus processos de trabalho e alocação de pessoal, seguindo os protocolos de segurança da OMS, observa-se que o número de demandas registradas na Ouvidoria diminuiu, considerando o número registrado em 2020, o que nos leva a pensar que o fluxo de trabalho está aos poucos voltando a funcionar sem necessitar da interferência da Ouvidoria.

Outro ponto a ser considerado e informado em relatórios gerenciais, refere-se ao número de reclamações recebidas, que vem alcançando o maior percentual contabilizado dentre todas as manifestações registradas em vários anos consecutivos, principalmente em 2021.

Os assuntos de maior incidência dentre as reclamações são: Morosidade na emissão de Escrituras; Venda de imóveis por meio de licitação pública; Devolução de caução; Regularização de imóveis por meio da Venda Direta e Negociação de débitos.

Diante do exposto, com relação aos assuntos supramencionados, a Ouvidoria da Terracap por meio do processo SEI 00111-00003745/2020-71 solicitou as áreas técnicas responsáveis por cada tema, que elaborassem um Plano de Ação, contendo um cronograma com prazos para conclusão das ações que podem ser implementadas de imediato, até dezembro de 2021 e aquelas atividades que necessitam de realização de ações para o ano que vem e serão concluídas em 2022, ambas que visem a eliminação de possíveis falhas detectadas e/ou apresentem sugestões de melhorias para otimizar o serviço ofertado.

Conforme solicitado, as áreas apresentaram o Plano de Ação (processo SEI 00111-00003745/2020-71), cujo andamento das ações será remetido à Ouvidoria quando solicitado.



DIAGNÓSTICO

Para monitoramento do desempenho das unidades seccionais, a Ouvidoria – Geral do DF utiliza como balizadores os indicadores e metas estabelecidos no Plano Anual do SIGO. As metas das Ouvidorias seccionais são aferidas a partir de avaliações realizadas pelos cidadãos no Sistema OUV-DF, após receber a resposta do Órgão referente a sua demanda protocolada.

INDICADOR	2021 (Meta estipulada pela Ouvidoria Geral do DF)	2021 (Resultado Alcançado pela Ouvidoria TERRACAP)
Índice de cumprimento do prazo de resposta	93%	91%
Índice de recomendação	73%	85%
Índice de satisfação com o Serviço da Ouvidoria	69%	75%
Índice de qualidade da resposta	49%	62%
Índice de resolutividade do Órgão	42%	57%
Taxa de Adequação da Carta de serviço	84%	100%
Taxa de satisfação com a clareza das informações na Carta de Serviço	75%	92%
Taxa de publicação trimestral dos relatórios de Ouvidoria	88%	100%
Taxa de respostas dos relatórios de ocorrências ou situações graves de Ouvidoria	85%	Não se aplicou a TERRACAP

Importante também destacar que a Resolutividade só é aplicável para as tipologias Reclamação, Solicitação e Denúncias. A pesquisa de satisfação, que mapeia os indicadores de atendimento de ouvidoria e qualidade da resposta, entre outros, é aplicável a todas as tipologias.

É possível constatar que estamos superando as metas que a OGDF vem pactuando, no entanto, visando aprimorar a entrega de nossos serviços a sociedade, os fornecendo com qualidade, eficiência e eficácia, estamos permanentemente em busca de melhorias em nossos processos de trabalho.

Percebe-se dentre os indicadores, que apenas o Índice de cumprimento do prazo de resposta encontra-se abaixo da meta estipulada, o que demanda uma atenção ainda maior desta Ouvidoria e adoção de providências que contribuem para que as manifestações sejam respondidas dentro do prazo.

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



DIAGNÓSTICO

A proposta da Ouvidoria-Geral do DF, para 2022, é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

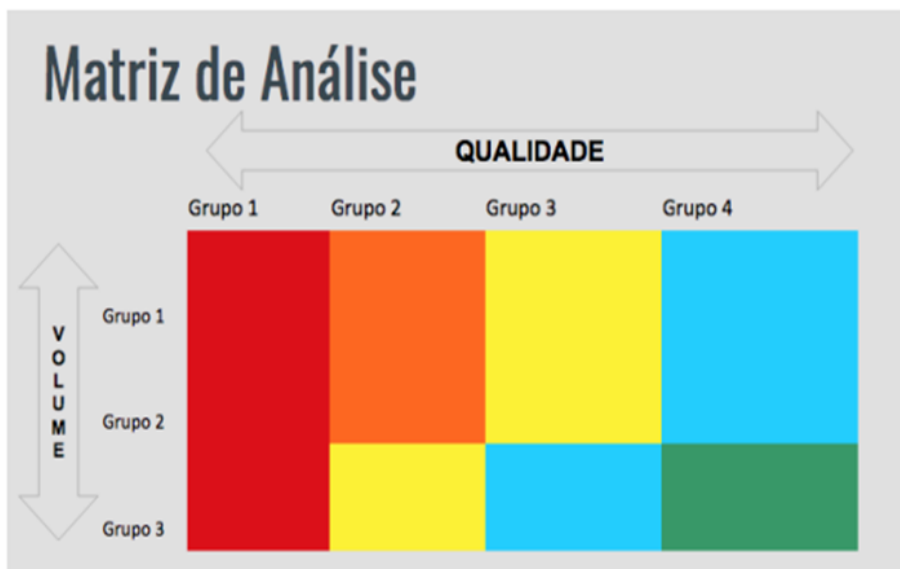
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

A partir da análise dos elementos acima, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



Considerando o número de manifestações registradas nos últimos 3 anos na Ouvidoria da TERRACAP, bem como o cumprimento por esta das metas referentes aos indicadores extraídos da pesquisa de satisfação via Sistema OUV-DF, verifica-se o enquadramento da Ouvidoria da TERRACAP como sendo pertencente a Categoria **AZUL**.

Importante salientar, que mesmo estando enquadrada na categoria que reflete o melhor cenário de desempenho na rede SIGO, a Ouvidoria da Terracap sempre busca novas estratégias para melhorar os seus indicadores, visando assim entrega de um serviço público de qualidade à sociedade.

ANÁLISE SWOT

	AJUDA	ATRAPALHA
INTERNA (organização)	S FORÇA	W FRAQUEZA
EXTERNA (ambiente)	O OPORTUNIDADES	T AMEAÇAS

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.

	FORÇAS	FRAQUEZAS
AMBIENTE INTERNO	Empregados dispostos a solucionarem 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	
	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
AMBIENTE EXTERNO	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 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



MATRIZ DE RISCO DA OUVIDORIA

Também chamada de matriz de probabilidade e impacto, trata-se de uma ferramenta de gerenciamento utilizada para identificar e determinar o tamanho de um risco e possibilitar as ações de impedimento ou controle.

Para auxiliar na definição das metas da Ouvidoria da Terracap, foram elaboradas a matriz de risco e a matriz de integridade, para melhor identificação dos pontos mais sensíveis que necessitam de uma maior atenção.

FATOR DE RISCO/CAUSA	EVENTO DE RISCO	CONSEQUÊNCIAS	SEVERIDADE _ MODERADO, EXTREMO, ALTO
Impossibilidade de integração do OUV-DF com sistemas Internos da TERRACAP	Emissão de relatório fica restrito aos assuntos gerais cadastrados no Sistema OUV-DF pela Ouvidoria Geral do DF	Necessidade de extração individual no sistema referentes a assuntos mais específicos, o que demanda tempo do empregado que está executando a tarefa de forma manual. Existência de risco de alguma manifestação não ser contabilizada por não ter sido possível localizá-la no Sistema OUV-DF utilizando palavras chaves.	Moderado
Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública	Não aprimoramento dos serviços que recebem maior número de reclamação, mantendo o fluxo atual que necessita de ajustes.	Prejuízo a imagem da TERRACAP perante à sociedade, podendo esta ser vista como uma Empresa que não preza pelo atendimento ao cliente /cidadão com resolutividade, respeito, transparência, eficácia e eficiência.	Moderado
Não atendimento dos prazos legais.	A não análise ou o encaminhamento de respostas pela área técnica à Ouvidoria, fora do prazo estipulado por esta, enseja no bloqueio automático do Sistema OUV-DF, impossibilitando da Ouvidoria atender a outras demandas de clientes e cidadão que estão pendentes de oferecimento de resposta no OUV-DF	Prejuízo a imagem da TERRACAP perante à sociedade, podendo esta ser vista como uma Empresa que não preza pelo atendimento ao cliente /cidadão com resolutividade, respeito, transparência, eficácia e eficiência.	Extremo
Envio de respostas inconclusivas pelos setores, que não esclarecem o que foi solicitado nas manifestações recebidas na Ouvidoria.	Não esclarecer a dúvida do cliente/cidadão, e este responder a pesquisa de satisfação classificando aquela demanda como NÃO RESOLVIDA.	Reflexo negativo nos indicadores de desempenho da Ouvidoria e da TERRACAP como um todo, que são amplamente divulgados a sociedade por meio do painel de Ouvidoria, disponibilizado nos sites dos órgãos do GDF e da TERRACAP.	Extremo
Manipulação de dados pessoais e sensíveis por terceiros	USO INDEVIDO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS DOS CLIENTES/CIDADÃOS POR EMPREGADOS LEGITIMADOS A ACESSAREM TAIS INFORMAÇÕES OU POR PESSOAS NÃO AUTORIZADAS A ACESSAREM OS DADOS DO TITULAR (INFRAÇÃO AO PRINCÍPIO DA SEGURANÇA)	Descumprimento ao princípio da segurança, de acordo com o artigo 6º, VII, da LGPD - O Controlador deve adotar medidas técnicas e administrativas para proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. Seu descumprimento está sujeito às penalidades de acordo com o artigo 52 da LGPD, que podem ser: advertência, multa simples de até 2% do faturamento limitada ao total de 50.000.000,00, multa diária, publicização da infração, bloqueio dos dados, suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração e proibição parcial ou total do exercício das atividades relacionadas ao tratamento de dados, acarretando prejuízos financeiros e a imagem da empresa.	Extremo

MATRIZ DE RISCO DA OUVIDORIA

<p>Falta de padronização interna de instrução processual relacionada as manifestações recebidas no âmbito da Ouvidoria da Terracap.</p>	<p>Emitir resposta em nome da TERRACAP com termos e vocabulário impróprios</p>	<p>Prejuízo a imagem da TERRACAP perante à sociedade, podendo esta ser vista como uma Empresa que não preza pelo atendimento ao cliente /cidadão com resolutividade, respeito, transparência, eficácia e eficiência.</p>	<p>Baixo</p>
<p>Falta de indicadores que demonstrem o desempenho individual dos setores da Terracap, considerando o prazo de resposta das solicitações encaminhadas por estes à Ouvidoria.</p>	<p>Não adoção de providências junto a área que não atende aos prazos, podendo o resultado da sua performance afetar o resultado geral da Ouvidoria, bem como da TERRACAP como um todo.</p>	<p>Impossibilidade de adoção de medidas preventivas, de conscientização e de correção junto as áreas que costumemente não atendem aos prazos estabelecidos.</p>	<p>Alto</p>
<p>Inexistência de pós-atendimento ao cliente/cidadão referente às demandas recebidas pela Ouvidoria</p>	<p>Não mensuração do real desempenho do trabalho realizado pela Ouvidoria como intermediária entre as áreas técnicas da Terracap e o cliente/cidadão.</p>	<p>Resultado dos indicadores de desempenho não condizentes com o real desempenho do trabalho realizado pela Ouvidoria, pois de todas manifestações que são respondidas, cerca de 30% dos clientes e cidadão que receberam a resposta, respondem a pesquisa de satisfação que lhe é disponibilizada automaticamente ao final do seu atendimento.</p>	<p>Alto</p>
<p>Visão equivocada dos empregados de que DIATE e OUVIDORIA desempenham o mesmo papel institucionalmente</p>	<p>Descumprimento da Instrução de Serviço 03/2019 - PRESI que determina que as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria devem ser tratadas com PRIORIDADE</p>	<p>O não análise ou encaminhamento de respostas pela área técnica a Ouvidoria, fora do prazo estipulado por esta, enseja no bloqueio automático do Sistema OUV-DF, impossibilitando da Ouvidoria atender a outras demandas de clientes e cidadão que estão pendentes de oferecimento de resposta no OUV-DF</p>	<p>Alto</p>

MATRIZ DE RISCO DE INTEGRIDADE DA OUVIDORIA

RISCOS DE INTEGRIDADE EM OUVIDORIA - TERRACAP			
RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	SEVERIDADE: MODERADO, EXTREMO, ALTO
Não dar o tratamento adequado a manifestação, por ter orientado, intencionalmente, o cliente/cidadão a utilizar o canal errado para o envio de sua reclamação, denúncia, solicitação, etc.	Intenção do empregado em dificultar a análise da reclamação, denúncia, etc., registrada na Ouvidoria e que ela chegue ao conhecimento da alta administração.	Abertura de PAD e/ou Sindicância, contra o empregado, por conflito de interesses, dano ao erário. Prejuízo a imagem da Terracap	Moderado
Vazamento de dados pessoais e sensíveis disponibilizados pelos usuários do serviço público.	Descumprimento das normas legais e regulamentares sobre proteção de dados.	Aplicação de penalidades à Empresa a luz da Lei Geral de Proteção de Dados terão um olhar especial na implementação da LGPD, promovendo maior integridade quanto à proteção de dados pessoais e sensíveis disponibilizados pelos usuários do serviço público.	Alto
Induzir um cliente/cidadão a registrar uma manifestação falsa	O empregado da Ouvidoria, com intuito de prejudicar um outro servidor ou setor, orienta o cliente/cidadão a abrir uma reclamação ou denúncia que sabe não ser verdadeira	Possibilidade da TERRACAP responder judicialmente por injúria, calúnia e difamação, caso aceite aquela denúncia e emita decisão equivocada sobre o caso.	Moderado
Solicitação ou recebimento de propina/pagamento indevido para intervenção em manifestações de ouvidoria	Interesse de enriquecimento ilícito e Sensação de Impunidade	Imagem negativa da Terracap e Prejuízo ao erário	Moderado
Falha de postura ética nas atividades e nos relacionamentos interpessoais.	Ausência de conscientização dos servidores sobre o tema; o Sensação de Impunidade.	Imagem negativa da Ouvidoria e da Terracap como um todo perante a sociedade	Baixo
Não atendimento a cliente/cidadão, devido ao empregado ter preconceitos para com ele, seja por motivo de raça, cor, orientação sexual, partido político, etc.	Ausência de ações institucionais de reconhecimento de boas práticas. Percepção de ausência de sanção nos casos de ausência de postura ética do servidor.	Manifestações respondidas com vícios em função da ofensa ao princípio da imparcialidade. Ações judiciais.	Moderado



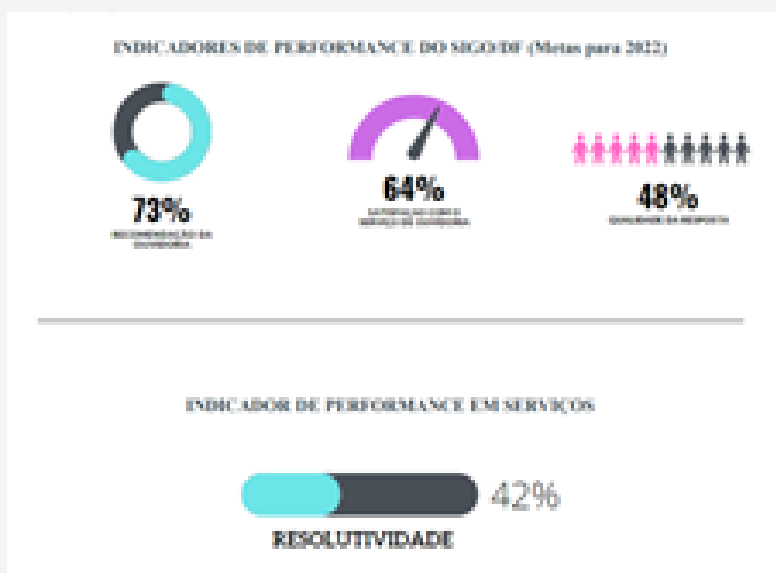
OUVIDORIA

TERRACAP

METAS PARA 2022

O Plano de Ação SIGO para 2022 é fruto de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021. É uma proposta diferenciada, que busca, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede, ações específicas para o órgão central (OGDF) e diretrizes para as seccionais.

Dentre as inovações, se destaca os **Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI)**, que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO. Usualmente, os indicadores de performance são monitorados como “Painel de bordo”, indicando o funcionamento adequado da Rede. O painel de bordo é composto por:



LEGENDA:

73% : Recomendação da Ouvidoria.

64% : Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

48% : Qualidade da resposta

42% : Resolutividade

Embora as metas acima sejam direcionadas à Ouvidoria-Geral (SIGO), a Ouvidoria da Terracap, bem como as demais Ouvidorias Seccionais, assumem um papel importante no alcance dos resultados almejados, cuja contribuição de cada seccional será ajustada à capacidade real de sua realidade.



PROJETO: Sensibilização do papel da Ouvidoria junto as áreas técnicas e sua importância no processo como um todo.

ESTRATÉGIA DE AÇÃO: Como estratégia para contribuirmos para um melhor resultado considerando os **Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI) do SIGO**, bem como considerando os pontos levantados na nossa MATRIZ DE RISCO e na MATRIZ DE INTEGRIDADE, definimos metas internas cujo objetivo é tornar ainda mais claro o papel da Ouvidoria como uma ferramenta de Governança Corporativa na Empresa, fazendo com que as áreas técnicas se tornem cada mais parceiras no processo de atendimento das demandas oriundas dos cidadãos/clientes, onde juntos, será possível oferecermos respostas mais tempestivas e completas e proporcionar melhorias nos serviços prestados.

JUSTIFICATIVA: Com base na rotina diária desta Ouvidoria referente as tratativas junto às áreas técnicas, para posterior oferecimento de resposta ao cliente/cidadão e atendimento dos pleitos, verificou-se a necessidade de executarmos ações cujo objetivo maior é estreitar os laços entre a Ouvidoria e os demais setores da Empresa, criando uma atmosfera de colaboração, e conseqüentemente o fornecimento de um serviço de qualidade para a sociedade e um atendimento focado no respeito para com o próximo.

Desta forma, acredita-se que estreitando as relações, cria-se uma abertura maior para que a Ouvidoria se aproxime de toda as áreas, principalmente daquelas que são responsáveis/gestoras dos assuntos que recebem um maior número de reclamações. E com base nos alertas encaminhados pela Ouvidoria, tem a oportunidade de rever e melhorar os fluxos dos seus processos de trabalho.

PROJETO: Sensibilização do papel da Ouvidoria junto as áreas técnicas e sua importância no processo como um todo.

Realização do evento: “ BATE PAPO COM A OUVIDORIA”

META 1

Objetivo: Estreitar os laços da Ouvidoria com os demais empregados da Empresa, ressaltando permanentemente a importância da participação de cada um deles no oferecimento de resposta de qualidade ao cliente/cidadão. O 1º Bate-papo da Ouvidoria foi realizado no dia 14/10/2021 às 10 horas, por meio do app “ZOOM”.

Recurso: Humano

Responsável: Ouvidoria

Criação de indicadores que demonstrem o desempenho individual dos setores da Terracap, considerando o prazo de resposta das solicitações encaminhadas por estes à Ouvidoria.

META 2

Objetivo: Dar conhecimento a Alta gestão sobre o resultado individual de cada área referente as demandas que são encaminhadas pela Ouvidoria, que visam atender as demandas protocoladas pelos clientes/cidadãos.

Recurso: Humano

Responsável: Ouvidoria

Definir e encaminhar para aprovação, os critérios para designar empregados como PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA nas suas respectivas áreas.

META 3

Objetivo: Definir junto as áreas técnicas, quais serão os empregados que serão os responsáveis pelo tratamento das manifestações de OUVIDORIA, encaminhadas às suas respectivas áreas para análise e adoção de providências

Recurso: Humano

Responsável: Ouvidoria

PROJETO: Sensibilização do papel da Ouvidoria junto as áreas técnicas e sua importância no processo como um todo.

Capacitação dos empregados lotados na Ouvidoria

META 4

Objetivo: Preparar e/ou aprimorar o conhecimento dos empregados públicos que desenvolvam suas atividades na Ouvidoria da Terracap, garantindo um conhecimento teórico e habilidades técnicas necessárias para realizarem o atendimento à sociedade.

Recurso: Humano (Cursos gratuitos oferecidos pela EGOV)

Responsável: Ouvidoria

Visitas técnicas aos setores da Terracap para disseminar o papel da Ouvidoria e a importância da área técnica no processo como um todo.

META 5

Objetivo: Ampliar o conhecimento das áreas referente ao papel da Ouvidoria na Empresa e como que cada área técnica pode contribuir para o fornecimento de respostas de qualidade ao cidadão e dentro do prazo pactuado, criando-se assim conexões e relacionamentos produtivos entre as estruturas da organização, através de uma comunicação permanente e eficaz.

Recurso: Humano

Responsável: Ouvidoria

Criação do “ I PRÊMIO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE/CIDADÃO – TERRACAP”

META 6

Objetivo: Premiar as áreas técnicas que mais atenderem as demandas da Ouvidoria e GEATE dentro do prazo estipulado, como uma forma de reconhecer e estimular a participação de todas as unidades da Empresa, para fornecer serviços de qualidade e excelência aos clientes/cidadão.

Recurso: Humano

Responsável: Ouvidoria

PROJETO: Sensibilização do papel da Ouvidoria junto as áreas técnicas e sua importância no processo como um todo.

Realização do pós-atendimento aos serviços da Ouvidoria:

Objetivos:

META 7

- a) Realizar contato com o cliente/cidadão que recebeu a resposta definitiva da Ouvidoria da TERRACAP, mas que não respondeu a pesquisa de satisfação.
- b) Realizar estudos das respostas classificadas como não resolvidas pelo cidadão, na tentativa de identificar padrões ou elementos técnicos que possam subsidiar estratégias de melhoria na prestação dos serviços e nas respostas oferecidas.

Recurso: Humano

Responsável: Ouvidoria

CRONOGRAMA PARA CUMPRIMENTO DAS METAS DE 2022 do PROJETO DA OUVIDORIA



Nº	META	PRAZO PARA CONCLUSÃO
1	Realização do evento: " BATE PAPO COM A OUVIDORIA"	4º trimestre
2	Criação de indicadores que demonstrem o desempenho individual dos setores da Terracap, considerando o prazo de resposta das solicitações encaminhadas por estes à Ouvidoria.	1º trimestre
3	Normalizar os critérios para designar empregados como PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA nas suas respectivas áreas	3º trimestre
4	Capacitação dos empregados lotados na Ouvidoria	4º trimestre
5	Visitas técnicas aos setores da Terracap para disseminar o papel da Ouvidoria e a importância da área técnica no processo como um todo.	4º trimestre
6	Criação do " I PRÊMIO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE/CIDADÃO – TERRACAP",	4º trimestre
7	Realização do pós-atendimento aos serviços da Ouvidoria	Contínuo

PROJETOS ELABORADOS PELAS ÁREAS TÉCNICAS RESPONSÁVEIS PELOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Os assuntos de maior incidência dentre as reclamações em 2021 foram: Morosidade na emissão de Escrituras; Venda de imóveis por meio de licitação pública; Devolução de caução; Regularização de imóveis por meio da Venda Direta e Negociação de débitos.

Diante do exposto, com relação aos assuntos supramencionados, a Ouvidoria da Terracap por meio do processo SEI 00111-00003745/2020-71 solicitou as áreas técnicas responsáveis por cada tema, que elaborassem um Plano de Ação, contendo um cronograma com prazos para conclusão das ações que poderiam ser implementadas de imediato, até dezembro de 2021 e aquelas atividades que necessitam de realização de ações para o ano de 2022, ambas com objetivo de eliminar possíveis falhas detectadas e/ou que fossem apresentadas sugestões de melhorias para otimizar o serviço ofertado. Conforme solicitado, as áreas apresentaram o Plano de Ação (processo SEI 00111-00003745/2020-71).

PROJETOS ELABORADOS PELAS ÁREAS TÉCNICAS RESPONSÁVEIS PELOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



No entanto, em cumprimento a **Nota Técnica 43 da Diretoria de Informações de Ouvidoria Geral do DF** (Processo SEI 00480-00001762/2022-73), emitida posteriormente ainda tendo como referência à **Decisão nº 2844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF**, que apresentou recomendações de melhoria do Plano de Ação de 2022 da Ouvidoria, publicado no site da Empresa, houve a necessidade de fazermos alguns ajustes no presente documento e apresentarmos as ações de responsabilidade direta da Ouvidoria como "PROJETO", bem como também apresentação de um PROJETO pelas áreas técnicas, responsáveis pelos assuntos que receberam um maior número de reclamação.

Considerando que os assuntos "**entrega de escrituras de imóveis**"; "**venda de imóveis de meio de licitação**" e "**informação sobre regularização de imóvel**", representaram 24,7%; 14,5% e 12%, totalizando 51,2% das manifestações da Ouvidoria da TERRACAP em 2021, a Ouvidoria Geral do DF, em consonância com a determinação proferida pelo TCDF, recomendou a inclusão no plano de ação da Ouvidoria, de PROJETO ESPECÍFICO para os referidos temas, conforme inciso I, do art. 2º, da Portaria nº 61, de 16 de abril de 2021.

PROJETOS ELABORADOS PELAS ÁREAS TÉCNICAS RESPONSÁVEIS PELOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No entanto, em cumprimento a **Nota Técnica 43 da Diretoria de Informações de Ouvidoria Geral do DF** (Processo SEI 00480-00001762/2022-73), emitida posteriormente ainda tendo como referência à **Decisão nº 2844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF**, que apresentou recomendações de melhoria do Plano de Ação de 2022 da Ouvidoria, publicado no site da Empresa, houve a necessidade de fazermos alguns ajustes no presente documento e apresentarmos as ações de responsabilidade direta da Ouvidoria, a serem reclassificadas como "PROJETO", bem como também apresentação de um PROJETO pelas áreas técnicas, responsáveis pelos assuntos que receberam um maior número de reclamação.

Salienta-se que a responsabilidade pela execução e demais providências com relação aos PROJETOS apresentados abaixo, competem as áreas técnicas gestoras pelos assuntos "entrega de escrituras de imóveis"; "venda de imóveis de meio de licitação" e "informação sobre regularização de imóvel.

PROJETO 1: ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO.

Assuntos abordados: "Entrega de escrituras de imóveis" e "Venda de imóveis de meio de licitação"

1. INTRODUÇÃO

Primeiramente, cabe esclarecer que já vem sendo adotadas diversas medidas visando à melhoria da qualidade percebida pelos nossos clientes em relação aos serviços "entrega de escrituras de imóveis", "licitação pública" e "devolução de caução".

Isso pode ser evidenciado nos seguintes documentos :

- Planos de Ação NUGEC - 11/05/2022 (86239934) e NUCOM - 12/05/2022 (86317818), nos termos das Notas Informativas GECOM (86240185) e NUCOM (86320761), do processo 00111-00010744/2021-63.

- Despachos TERRACAP/PRESI/DICOM/GECOM (80544115) e (68045837), e TERRACAP/DICOM/GECOM/NUGEC (58992668), do processo 00111-00002047/2021-39, de Auditoria nos procedimentos de escrituração, em que relatamos em detalhes os aspectos mais relevantes desse projeto.

- Despacho TERRACAP/PRESI/DICOM/GECOM (39036407) do processo 00111-00009861/2019-60, que foi o primeiro relatório detalhado em relação às ações deste projeto, especificamente às relacionadas aos procedimentos de escrituração.

- Apresentação protótipo ASINF - 07.01.2021 (73028312), Plano evolução GPZ - 29.10.2021 (73144273), Apresentação Reunião Comitê PDTI 24/11/2021 (75054282) Ata 14ª CETI (75052506) (76115067), Decisão DIRET 024/2022 - 14/01/2022 (79464572) e Nota Informativa 8 (86199569), do processo 00111-00006026/2021-92, em relação às evoluções sistêmicas.

Destaca-se que os planos de ação foram estabelecidos a partir de análise crítica dos processos, empregando-se conceitos de Gestão por Processos e aplicando-se Ferramentas da Qualidade e Metodologia de Análise e Solução de Problemas, a partir da investigação e identificação das causas raízes do problema e definição, gestão e implementação de ações que visam à sua eliminação ou mitigação.

PROJETO 1: ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO.

Assuntos abordados: "Entrega de escrituras de imóveis" e "Venda de imóveis de meio de licitação"

Num primeiro momento era necessário garantir o andamento daqueles processos listados, bem como garantir que novos processos também andassem adequadamente. Assim, o primeiro enfoque se deu no estabelecimento do procedimento de acompanhamento dos processos de licitação, cuja venda já havia sido homologada e a lavratura da escritura estava pendente.

Assim, a limitação de recursos impôs a necessidade de priorizar a execução das rotinas operacionais e de acompanhamento dos processos pendentes, impossibilitando assim a dedicação integral à implementação de ações de melhoria, que então foram listadas e vem sendo implementadas ao longo do tempo, de acordo com o seu impacto e com a disponibilidade da ASINF - Assessoria de Informática para realizar os desenvolvimentos sistêmicos associados.

Mais recentemente, conseguimos garantir um enfoque exclusivo para o desenvolvimento das melhorias sistêmicas, "com a Decisão da Diretoria Colegiada nº 024, Sessão 3591ª, realizada em 14/01/2022 (78075515), o projeto de Melhoria do Processo de Escrituração de Imóveis, foi repriorizado para o ano de 2022, conforme consta no PDTI em sua versão atualizada (77913867)", nos termos do Despacho TERRACAP/PRESI/ASINF (78704221), de 26 de janeiro de 2022, processo 00111-00002047/2021-39.

Conforme consta na documentação anexa ao projeto, várias medidas já foram implementadas e já é nítida a obtenção de resultados e termos de agilidade dos processos e redução das reclamações. Nesse sentido, cabe destacar questões relevantes ao presente momento, em que estamos finalizando os principais desenvolvimentos sistêmicos de apoio aos procedimentos operacionais e ao controle e gestão dos processos.

PROJETO 1: ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO.

Assuntos abordados: "Entrega de escrituras de imóveis" e "Venda de imóveis de meio de licitação"

2. ESCOPO

O projeto tem enfoque principal nos procedimentos de escrituração dos processos de venda por Licitação Pública, considerando o relevante interesse público envolvido nessas vendas.

Embora a escrituração se inicie a partir do pagamento da entrada pelo cliente, o projeto visa à otimização dos fluxos e assim se torna necessária a ampliação do escopo, considerando-se então questões anteriores que têm impacto no tempo do processo com um todo, como ocorre, por exemplo, no caso da necessidade de mitigar o impacto do tempo tomado para o pagamento de débitos tributários: requisito ao envio da minuta de escritura ao cartório.

Nesse sentido, cabe destacar que o escopo do projeto abrange também o aprimoramento dos procedimentos de conciliação das propostas de compra e de devolução das cauções, que ocorrem logo após a realização do certame licitatório. Destaca-se que a caução compõe a entrada paga pelo cliente, consistindo assim em aspecto importante da formalização do negócio e também nos casos de vendas canceladas.

Em que pese a gestão das vendas pelo programa Venda Direta seja de competência da Gerência de Venda Direta - GEVED, após o pagamento da entrada pelos clientes e análise pela GEVED, os processos são encaminhados ao NUGEC para promover a escrituração. Assim a otimização da escrituração desses processos de Venda Direta também faz parte do escopo deste projeto.

Vale mencionar ainda que o assunto "demora na entrega da escritura assinada pela Terracap" foi um dos mais incidentes nas reclamações de 2021, portanto a otimização dos procedimentos relacionados ao andamento das escrituras no fluxo de assinaturas ganhou maior relevância no projeto, sendo que o aprimoramento pretendido com o projeto tem impacto positivo para todas as escrituras da Terracap, independente da modalidade, beneficiando assim a escrituração referente a processos da DIRES (PRO/DF, Doação, Entidades Religiosas) e da DIRAF (Confissão de Dívida, Leilão), ressalvando-se que o escopo do projeto tem o seu aprofundamento limitado às escrituras da DICOM (especialmente Licitação e Venda Direta).

PROJETO 1: ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO.

Assuntos abordados: "Entrega de escrituras de imóveis" e "Venda de imóveis de meio de licitação"

3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO



Assim, colocamos no topo o resultado que queremos alcançar: redução do tempo da escrituração e melhora na qualidade percebida pelos nossos clientes. O alcance desses objetivos de forma sustentável requer que haja o fortalecimento dos principais pilares que sustentam o resultado: pessoas, procedimentos, sistemas, treinamentos e indicadores. Esse fortalecimento dos pilares é promovido pela gestão, que então é a base para a evolução e manutenção dos pilares, com vistas a garantir o sistemático alcance dos resultados e a melhoria contínua do processo.

Dessa forma, o desenvolvimento deste projeto consistirá na implementação de ações em cada um dos pilares, voltadas à melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão, estabelecidas a partir da análise crítica do processo, com vistas à eliminação de gargalos, como eventos indesejáveis recorrentes e atividades que não agregam valor e/ou oneram o tempo do processo.

4- JUSTIFICATIVA

Este projeto se justifica pela necessidade de reduzir o índice de reclamações relacionadas ao serviço "entrega de escrituras", de modo a melhorar a qualidade percebida pelos nossos clientes em relação ao processo de comercialização como um todo.

Além disso, o tempo da escrituração tem impacto direto no início das obras nos lotes adquiridos pelos nossos clientes, representando assim importante aspecto socioeconômico para o Governo e para a sociedade do DF.

PROJETO 1 : ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO.

Assuntos abordados: "Entrega de escrituras de imóveis" e "Venda de imóveis de meio de licitação"

5. CONTEXTUALIZAÇÃO

Em relação especificamente à redução de reclamações, a expectativa é de que se mantenha a tendência de redução observada ao longo do ano de 2021, na medida em que as ações forem concluídas e os novos procedimentos forem absorvidos pelos executores e estabilizados.

Exemplificando a ocorrência de fatos supervenientes que impactam, não somente o andamento do projeto, mas a qualidade da execução, há que se mencionar que, no primeiro trimestre de 2022, houve sobrecarga operacional pontual que influenciou no aumento das reclamações, em virtude da Lei Distrital nº 7.036/2021, que reduziu a alíquota do Imposto sobre a Transmissão Inter Vivos de Bens Imóveis e Direitos a eles Relativos - ITBI para 1% até o dia 31/03/2022, fazendo com que o fluxo de escrituras aumentasse substancialmente desde o mês de janeiro/2022.

Dessa forma, entendemos que a análise da quantidade de reclamações precisa ser relativizada em função da quantidade de escrituras lavradas, para que seja possível expurgar efeitos como esse. Assim se apresenta na tabela a seguir o indicador da relação entre a quantidade de reclamações e a quantidade de escrituras lavradas, desde janeiro/2021:

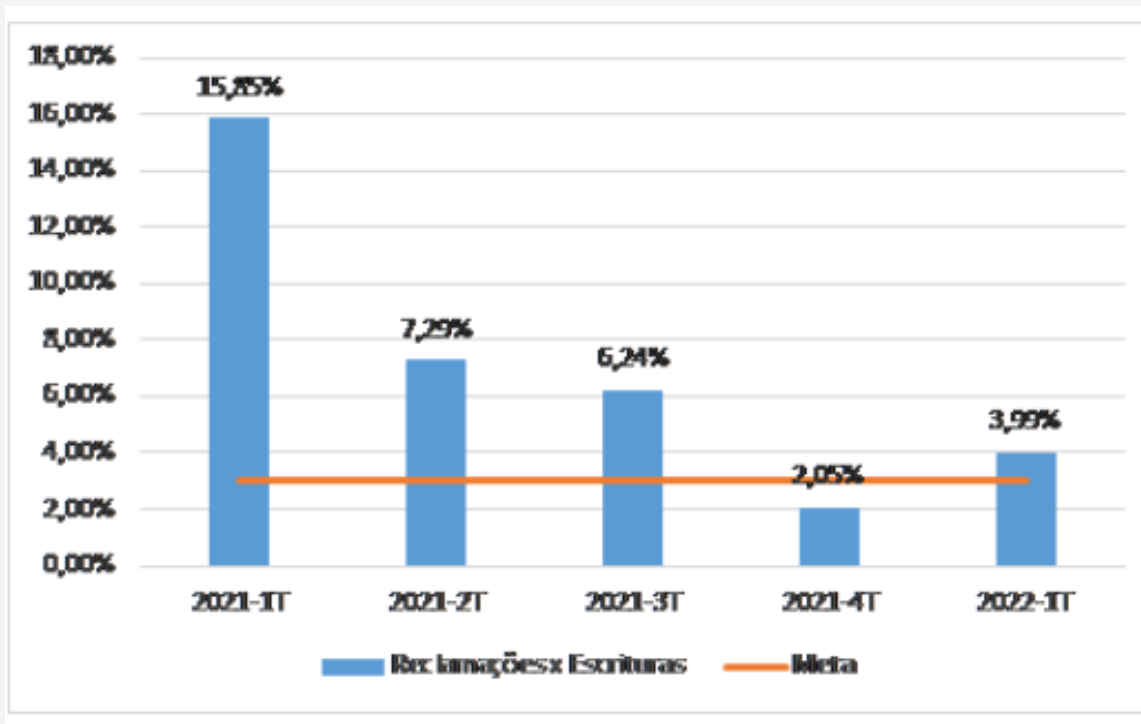
Ano- Trimestre	Escrituras Lavradas	Reclamações	Reclamações x Escrituras
2021-1T	410	65	15,85%
2021-2T	494	36	7,29%
2021-3T	577	36	6,24%
2021-4T	682	14	2,05%
2022-1T	1.327	53	3,99%

PROJETO 1 : ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO.

Assuntos abordados: "Entrega de escrituras de imóveis" e "Venda de imóveis de meio de licitação"

5. METAS e RESPONSABILIDADES

Percebe-se abaixo que, mesmo com o aumento na quantidade de reclamações no primeiro trimestre de 2022, ele se manteve em patamar reduzido, próximo de 3%, que representaria a ocorrência de 3 reclamações a cada 100 escrituras lavradas, sendo este um bom parâmetro de controle do processo e dessa forma fica estabelecida a meta de manutenção desse índice abaixo deste patamar:



A despeito da indicação das unidades responsáveis por cada ação do Plano de Ação correspondente a esse projeto, é importante explicitar que, desde o início, ele está sob a coordenação do Técnico Administrativo/ Assistente Padrão THALES ROGÉRIO DE OLIVEIRA ARAÚJO PIFFER, lotado na Gerência Comercial - GECOM, com formação acadêmica em Engenharia de Produção e detendo as competências necessárias a essa responsabilidade.

Em relação aos desenvolvimentos sistêmicos, estes estão sob responsabilidade do Analista de Sistemas GUSTAVO SALVADOR FERRAZ FERREIRA, lotado na Assessoria de Informática - ASINF, detendo as habilidades necessárias aos desenvolvimentos sistêmicos relativos ao projeto, especialmente em relação ao sistema GPZ - Gestão de Prazos.

PROJETO 1: ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE COMERCIALIZAÇÃO.

Assuntos abordados: "Entrega de escrituras de imóveis" e "Venda de imóveis de meio de licitação"

Considerando que a gestão do processo de escrituração é de competência do Núcleo de Gestão de Contratos e Concessões de Imóveis - NUGEC, é de responsabilidade do gestor desta unidade, ALÍPIO VALADARES FERNANDES, a adequação das rotinas de trabalho em relação às evoluções nos procedimentos e sistemas, bem como a adequação da estrutura de recursos físicos e humanos necessários à realização das rotinas de acompanhamento e operacionalização da escrituração.

Considerando que a gestão dos processos de venda por licitação até a baixa da guia dos clientes é de competência do Núcleo de Comercialização - NUCOM, assim como os procedimentos de conciliação das propostas e devolução das cauções, é de responsabilidade do gestor desta unidade, WAGNER CONRADO QUINTANEIRO, a adequação das rotinas de trabalho em relação às evoluções nos procedimentos e sistemas, bem como a adequação da estrutura de recursos físicos e humanos necessários à realização das rotinas de acompanhamento e operacionalização dos procedimentos de competência do núcleo.

Considerando a importância de atuação da gestão para o sucesso do projeto, bem como a estrutura organizacional desta empresa pública, é de responsabilidade do Gerente de Comercialização - GECOM, MARCELO FAGUNDES GOMIDE garantir a adequação da estrutura de recursos físicos e humanos dos núcleos subordinados à GECOM (NUGEC e NUCOM), bem como garantir que seja promovida a adequação das rotinas de trabalho em relação às evoluções nos procedimentos e sistemas, necessários à realização das rotinas de acompanhamento e operacionalização dos procedimentos relacionados.

6. PRAZO: Em relação ao prazo das ações de melhoria desse projeto, considere-se as indicações de prazos dos supracitados Planos de Ação, do NUGEC (Doc. SEI nº 86239934) e do NUCOM ((Doc. SEI nº 86317818), sendo que a nossa expectativa macro para a conclusão das ações é até o final do ano de 2022.

7. ESTRATEGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados deste projeto vem sendo comunicados à alta direção da empresa conforme o monitoramento da AUDIT realizado no processo 00111-00002047/2021-39, sendo que ao seu final se pretende realizar divulgação em meio de comunicação institucional.

PROJETO 2: MELHORIA NA DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CLIENTE DA REGULARIZAÇÃO POR VENDA DIRETA

Assunto abordado: " Informação sobre regularização de imóvel"

1. INTRODUÇÃO

As ações da Gerência de Venda Direta - GEVED e Comissão de Venda Direta - COVED foram pensadas para mitigar em dois pontos as reclamações apresentadas via Ouvidoria.

O primeiro ponto está focado em disponibilizar de forma ativa mais informações para o cliente quanto à situação da regularização fundiária urbana no âmbito da TERRACAP e quanto aos processos que envolvem essa regularização, alteração de projetos e habilitação de propostas, uma vez que ao analisar as reclamações, a maioria eram referentes a esses pontos.

Esse ponto visa diminuir novos questionamentos apresentados à ouvidoria acerca das áreas de regularização, assim como sobre as etapas do processo de regularização.

O segundo ponto é separar, analisar e tratar requerimentos físicos antigos que foram protocolados diretamente na TERRACAP e anexados aos processos SEI da GEVED e da COVED, sem que fosse realizada uma notificação via GAC-GEATE.

Esse ponto visa garantir que esses requerimentos apresentados não se tornem futuras reclamações na Ouvidoria.

PROJETO 2: MELHORIA NA DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CLIENTE DA REGULARIZAÇÃO POR VENDA DIRETA

Assunto abordado: " Informação sobre regularização de imóvel"

2. METAS

AÇÃO 1 - Publicação de Mapa e Textos Explicativos

1. ESTRATÉGIA DE AÇÃO: Apresentar mapa resumo no SITE da TERRACAP com a indicação de quais localidades do DF são passíveis de regularização, conforme Lei complementar nº 803/2009 - Plano Diretor de Ordenamento Territorial - PDOT/DF, no âmbito da TERRACAP, além de texto explicativo referente ao mapa apresentado. Apresentar também um texto explicativo de como funciona o programa de regularização da titulação de imóveis oriundos de projetos de parcelamento do solo em Áreas de Regularização de Interesse Específico - ARINES e de Áreas de Regularização de Interesse Social - ARIS, alcançados pela Resolução n.º XXX/2022 – CONAD/TERRACAP.

2. JUSTIFICATIVA: A disponibilização do mapa com a indicação das localidades do DF que podem ser regularizadas no âmbito da TERRACAP visa fornecer para o cliente a informação se a área onde ele reside está enquadrada no processo regularização realizado pela TERRACAP. Os textos explicativos servirão para esclarecer dúvidas básicas sobre o processo de regularização. Dessa forma, diminuindo esse tipo de questionamento na Ouvidoria.

3. METAS PARA OS PROJETOS: Para publicação dos textos e do mapa de áreas passíveis de

regularização no âmbito da TERRACAP serão necessárias as seguintes etapas:

1. Elaboração do mapa, definição das informações que vão compor o mapa;
2. Elaboração do texto complementar ao mapa;
3. Definição do local de publicação no SITE da TERRACAP;
4. Publicação do mapa no SITE da TERRACAP;
5. Data limite para a publicação: Julho/2022.

PROJETO 2: MELHORIA NA DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CLIENTE DA REGULARIZAÇÃO POR VENDA DIRETA

Assunto abordado: " Informação sobre regularização de imóvel"

4. RECURSOS: Para o desenvolvimento da estratégia serão necessários funcionários da Gerência de Venda Direta - GEVED, Gerência de Regularização Fundiária - GREF, Assessoria de Comunicação Social - ASCOM e Assessoria de Informática - ASINF. Não será necessário recurso financeiro.

5. RESPONSÁVEL: GEVED

6. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS: Relatórios da Ouvid apontando o comportamento das reclamações ao longo do ano, após a implementação da estratégia.

AÇÃO 2 - Publicação do Estágio da regularização

1. ESTRATÉGIA DE AÇÃO: Apresentar estágio da regularização para as diferentes áreas de regularização no âmbito da TERRACAP. Disponibilização no SITE da TERRACAP.

2. JUSTIFICATIVA: A disponibilização do estágio da regularização das diferentes áreas que podem ser regularizadas pela TERRACAP visa fornecer para o cliente a indicação se área onde ele reside está próxima de ser comercializada. Dessa forma diminuindo esse tipo de questionamento na Ouvidoria.

3. METAS PARA OS PROJETOS: Para publicação do estágio da regularização no âmbito da TERRACAP serão necessárias as seguintes etapas:

1. Verificação do estágio em que cada área de regularização se encontra;
2. Elaboração de quadro demonstrativo da situação dos Projetos de Urbanismo para cada área;
3. Definição do local de publicação no SITE da TERRACAP;
4. Publicação do estágio da regularização no SITE da TERRACAP;
5. Data limite para a publicação: Agosto/2022, atualização trimestral.

PROJETO 2: MELHORIA NA DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CLIENTE DA REGULARIZAÇÃO POR VENDA DIRETA

Assunto abordado: " Informação sobre regularização de imóvel"

4. RECURSOS: Para o desenvolvimento da estratégia serão necessários funcionários da Gerência de Venda Direta - GEVED, Gerência de Regularização Fundiária - GEREF, Assessoria de Comunicação Social - ASCOM e Assessoria de Informática - ASINF. Não será necessário recurso financeiro.

5. RESPONSÁVEL: GEREF

6. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS: Relatórios da Ouvid apontando o comportamento das reclamações ao longo do ano, após a implementação da estratégia.

AÇÃO 3 - Publicação de Fluxogramas de processos da Regularização

1. ESTRATÉGIA DE AÇÃO: Apresentar aos clientes o fluxograma das ações que devem ser realizadas nos diversos processos da Regularização no âmbito da TERRACAP. Os processos a serem apresentados serão o de alteração de projeto (remembramento e desmembramento) e o processo ordinário de venda direta do lote após apresentação de proposta de compra do interessado (compra).

Os fluxogramas não visam indicar ou fixar prazos para os processos tendo em vista que alguns processos dependem de tramitações fora da TERRACAP, passando por diversos órgãos do Executivo, Legislativo e Judiciário (cartórios).

2. JUSTIFICATIVA: A publicação dos fluxos vai munir o cliente com as informações necessárias para melhor acompanhar pedidos como alteração de projeto e a habilitação de suas propostas. Diminuindo assim as reclamações na ouvidoria de processo parado ou de demora no processo de habilitação, por pendência do cliente, principalmente.

PROJETO 2: MELHORIA NA DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CLIENTE DA REGULARIZAÇÃO POR VENDA DIRETA

Assunto abordado: " Informação sobre regularização de imóvel"

3.METAS PARA OS PROJETOS: Para publicação dos fluxogramas de processos da regularização no âmbito da TERRACAP serão necessárias as seguintes etapas:

1. Levantamento das etapas dos processos;
2. Elaboração dos fluxogramas;
3. Definição do local de publicação no SITE da TERRACAP;
4. Publicação dos fluxogramas no SITE da TERRACAP;
5. Data limite para a publicação: Outubro/2022.

4. RECURSOS: Para o desenvolvimento da estratégia serão necessários funcionários da COVED, GEREFE, ASCOM e GEVED. Não será necessário recurso financeiro.

5. RESPONSÁVEL: COVED e GEVED

6. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS: Relatórios da Ouvid apontando o comportamento das reclamações ao longo do ano, após a implementação da estratégia.

AÇÃO 4 - Tratamento de requerimentos antigos no âmbito da GEVED e COVED

1. ESTRATÉGIA DE AÇÃO: Realização de mutirão para separar, analisar e tratar os processos da caixa de entrada do SEI da GEVED e COVED verificando se há algum requerimento que entrou via protocolo e que ainda não foi respondido.

2. JUSTIFICATIVA: A separação, análise e tratamento de requerimentos antigos das caixas de entrada do sistema SEI da GEVED e COVED visa garantir que as respostas foram encaminhadas aos clientes de forma a evitar que esses requerimentos se transformem em reclamação na Ouvidoria.

PROJETO 2: MELHORIA NA DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CLIENTE DA REGULARIZAÇÃO POR VENDA DIRETA

Assunto abordado: " Informação sobre regularização de imóvel"

3. METAS GEVED:

Parte 1: Análise de 300 processos por mês para identificar se há requerimento de cliente sem tratamento.

Parte 2: Dos processos com requerimentos pendentes de resposta, dar os encaminhamentos necessários em até 50% dentro de 30 dias e nos demais dentro de 60 dias.

Priorização dos tipos de processo:

- a) Gestão de Documentos: Requerimento de Documentos e Processos (768)
- b) TERRACAP - Venda Direta de Imóveis (2.223)
- c) Anos de 2017 a 2019

4. RECURSOS: Para o desenvolvimento da estratégia serão necessários: reforço da mão de obra na GEVED e COVED; auxílio de 2 funcionários da GEATE para a etapa de separação/triagem dos requerimentos. Não será necessário recurso financeiro.

5. RESPONSÁVEL: GEVED e COVED;

6. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS: Relatórios da Ouvid apontando o comportamento das reclamações ao longo do ano, após a implementação da estratégia.

MONITORAMENTO

O monitoramento das metas pactuadas no plano de ação de 2022 será feito através dos relatórios trimestrais devidamente publicados no portal da TERRACAP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

REFERÊNCIAS

Planejamento Estratégico da Terracap - 2021-2025

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 – 2022

PROJETO da GECOM: Acompanhamento dos processos de comercialização.
Processo SEI 00111-00010744/2021-63

PROJETO da GEVED: Melhoria na disseminação de informações ao cliente da regularização por venda Direta. Processo SEI 00480-00001762/2022-73