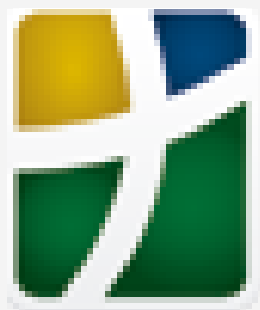


# PLANO DE AÇÃO

## OUVIDORIA

2023



# Terracap

Aprovado pelo Presidente

Doc. SEI nº 106114633 (14/02/2023)

# Sumário

4	INTRODUÇÃO
5	MENSAGEM DO PRESIDENTE DA TERRACAP
6	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
9	VISÃO ESTRATÉGICA DA OUVIDORIA DA TERRACAP
10	MAPA ESTRATÉGICO DA TERRACAP 2023/2027
12	DIAGNÓSTICO
16	ANÁLISE SWOT
18	MATRIZ DE RISCOS DA OUVIDORIA
20	MATRIZ DE RISCOS DE INTEGRIDADE DA OUVIDORIA



---

21 METAS PARA 2023

---

22 PROJETO: OUVIDORIA COMO IMPORTANTE  
FERRAMENTA DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

---

24 CRONOGRAMA PARA CUMPRIMENTO DAS  
METAS DE 2023 do PROJETO DA OUVIDORIA

---

25 MONITORAMENTO

---

25 CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

25 REFERÊNCIAS



# Introdução



À Ouvidoria, atuando como ferramenta de Governança de Serviços, cabe dar conhecimento à Alta Administração dos assuntos que possuem reclamações recorrentes relacionados aos serviços prestados pela Empresa. Constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e esta Empresa, e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Através 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 90 Ouvidorias de órgãos, entidades e Administrações Regionais do Poder Executivo do Distrito Federal.

# Mensagem do nosso Presidente



**"A função da ouvidoria vai muito além de simplesmente receber reclamações. Ela tem o papel importante de gerir conflitos entre empresa e cliente/cidadão, de mediadora e é responsável por receber as manifestações da sociedade em geral e tomar as ações necessárias para encaminhar estes questionamentos ao setor responsável, buscando sempre sua solução.**

**Para que a ouvidoria consiga exercer sua função e faça a diferença na empresa, é preciso que ela seja um agente de mudanças e reconhecida como uma importante ferramenta da Governança de Serviços.**

**Para isso, a TERRACAP continua envidando esforços para dotá-la de autonomia dentro da Empresa e deixando sempre as portas da Presidência abertas para diálogos visando a proposição de melhoria dos nossos serviços, em prol dos clientes e de toda a sociedade."**

**Izidio Santos Junior**  
Presidente da Terracap

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

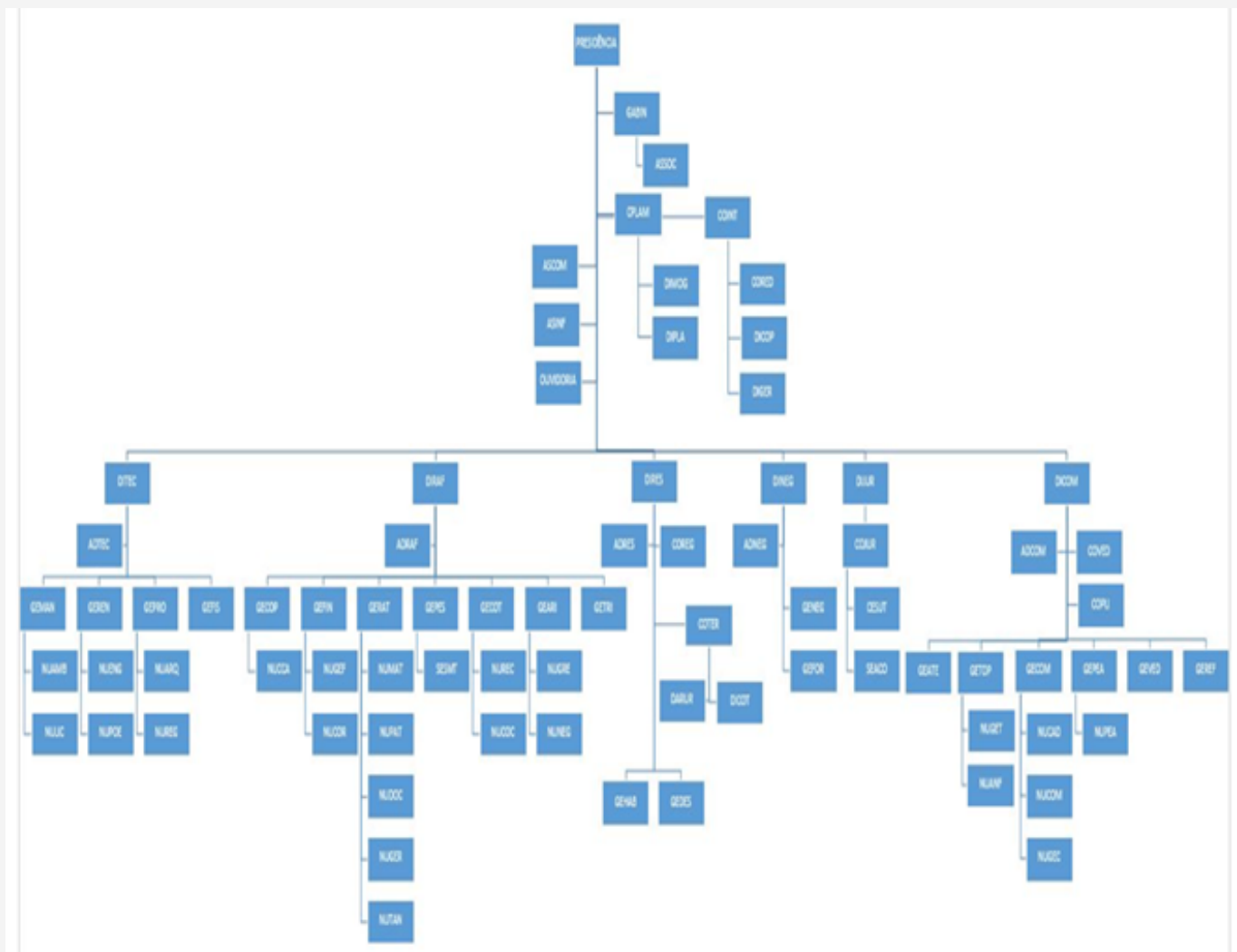


**OUVIDORIA**

TERRACAP

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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



# 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.



**REGIMENTO  
INTERNO**



## 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

Fabrcio Abritta



# 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 2023/2027

O Planejamento Estratégico orientará todas as ações que serão executadas pela Terracap no planejamento tático e operacional no período 2023/2027, 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 2023/2027.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DIRETRIZ
SOCIEDADE GOVERNO	ATUAR 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	AUMENTAR 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 GERAM RECEITAS CONTÍNUAS	Expandir Programa de Desenvolvimento Econômico com novas oportunidades de Negócios.
	GERAR VALOR ECONÔMICO PARA INVESTIMENTOS PRÓPRIOS E APOIO À POLÍTICAS PÚBLICAS DE GOVERNO	Recuperar arrecadação em nossos empreendimentos.
PROCESSOS INTERNOS	APRIMORAR OS MECANISMOS DE GOVERNANÇA DA TERRACAP	Aumentar a maturidade de Gestão de Riscos e Integridade.
	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.
	FORTALECER A IDENTIDADE INSTITUCIONAL DA TERRACAP PERANTE A SOCIEDADE	Investir na imagem da Terracap no meio digital, expandir os canais de comunicação virtuais e priorizar os meios de comunicação online.
CRESCIMENTO E APRENDIZAGEM	FOMENTAR UMA CULTURA GERENCIAL ORIENTADA PARA RESULTADOS	Desenvolver metodologia para mensuração do desdobramento da Estratégia nas unidades organizacionais.
	DESENVOLVER CONHECIMENTOS, HABILIDADES 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 as soluções internas de tecnologia.



Embora ações direcionadas à OUVIDORIA não tenham sido contempladas no mapa estratégico, expressamente, verifica-se congruência no objetivo desta Ouvidoria com o seguinte objetivo estratégico organizacional ali pactuado, sendo ele:

## Objetivo estratégico Organizacional da TERRACAP

### 1. Perspectiva: **PROCESSOS INTERNOS**

#### 1.1. Objetivo estratégico: **FORTALECER A IDENTIDADE INSTITUCIONAL DA TERRACAP PERANTE A SOCIEDADE**

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

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.**



# DIAGNÓSTICO



QUADRO 1		
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA		VARIAÇÃO no número de registro
TIPOS: Reclamação, Solicitação, Informação, Sugestão, Elogio e Denúncia		
ANO: 2021	ANO: 2022	
959	804	-155
Manifestação com maior número de registro: RECLAMAÇÃO		VARIAÇÃO no número de registro
ANO: 2021	ANO: 2022	
604	500	-104

Verifica-se no QUADRO 1 que **houve uma queda no número de demandas registradas no Sistema de Ouvidoria no ano de 2022**, comparado ao ano de 2021. Deduz-se que essa redução ocorreu principalmente com a retomada dos **serviços presenciais** na Empresa, possibilitando que o cliente/cidadão, para atendimento dos seus pedidos, buscasse inicialmente a Gerência de Atendimento ao Cliente - GEATE/TERRACAP antes de recorrer à Ouvidoria.



# DIAGNÓSTICO

## INDICADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA		VARIAÇÃO no número de registro
TIPOS: Reclamação, Solicitação, Informação, Sugestão, Elogio e Denúncia		
ANO: 2021	ANO: 2022	
959	804	-155



	2021	2022
RESOLUTIVIDADE	56%	47%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	77%	73%
RECOMENDAÇÃO	86%	82%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	82%	80%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	85%	83%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	63%	57%

Observa-se uma pequena queda no resultado de alguns indicadores de desempenho da Ouvidoria/TERRACAP.

Acredita-se que tal diminuição nos números deva-se ao fato de em 2022 ter aumentado o número de manifestações registradas associadas a serviços cujo prazo para a **execução é superior aos 20 dias** que a Ouvidoria tem para fornecer a resposta definitiva, como por exemplo: **Pedidos associados a Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana.**

Outro ponto a ser destacado para a "diminuição" do índice de satisfação do cidadão, deve-se ao fato de ter **AUMENTADO** também o número de reclamações sobre "**invasão de área pública**", sendo assim, mesmo a Gerência de Fiscalização da Terracap ter adotado providências para a retirada de ocupantes irregulares, o cidadão classifica a demanda como "Não resolvida", considerando que novos ocupantes voltam a ocupar o lugar em seguida.

# DIAGNÓSTICO

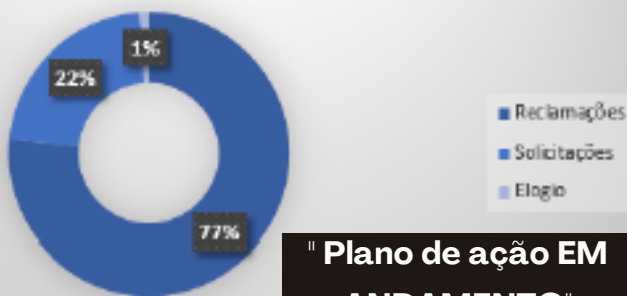
## DOS ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

### 1º Invasão de Área Pública - 2022 Manifestações por Tipo



"Plano de ação A SER INICIADO"

### 2º Entrega de Escrituras - 2022 Manifestações por Tipo



"Plano de ação EM ANDAMENTO"

### 3º Solicita Resposta sobre Requerimento - 2022 Manifestações por Tipo



"Plano de ação EM ANDAMENTO"

Vale lembrar que a Ouvidoria tomou a iniciativa de reunir-se com as áreas técnicas dos assuntos mais reclamados, quando verificou o aumento do número de reclamações sobre determinados assuntos, bem como considerando a Decisão nº 2844/2021 do TCDF, Nota Técnica 43 da Ouvidoria Geral do DF e relatórios de Auditoria. Como consequência, a Gerência de Venda Direta - GEVED elaborou o Projeto (Doc. SEI 86422858) e a Gerência de Comercialização-GECOM elaborou o Projeto (Doc. SEI 86372329), contendo em ambas ações de melhorias nos fluxos.

Importante destacar que quanto ao assunto "Entrega de escritura", tivemos sucessivas quedas no número de registros de reclamações a partir de 2º trimestre/2022.

Com relação aos assuntos "**Invasão de área pública**" e "**requerimentos**", esta Ouvidoria reuniu-se com as áreas técnicas responsáveis, tendo sido apresentada soluções imediatas referentes aos "**requerimentos**".

No tocante ao assunto "**Invasão de área pública**", a Gerência de Fiscalização - TERRACAP está elaborando uma Plano de Ação, a pedido desta Ouvidoria, que será cadastrado como uma das metas no presente documento.

# DIAGNÓSTICO

A proposta da Ouvidoria-Geral do DF, para 2023, 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

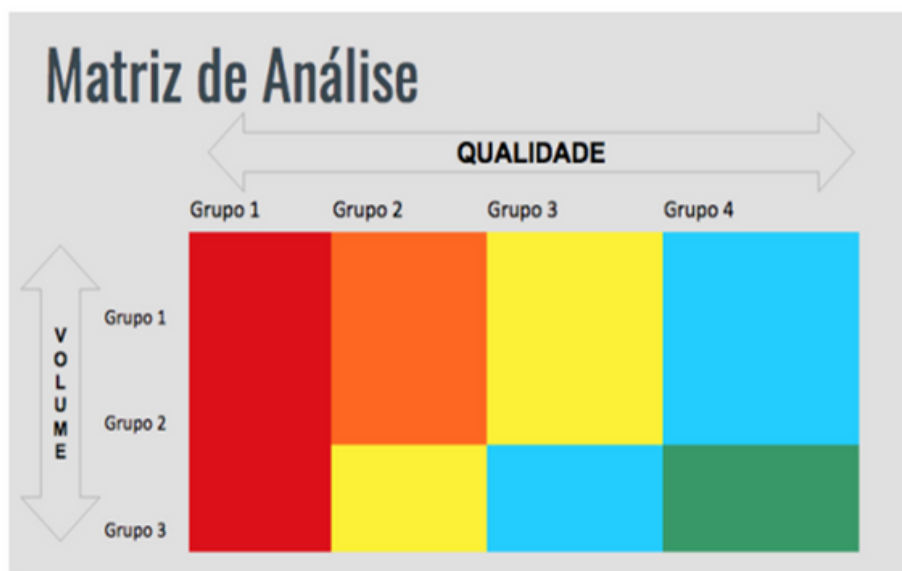
**Grupo 1** - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

**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)	<b>S</b> FORÇA	<b>W</b> FRAQUEZA
EXTERNA (ambiente)	<b>O</b> OPORTUNIDADES	<b>T</b> 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.

	<b>FORÇAS</b>	<b>FRAQUEZAS</b>
<b>AMBIENTE INTERNO</b>	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	
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	Maior participação social	Pressão de grupos de interesse
	Novas tecnologias	Pandemia
	Crescentes oportunidades de benchmarking	Avaliação nas pesquisas de satisfação, pois comumente os cidadãos avaliam os serviços da Ouvidoria como ruim, se caso a Empresa 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 à 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 tendo 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 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

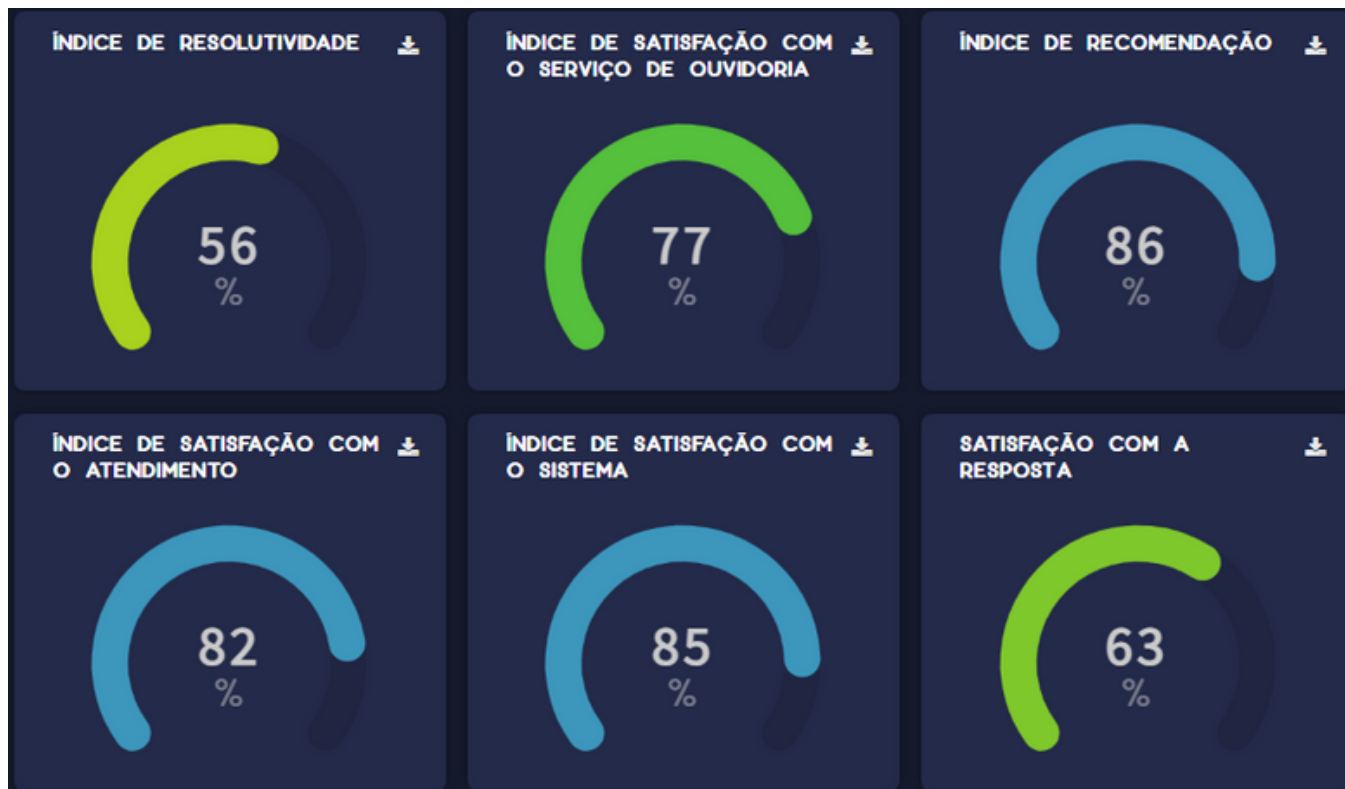


**OUVIDORIA**

**TERRACAP**

# METAS PARA 2023

Superar os indicadores alcançados pela TERRACAP referentes à **PESQUISA DE SATISFAÇÃO** NO ANO DE 2021



Embora as metas alcançadas em 2022 tenha superado as metas estabelecidas pela OGDF, o resultado foi inferior ao alcançado em 2021, motivo pelo qual em 2023 adotaremos novos esforços no sentido de obter indicadores superiores aos atingidos em 2021.

# **PROJETO:** Ouvidoria como importante ferramenta de GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

**ESTRATÉGIA DE AÇÃO:** Como estratégia para contribuirmos para um melhor resultado considerando os **Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators - KPI) referentes à Ouvidoria da TERRACAP**, 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 de Serviços 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: Ouvidoria como importante ferramenta de GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

**Ministrar uma palestra destinada aos empregados designados como PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA nas unidades técnicas, para abordar a importância da "Qualidade da resposta ao cidadão".**

## META 1

**Objetivo:** Preparar os empregados das áreas técnicas para quando do encaminhamento de respostas à Ouvidoria, que seja utilizada a linguagem simples e que esclareça de forma satisfatória os questionamentos e anseios feitos pelo cliente/cidadão.

**Recurso:** Humano

**Responsável:** Ouvidoria

---

## Capacitação dos empregados lotados na Ouvidoria

## META 2

**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 3

**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 “ II PRÊMIO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE/CIDADÃO – TERRACAP”**

## META 4

**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: Ouvidoria como importante ferramenta de GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

**Atuação preventiva e repressiva no combate a invasão e ocupação irregular em terras de propriedade da Terracap.**

**META 5** **Objetivo:** Realizar ações no sentido da Terracap adotar providências para atuar de forma preventiva e repressiva no combate a invasão e ocupação irregular em terras de propriedade da Terracap, protegendo assim o patrimônio público.

**Recurso:** Humano    **Responsável:** Gerência de Fiscalização da Terracap



## CRONOGRAMA PARA CUMPRIMENTO DAS METAS DE 2023 do PROJETO DA OUVIDORIA

Nº	META	PRAZO PARA CONCLUSÃO
1	Ministrar uma palestra destinada aos empregados designados como PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA nas unidades técnicas, para abordar o tem " Qualidade da resposta ao cidadão".	29/09/2023
2	Capacitação dos empregados lotados na Ouvidoria	31/12/2023
3	Visitas técnicas aos setores da Terracap para disseminar o papel da Ouvidoria e a importância da área técnica no processo como um todo.	31/06/2023
4	Criação do " II PRÊMIO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE/CIDADÃO – TERRACAP"	10/12/2023
5	Atuação preventiva e repressiva no combate a invasão e ocupação irregular em terras de propriedade da Terracap.	31/12/2023

# MONITORAMENTO

O monitoramento das metas pactuadas no plano de ação de 2023 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 - 2023/2027

Manual de Boas Práticas Ouvidoria-Geral do DF

Plano de Ação Anual 2022 - Terracap