

**2025**

# PLANO DE AÇÃO

Aprovado pelo Presidente (Doc.SEI 167238087 )

 ParticipaDF

 **Ouvidoria**  
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

 **OUVIDORIA**  
TERRACAP

2025

# PLANO DE AÇÃO



Terracap  
Agência de Desenvolvimento do Distrito Federal

## Introdução

A 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.

# 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.

## 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.

## Missão

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

## Visão

Ser reconhecida como importante ferramenta de Governança de Serviços e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

## 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

# Diagnóstico

	2022	2023	2024
Manifestação (todas as tipologias)	817	700 ↓	742 ↑
Reclamação	493	522 ↓	529 ↑

Verifica-se que **houve uma queda intermediária no número de manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria entre os anos de 2022 a 2024.**

Acredita-se que a diminuição deve-se ao fato dos clientes/cidadãos estarem conseguindo ter seus pleitos atendidos através dos canais de atendimento ao cliente, pós-pandemia, não tendo assim a necessidade de recorrerem à Ouvidoria para solucionarem a sua demanda.

Quanto ao aumento do número de reclamações, observou-se no período acima, que coincidiu com a obra do DRENAR DF, onde, assim como a maioria das obras, pode causar um transtorno temporário à população.

## Indicadores da Pesquisa de Satisfação

Índice	2022	2023	2024
Resolutividade	46%	54% ↑	47% ↓
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	72%	82% ↓	87% ↑
Recomendação	82%	92% ↑	84% ↓
Satisfação com o Atendimento	79%	91% ↑	88% ↓
Satisfação com o Sistema	82%	78% ↓	90% ↑
Satisfação com a Resposta	56%	78% ↓	83% ↑

**Comparando 2022 a 2024, observa-se que os indicadores de desempenho da Ouvidoria seguiram uma regularidade de crescimento, com algumas pequenas diminuições percentuais.**

O crescimento nos referidos índices percentuais, pode ser atribuído a atuação pró-ativa da Ouvidoria, pois embora o cliente/cidadão tenha registrado uma reclamação na Ouvidoria por, infelizmente, estar insatisfeito com o oferecimento de algum serviço, reconheceu o esforço da Ouvidoria da Terracap no sentido de resolver a sua demanda.

# Diagnóstico

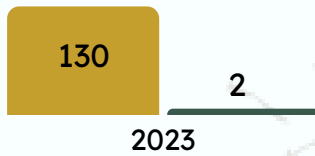
## Dos assuntos mais solicitados

### 1º 2023

#### Invasão de Terreno da Terracap



- Reclamação
- Solicitação



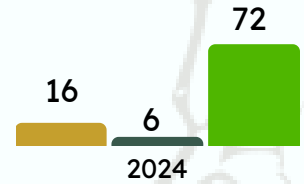
**Total**  
135

### 1º 2024

#### Atendimento ao cliente



- Reclamação
- Denúncia
- Elogio



**Total**  
94

### 2º Projeto e Obras de Infraestrutura urbana

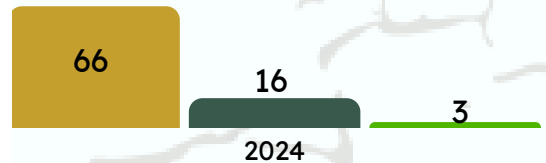
- Reclamação
- Solicitação
- Informação



**Total**  
103

### 2º Regularização de Imóvel Urbano

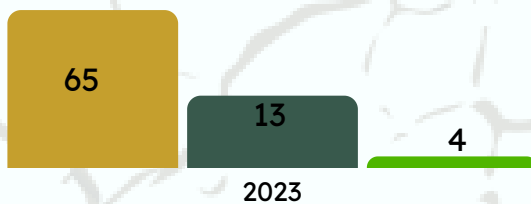
- Reclamação
- Solicitação
- Informação



**Total**  
85

### 3º Regularização de Imóvel Urbano

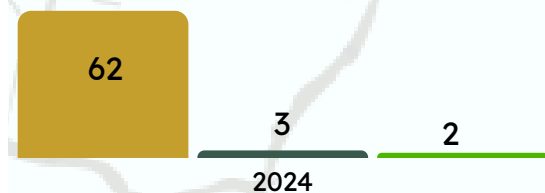
- Reclamação
- Solicitação
- Informação



**Total**  
87

### 3º Invasão de Terreno da Terracap

- Reclamação
- Solicitação
- Denúncia



**Total**  
67

# Diagnóstico

## Dos assuntos mais solicitados

Assim que o assunto “Invasão de Terreno da Terracap” estreou no ranking, esta Ouvidoria entrou em contato com a Gerência de Fiscalização - GEFIS, que em atendimento elaborou o Projeto com ações preventivas e repressivas que objetivam a redução de ocupações irregulares em áreas da TERRACAP, **projeto este cuja execução está em andamento** (DOC. SEI nº 105561026).

No entanto, considerando o tempo decorrido desde sua elaboração, em 2025, a Ouvidoria da Terracap voltará a fazer novos alinhamentos com a Gerência de Fiscalização - GEFIS, para verificar possíveis espaços de melhoria e aperfeiçoamento no plano de ação inicial.

Com relação ao assunto “**Projeto e Obras de infraestrutura Urbana**”, se verifica uma certa dificuldade em adotar providências preventivas de melhoria, uma vez que não há como prevê problemas que possam surgir na estrutura, como por exemplo um caminhão de alguma construtora passar em cima da calçada e com isso, posteriormente o cidadão sentir necessidade de registrar uma manifestação na Ouvidoria solicitando que a aquela calçada seja reformada ou em outra situação, que sejam construídas praças em seu bairros, etc.

Referente ao assunto “**Regularização de Imóvel Urbano**”, o número de reclamações está diretamente ligado ao lançamento de editais de regularização, com questionamentos relacionados àquele edital específico, dificultando a adoção de estratégias preventivas com relação ao tema.

Em 2024, aumentaram os **ELOGIOS**, onde empregados e colaboradores da Terracap tiveram o seu trabalho reconhecido, no desempenho de suas funções.

Observando os indicadores de desempenho, verifica-se então, que as ações de conscientização realizadas por esta Ouvidoria vem surtindo efeito no âmbito da Terracap, motivo pelo qual, para o ano de 2025, vamos continuar atuando para reforçar o papel da Ouvidoria como importante ferramenta de Controle Social.

# 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 OUIDORIA 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>

## JUSTIFICATIVA

### Projeto: Ouvidoria como importante ferramenta de CONTROLE SOCIAL

Nos anos de 2023 e 2024, as ações que foram idealizadas pela Ouvidoria da Terracap, visando reforçar o seu papel como **atuante na Governança de Serviços**, foram realizadas com o objetivo de estreitar relações com as áreas técnicas desta Empresa, onde foi possível obter uma abertura maior com elas, até mesmo com aquelas que são responsáveis/gestoras dos assuntos que recebem um maior número de reclamações.

Agora, em 2025, vamos focar em ações que são voltadas a esclarecer para os empregados da Terracap, sobre a importância do **CUMPRIMENTO DOS PRAZOS** de resposta para demandas da Ouvidoria (SIC), bem como também esclarecimentos sobre a Norma de acesso à processos e para maior transparência, atualização da Carta de Serviços da Terracap.

## METAS

### Projeto: Ouvidoria como importante ferramenta de CONTROLE SOCIAL

#### META 1

#### **Elaborar FOLDER com esclarecimentos sobre os prazos da OUVIDORIA (SIC)**

**Objetivo:** Ampliar o conhecimento das unidades técnicas da Empresa quanto a importância de responderem, dentro do prazo, as demandas registradas no Sistema de Ouvidoria PARTICIPA/DF.

**Recurso:** Humano **Responsável:** Ouvidoria

#### META 2

#### **Realização de palestra na TERRACAP sobre a Norma de acesso à processos**

**Objetivo:** Considerando o aumento do número de pedidos de acessos à processos, observamos a necessidade de esclarecermos aos colaboradores internos, alguns pontos da .Norma Organizacional OUV 05/2024

**Recurso:** Humano **Responsável:** Ouvidoria

#### META 3

#### **Atualização da Carta de Serviços da Terracap**

**Objetivo:** Atualizar a Carta de Serviços para fazer constar os serviços oferecidos pela Terracap, com fluxos aprimorados pelas áreas técnicas, permitindo um melhor controle social e acompanhamento, de forma geral, dos compromissos assumidos pela Terracap.

**Recurso:** Humano **Responsável:** Ouvidoria

### Atualização do Guia de Abordagem da Ouvidoria

#### META 4

**Objetivo:** Padronizar os modelos de resposta e fluxos de trabalho no âmbito da Ouvidoria da Terracap, visando a melhoria da relação deste setor com as demais unidades técnicas da Empresa e conseqüentemente, proporcionar o oferecimento de resposta à parte requerente de forma célere e com qualidade.

**Recurso:** Humano **Responsável:** Ouvidoria

---

#### META 5

### Coordenar e executar o “4º PRÊMIO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE/CIDADÃO – TERRACAP”

**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

# CRONOGRAMA

Projeto: Ouvidoria como importante ferramenta de CONTROLE SOCIAL

META	AÇÃO	PRAZO PARA CONCLUSÃO	RESPONSÁVEL
1	Elaborar FOLDER com esclarecimentos sobre os prazos da OUVIDORIA (SIC)	1º trimestre/2025	Ouvidoria e ASCOM
2	Realização de palestra na TERRACAP sobre a Norma de acesso à processos	2º trimestre/2025	Ouvidoria convida GEATE e NUDOC
3	Atualização da Carta de Serviços da Terracap	2º trimestre/2025	Ouvidoria
4	Atualização do Guia de Abordagem da Ouvidoria	3º trimestre/2025	Ouvidoria
5	Coordenar e executar o “4º PRÊMIO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE/CIDADÃO – TERRACAP”	4º trimestre/2025	Ouvidoria

## Monitoramento

O monitoramento das metas pactuadas no plano de ação de 2025 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 de Serviços da TERRACAP.

## Referências

- Manual de Boas Práticas Ouvidoria-Geral do DF
- Plano de Ação Anual 2024 - Terracap
- Relatório Anual de 2024 - Ouvidoria da Terracap

# Nossa Equipe

**Ibaneis Rocha**  
Governador

**Paulo Wanderson Moreira Martins**  
Controlador-Geral do Distrito Federal

**Daniela Ribeiro Pacheco**  
Ouvidora-Geral do DF

## Composição da Diretoria da Terracap

**Izídio Santos Júnior**  
Presidente

**Hamilton Lourenço Filho**  
Diretor Técnico

**Júlio Cesar de Azevedo Reis**  
Diretor de Comercialização

**Edward Johnson Gonçalves de Abrantes**  
Diretor de Administração e Finanças

**Kaline Gonzaga Costa**  
Diretora de Novos Negócios

**Leonardo Henrique Mundim Moraes Oliveira**  
Diretor de Regularização Social e Desenvolvimento Econômico

**Fernando Assis Bontempo**  
Diretor Jurídico

**Luiz Cláudio de Freitas**  
Controlador Interno

## Composição da Ouvidoria da Terracap

**Cecília Magalhães Camilo**  
Chefe da Ouvidoria  
(Portaria de Nomeação – 199/2021 – PRESI)

**José Oliveira Castro** (Empregado efetivo)

**Natalia Faleiros** (Empregado efetivo)

**Valdívia Ribeiro Lira** (Empregada efetiva)

**Thiago Rodrigues de Oliveira** (Colaborador)

**Letícia Santos Aguiar** (Colaboradora)