



# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA DO INCRA 2023

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - EXERCÍCIO DE 2023**  
**OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA**

**Ministro do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA)**  
Luiz Paulo Teixeira Ferreira

**Presidente do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA)**  
César Fernando Schiavon Aldrighi Filho

**Chefe de Gabinete da Presidência do INCRA**  
Wânia Maria das Graças Pontes Maramaldo

**Ouvidora do INCRA**  
Ana Lúcia Aparecida da Silva

**Ouvidora Substituta do INCRA**  
Marleni Maria Silva

**Equipe da Ouvidoria**  
Ermilina Franco Coutinho  
Risalva de Aguiar Paiva  
Brenda Cristina Ferreira de Sousa  
Bruna Rosiele Merces Caldas  
Sandra Rodrigues de Souza  
Vanessa da Silva Rodrigues  
Wevert de Jesus Leite  
Ana Carolina Souza Diniz  
Ana Karolina de Santana Silveira  
Gabrielle Rodrigues Martins  
Mateus Santos de Sousa  
Nayanne Kathleen Amorim de Carvalho  
Sabrina da Silva Dias

## Sumário

1 – Apresentação.....	4
2 – A Ouvidoria do Inbra.....	5
2.1 – Instalações e Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	6
2.2 – Estrutura de Pessoal.....	7
2.3 – Atribuições e Competências.....	7
3 – Resultados Qualitativos.....	11
4 – Resultados Quantitativos.....	14
4.1 – Histórico de manifestações.....	14
4.2 – Tipos de manifestações:.....	15
4.2.1.1 – Solicitações de Providências.....	17
4.2.1.2 – Reclamações.....	18
4.2.1.3 – Denúncias.....	20
4.2.1.4 – Comunicações.....	21
4.2.1.5 – Sugestões.....	21
4.2.1.6 – Elogios.....	22
4.2.1.7 – Simplifique!.....	22
4.2.1.8 – Tratamento e encaminhamento dado às manifestações de ouvidoria.....	22
4.2.1.8.1 – Solicitações e Reclamações.....	22
4.2.1.8.2 – Denúncias e comunicações de irregularidades.....	22
4.2.1.8.3 – Sugestões, <i>Simplique!</i> e Elogios.....	23
4.3 – Tempo médio de resposta.....	23
5 – Pesquisa de satisfação.....	25
5.1 – Comentários Adicionais.....	26
6 – Principais Projetos em Andamento.....	28
7 – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	28
7.1 – Instalações e Canais de atendimento do SIC.....	29
7.2 – Atendimento ao Cidadão.....	30
7.3 – Quantitativo de Manifestações do SIC.....	31
7.4 – Status dos Pedidos.....	35
7.5 – Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação.....	35
7.6 – Satisfação do Usuário.....	37
7.7 – Reclamações e Omissões.....	37
7.8 – Recursos.....	38
8 – Classificação das Informações.....	38
9 – Transparência Ativa.....	39
10 – Plano de Dados Abertos – PDA.....	40
11 – Principais Projetos para 2024.....	41
12 – Considerações Finais.....	42

# 1 – Apresentação

Ouvir é um sentido e uma das ações humanas mais básicas e elementares na comunicação. Essa ação é bastante relevante quando se trata de responsividade e accountability no âmbito da gestão pública.<sup>1</sup> Dessa forma, o papel da ouvidoria não é se contrapor ao órgão/entidade na defesa do cidadão, mas garantir que a demanda da cidadania seja considerada e tratada, à luz das garantias constitucionais e legais, atuando no sentido de recomendar adequações necessárias ao efetivo funcionamento da administração pública.<sup>2</sup>

As ouvidorias públicas têm se consolidado como importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, caracterizando-se como principais estruturas para o exercício da cidadania, por meio da participação e do controle social.

Nesse sentido, buscam assegurar ao cidadão o exame de suas reivindicações, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, o direito à informação, bem como a possibilidade de os gestores detectarem possíveis falhas em procedimentos e serviços, atuando ainda como meio estratégico de apoio à gestão das organizações, seja na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, seja para atender às crescentes necessidades de transparência e aprimoramento da gestão pública.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, estabeleceu normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, atribuindo novas competências e exigências às ouvidorias, que vão muito além do simples recebimento de manifestações.

Conforme disposto no art. 14 desse dispositivo legal, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

Considerando os termos do Art. 60, da Portaria CGU 116/2024, as unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

Ainda de acordo com o artigo acima, o relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

---

<sup>1</sup> FERNANDES; MOREIRA; RIBEIRO, 2016 APUD FERNANDEZ, Michelle Vieira et al. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. Acesso em 30/04/2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/Cn3G5vXz9pN4WkrQDJ9RtbS/#>

<sup>2</sup> SILVA; PEDROZO; ZUCCHI, 2014, APUD FERNANDEZ, Michelle Vieira et al. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. Acesso em 30/04/2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/Cn3G5vXz9pN4WkrQDJ9RtbS/#>

*I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;*  
*II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*  
*III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;*  
*IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*  
*V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;*  
*VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e*  
*VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.*  
*§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.*

Assim, o presente relatório tem por objetivo principal alcançar adequação com o disposto no referido normativo, uma vez que visa:

- a) contemplar os dados mais relevantes no exercício de 2023, considerando aspectos quantitativos e qualitativos;
- b) a análise de dificuldades e problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- c) informações sobre os serviços avaliados, mediante o Conselho de Usuários de Serviços Públicos;
- d) informações acerca da atualização da Carta de Serviços; e
- e) apresentar propostas de ações a serem implementadas na busca do aperfeiçoamento das atividades realizadas pela Ouvidoria do Incra.

## **2 - A Ouvidoria do Incra**

A Ouvidoria do Incra foi implantada em 2020, por meio do Decreto nº 10.252, de 20 de fevereiro de 2020, que aprovou a nova Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, e está diretamente vinculada ao Gabinete da Presidência da Autarquia.

Anterior à sua institucionalização, as atividades atribuídas à Ouvidoria eram exercidas pela assessoria do gabinete da Presidência da autarquia, a qual aderiu aos sistemas e-Ouv e e- Sic em 2017.

Nos termos do Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou os procedimentos para o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria do Incra passa a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, na qualidade de Ouvidoria Setorial, subordinada tecnicamente à Ouvidora-Geral da União - OGU, órgão central do Sistema, integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União - CGU.

O regimento interno da Autarquia foi atualizado por intermédio da Portaria nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022, mantendo a Ouvidoria no Gabinete da Presidência, bem como mantendo as competências atribuídas no regimento anterior.

## 2.1 - Instalações e Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria localiza-se sala 219, no 2º andar do edifício sede do Incra, situado no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco D, Edifício Palácio do Desenvolvimento, com horário de atendimento das 08h às 17h.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas acessando os seguintes canais de atendimento:



**Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR** de atendimento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, disponível na página da Controladoria-Geral da União/CGU;



**E-mail institucional:** [ouvidoria@incra.gov.br](mailto:ouvidoria@incra.gov.br);



**Atendimento telefônico (apenas para informações)** através do número: (61) 3411-7905/7691;



**Atendimento presencial:** realizado nas dependências da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/INCRA, que se encontram disponíveis no térreo do Edifício Sede da Autarquia, com horário de funcionamento de 2ª a 6ªfeiras das 08h às 17h.

Atualmente, a Plataforma Fala.BR é o meio mais utilizado pela Ouvidoria do Incra para registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Essa Plataforma utiliza-se de dois sistemas integrados que são disponibilizados pela CGU, e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

As manifestações tratadas pela Ouvidoria são, comumente, relativas a denúncias, solicitações de providências, sugestões, reclamações, elogios, *simplifique!* e comunicações de irregularidades, todas referentes aos serviços públicos federais ou seus agentes. Além dessas manifestações, a Ouvidoria recebe e redireciona pedidos de acesso à informação para as respectivas unidades do Incra.

Uma vez cadastrado no Fala.BR, o cidadão poderá cadastrar as manifestações desejadas e acompanhá-las até o recebimento conclusivo das devidas respostas, bem como avaliar o atendimento recebido pela unidade de Ouvidoria após o encerramento da respectiva manifestação.

Quanto aos atendimentos por telefone, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelece, em seu artigo 18, que a unidade setorial de Ouvidoria que utilizar o atendimento telefônico como canal para recebimento de manifestações deverá contar com instalações especializadas adequadas que assegurem ao manifestante a segurança da informação, a

privacidade e o sigilo no registro das manifestações, bem como deverá ter ferramentas de gravação.

Tendo em vista que a Ouvidoria do Incra não possui ferramenta de gravação, os atendimentos telefônicos têm sido feitos apenas no sentido de prestar informações, bem como orientar os cidadãos sobre os canais disponíveis para atendimento, sempre priorizando a orientação para que o cidadão registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR.

## 2.2 - Estrutura de Pessoal

A equipe da Ouvidoria, atualmente, é composta por 2 servidoras efetivas, 2 servidoras sem vínculo, 05 (cinco) funcionários terceirizados, além de possuir 4 (quatro) vagas para estagiários que atuam auxiliando no tratamento das manifestações de Ouvidoria e do SIC, e outras atividades rotineiras da unidade.

Segue abaixo a relação dos integrantes da equipe da Ouvidoria:

- Ana Lúcia Aparecida da Silva – Ouvidora – OUV e SIC;
- Marleni Maria Silva – Servidora/Ouvidora Substituta – OUV e SIC;
- Risalva de Aguiar Paiva – Servidora – OUV;
- Ermilina Franco Coutinho – Assistente Técnico – SIC;
- Brenda Cristina Ferreira de Sousa – Técnica em secretariado – OUV;
- Bruna Rosiele Mercedes Caldas – Técnica em secretariado – OUV;
- Wevert de Jesus Leite – Técnico em secretariado – OUV;
- Vanessa da Silva Rodrigues – Técnica em secretariado – OUV;
- Sandra Rodrigues de Souza – Officer girl – SIC;
- Ana Carolina Souza Diniz – Estagiária – OUV;
- Gabrielle Rodrigues Martins – Estagiária – SIC;
- Mateus Santos de Sousa – Estagiário – SIC; e
- Nayanne Kathleen Amorim de Carvalho – Estagiária – SIC.

## 2.3 - Atribuições e Competências

As competências da Ouvidoria estão descritas no Regimento Interno do Incra, art. 14 do anexo da Portaria nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022, quais sejam:

*Art. 14. À Ouvidoria (OUV) compete:*

*I - exercer as atribuições das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, nos termos da legislação vigente;*

*II - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;*

*III - solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, devendo ser atendidas nos termos da legislação vigente;*

*IV - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso II, e apontar falhas e sugerir melhorias na*

*prestação de serviços públicos;*

*V - contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das demandas de ouvidoria e acesso à informação do Incra;*

*VI - promover em cooperação com o órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal políticas de formação relacionadas às atividades de ouvidoria;*

*VII - receber as demandas internas e externas, prestando as informações necessárias, e encaminhar às áreas técnicas competentes quando for o caso;*

*VIII - supervisionar e coordenar as atividades que visem a melhorar o atendimento ao público, nos termos da legislação vigente;*

*IX - elaborar periodicamente mapeamento das demandas registradas junto à Ouvidoria, e apresentar à Presidência do INCRA a fim de subsidiar a administração na tomada de decisões.*

Embora não conste regimentalmente, a Ouvidoria é responsável, ainda, por coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com a atribuição de responder aos pedidos de acesso à informação considerando o fluxo estabelecido na Portaria nº2.134/20, que instituiu o SIC/Incra.

Compete, também, ao ouvidor exercer as atribuições de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527 de 2011.

Além disso, o ocupante do cargo de ouvidor é a figura designada para atuar como Encarregado de Dados, sendo este responsável por estabelecer a interlocução entre o controlador, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme ditames da Lei nº 13.709, de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Ademais, propõe-se que a Ouvidoria atue como mediadora na busca da harmonização das relações interpessoais, sugerindo a aplicação de boas práticas de gestão nos processos que têm como colaboradores os servidores do Incra, com a competência de Ouvidoria interna.

Contudo, as atribuições das ouvidorias públicas não são taxativas, conforme observa-se no detalhamento das atribuições do órgão, conforme demonstrado abaixo:

Monitoramento Portal Fala.BR – Ouvidoria
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tratar e monitorar as manifestações recebidas;</li><li>➤ Fazer a triagem das manifestações;</li><li>➤ Promover análise prévia do teor das manifestações;</li><li>➤ Realizar ajustes na classificação das manifestações em: serviço, órgão de interesse, assunto, subassunto e tags;</li><li>➤ Promover o correto encaminhamento das manifestações: tramitar para as unidades responsáveis conforme classificação do assunto e subassunto, encaminhar para outros órgãos, responder ao cidadão, arquivar;</li><li>➤ Promover a proteção à identidade do denunciante, nos termos legais, em casos de denúncias e comunicados anônimos de irregularidades;</li><li>➤ Fazer interlocução com o(a) cidadão(ã), se necessário;</li><li>➤ Articular com as unidades responsáveis pelas informações;</li><li>➤ Orientar as unidades internas da Autarquia;</li></ul>

- Acompanhar os pedidos considerados mais sensíveis;
- Monitorar os prazos de atendimento, mantendo a meta de responder sempre no menor tempo possível;
- Elaborar e encaminhar respostas aos usuários, aplicando a linguagem cidadã adequada a cada manifestação;
- Manter atualizada a relação de colaboradores designados para receber as manifestações de ouvidorias nas unidades internas; e
- Promover a interlocução da Ouvidoria do Incra com a CGU/OGU em face do monitoramento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

#### **Gerir o SIC – Portal Fala.BR**

- Fazer análise prévia e identificar o assunto e o teor dos pedidos de acesso à informação;
- Identificar se a informação solicitada está disponível em transparência ativa, e caso não esteja, identificar a unidade detentora da informação requisitada;
- Suprimir (pseudonimizar/anonimizar) dados pessoais e dados pessoais sensíveis, quando for o caso;
- Realizar a tramitação processual, via sistema SEI, redirecionando as demandas aos órgãos internos responsáveis;
- Monitorar as manifestações recebidas e o cumprimento dos prazos;
- Responder aos pedidos na Plataforma Fala.BR, inserindo as informações fornecidas pelas unidades;
- Identificar problemas e propor soluções para melhorar o fluxo de trabalho;
- Elaborar relatórios gerenciais;
- Manter atualizada a relação de pontos focais da LAI designados nas unidades internas; e
- Promover a interlocução do SIC/Incra com a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção – STPC/CGU.

#### **Subsidiar as decisões dos recursos apresentados no SIC**

- Receber e analisar os recursos, nos termos da LAI;
- Realizar diligências e solicitar esclarecimentos adicionais para as unidades, quando necessário;
- Preparar e despachar proposta (minuta) de decisão, conforme o grau de recurso, das Autoridades responsáveis pelas Unidades responsáveis pelas informações;
- Preparar e despachar proposta (minuta) de decisão na instância máxima da autarquia a ser respondida pelo Presidente;
- Encaminhar decisão administrativa via Fala.BR; e
- Subsidiar/auxiliar a CGU nos recursos de terceira instância, e a CMRI nos recursos de 4ª instância.

#### **Monitorar a atualização do menu “Acesso à Informação” no Portal do Incra**

- Monitorar as informações publicadas no Portal do Incra, seguindo o Guia para Publicação em Transparência Ativa do Poder Executivo Federal;
- Articular com as unidades responsáveis pelas informações a serem publicadas; e
- Articular com a Assessoria de Comunicação para publicação das informações no Portal do Incra.

### **Coordenar as ações de Abertura de Dados – Plano de Dados Aberto do Incra**

- Coordenar a implementação do Plano Institucional de Dados Abertos do órgão (PDA), nos termos da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal;
- Subsidiar ações visando inventariar as bases de Dados do Incra;
- Coordenar o Comitê Gestor de Dados Abertos – CGDA/Incra;
- Instruir os Pedidos de Abertura de Base de Dados; e
- Promover a sustentabilidade das bases de dados publicadas no portal brasileiro de Dados Abertos.

### **Coordenar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS**

- Coordenar a elaboração do rol de documentos classificados em grau de sigilo e promover a publicação, no Portal do Incra, conforme determinação da LAI;
- Promover a publicação, no Portal do Incra, do rol das informações desclassificadas, nos termos da LAI; e
- Instruir os pedidos de desclassificação de informação.

### **Exercer as atribuições Autoridade de Monitoramento da LAI**

- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;
- Monitorar a implementação da LAI e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI; e
- Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos.

### **Monitorar e acompanhar a atualização da Carta de Serviços – Decreto nº 9.094/2017**

- Monitorar e propor atualizações da Carta de Serviços, por meio da interlocução com a Assessoria de Comunicação e os gestores dos serviços relacionados.

### **Atuar como Encarregado de Dados de acordo com a LGPD**

- Atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); e
- Exercer as demais atividades listadas na LGPD (aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais e;
- executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares).

### **Acompanhar as ações do Conselho de Usuários do Incra<sup>1</sup>**

- Implementar atividades na Plataforma do Conselho de Usuários, nos termos do Decreto nº 9.492/2018;

- Conduzir ações de divulgação e chamamento público para composição do Conselho de Usuário do Inkra;
- Monitorar a Plataforma do Conselho de Usuários do Inkra;
- Promover a avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços ofertados pela Autarquia na forma estabelecida no Decreto;
- Consolidar dados coletados na avaliação e elaborar relatórios a fim de subsidiar as ações da Ouvidoria e demais unidades do Inkra;
- Promover a divulgação do relatório no site do Inkra e demais meios de comunicação, conforme conveniência da Autarquia;
- Disponibilizar os resultados das avaliações como instrumento de gestão a fim de contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário dos serviços ofertados pelo Inkra.

### Implementar e Monitorar o e-Agendas

- Atuar como unidade supervisora do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas) no Inkra e;
- Coordenar a implementação e monitoramento do e-Agendas nas respectivas unidades gestoras.

## 3 - Resultados Qualitativos

Em 2023, a Ouvidoria do Inkra, dentre outras atividades, se dedicou à elaboração, atualização e aprimoramento dos normativos aplicáveis à sua atuação na Autarquia.

Os principais resultados da atuação da Ouvidoria na coordenação das diversas atividades para o desempenho efetivo de suas funções junto ao Inkra e à sociedade serão listados a seguir:

- Edição e Publicação da Portaria/Inkra nº 109/2023, que estabelece procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do Inkra.

- Edição e Publicação da Portaria/Inkra nº 37/2023, que atualiza o fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no âmbito do Inkra.

- Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/Inkra, instituído pela Portaria INCRA nº 2.134/20, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527/2011.

- Atuação como Autoridade de Monitoramento nos termos do art. 40 da Lei 12.527/11.

- Promoção de encontro online para apresentação e discussão dos normativos publicados;

- Atualização da relação de servidores que atuam como Ponto Focal responsável pelo tratamento de requerimentos de acesso à informação nas Unidades do Inkra.

- Atualização da relação dos servidores, titulares e suplentes, designados para atuarem como colaboradores na Plataforma Fala.BR.

- Coordenação das atividades do Comitê Gestor de Dados Abertos do Inkra -

CGDA/Inkra, instituído pela Portaria nº 1.930/2020,

- Coordenação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos no âmbito do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – CPADS/INCRA.

- Desenvolvimento de Pessoal – Capacitação dos servidores e colaboradores da Ouvidoria:

- Pós-Graduação em Ouvidorias Públicas – OEI/Verbo Jurídico – Jan/2023
- Oficina sobre qualidade nos serviços públicos digitais – SGD – Fev/2023
- Live CGU – LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão – Mai/2023;
- Evento CGU – 11 anos da LAI – Transparência e Acesso à Informação: Desafios para uma nova Década – Mai/2023;
- Participação do Fórum Nacional de Ouvidores e Ouvidoras Públicos – Mai/2023;
- 1º Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias de 2023 – Mai/2023;
- 2ª Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias de 2023 – Jun/2023;
- Diálogos Setoriais das Ouvidorias SicOuv – Administração Indireta – Jun/2023;
- Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento – CGU – Jun/2023;
- Guia Lilás na Prática: papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual – Jun/2023;
- Controle Social – Jun/2022 (Enap);
- Liderança como Essência da Gestão – Jun/2022 (Enap);
- Certificação em Ouvidoria – Jul/2022 (Enap);
- Capacitação: Governança, Compliance e Integridade na Administração Pública: novidades, desafios e tendências – Set/2023;
- Apresentação da Portaria/INCRA nº 109/2023, Portaria/INCRA nº 37/2023 (novos normativos da Ouvidoria) – Set/2023;
- A Prática Sistêmica do Gerente de Alto Desempenho – Set/2022 (Enap);
- Praticando a LGPD – Set/2023 (Enap);
- 8º Encontro RedeSIC – Out/2023;
- Treinamento da Plataforma FALA.BR – Nov/2023;
- I workshop de Segurança da Informação do Inkra – Nov/2023;
- Excelência em Ouvidoria – PROFOCO;
- Avaliação de Serviços – PROFOCO;
- Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante – PROFOCO;
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados – PROFOCO;
- Intensivo de Sistemas: Fala.BR – PROFOCO;
- Sistema Eletrônico de Informações – SEII USAR;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Gestão em Ouvidoria;
- Segurança da Informação: Estratégia Concursos;
- Avaliação de Serviços – PROFOCO

- Monitoramento do sistema e-Agendas;
- Atualização das informações constantes na página da Ouvidoria na Incranet (rede interna do Incra);
- Publicação de artigos relativos à Ouvidoria na Incranet (rede interna do Incra);
- Publicação, em coordenação com a Assessoria de Comunicação, de postagens nas redes sociais com orientações aos cidadãos sobre o protocolo de manifestações de ouvidoria;
- Monitoramento da avaliação da plataforma do Conselho de Usuários.
- Monitoramento das informações da Transparência Ativa.
- Emissão de comunicados e ofícios circulares às unidades internas da Autarquia relativos a atualização em normativos relacionados às atividades da Ouvidoria e do SIC/Incra.

→ **Coordenação do Conselho de Usuários** - Nos termos do Decreto nº 9.429/2018, que determina a criação de um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, aos quais competem:

*I - Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;*

*II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e*

*III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.*

Conforme determina o dispositivo legal, o exercício das atribuições dos membros dos conselhos de usuários de serviços públicos ocorrerá por da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Essa disposição tem como preceito primordial proporcionar um espaço de atuação efetiva para que os conselheiros voluntários possam exercer, precipuamente, a participação democrática e o controle social por meio do acompanhamento e da avaliação continuada dos serviços públicos. Para tanto, desde o exercício de 2021 a Ouvidoria do Incra tem atuado no sentido de implementar a efetiva participação dos conselheiros cadastrados na Plataforma, promovendo consultas periódicas referentes à satisfação, qualidade e efetividade na prestação dos serviços ofertados pelo Instituto.

Além dessas avaliações, os conselheiros poderão propor, nesse espaço, as melhorias que entenderem necessárias para o aperfeiçoamento da prestação desses serviços e elaborar suas próprias consultas por meio de enquetes disponibilizadas para os demais conselheiros.

No ano de 2023 a Ouvidoria do Incra realizou avaliações dos serviços "*cadastrar imóvel rural*", "*atualizar cadastro de imóvel rural*", "*consultar código de imóvel rural*", "*emitir CCIR*" e "*confirmar autenticidade do CCIR*".

As avaliações foram realizadas por meio de consultas, na forma de enquetes, direcionadas aos conselheiros que se voluntariaram por meio de cadastro na Plataforma Conselhos de Usuários atendendo os preceitos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018.

As avaliações foram concebidas por meio da combinação da metodologia proposta pelo **Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços** e as **dimensões da qualidade** percebida em função da experiência do usuário com o serviço, nos termos da Portaria SGD/ME N° 548/2022.

A Ouvidoria do Inbra formulou e disponibilizou enquetes na referida Plataforma, **no período de 09/03/2023 a 31/05/2023**. As respostas se deram de forma individualizada. Os respondentes foram os conselheiros cadastrados de forma voluntária para avaliarem os serviços do Inbra.

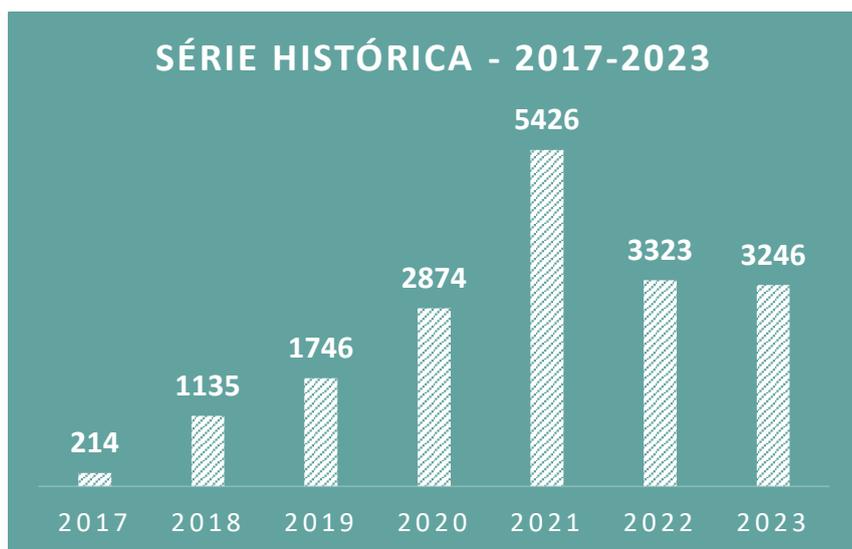
O relatório que consolida os resultados obtidos nessa consulta encontra-se disponível no **Processo 54000.087241/2022-06** e será disponibilizado na página da Ouvidoria do Inbra.

É relevante observar que a nova Portaria que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal trouxe inovações quanto aos preceitos para a execução da avaliação continuada dos serviços públicos e que o atual modelo implementado pela Plataforma dos Conselhos de Usuários está passando por reformulações.

## 4 - Resultados Quantitativos

### 4.1 - Histórico de manifestações

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, foram recebidas 3.246 (três mil, duzentas e quarenta e seis) manifestações atribuídas à Ouvidoria do Inbra. É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta, e-mail ou presenciais, são inseridas na Plataforma Fala. BR, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, razão pela qual não serão contabilizadas em separado no presente relatório.



O gráfico ao lado apresenta a evolução do quantitativo de manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR, desde a adesão ao e-Ouv, em 2017, até o dia 31 de dezembro de 2023, considerando o quantitativo de manifestações tipificadas como demandas de ouvidoria.

Analisando a série histórica do recebimento das manifestações de ouvidoria, comparando o ano de 2023 com o exercício anterior, observa-se que, mesmo que pequena, houve uma redução no recebimento de manifestações o que, de certo modo, demonstra uma evolução do órgão, tendo em vista que o aumento no recebimento de manifestações

de ouvidoria é reflexo de fluxos que precisam ser corrigidos ou aprimorados nas unidades internas.

Neste Gráfico podemos observar a distribuição das manifestações por mês no exercício de 2023, onde nota-se que o pico de registros de demandas de ouvidoria foi nos meses de março, julho e agosto.



A Tabela abaixo representa a situação das manifestações de ouvidoria no encerramento do exercício de 2023. Das 3.246 manifestações atribuídas a Ouvidoria da autarquia, 2.814 foram devidamente respondidas na Plataforma Fala.BR com o envio de resposta conclusiva aos usuários. O total de 23 demandas ainda estavam em tratamento e aguardavam análise conclusiva das respectivas unidades responsáveis. O montante de 410 foram arquivadas por duplicidade, insuficiência de dados ou ausência de complementação pelo usuário, o que, conforme a Portaria nº 581/2021 da CGU, acarreta em arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

O expressivo número de manifestações pode ser usado como um importante instrumento de assessoria às gestões estaduais, para fins de acesso às situações em campo, como um termômetro e, conseqüentemente, subsidiar também o planejamento das unidades regionais no atendimento, designação de pessoal, designação de orçamento, bem como na melhoria de processo e sistemas.

Manifestações de Ouvidoria em Números			
Exercício de 2023			
Recebidas	Respondidas	Em tratamento	Arquivadas
<b>3.246</b>	<b>2.814</b>	<b>23</b>	<b>410</b>

Fonte: Painel Resolveu?

#### 4.2 - Tipos de manifestações:

As manifestações de ouvidoria são classificadas de acordo com os seguintes tipos:



**Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



**Denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;



**Elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;



**Sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;



**Solicitação de providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal



**Comunicação:** coleta de informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades;



**Simplifique:** solicitações de simplificação de serviços públicos

Abaixo, a tabela reflete a distribuição das 3.246 manifestações tratadas no ano de 2023, por tipo de manifestação, as quais serão detalhadas nos itens seguintes:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Solicitação	1427	43,96%
Reclamação	896	27,60%
Comunicação	602	18,55%
Denúncia	279	8,60%
Elogio	26	0,80%
Sugestão	14	0,43%
Simplifique	2	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>3246</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR

## 4.2.1 - Análise das Manifestações Recebidas

### 4.2.1.1 - Solicitações de Providências

Observa-se que o tipo de manifestação mais frequente no período foi a **solicitação de providências** por parte para a administração, ou seja, 43,96% do total de manifestações recebidas.

A maioria dos usuários buscaram a Ouvidoria com a intenção de solicitar providências relativas aos serviços prestados diretamente nas Superintendências Regionais, bem como nas Diretorias da Sede da autarquia. Os serviços mais demandados estavam relacionados a:

- ⇒ Atualizar cadastro de imóvel rural;
- ⇒ Incluir imóvel rural no Sistema Nacional de Cadastro Rural - SNCR;
- ⇒ Consultar dados relativos a cadastros de imóveis rurais - SNCR;
- ⇒ Emitir Certificado de Cadastro de Imóvel Rural - CCIR;
- ⇒ Certificar o georreferenciamento de imóveis rurais;
- ⇒ Vincular ou desvincular o código do imóvel rural - Cadastro Nacional de Imóveis Rurais - CNIR;
- ⇒ Solicitar título de assentamento;
- ⇒ Solicitar título de regularização fundiária,
- ⇒ Regularizar ocupação em área rural da União;
- ⇒ Solicitar comprovante de atividade rural;
- ⇒ Liberar Cláusula Resolutiva do Título do Assentamento;
- ⇒ Liberar Cláusula Resolutiva do Título de Regularização Fundiária;
- ⇒ Ingresso de Famílias Beneficiárias no Programa Nacional de Reforma Agrária - Pré Cadastro e Publicação de Editais;
- ⇒ Certidões e declarações diversas;
- ⇒ Obter descaracterização de imóvel rural
- ⇒ Aquisição de imóveis por estrangeiro;
- ⇒ Solicitar regularização de ocupante em assentamento;
- ⇒ Atendimentos diversos.

#### 4.2.1.2 – Reclamações

As manifestações do tipo **reclamação** representaram um percentual de 27,60% em relação ao total de manifestações. Nelas os usuários expressaram insatisfação em relação à prestação de alguns serviços pela Autarquia, bem como à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Os serviços destaques nas manifestações do tipo reclamação foram:

- ⇒ Atualizar cadastro de imóvel rural;
- ⇒ Incluir imóvel rural no Sistema Nacional de Cadastro Rural - SNCR;
- ⇒ Emitir Certificado de Cadastro de Imóvel Rural - CCIR;
- ⇒ Análise de requerimentos do SIGEF: certificação, cancelamento e sobreposição;
- ⇒ Vincular ou desvincular o código do imóvel rural - Cadastro Nacional de Imóveis Rurais - CNIR;
- ⇒ Solicitar título de assentamento;
- ⇒ Solicitar título de regularização fundiária,
- ⇒ Regularizar ocupação em área rural da União;
- ⇒ Solicitar comprovante de atividade rural;
- ⇒ Liberar Cláusula do Título do Assentamento;
- ⇒ Liberar Cláusula Resolutiva do Título de Regularização Fundiária
- ⇒ Certidões e declarações diversas;
- ⇒ Erros de acesso aos sistemas do Incra: SIGEF, Acervo Fundiário, SNCR e PGT;
- ⇒ Demora nas análises e conclusões de processos administrativos diversos;
- ⇒ Atendimentos presenciais, por telefone e e-mail.

A ouvidoria é um canal que dá voz aos cidadãos usuários dos serviços públicos. Assim, as manifestações refletem de forma objetiva a experiência positiva ou negativa no percurso que esses usuários realizaram para obter os serviços desejados, além dos percalços ou falhas de fluxos que apontem necessidades de melhorias. Dessa forma, as

manifestações de ouvidoria são importantes instrumentos de gestão e controle da qualidade dos serviços ofertadas pela instituição.

As reclamações e denúncias poderão servir de indicadores importantes na análise das fragilidades e indicarem pontos críticos para a gestão de melhoria de fluxos, processos e controle. Por outro lado, elogios refletem o contentamento e a satisfação do cidadão na jornada de atendimento às demandas apresentadas. Logo, constituem importantes indicativos das fortalezas e boas práticas da instituição.

Adiante serão destacadas as reclamações que foram mais recorrentes na ouvidoria no exercício de 2023.

As reclamações relativas aos serviços “atualizar cadastro de imóvel rural” e “incluir imóvel rural no Sistema Nacional de Cadastro Rural” estão, maioritariamente, relacionadas ao tempo gasto pelas unidades para análise das Declarações para Cadastro de Imóveis Rurais – SNCR/DCR.

Seguidamente, verificou-se que em relação ao serviço “Emitir Certificado de Cadastro de Imóvel Rural – CCIR”, as reclamações são concentradas nos períodos em que são liberadas as emissões do certificado para o exercício em curso, ocasião em que os sistemas ficam sobrecarregados e ocorrem erros de processamento de pagamento das taxas ou dificuldades de acesso ao sistema pelos usuários.

Os serviços “solicitar título de assentamento” e “solicitar título de regularização fundiária” também tiveram contribuição expressiva nas demandas de reclamação, especialmente no que se refere aos prazos de conclusão dos processos nas unidades descentralizadas do Incra. Também são objeto de frequentes reclamações os prazos extensos para conclusão dos processos de regularização dos ocupantes irregulares de assentamentos e de regularização fundiária.

Adicionalmente, pode-se constatar que ocorreram frequentes reclamações relacionadas ao serviço “certificar o georreferenciamento de imóveis rurais – SIGEF” com predominância sobre o prazo de análise dos requerimentos protocolados no sistema, mas também envolvendo procedimentos técnicos e administrativos no decurso do serviço, tais como cumprimento de formalidades para garantia de defesa dos proprietários, notificações, observação de atendimento prioritário e indeferimentos de requerimentos supostamente contrariando normativos técnicos.

Por fim, no que se refere aos demais serviços, as reclamações mais comuns foram de demora de análise das demandas protocoladas nas unidades regionais;

processos pendentes de análise técnica e sem os devidos encaminhamentos; descumprimento de prazos administrativos; dificuldade de atendimento presencial, por e-mail e por contatos telefônicos na tentativa de obtenção de informações e serviços nas regionais.

#### **4.2.1.3 - Denúncias**

As manifestações do tipo denúncia, apresentaram percentual de 8,60% em relação à totalidade de manifestações.

Diferente das comunicações, as denúncias são identificadas nominalmente pelo interessado no ato de cadastro da manifestação na Plataforma, o que garante ao denunciante receber a resposta da Ouvidoria quanto aos encaminhamentos que foram dados em relação à manifestação recebida pela Instituição e o devido tratamento junto aos órgãos de apuração.

As denúncias recepcionadas pela Plataforma Fala.BR passam por triagem com o objetivo de identificar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria, materialidade e compreensão para serem consideradas aptas. Nos termos da Portaria CGU N° 116/2024, uma denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, quais sejam: autoria entendida como a qualidade ou condição de identificar um autor, ou seja, apresenta a possibilidade de imputação de um comportamento a uma pessoa; a materialidade se refere à qualidade daquilo que é material, palpável, que apresente um conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e, por fim, a compreensão é a faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

Os principais assuntos trazidos por essas manifestações foram relativos ao desvio de finalidade de política pública, nos quais a Ouvidoria relaciona fatos sobre: supostas vendas e arrendamentos de lotes em Projetos de Assentamentos da Reforma Agrária; ocupação, exploração e uso indevido das áreas de reserva ambiental, preservação permanente e aquelas destinadas ao uso coletivo pelos moradores do assentamento; relatos de conflitos e ameaças entre os beneficiários, entre terceiros com posse irregular nos assentamentos, além de supostas ações coercitivas de lideranças; supostos desvios e irregularidades na aplicação de créditos, especialmente os “Créditos Habitação”.

Além de manifestações relativas à Política Pública de Reforma Agrária, as comunicações, tal qual as denúncias, também apresentaram relatos sobre supostas condutas irregulares e desvios éticos de servidores, empregados terceirizados, agentes

contratados em razão dos Termos de Execução Descentralizada (TED) e agentes/servidores públicos municipais atuantes nas Unidades Municipais de Cadastro – UMC, além de ocupantes de cargos de direção no instituto.

Também foram protocoladas denúncias contendo relatos de supostas condutas de assédio sexual e moral na instituição, o que pode estar diretamente relacionado com as recorrentes campanhas de conscientização e identificação dos referidos atos realizadas pela Autarquia.

#### **4.2.1.4 - Comunicações**

As **comunicações de irregularidades** correspondem a 18,55% das manifestações recebidas pela ouvidoria do Incra. Ressalta-se que as manifestações do tipo “comunicação” não são passíveis de acompanhamento pelos usuários.

A comunicação de irregularidade é de origem anônima e a ela será dado tratamento de denúncia. Dessa forma, aplicam-se a essas manifestações, em ampla maioria dos casos, os mesmos termos relatados no item 4.2.1.3.

#### **4.2.1.5 - Sugestões**

Foram contabilizadas 14 **sugestões** no exercício de 2023. As sugestões são manifestações com o objetivo de apresentar possíveis soluções de melhoria na prestação dos serviços ou dos fluxos de acesso a eles. Dentre os principais as sugestões registradas destacam-se:

- ⇒ Interoperabilidade do SNCR com os Fiscos estaduais visando fiscalização e controle do ITCMD;
- ⇒ Melhorias no atendimento do público prioritário, em especial os idosos;
- ⇒ Financiamento, execução e seleção de famílias participantes do Programa de Reforma Agrária;
- ⇒ Unidade de atendimento provisória na Sede de Cuiabá;
- ⇒ Critérios de seleção para o PNRA e fiscalização ocupacional nos assentamentos;
- ⇒ Melhorias e transparência ativa nos Sistemas: SIGEF; Acervo Fundiário e SNCR;

#### **4.2.1.6 - Elogios**

Os elogios são formas de reconhecimento da excelência no atendimento direto ao cidadão e/ou na prestação de determinado serviço ao usuário. No exercício de 2023 foram contabilizados 26 **elogios**, a maioria deles foram direcionados nominalmente a servidores que atuam nas unidades Regionais do Incra e na Sede.

#### **4.2.1.7 - Simplifique!**

Com relação às manifestações do tipo *Simplifique!*, no ano de 2023 a Ouvidoria identificou 2 registros, as quais sugeriram a simplificação nos procedimentos de:

- ⇒ descaracterização de imóvel rural para urbano; e
- ⇒ Acesso ao SNCR por meio de login de "procurador/procuração"

#### **4.2.1.8 - Tratamento e encaminhamento dado às manifestações de ouvidoria**

##### **4.2.1.8.1 - Solicitações e Reclamações**

O tratamento dado pela Ouvidoria às manifestações foram:

Análise preliminar realizada por meio do módulo triagem da Plataforma Fala.BR;

a) verificar a conformidade das manifestações de acordo com a tipologia escolhida pelo usuário e, se necessário, fazer as devidas reclassificações;

b) pedir completção de informações aos usuários em caso de insuficiência dos dados informados e posterior encaminhamento para a unidade competente;

c) encaminhar para as unidades responsáveis conforme a competência regimental;

d) emitir orientação aos usuários quanto à forma de acesso aos serviços de primeiro nível, tanto presencial quanto digitalmente;

e) encaminhar, via Plataforma Fala.BR, as demandas de competência de outros órgãos;

f) arquivar demandas em duplicidade ou não habilitadas pela triagem.

##### **4.2.1.8.2 - Denúncias e comunicações de irregularidades**

Além dos tratamentos listados no tópico 4.2.1.8.1, destaca-se que as manifestações de desvio de finalidade de política pública foram submetidas às Superintendências Regionais em virtude de sua competência de órgão fiscalizatório quanto a regularidade do cumprimento da finalidade e destinação das terras para a Reforma Agrária, conforme regimento interno da Autarquia.

As manifestações com relatos de supostas condutas irregulares de servidores foram encaminhadas para os respectivos órgãos de apuração. Já aquelas sugestivas de desvios éticos foram encaminhadas para a Comissão de Ética.

Ressalta-se que compete à Ouvidoria assegurar as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153/2019 combinado com a disposições contidas na Portaria/CGU Nº 116/2024 e na Portaria Incra Nº 37/2023.

#### **4.2.1.8.3 - Sugestões, *Simplique!* e Elogios**

Todas as sugestões e manifestações do tipo *simplifique!* foram encaminhadas às unidades responsáveis pelos assuntos abordados, com posterior retorno ao cidadão sobre a viabilidade, ou não, da implementação das melhorias sugeridas.

Os elogios foram encaminhados às unidades de lotação dos servidores com a recomendação de que fosse dado conhecimento às chefias, aos servidores elogiados, bem como fosse feito apontamento desses elogios nos respectivos assentos funcionais. Em se tratando de empregados terceirizados que seja dada a ciência ao empregador.

### **4.3 - Tempo médio de resposta**

A Lei nº 13.460/17, em seu art. 16, estabeleceu prazo para atendimento das manifestações apresentadas à Ouvidoria, sendo determinado que em 30 (trinta) dias deverá ser encaminhada ao usuário a decisão administrativa final, podendo, mediante justificativa, esse prazo ser prorrogado por igual período.

Desta forma, todas as manifestações foram recebidas e analisadas na Ouvidoria e, em sua maioria, submetidas às áreas técnicas para análise e elaboração de respostas aos cidadãos. Entretanto, em muitas situações a própria Ouvidoria respondeu, de imediato, ao usuário, especialmente em casos em que foram identificadas demandas de primeiro nível de atendimento, circunstância em que foram encaminhadas as orientações sobre a forma adequada de acessar os serviços pretendidos.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria foi estimado em 17,30 dias, sendo que 94% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, conforme demonstraram os dados extraídos do Painel Resolveu? e apresentados no quadro ao lado.



Fonte: Painel Resolveu?

Quanto às manifestações respondidas fora do prazo, identificou-se que o atraso decorreu da dificuldade de retorno das unidades demandadas. Em muitos casos, para formalizarem a resposta conclusiva essas unidades careceram de manifestações das áreas técnicas que executam os respectivos programas e serviços da Autarquia.

Destaca-se o fato de que a dinâmica de execução dos serviços do Incra, muitas vezes, necessita de diligências e vistorias *in locu* e o deslocamento dos técnicos para o campo depende, dentre outros, de programações orçamentárias e de viagens, além de disponibilidade de recursos para o custeio de combustíveis para o deslocamento e de diárias para os servidores.

Por outro lado, tais fatores são potencializados quando analisamos a realidade de muitos Estados que possuem uma extensão territorial continental, o que requer a disponibilidade de tempo e equipes de profissionais para a execução das atividades programadas. Contudo, nem sempre esses recursos estão disponíveis a contento. Dentre outros motivos, essa dinâmica peculiar é significativa na consideração dos prazos de respostas das unidades regionais do Incra e muitas vezes contribuem para o atraso do encerramento das manifestações dos usuários, especialmente aquelas relacionadas ao desvio de políticas públicas e regularização ocupacional em Projetos de Assentamentos.

Em situações de descumprimento de prazo para oferecimento de respostas intermediária ou conclusiva, o cidadão poderá representar junto à Ouvidoria Geral da União, solicitando adoção de providências junto ao órgão competente para o alusivo tratamento

da manifestação.

Além disso, cabe destacar que a Controladoria-Geral da União - CGU, órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), por meio da Ouvidoria-Geral da União, possui, dentre suas competências, a atribuição de realizar o monitoramento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal no tratamento das manifestações recebidas. Sendo assim, por intermédio da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOuv), são efetuadas, periodicamente, análises da atuação das ouvidorias setoriais do SisOuv utilizando os dados disponíveis na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), com vistas a identificar o devido tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos. Dentre outras ocorrências, a CGOuv monitora a existência de manifestações sem resposta conclusiva e que se encontram fora do prazo legal de atendimento, conforme o disposto na Lei nº 13.460/2017.

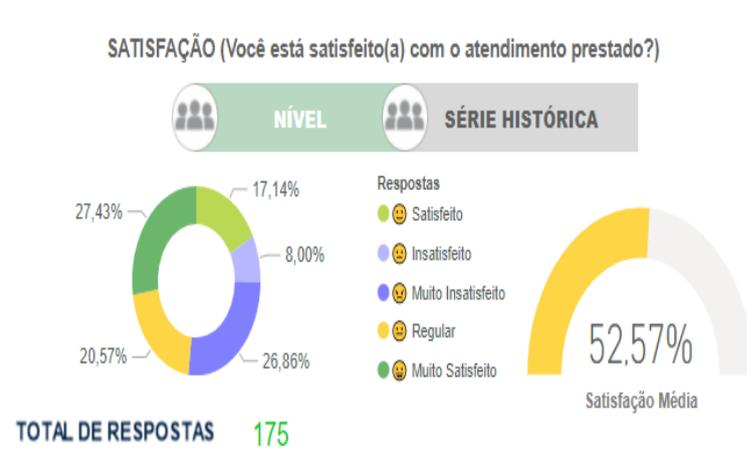
Dessa forma, o desdobramento das ações de monitoramento da CGOuv são notificações ao órgão fiscalizador no sentido de regularizar os prazos extrapolados e/ou outras irregularidades identificadas.

Ainda, conforme disciplinado no art. 17 do Decreto nº 9.094/17, cabe à Controladoria-Geral da União (CGU) adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições contidas na legislação que trata das regras gerais sobre atendimento ao público.

## 5 - Pesquisa de satisfação

Após o envio de resposta conclusiva no Fala.BR, o cidadão é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento recebido. O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas a respeito do atendimento prestado pelas Ouvidorias.

Conforme dados disponíveis no *Painel Resolveu?*, o nível de satisfação percebido pelos usuários que buscaram atendimento na Ouvidoria do Inbra pode ser observado no quadro ao lado.



Diante do resultado apresentado, torna-se complexo estabelecer uma discussão mais aprofundada sobre os níveis de satisfação dos usuários, tendo em vista que as pesquisas respondidas representam a opinião de apenas 5,39% dos usuários que apresentaram demandas para a ouvidoria.

Por outro lado, a análise qualitativa e textual das respostas avaliativas permite inferir que muitos usuários demonstraram insatisfação por terem frustradas as expectativas de solução imediata das suas demandas, possivelmente refletindo mais um descontentamento com relação ao acesso aos serviços da autarquia do que quanto à atuação da ouvidoria, em si mesma.

Nesse sentido, é necessário apontar que muitas manifestações negadas têm respaldo na aplicação dos normativos internos do Incra bem como na constatação de situações que não conferiam aos cidadãos os direitos que eles pretendiam. Sendo assim, não é incomum que respostas claras e objetivas sobre determinadas manifestações sejam avaliadas negativamente, vez que não agradam ao usuário, seja porque ele discorda da posição do órgão ou porque a resposta não atende à expectativa do cidadão ao apresentar a demanda ao Incra por meio da Ouvidoria.

Para além dessas ressalvas, é importante que a instituição esteja atenta aos níveis de avaliações que refletem insatisfações dos usuários, sendo esse um poderoso termômetro para a gestão estratégica no que se refere ao controle e à avaliação da efetividade dos serviços oferecidos aos cidadãos beneficiários das políticas públicas da entidade.

## 5.1 - Comentários Adicionais

As avaliações negativas poderão ser balizadoras na implementação de melhorias nos serviços da instituição. Ademais, deve-se dar a devida atenção às avaliações positivas, uma vez elas representam importante *feedback* aos gestores no que diz respeito aos resultados efetivos percebidos pelos usuários dos diversos projetos e políticas implementadas pelo Incra, configurando em possíveis indicadores de eficiência e eficácia para o setor estratégico da autarquia.

Nesse sentido, destaca-se a transcrição de alguns comentários escritos por cidadãos que usaram o espaço, de livre preenchimento, para anotar a particular impressão no ato de resposta à pesquisa disponível na Plataforma Fala.BR:

*"Estou sendo bem atendida. Mas ninguém ainda marcou uma audiência de conciliação, ou a devolução da parcela e rever os gastos com benfeitoria. Já que a parcela foi invadida por latifúndio, e a região é perigosa. Preciso de um orientação consistente."*

*"Acho o incra muito atencioso com os pessoas que entra em contato"*

*"Eficiência total e agilidade. Bom contar com vocês."*

*"Resposta foi simples, rápida e precisa. Me atendeu perfeitamente."*

*"Agradeço. Um canal que está colaborando com os atendimentos."*

*"O chefe de gabinete está atendendo muito bem e em caráter de urgência eu só tenho a agradecer porque esse sistema de ouvidoria é muito importante e não há vazamento porque o sistema é seguro Parabéns Ouvidor Parabéns o nosso querido presidente da República e toda sua equipe"*

*"O INCRA de PE é um órgão público exemplar. Boa vontade é o que não falta nos servidores que o integram. Que Deus os proteja contra todos os males!"*

*"Muito bom! Linguagem fácil, resposta direta e simples. Muito satisfeito"*

*"O atendimento realizado com presteza, objetiva, de forma urbana e cortez, Ficou grato à Ouvidora e toda sua equipe."*

*"Muito bem atendida, agradeço pela agilidade do atendimento."*

*"Parabéns, pela resolução e pronto atendimento. Estou muito satisfeito com esse serviços."*

*"Atendimento excelente! Empático! Obrigado!"*

*"Ótimo atendimento. Ótima plataforma."*

*"Boa tarde, agradeço a todos pelo trabalho desenvolvido e pela disposição em sempre ajudar. Grata."*

*"Gostaria de agradecer a toda equipe do SIC LAI do INCRA, pelo zelo e profissionalismo no atendimento ao cidadão. Agradecer também à Comissão de Ética, em nome do presidente, senhor BENÍCIO FERREIRA DE SOUSA, pelo profissionalismo e manifestação clara e objetiva, muito importante para a defesa do servidor."*

*"Atendimento perfeito, célere, preciso. Agradeço a toda equipe do SIC/LAI do INCRA"*

*"Agradeço aos valorosos servidores do INCRA pela resposta precisa objetiva fornecida para defesa de direito, o direito de ser ouvido, o direito de ser considerado, o direito de obter informação sem sofrer represália de quem quer que seja. Assim, tem-se o efeito positivo para melhorar a gestão. Quando uma resposta é fornecida com impaciência ela faz bem para quem fornece e para quem recebe. Obrigado!"*

*"Agradeço imensamente pelas informações. As servidoras envolvidas na resposta da solicitação de informações foram muito prestativas e empenhadas. Parabéns."*

## **6 – Principais Projetos em Andamento**

- Atualização da Portaria INCRA Nº 109/2023, que estabelece procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do Incra para adequação às novas orientações da CGU com base na Portaria CGU Nº 116/2024 – Previsão: julho de 2024;
- Atualização da Portaria INCRA Nº 37/2023, que institui o fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no âmbito do Incra para adequação às novas orientações da CGU com base na Portaria/CGU Nº 116/2024 – Previsão: julho de 2024;
- Redesenho dos fluxos de atendimento da Ouvidoria, por tipo de demanda – Previsão: julho de 2024;
- Atualização de Layout e das informações constantes da página institucional da Ouvidoria no portal do Incra. Previsão: agosto de 2024;
- Elaboração de relatórios periódicos, qualitativos e quantitativos, para as áreas finalísticas contribuindo para o aprimoramento do atendimento e da transparência ativa;
- Acompanhamento da atualização das informações disponibilizadas na aba de Acesso à informação, referentes à transparência ativa, com atuação conjunta entre Ouvidoria, Assessoria de Comunicação e Unidades responsáveis – Previsão: agosto de 2024; e
- Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela OGU, prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, que tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios: Previsão Agosto de 2024.
- Elaboração de manual destinado aos colaboradores do Fala.BR – Previsão Agosto de 2024.

## **7 – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi instituído pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e regulamentado pelo Decreto nº 7.724/12, os quais dispõem sobre os procedimentos a serem observados a fim de assegurar o pleno direito de acesso dos cidadãos a documentos, dados ou informações públicas, de forma eficiente e adequada.

O SIC/Incra, a partir da publicação da Portaria nº 2.134/20, passou a ser coordenado pela Ouvidoria que é a unidade de atendimento responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, por meio do menu “Acesso à Informação” do site do Incra, informações públicas, de interesse coletivo ou geral, considerando o rol mínimo de informações que devem ser publicadas.

A Ouvidoria melhorou o fluxo de tratamento das Solicitações de Acesso à Informação, amparadas pela Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei 12.527/11, com a instituição do Ponto Focal nas Unidades da autarquia, mediante ordem de serviço publicada no Boletim de Serviço Eletrônico, com a responsabilidade de dar tratamento às solicitações no âmbito de suas competências, visando corrigir eventuais falhas no atendimento às demandas da LAI, como por exemplo a perda de prazo e a melhoria da qualidade da resposta.

Diante da execução dos fluxos estabelecidos na Portaria nº 2.134/2020, verificou-se a necessidade de alteração do normativo, especificamente no que tange ao tratamento das manifestações e as competências dos pontos focais, alterações essas estabelecidas na Portaria nº 1.611/2021, publicada no Diário Oficial da União.

## **7.1 - Instalações e Canais de atendimento do SIC**

O SIC fica localizado nas dependências da Ouvidoria, conforme consta no item 2.1 deste relatório.

Os canais de atendimento do SIC são os seguintes:

- ⇒ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;
- ⇒ E-mail institucional: sic.lai@incra.gov.br;
- ⇒ Atendimento telefônico através do número: (61) 3411-7691;
- ⇒ Atendimento presencial: no térreo do Edifício Sede da Autarquia, com horário de funcionamento de 2ª a 6ª feiras das 08h às 17h.

A Plataforma Fala.BR é o principal meio utilizado para a realização de solicitações de acesso à informação, com base nos termos da LAI. Uma vez cadastrado, o cidadão pode acompanhar as solicitações realizadas e receber as devidas respostas no e-mail informado na Plataforma. Além de avaliar o atendimento recebido pelo SIC.

Em agosto de 2023, a fim de cumprir recomendação da Secretaria Nacional de

Acesso à Informação, foi remetido Ofício Circular a todas as unidades do Incra informando da obrigatoriedade de cadastro de todos os pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR, conforme expresso no Decreto nº 7.724/2012, por meio da alteração promovida pelo Decreto nº 11.527/2023, publicado no dia 16 de maio daquele ano. Além disso, o art. 11-A, incluído no Decreto 7.724/2012, determinou ainda que as inserções das demandas no Fala.BR deverão ser realizadas na data de recebimento do pedido.

Assim, as unidades foram orientadas no sentido de que caso recebam pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei nº 12.527/2011, no Decreto nº 7.724/2012 ou no Decreto nº 11.527/2023, devem encaminhá-los ao SIC/Incra, no mesmo dia, para o devido cadastro na Plataforma, cujo encaminhamento pode ser feito pelo e-mail do SIC 'sic.lai@incra.gov.br', quando a manifestação for recebida originalmente por correio eletrônico, ou por meio do SEI, para a unidade SIC, nas demais hipóteses de recebimento.

## **7.2 - Atendimento ao Cidadão**

Qualquer interessado poderá apresentar, ao Incra, pedido de acesso a informações de interesse público, sendo vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes dessa solicitação. O atendimento prestado pelo SIC/Incra se inicia a partir do recebimento do pedido de acesso à informação, por meio de um dos canais disponíveis (internet – Plataforma Fala.BR e e-mail, presencialmente, telefone ou envio de carta), e compreende a etapa de análise que poderá ter como desdobramento:

- a) Fornecimento da resposta de imediato, caso ela esteja disponível ou em transparência ativa; ou
- b) Encaminhamento para a unidade responsável pela produção ou guarda da informação para que essa possa acompanhar a demanda até sua conclusão.

Na impossibilidade de acesso imediato à informação, o prazo legal de resposta é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa da unidade responsável pela resposta ao requerimento.

Os pedidos de acesso à informação são precedidos de identificação do interessado, especificação da informação requerida e a identificação da forma preferencial de recebimento da resposta.

As solicitações recebidas por outros canais serão devidamente inseridas na Plataforma Fala.BR pelo SIC/Incra, conforme disposto nos normativos vigentes.

### 7.3 - Quantitativo de Manifestações do SIC

No período de 1º de janeiro de 2023 à 31 de dezembro de 2023, foram contabilizados 1.419 pedidos de acesso à informação atribuídos ao Incra. Considerando o ranking entre os órgãos mais demandados na Plataforma Fala.BR, o Incra figurou em 22º lugar na procura por informações do órgão, em um rol de 321 órgãos.

No quadro ao lado, pode-se visualizar que o tempo médio de resposta do Incra aos pedidos de acesso à informação foi de 18,65 dias, o que o levou a ocupar a posição de 259º no ranking geral dos órgãos.



Fonte: Painel de Acesso a Informação

A posição de 22º lugar no *ranking* de pedidos de acesso à informação é um indicador que alerta o Instituto para a necessidade de promover melhorias na disponibilização de informações em transparência ativa, uma vez que essa é uma relação inversamente proporcional ao número de pedidos de acesso pelos cidadãos.

Na tabela a seguir consta o ranking dos assuntos mais solicitados nos pedidos de acesso à informação tratados no âmbito do INCRA:

POSIÇÃO	TEMAS	QTD.
1º	Andamento/Cópia/Acesso Externo a Processo Administrativo	874
2º	Projeto de Assentamento/PDS/PAE	103
3º	Comunidade/Território Quilombola	62
4º	Incompreensível/Genérico	52
5º	Vistoria/Obtenção/Desapropriação/Criação de Assentamento	26
6º	Título/Titulação	21
7º	Estrangeiros	19
7º	Certificação/Georreferenciamento	19
8º	Servidor/Pensionista - Remuneração/Lotação/Frequência	17
9º	CCIR/SNCR	16
10º	Dados de imóvel privado	14
10º	Conflito Agrário/Invasão de Propriedade	14
10º	Concurso público	14
11º	Parecer/Normativos/Legislação	13
11º	Recursos Humanos	13
12º	Relatórios	9
13º	Procedimento Disciplinar/Correição/Ética	8
14º	Orçamento/Financeiro	7
14º	Educação no Campo/PRONERA	7
14º	Convênio/TED	7
14º	Contratos/Licitações	7
15º	Regularização Fundiária	6
15º	Pauta de Valores de Terra Nua	6
15º	Estrutura Fundiária/Governança Fundiária	6
16º	Temas Diversos: Relação de Beneficiários – RB; Patrimônio; Mineração; Tecnologia/Informática/Software; Sistemas – SIGEF; Estudo Fundiário; Atas/Registros de reuniões; Acervo Fundiário; Titula Brasil; Terras devolutas/Terras da União; Documentos/Laudos/outros; Assunto de competência de outro órgão; Acervo Fundiário; Viagens - Diárias/Passagens; Transparência Ativa; Terras Improdutivas; PPR/RAMT; Módulo Rural; Fração Mínima de Parcelamento - FMP/ Parcelamento rural/Módulo Fiscal; Doação/Cessão de área rural; Descaracterização de imóvel rural para urbano; Bases de Dados; Título da Dívida Agrária – TDA; Terra/comunidade Indígena; Superintendências Regionais/Jurisdições; Sistema Brasileiro de Inteligência (SisBin); Meio Ambiente/Incêndios/Clima; Integridade; Incompreensível/Genérico; Feiras/Eventos Diversos; Comunicação Social/Imprensa; CNIR e Acampamento	79
	TOTAL	1419

Em análise, daremos ênfase aos 10 temas mais buscados nos pedidos de acesso à informação.

Conforme observado, a grande maioria dos pedidos de acesso à informação, num total de 874, representando 61,59%, trata de solicitações relativas ao andamento,

cópia ou acesso externo a processos administrativos da Autarquia. Esse quantitativo ainda é reflexo da retirada do módulo de consulta pública do SEI, a partir de outubro de 2021, considerando algumas fragilidades de segurança encontradas na ferramenta para usuários externos, especialmente em relação aos dados pessoais, uma vez que, apenas com o número do processo, o cidadão podia baixar o processo na íntegra em formato pdf, incluindo dados pessoais.

Assim, visando atender às boas práticas de transparência e acesso a informação, ofertou-se ao cidadão a possibilidade de encaminhamento de requerimentos de acesso a processos administrativos por meio da Plataforma Fala.BR.

Quanto aos pedidos de acesso a processos administrativos recepcionados via Plataforma Fala.BR em que o requerente é o interessado ou representante com procuração, o SIC responde encaminhando todas as orientações relativas à efetivação do cadastro de usuário externo no SEI para submeter o pedido, juntamente com a documentação necessária, à unidade responsável para disponibilização do link de acesso ao processo requerido.

O segundo assunto mais requerido trata de informações relativas a projetos de assentamento, projetos de desenvolvimento sustentáveis e projetos de assentamento agroextrativista, como dados sobre processos individuais de assentados, regularização em assentamento, georreferenciamento, titulação e cópias de documentos, como por exemplo mapas e planos de desenvolvimento.

O terceiro assunto mais demandando foi relacionado a informações relativas a territórios/comunidades quilombolas compreendendo 62 pedidos, representando 4,36% do total.

Da totalidade dos pedidos recepcionados, 52 apresentavam teor genérico ou incompreensível, impossibilitando seu atendimento ou encaminhamento às unidades responsáveis. Nesses casos o SIC, com base nos artigos 12 e 13 do Decreto 7.724/2012, solicita ao cidadão o registro de uma nova manifestação com mais clareza e detalhamento das informações que queira solicitar ao INCRA.

Na quinta posição, ficam os requerimentos relacionados à obtenção de terras, tais como vistoria de imóveis rurais, desapropriação e criação de projetos de assentamento, seguido o tema 'Título/Titulação', referente a pedidos de dados relacionados à emissão de títulos, tanto em projetos de reforma agrária quanto sobre em áreas da União, tais como quantidade, relação de beneficiários dos títulos, andamento da titulação em determinadas áreas, ou ainda pedidos sobre o título de uma área ou um beneficiário específico.

Lista, também, como um assunto recorrente nas solicitações ao SIC, a aquisição e o arrendamento de imóveis rurais por estrangeiros no Brasil, uma vez que compete ao Incra controlar essas ações, ficando na mesma posição os pedidos que versam sobre certificação e georreferenciamento de imóveis rurais.

O tema 'Servidor/Pensionista - Remuneração/Lotação/Frequência' tratou assuntos relacionados a servidores e pensionistas da Autarquia, especificamente sobre remuneração, lotação e frequência.

O Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR) e o Sistema Nacional de Cadastro de Imóvel Rural (SNCR) foram assuntos bem demandas, inclusive por tratar de um dos serviços mais relevantes do Incra, que compreende o cadastro de imóveis rurais, cadastro de proprietários e detentores de imóveis rurais, cadastro de arrendatários e parceiros rurais, cadastro de terras públicas e cadastro nacional de florestas públicas. Contudo, em diversas solicitações, foram percebidas confusão dos usuários ao solicitarem dados, informações ou documentos relacionados a imóveis rurais privados, que não configuram como objeto da LAI.

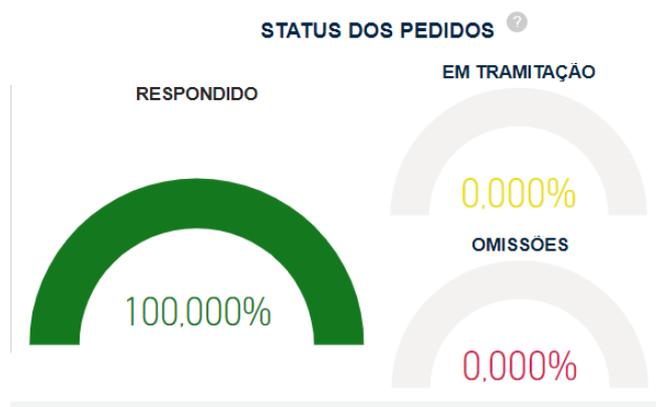
Ainda, tiveram requerimentos que envolviam áreas com conflito agrário, tais como invasão de propriedade, reintegração de posse, situações de tensão no campo ou o Sistema de Controle de Tensões e Conflitos Agrários do Incra (CTCA).

Por fim, assuntos referentes à realização de concurso público do Incra geraram interesse no público, tendo em vista que em 2023 foi publicada a notícia da realização do certame e, posteriormente, que o Incra havia optado pela adesão ao Concurso Nacional Unificado (CNU) promovido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

As demais solicitações trataram de assuntos diversos, tais como: Relação de Beneficiários - RB; Patrimônio; Mineração; Tecnologia/Informática/Software; Sistemas - SIGEF; Estudo Fundiário; Atas/Registros de reuniões; Acervo Fundiário; Titula Brasil; Terras devolutas/Terras da União; Documentos/Laudos/outros; Assunto de competência de outro órgão; Acervo Fundiário; Viagens - Diárias/Passagens; Transparência Ativa; Terras Improdutivas; PPR/RAMT; Módulo Rural; Fração Mínima de Parcelamento - FMP/ Parcelamento rural/Módulo Fiscal; Doação/Cessão de área rural; Descaracterização de imóvel rural para urbano; Bases de Dados; Título da Dívida Agrária - TDA; Terra/comunidade Indígena; Superintendências Regionais/Jurisdições; Sistema Brasileiro de Inteligência (SisBin); Meio Ambiente/Incêndios/Clima; Integridade; Incompreensível/Genérico; Feiras/Eventos Diversos; Comunicação Social/Imprensa; CNIR e Acampamento.

## 7.4 - Status dos Pedidos

No quadro ao lado, pode-se verificar o desempenho do Incra em relação aos pedidos de acesso à informação recebidos em 2023.



Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação

Em que pese o fato de que o SIC/Incra tenha apresentado no final do exercício de 2023 o percentual de 0,00% de omissões, é importante ressaltar que a Lei nº 12.527/11 caracteriza como conduta ilícita *“recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, que retarde deliberadamente o seu fornecimento ou a forneça intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.”* A prática dessa e outras condutas descritas no artigo 32 do referido ato normativo, serão passíveis de responsabilização do agente público, podendo, inclusive, configurar em ato de improbidade administrativa. Ademais, essas infrações administrativas deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, nos termos do que dispõe a Lei 8.122/1990, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal.

Nesse sentido, é boa prática do SIC prestar esclarecimentos relativos a tais possibilidades de responsabilização administrativa aos agentes públicos. Para tanto, nos encaminhamentos das solicitações às unidades competentes sempre destaca a informação como um alerta para o cumprimento do dever de prestar as informações requeridas nos termos da LAI e demais normativos.

## 7.5 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação

Nos termos da Lei nº 12.527/2011, o atendimento aos pedidos de acesso à informação considerados procedentes (documentos, dados e informações), se classificam em:

- a) *acesso concedido;*

- b) *acesso negado e;*
- c) *acesso parcialmente concedido.*

A tabela abaixo ilustra a forma como o SIC/Incra atendeu aos pedidos de acesso à informação durante o exercício de 2023.

<b>Atendimento SIC</b>		
<b>TIPO DE DECISÃO</b>	<b>QUANT</b>	<b>%</b>
<b>Acesso Concedido</b>	1130	79,63%
<b>Acesso Parcialmente Concedido</b>	101	7,12%
<b>Acesso Negado</b>	94	6,62%
<b>Informação Inexistente</b>	40	2,82%
<b>Pergunta Duplicada/Repetida</b>	32	2,26%
<b>Não Se Trata de Solicitação de Informação</b>	14	0,99%
<b>Órgão Não Tem Competência Para Responder</b>	8	0,56%
<b>TOTAL</b>	<b>1419</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Painel de Lei Acesso a Informação

Observa-se que 1130 solicitações foram respondidas com o envio da informação solicitada pelo requerente, o que corresponde à 79,63% do total de pedidos recebidos. Os pedidos com status de *parcialmente concedidos* somam um percentual de 7,12%, o que equivale a 101 respostas.

No período, o Incra realizou 94 negativas de acesso à informação. Os principais motivos para as negativas foram por se tratar de pedidos genéricos, solicitações de acesso a informações pessoais, pedidos que exigiam tratamento adicional de dados e pedidos desproporcionais.

Adicionalmente, em relação ao montante, 40 solicitações tratavam de informações inexistentes no órgão, 32 foram arquivadas por estar em duplicidade com outras manifestações, o que foi devidamente informado aos requerentes e 14 solicitações, em que pese tenham sido respondidas pelo SIC, não se tratava de pedido de informação abarcado pela Lei 12.527/2011.

Por fim, 8 pedidos do total analisado fugiam às competências do Incra para responder. Nesses casos, sempre que possível, o SIC informou ao requerente sobre qual o órgão seria competente pela resposta e os contatos para acessá-lo.

## 7.6 - Satisfação do Usuário

Após o recebimento da resposta pelo SIC, assim como nas demandas de ouvidoria, o usuário é convidado a informar o seu nível de satisfação em relação ao atendimento da solicitação e à facilidade de compreensão da resposta fornecida.

O preenchimento da pesquisa de satisfação é facultativo, sendo que o Incra recebeu 110 avaliações, o que corresponde à 7,75% dos pedidos recebidos.



Ao lado demonstra-se os gráficos relativos à satisfação do usuário, sendo que num parâmetro em que nota máxima é 5,00, o Incra recebeu a média de 4,10 em relação ao atendimento pleno do pedido realizado e 4,31 quanto à facilidade de compreensão da resposta.

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Em que pese a baixa adesão à pesquisa de satisfação, o SIC/Incra tem fomentado a participação dos cidadãos, sendo que ao final de todas as respostas aos pedidos de acesso é apresentando ao requerente o seguinte convite:

*“O SIC/Incra está buscando melhorar os atendimentos aos pedidos de acesso à informação. Para que possamos alcançar esse objetivo é muito importante conhecer a sua opinião. Assim, convidamos você a responder à pesquisa de satisfação disponível na Plataforma Fala.BR.”*

## 7.7 - Reclamações e Omissões

O usuário poderá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, à autoridade de monitoramento a que se refere art. 40 da Lei nº 12.527/2011, uma reclamação quando o órgão não responder a um pedido de acesso à informação no prazo regulamentar, sendo que o órgão reclamado deverá se manifestar no prazo de 5 dias.

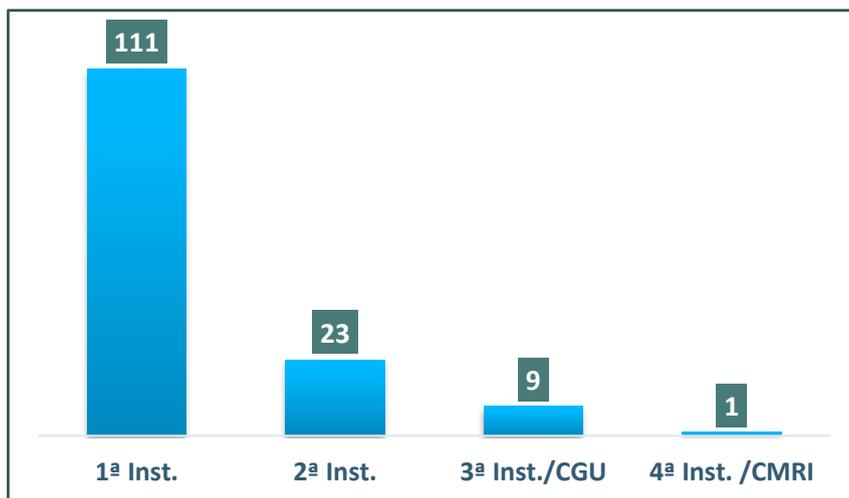
Nesse sentido, no exercício de 2023 o Incra recebeu 3 reclamações de usuários no Fala.BR em face das omissões da Autarquia.

## 7.8 - Recursos

Conforme dispõem os normativos, o cidadão poderá interpor recursos, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência, nas situações em que:

- a) for indeferido pedido de acesso à informação;
- b) não concordar com as razões da negativa do acesso à informação, ou;
- c) apresentar insatisfação com a resposta.

Em 2023 o Incra recebeu 144 recursos, conforme distribuição demonstrada no gráfico ao lado.



Fonte: Painel de Acesso a Informação

O recurso de 1ª instância é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada. Já o recurso de 2ª instância será submetido à autoridade máxima do órgão. Quando o recurso for de 3ª instância o mesmo será decidido pela CGU. Em caso de discordância da decisão proferida pela CGU, o cidadão poderá suscitar a análise da manifestação pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, em 4ª instância.

## 8 - Classificação das Informações

A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos no âmbito do Incra - CPADS/INCRA, foi instituída por meio da Portaria INCRA nº 1.930/2020, nos termos do Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/11 - Lei de Acesso à informação.

Com a instituição da CPADS, pretende-se atuar junto aos gestores da autarquia, contribuindo, entre outras atividades, com a publicação do rol de documentos classificados e desclassificados a ser disponibilizado em transparência ativa, como determinado nos normativos vigentes.

A Legislação estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício, de forma espontânea e proativa, independente de

solicitações, e prevê um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem, obrigatoriamente, divulgar na internet.

Em 2023 o CPADS não recebeu nenhuma solicitação de classificação de informação nos termos do art. 23 da LAI e, desse modo, atualmente, o Incra não possui nenhuma informação classificada, o que está devidamente informado na página do Incra na seção 'Acesso à Informação' - 'Informações Classificadas'.

## 9 - Transparência Ativa

A Lei de Acesso à Informação estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício, de forma espontânea e proativa, independente de solicitações. Prevê, ainda, um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem, obrigatoriamente, divulgar na internet. Tais informações devem ser disponibilizadas no menu de primeiro nível com o título "Acesso à Informação", cujo objetivo é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a localização e obtenção dos dados de seu interesse.

A Ouvidoria vem promovendo gestão junto à Assessoria de Comunicação e às unidades responsáveis visando o cumprimento dos itens de transparência ativa no portal do Incra.

No sentido de desenvolver uma competição saudável entre os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, o Painel Lei de Acesso à Informação apresenta o índice de transparência, a fim de ranquear as instituições que se destacaram na publicação de informações de transparência ativa, no qual o Incra figura na posição de nº 212, comparado com os 321 órgãos integrantes do e-SIC.

### TRANSPARÊNCIA ATIVA

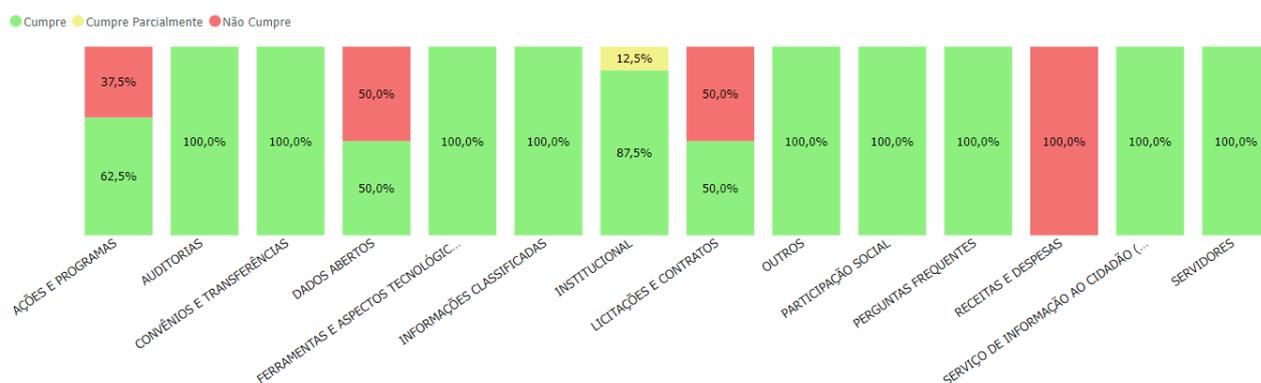
AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **39**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**212° / 321**

O quadro abaixo, extraído do Painel de Acesso à Informação da CGU, ilustra o percentual de informações publicadas pelo Incra atribuindo os critérios: *não cumpre, cumpre parcialmente e cumpre*:



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ainda com base nas informações de transparência ativa, ao longo de 2023 a Ouvidoria realizou a revisão dos itens do menu de acesso à informação de acordo com as orientações constantes no Guia de Transparência Ativa (GTA) nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, fazendo gestão junto às áreas responsáveis pelos temas para que promovessem a atualização dos itens apontados e chegou a cumprir a totalidades dos itens.

No entanto, em nova análise feita pela CGU em 2024, verificou-se a necessidade de atualização de alguns dados e, até o momento do fechamento deste relatório, a situação atual está representada no gráfico acima.

Destaca-se que a Ouvidoria já fez gestão junto a Assessoria de Comunicação para atualização dos dados e o consequente cumprimento dos itens.

## 10 - Plano de Dados Abertos - PDA

O Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, publicado no Diário Oficial da União em 12 de maio de 2016, instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal com o principal objetivo de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional sob a forma de dados abertos objetivos.

No sentido de dar cumprimento aos normativos que regem a Política Nacional de Dados Abertos no Governo Federal, o Inbra criou o Comitê Gestor de Dados Abertos, coordenado pela Ouvidoria, com a finalidade de elaborar e gerenciar o Plano de Dados Abertos do Inbra.

A Ouvidoria está acompanhando o cumprimento dos termos estabelecidos no PDA.

Em 2024 pretende-se concluir o PDA atual e concluir o PDA para o biênio 2024-

## 11 - Principais Projetos para 2024

- Atualização da Portaria INCRA N° 109/2023, que estabelece procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do Incra para adequação às novas orientações da CGU com base na Portaria CGU N° 116/2024 – Previsão: julho de 2024;
- Atualização da Portaria INCRA N° 37/2023, que institui o fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no âmbito do Incra para adequação às novas orientações da CGU com base na Portaria/CGU N° 116/2024 – Previsão: julho de 2024;
- Redesenho dos fluxos de atendimento da Ouvidoria, por tipo de demanda – Previsão: julho de 2024;
- Atualização de Layout e das informações constantes da página institucional da Ouvidoria no portal do Incra. Previsão: agosto de 2024;
- Elaboração de relatórios periódicos, qualitativos e quantitativos, para as áreas finalísticas contribuindo para o aprimoramento do atendimento e da transparência ativa;
- Acompanhamento da atualização das informações disponibilizadas na aba de Acesso à informação, referentes à transparência ativa, com atuação conjunta entre Ouvidoria, Assessoria de Comunicação e Unidades responsáveis – Previsão: agosto de 2024;
- Promover a reformulação de Perguntas Frequentes no site do Incra. Previsão: agosto 2024;
- Redesenhar o fluxo do tratamento de demandas do SIC. Previsão: julho de 2024;
- Elaborar relatórios estratégicos sobre os principais assuntos das manifestações de Ouvidoria para conhecimento do presidente do Incra e dos gestores das respectivas Diretorias, visando aperfeiçoamento e melhoria dos serviços prestados;
- Compactuar junto a Coordenação-Geral de Administração e Serviços Gerais a reforma da sala de atendimento presencial do SIC e Ouvidoria, visando a melhoria do ambiente de acolhimento aos cidadãos – Previsão: setembro de 2024;
- Promover, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, publicações na

Incranet e nas redes sociais sobre temas referentes às atividades de Ouvidoria e SIC;

- Acompanhar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário – Previsão agosto de 2024;
- Elaboração e publicação o Plano de Dados Abertos para o biênio 2024-2026. Previsão: setembro de 2024.

## 12 - Considerações Finais

Inicialmente, destaca-se que no ano de 2023 foram implementadas significativas melhorias nos fluxos de recebimento, tratamento, controle e conclusão das demandas de ouvidoria.

Até julho de 2024, pretende-se concluir a atualização dos normativos da ouvidoria, que institui o fluxo interno para o tratamento de denúncias, bem como para estabelecer o funcionamento da Ouvidoria, definindo procedimentos a serem aplicados no tratamento das manifestações e o estabelecimento de fluxos e melhorias nas rotinas de trabalho.

Outra iniciativa relevante foi a implementação de mecanismos de controle interno da Ouvidoria, por meio de acompanhamento do fluxo de manifestações em planilhas, detalhando de forma mais objetiva as unidades para as quais as demandas foram tramitadas, tipo de manifestação e resumo do teor das mesmas. Apesar de ser um procedimento de simples execução, tem demonstrado ser uma ferramenta auxiliar aos aparatos disponíveis na plataforma Fala.BR, permitindo buscas mais rápidas e detalhadas, bem como a elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos.

Quanto às questões estruturais, pode-se destacar a carência de melhorias na estrutura física da Ouvidoria e do SIC, localizada no térreo do prédio sede do Incra, a qual deverá passar por reformas visando às adaptações necessárias, de modo a promover espaço mais adequado no atendimento presencial, servindo tanto para a recepção dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, quanto para o acolhimento e atendimento dos cidadãos que buscarem pela atuação da ouvidoria.

Do ponto de vista organizacional, pretende-se estreitar o contato com todas as unidades da autarquia, bem como promover estratégias de *benchmarking com* outras Ouvidorias Públicas, na busca de otimização do desempenho da Ouvidoria do Incra a partir da análise das melhores práticas de gestão das demais entidades, além de promover troca

de experiências e cooperação interinstitucional.

Estabelecida a melhoria dos fluxos e processos de trabalho, faz-se necessário promover a divulgação dos resultados obtidos pela Ouvidoria. Para tal finalidade, a Ouvidoria do Incra entende como uma importante estratégia a ser implementada, no curto prazo e em parceria com a Assessoria de Comunicação do órgão, a publicação de boletins internos e postagens nas redes sociais que alcançarão o público interno e externo da autarquia, sendo esse mais um meio de criar mecanismos de transparência e interlocução com os diversos usuários do Incra.

**Brasília, 09 de maio de 2024**

---

<sup>i</sup> De acordo com comunicado emitido pela Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU, o atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos está em processo de revisão. A orientação é que as ouvidorias aguardem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos. Ademais, informam que *"nesse momento as atividades referentes aos Conselhos de Usuários não serão objeto de análise nas avaliações das unidades de ouvidoria."*