

INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA

Processo nº 54000.087241/2022-06

OUV/GAB/P/SEDE/INCRA

RELATÓRIO**1. Introdução**

O presente relatório apresenta a sistematização das 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.

2. Objetivo Geral

Realizar avaliação dos serviços do Incra, de acordo com o disposto no [Decreto nº 9.492/2018](#), Art. 24-D,

Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

- 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. (Grifei)

3. Objetivos específicos

Identificar possíveis pontos fortes e fracos e pontos de melhorias por meio da avaliação dos serviços:

- a) cadastrar imóvel rural;
- b) atualizar cadastro de imóvel rural;
- c) consultar código de imóvel rural;
- d) emitir CCIR;
- e) Confirmar autenticidade do CCIR

4. Metodologia

Nos termos do Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos elaborado pela Controladoria-Geral da União - CGU, 2021, o *"Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços, pressupõe a existência de uma Visão Interna do Serviço e de uma Visão Externa do Serviço. Parte dessa visão externa nos é dada pela satisfação, que é essa percepção geral do usuário em relação à experiência. A outra parte desta Visão externa nos é dada pelo que se denomina Qualidade Percebida, que avalia os atributos de qualidade identificados no processo de consumo de um serviço. A satisfação, portanto, é o resultado da qualidade percebida."* (Grifei)

Esse modelo prevê a existência de seis dimensões para a qualidade percebida:

- 1. Atendimento** – capacidade de os atendentes performarem e prestarem informações necessárias ao serviço de forma urbana, prestativa e cortês;
- 2. Rapidez** – adequabilidade do tempo de espera para obtenção do serviço, observância dos prazos adequados para a conclusão do serviço;
- 3. Usabilidade** – adequação da sinalização acerca do serviço e, no caso de serviços digitais, agradabilidade da interface, tempo e desempenho de carregamento de páginas ou sistemas;
- 4. Confiabilidade** – segurança das informações fornecidas, cumprimento, pelo serviço, do objetivo comunicado;
- 5. Esforço** – adequabilidade do esforço ou dispêndio de recursos do usuário para a obtenção do serviço, relação custo-benefício;
- 6. Informações** – clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos relacionados e necessários para o uso do serviço.

Nesse sentido, a avaliação foi concebida 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 Nº 548/2022](#).

As avaliações dos serviços foram realizadas por meio da Plataforma do [Conselho de Usuários](#), nos termos do que dispõe a [Lei nº 13.460/2017](#), combinada com o [Decreto nº 9.492/2018](#). A Ouvidoria do Incra 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 são conselheiros cadastrados de forma voluntária para avaliarem os serviços do Incra.

As respostas foram consolidadas eletronicamente por meio de recurso da própria Plataforma, conforme resultados anexados neste processo:

- a) cadastrar imóvel rural - 18155220;
- b) atualizar cadastro de imóvel rural - 18155181;
- c) consultar código de imóvel rural - 18155339;
- d) emitir CCIR - 18155259;
- e) Confirmar autenticidade do CCIR - 18155299

5. Resultados e análises

5.1. Respondentes

Serviço Avaliado	Total de Conselheiros	Total de Respondentes	Percentual (%)
Cadastrar imóvel rural	136	24	17,64
Atualizar cadastro de imóveis rurais	136	11	8,09
Emitir CCIR	132	13	9,85
Confirmar autenticidade de CCIR	131	7	5,34
Consultar código de imóvel	131	11	8,40

Tabela 1: Quantidade de avaliações por serviço em relação ao total de conselheiros voluntários

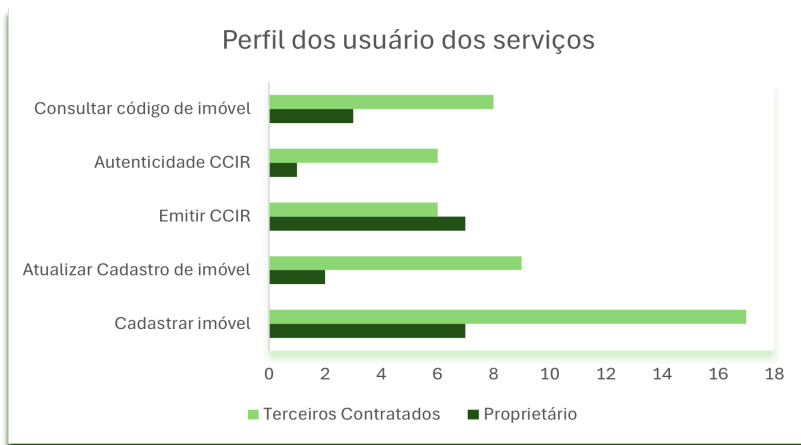
*Nota: O número total de conselheiros varia em razão da possibilidade do conselheiro se habilitar para avaliar um ou mais serviços específicos, podendo, a seu critério, se voluntariar para responder enquetes relativas a todos os serviços da instituição.

5.1.1. Perfil dos usuários

Serviço Avaliado	Total de Respondentes	Proprietário	Terceiro Contratado	Escolaridade Predominante	Residência Predominante	Faixa Etária Predominante
Cadastrar imóvel rural	24	7	17	Ensino Superior + Especialização	Zona Urbana	25 a 44 anos
Atualizar cadastro de imóveis rurais	11	2	9	Ensino Superior + Especialização	Zona Urbana + Zona Rural	25 a 44 anos
Emitir CCIR	13	7	6	Ensino Superior Incompleto + Ensino Médio	Zona Urbana + Zona Rural	35 a 54 anos
Confirmar autenticidade de CCIR	7	1	6	Ensino Superior com Especialização	Zona Urbana + Zona Rural	35 a 44 anos
Consultar código de imóvel	11	3	8	Ensino Superior Incompleto + Ensino Médio	Zona Urbana + Zona Rural	25 a 44 anos
Totais	66	20	46	-	-	-

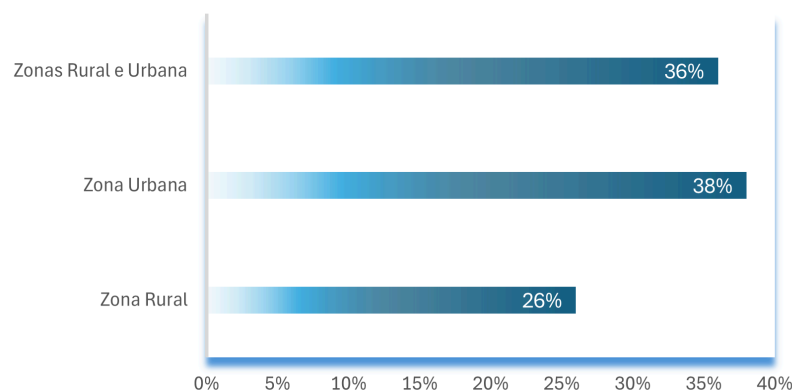
Tabela 2: Perfil dos usuários por serviço avaliado

Pela análise do perfil dos usuários respondentes foi possível identificar que dentre os respondentes, à exceção do serviço "Emitir CCIR", a maioria dos respondentes informou ser pessoa física ou profissional contratado por pessoas jurídicas para executar o serviço em favor de terceiros, conforme pode ser observado na tabela 2 e no gráfico a seguir.



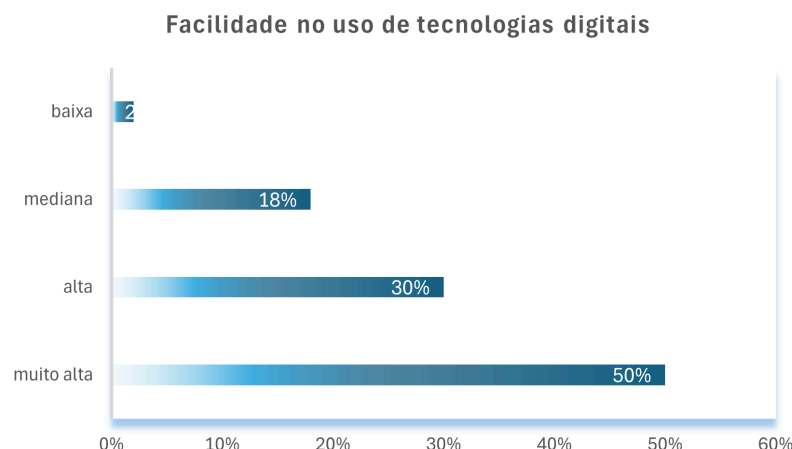
Os profissionais contratados possuem, predominantemente, escolaridade de nível superior com algum nível de pós graduação, e atuam especialmente no ramo da contabilidade, engenharia e prestação de serviços de assistência técnica.

A faixa etária predominante dos respondentes está entre os 25 e 44 anos de idade. Cerca de 26% dos respondentes vivem predominantemente no campo, 38% na cidade e 36% afirmaram que vivem tanto na zona rural quanto na zona urbana.



5.2. Acesso às tecnologias digitais

Com o objetivo de investigar o quanto de contato, ou habilidade, os usuários possuem com as tecnologias digitais foi questionado sobre o nível de facilidade para o uso de computadores, tablets, celulares e/ou outros dispositivos eletrônicos digitais, sendo que 50% dos respondentes disseram ter nível muito alto de familiaridade com esses dispositivos, cerca de 30% disseram possuir muita familiaridade. Em torno de 18% afirmaram que possuem um nível mediano de contato com tais tecnologias e apenas 2% declararam possuir pouca afinidade tecnológica.



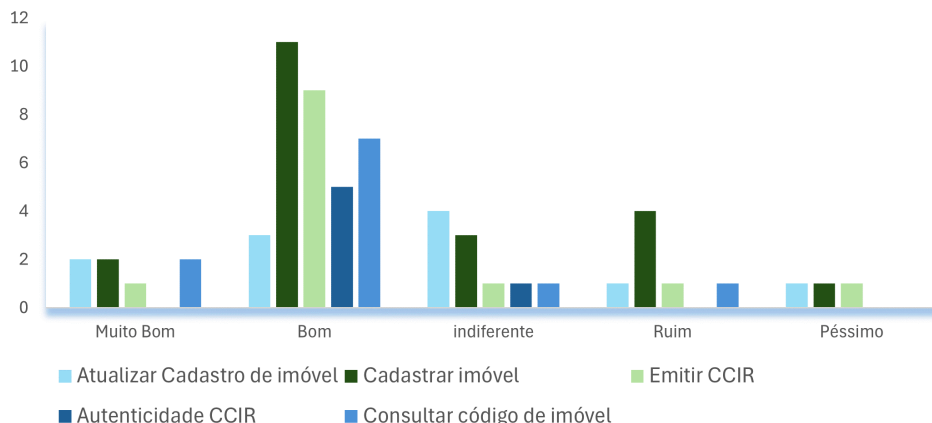
Em relação à frequência de acesso aos dispositivos eletrônicos, 82% dos respondentes sustentaram que usam com frequência muito alta e 17% deles informaram que os usam de forma moderada

5.3. Avaliação das dimensões da qualidade do serviço

5.3.1. Clareza das informações

Nesta dimensão são avaliadas as adequações da linguagem ao público e atualização, relevância e objetividade das informações comunicadas. Quanto ao tema de atualização das informações os usuários se posicionaram da seguinte forma:

- a) Atualizar cadastro de imóveis rurais - Aproximadamente 45% perceberam as informações como atualizadas, os outros 36% dos respondentes foram indiferentes, ou seja, não se posicionaram quanto ao item perguntado.
- b) Cadastrar imóveis rurais - 62,5% dos conselheiros respondentes disseram que as informações estavam atualizadas.
- c) Emitir CCIR - Cerca de 77% dos conselheiros respondentes disseram que as informações sobre a emissão de CCIR estavam atualizadas.
- d) Confirmar autenticidade de CCIR - Por volta de 72% dos respondentes afirmaram que as informações sobre esse serviço estavam atualizadas.
- e) Consultar código de imóvel - Próximo de 82% dos respondentes concordaram que as informações necessárias para o acesso a esse serviço, disponibilizadas no site, estavam atualizadas.



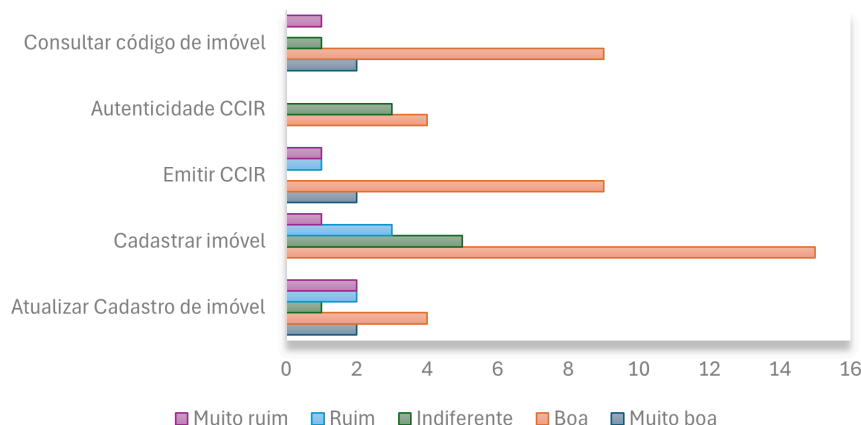
5.3.2. Facilidade de uso

A dimensão "facilidade de uso" avalia aspectos como a percepção dos usuários quanto a simplicidade e intuitividade na navegação pelas telas do serviço.

Para saber a opinião dos conselheiros entrevistados foram feitas as perguntas descritas a seguir e sistematizadas nos respectivos gráficos.

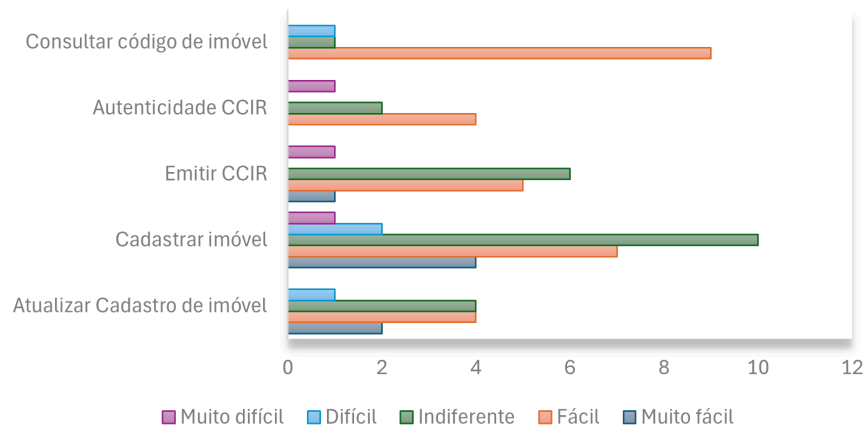
A primeira questão teve como objetivo compreender se o usuário achou o sistema acessível, intuitivo e com boa navegabilidade.

Navegabilidade



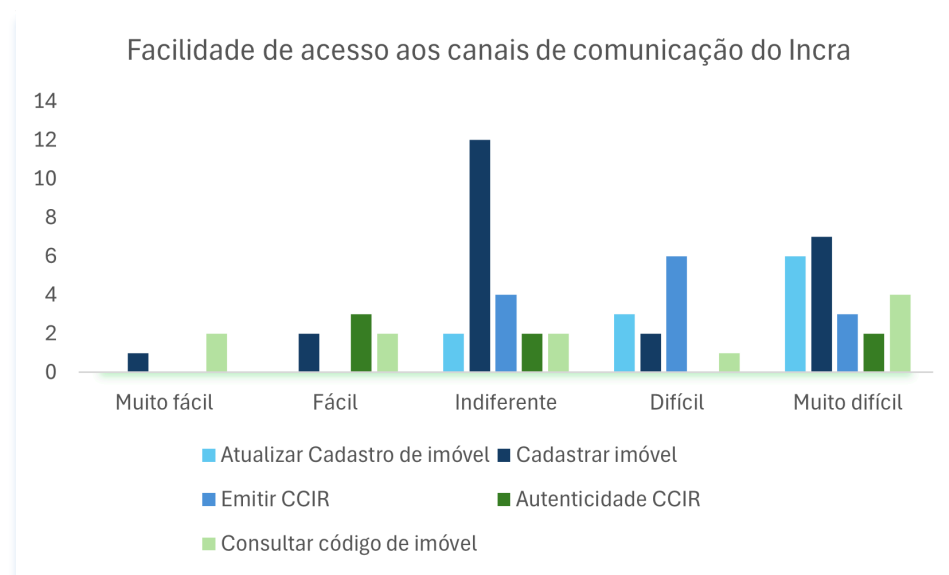
No segundo momento, questionou-se sobre o quão fácil foi compreender e manusear os respectivos sistemas ao acessar os serviços avaliados.

Compreensão e manuseio do sistema



5.3.3. Qualidade dos canais de comunicação

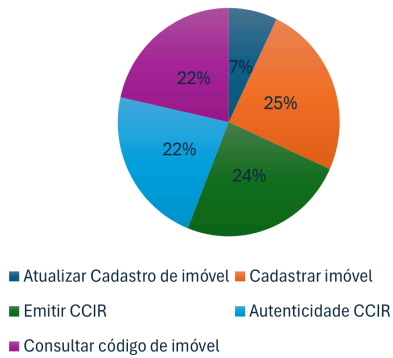
Essa dimensão avalia a percepção da disponibilidade e efetividade do atendimento no relacionamento com o prestador do serviço. Perante a pergunta "quando tive dúvidas para realizar o serviço foi fácil obter acesso aos canais de e-mail e telefone das unidades regionais e municipais" percebe-se que essa dimensão não foi bem avaliada pelos respondentes, visto que as respostas que caracterizam a acessibilidade e receptividade dos canais de comunicação disponibilizados foram predominantes "difícil" e "muito difícil".



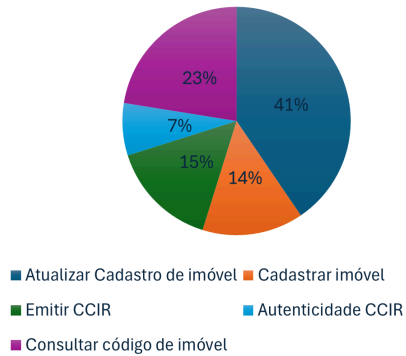
5.3.4. Custo ou esforço para obtenção do serviço

Os gráficos a seguir ilustram a percepção sobre a dimensão de custo financeiro direto ou indireto ou do esforço despendido pelo usuário para obtenção do serviço. Destaca-se que da comparação entre os gráficos o serviço de atualização de cadastros de imóveis rurais demonstrou maior acesso por terceiros que prestam esse serviço aos proprietários de imóveis rurais. Dos 15 respondentes que declararam ter sido possível realizar o serviço, 33% disseram ter necessitado do apoio de outras pessoas. Nota-se, também, que os serviços de menor complexidade como emitir CCIR e autenticar CCIR são mais acessíveis aos próprios proprietários de imóveis rurais.

Realizou o próprio serviço



Presta serviços para terceiros



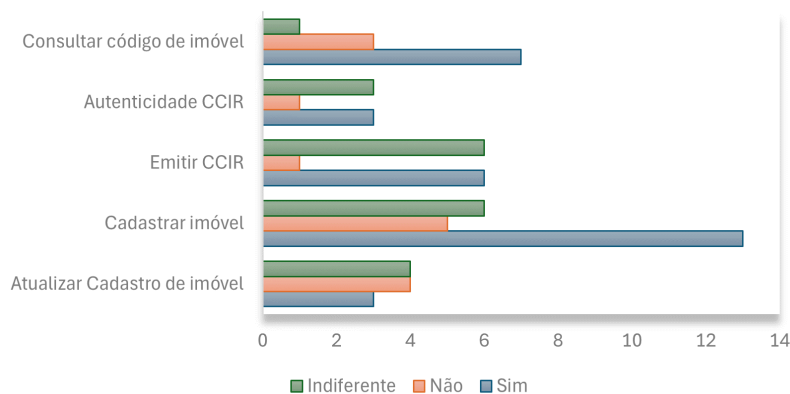
5.3.5. Disponibilidade do serviço

A presente dimensão avalia como o usuário percebe a performance, estabilidade e acesso contínuo ao serviço, independentemente da forma ou dispositivo de conexão.

O gráfico a seguir demonstra a percepção dos usuários com base na resposta à pergunta: Sempre que precisei, o Sistema Nacional de Cadastro de Imóveis Rurais (SNCR) funcionou corretamente?

Considerando a análise dos dados, percebe-se que, de maneira geral, os usuários avaliaram como boa a disponibilidade do SNCR. A maior dificuldade foi expressa pelos usuários do serviço "Atualizar cadastro de imóvel rural."

Disponibilidade do sistema



5.3.6. Tempo para obtenção do serviço

Nessa dimensão, busca-se avaliar a percepção do usuário quanto ao tempo total necessário para finalização do serviço. A seguir, estão descritos os resultados das enquetes aplicadas aos conselheiros cadastrados para avaliar os respectivos serviços.

5.3.6.1. Atualizar cadastro de imóveis rurais

Essa consulta foi respondida por 11 conselheiros de um total de 136.

Ao serem perguntados se "os prazos de conclusão do serviço informados no site ficaram claros", cerca de 36% dos respondentes concordaram que essas informações estavam claras. Contudo, outros 45% discordaram quanto ao quesito questionado e 19% não se

posicionaram. Sendo que em torno de 54% dos entrevistados disseram que esses prazos informados não foram cumpridos além de não os considerarem adequados para a análise e conclusão do serviço.

5.3.6.2. Cadastrar imóveis rurais

Essa consulta foi respondida por 24 conselheiros de um total de 136.

No que se refere ao cadastro de imóveis no SNCR, quando foram perguntados se "os prazos de conclusão do serviço informados no site ficaram claros", cerca de 46% dos respondentes concordaram que essas informações estavam claras, contudo, 33% deles discordaram e 21% não manifestaram sua opinião. Do total de conselheiros que responderam a enquete, 50% disseram que os prazos foram cumpridos e cerca de 42% afirmaram que o tempo gasto na análise e conclusão do serviço foi adequado.

5.3.6.3. Emitir CCIR

Essa consulta foi respondida por 13 conselheiros de um total de 132.

Em relação ao questionamento "os prazos de conclusão do serviço informados no site ficaram claros", cerca de 70% dos respondentes que avaliaram esse serviço concordaram que essas informações estavam claras. Do total de conselheiros que responderam a enquete, 77% disseram que os prazos foram cumpridos e cerca de 70% deles afirmaram que o tempo gasto na análise e conclusão do serviço foi adequado.

5.3.6.4. Confirmar autenticidade de CCIR

Essa consulta foi respondida por 7 conselheiros de um total de 131

Em relação ao serviço "confirmar a autenticidade de CCIR", quando foram perguntados sobre a clareza das informações contidas no site do Incra quanto ao prazo para a conclusão desse serviço, cerca de 71% do total de conselheiros respondentes concordaram que essas informações estavam claras, bem como que os prazos informados foram cumpridos e o tempo gasto na análise e conclusão do serviço foi adequado.

5.3.6.5. Consultar código de imóvel

Essa consulta foi respondida por 11 conselheiros de um total de 131.

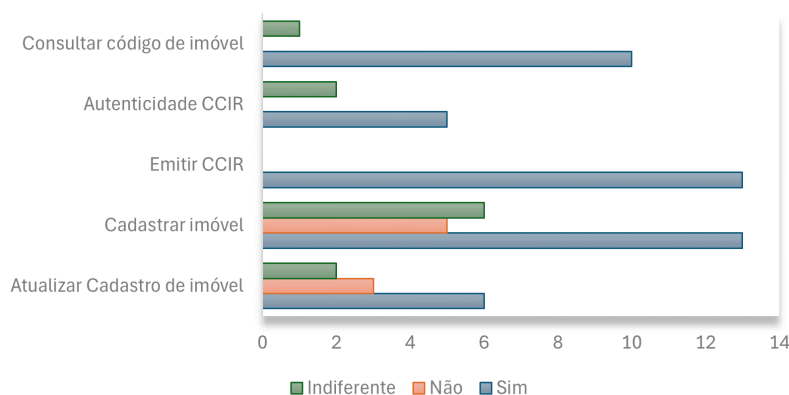
Na avaliação do serviço "consultar código de imóvel", quando foram perguntados se "os prazos de conclusão do serviço informados no site ficaram claros", 54,5% do total de conselheiros respondentes concordaram que essas informações estavam claras e que os prazos informados foram cumpridos e aproximadamente 36% disseram que não. Quanto ao tempo gasto na análise e conclusão do serviço, 45,5% dos usuários concordaram que foi adequado e 45,5% disseram que não foi. Do total de respondentes, em torno de 54% afirmaram que o prazo foi cumprido, por outro lado, por volta de 36% não concordam de forma alguma com essa percepção.

5.3.7. Eficácia

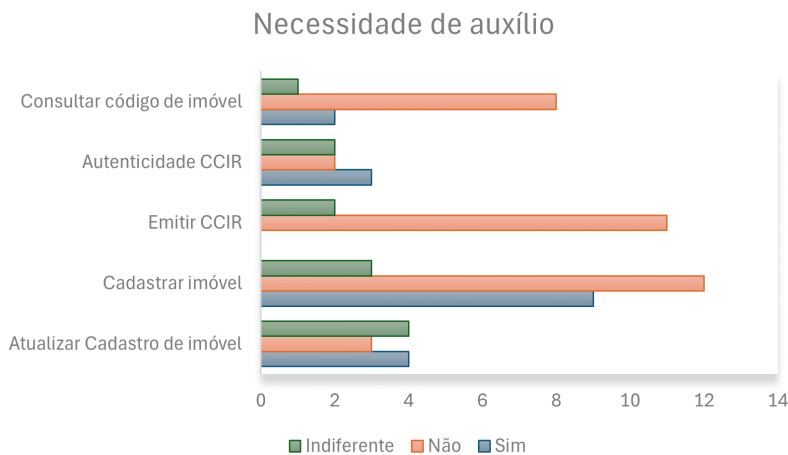
A dimensão da "Eficácia" avalia se o atendimento realizado cumpriu todas as etapas necessárias para responder a solicitação do usuário. Essa dimensão foi questionada da seguinte forma: Consegui realizar todas as etapas do serviço?

Pelo que se vê em seguida, a sistematização das respostas demonstram que a maioria dos respondentes responderam positivamente.

Conclusão das etapas dos serviços



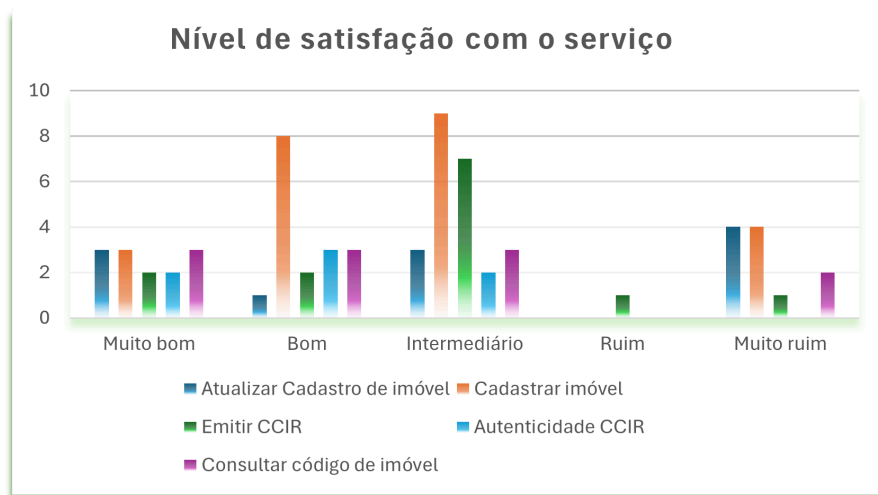
Como forma de complementar essa informação, foram questionados se houve necessidade de solicitar auxílio de outras pessoas para realizar todas as etapas do serviço, a maior parte informou que não. Contudo, destaca-se que os usuários dos serviços "Confirmar a autenticidade do CCIR", "Cadastrar imóvel rural", "Atualizar cadastro de imóvel rural" demonstraram mais necessidade de auxílio.



6. Conclusão

Em suma, cumpriu-se o principal objetivo de consolidar a forma como os usuários cadastrados como Conselheiros do Incra percebem as interações necessárias com o Sistema Nacional de Cadastro de Imóveis Rurais para acessar aos serviços avaliados e, a partir desses dados consolidados, oferecer subsídios para outros possíveis desdobramentos gerenciais e/ou operacionais.

Após realizar a sondagem de todas as dimensões de qualidade dos serviços, o gráfico a seguir sintetiza o nível de satisfação dos usuários nesse processo interativo do cidadão com o Incra durante a jornada de acesso a esses serviços. O que se percebe, de maneira geral, é que a experiência dos respondentes prevaleceu caracterizada nos níveis "intermediário" e "bom". Sendo exceção o serviço "Atualizar cadastro de imóvel rural" para o qual a avaliação "muito ruim" superou os demais níveis de satisfação.



Por fim, destaca-se que o presente relatório não esgota todas as possíveis análises dos dados obtidos com a pesquisa. Outras informações poderão ser extraídas de acordo com o objetivo que se pretender.

À consideração de Vossa Senhoria.



Documento assinado eletronicamente por **Marleni Maria Silva, Analista em Reforma e Desenvolvimento Agrário**, em 23/10/2024, às 10:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.incra.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **22125422** e o código CRC **49737D4C**.