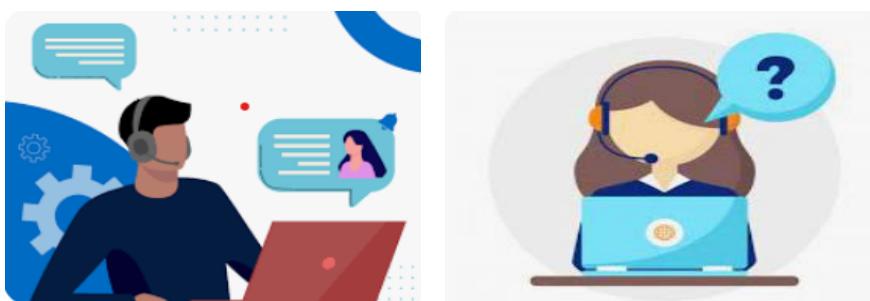




RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO INCRA – 2022



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – EXERCÍCIO DE 2022
OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA – INCRA

Presidente da República
Luiz Inácio Lula da Silva

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 Karolina de Santana Silveira
Yalla Dávila Moraes Cajado

SUMÁRIO

1 – Apresentação	4
2 – Ouvidoria do INCRA	5
2.1 – Instalações e Canais de Atendimento da Ouvidoria	5
2.2 – Estrutura de Pessoal	6
2.3 – Atribuições e competências	6
3 – Resultados Qualitativos	10
4 – Resultados Quantitativos	13
4.1 – Histórico de manifestações	13
4.2 – Tipos de manifestação	15
4.2.1 – Análise ds manifestações recebidas	16
4.2.1.1 – Solicitações de Providências	16
4.2.1.2 – Reclamações	17
4.2.1.3 – Comunicações	19
4.2.1.4 – Denúncias	20
4.2.1.5 – Sugestões	20
4.2.1.6 – Elogios	21
4.2.1.7 – Simplifique!	21
4.3 – Tempo médio de resposta	21
5 – Pesquisa de satisfação	23
5.1 – Comentários Adicionais	24
6 – Principais Projetos em Andamento	26
7 – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	26
7.1 – Instalações e Canais de Atendimento do SIC	27
7.2 – Atendimento ao Cidadão	27
7.3 – Quantitativo de Manifestações do SIC	28
7.4 – Status dos Pedidos	31
7.5 – Tipos de Respostas aos Pedidos de Acesso à Informação	31
7.6 – Satisfação do Usuário	32
7.7 – Reclamações a Omissões	33
7.8 – Recursos	33
8 – Classificação das Informações	34
9 – Transparência Ativa	34
10 – Plano de Dados Abertos – PDA	36
11 – Principais Projetos para 2023	36
12 – Considerações Finais	37

1 - Apresentação

As ouvidorias públicas têm se consolidado como uma das mais 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, 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. 52, da Portaria CGU 581/2021, o relatório anual de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos;

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

- a) contemplar os dados mais relevantes no exercício de 2022, considerando aspectos quantitativos e qualitativos;
- b) apresentar as principais ações a serem implementadas na busca do aperfeiçoamento das atividades realizadas pela Ouvidoria do Incra;
- c) informar sobre as medidas adotadas para implementação do conselho de usuários de serviços públicos.

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 Ouvidoria-Geral da União – OGU, órgão central do Sistema, integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União – CGU.

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;



Atendimento telefônico 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 6ª feiras 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 recepciona e redireciona os pedidos de acesso à informação para as respectivas unidades do Incra.

Uma vez cadastrado no Fala.BR, o cidadão poderá registrar 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.

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 no tratamento das manifestações de Ouvidoria e do SIC.

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 Merces 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 Karolina de Santana Vieira – Estagiária – SIC;
- Yalla Dávila Moraes Cajado – Estagiária – SIC;
- Cargo vago – Estagiário(a) – OUV; e
- Cargo vago – Estagiário(a) – OUV

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 - recepcionar 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 os pedidos de acesso à informação considerando o fluxo estabelecido na Portaria nº 2.134/20, 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 usuários 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

- Monitorar as manifestações recebidas;
- Analisar previamente o conteúdo e a tipologia das manifestações;
- Promover a admissibilidade, ou não, das manifestações;
- Fazer interlocução com o(a) cidadão(ã), se necessário;
- Articular com as unidades responsáveis pelas informações;
- Orientar as unidades internas da Autarquia;
- Elaborar respostas aos usuários, mantendo a linguagem cidadã, adequada a cada manifestação;
- Intermediar a informação prestada aos usuários;
- Acompanhar os pedidos considerados mais sensíveis;
- Monitorar os prazos de atendimento, mantendo a meta de responder sempre no menor tempo possível;
- Promover a proteção à identidade do denunciante, nos termos legais, em casos de denúncias e comunicados anônimos de irregularidades; 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

- Monitorar as manifestações recebidas;
- Fazer análise prévia e identificar o assunto e o teor dos pedidos de acesso à informação;
- Identificar a unidade/setor administrativo detentor 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 responsáveis;
- Monitorar os 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; 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 do Presidente da autarquia;
- Encaminhar decisão administrativa via Fala.BR; e
- Subsidiar/auxiliar a CGU nos recursos de terceira 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 no Portal; 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 manter atualizada a Carta de Serviços - Decreto nº 9.094/2017

- Monitorar e propor atualizações da Carta de Serviços, por meio da interlocução com 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

- 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 Incra;
- Monitorar a Plataforma do Conselho de Usuários do Incra;
- 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 Incra;
- Promover a divulgação do relatório no site do Incra e demais meios de comunicação, conforme conveniência da Autarquia;
- Dispor 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 Incra.

Implementar e Monitorar o e-Agendas

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

3 - Resultados Qualitativos

Em 2022, a Ouvidoria do Incra coordenou a implementação de normativos, por meio da execução de ações relevantes para o desempenho efetivo de suas funções junto à sociedade, tais como:

→ **Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/Incra**, instituído pela Portaria nº 2.134/20, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2012, e designa a Autoridade de Monitoramento nos termos do art. 40 dessa Lei.

A Ouvidoria estabeleceu um fluxo de tratamento das solicitações de Acesso à Informação, amparadas pela Lei 12.527/11, visando promover melhorias na qualidade das respostas e corrigir eventuais falhas no atendimento dessas demandas, especialmente aquelas relacionadas à perda de prazos. Nesse sentido, a Ouvidoria fez constante monitoramento e gestão com os **Pontos Focais** de cada Unidade da autarquia, os quais possuem como principal atribuição dar tratamento aos pedidos de acesso à informação, no âmbito das respectivas jurisdições, e acompanhar a disponibilização das informações requisitadas no tempo e forma adequada, promovendo significativa queda/baixa na interposição de recursos.

→ **Coordenação do Comitê Gestor de Dados Abertos do Incra – CGDA/Incra**, instituído pela Portaria nº 1.930/2020, com o objetivo de elaborar e gerir o Plano de Dados Abertos – PDA da autarquia.

A Ouvidoria coordenou as atividades visando acompanhar a implementação do Plano de Dados Abertos do Incra, referente ao período de agosto de 2021 a agosto de 2023, cumprindo com a responsabilidade institucional de atuar junto ao Governo Federal na implementação da Política de Dados Abertos, regulamentada pelo Decreto nº 8.777, de 2016, bem como visando garantir o cumprimento das determinações constantes da Resolução nº 3/2017 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos/ CGINDA.

→ **Coordenação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos no âmbito do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – CPADS/INCRA**, instituída pela Portaria INCRA nº 1.930, de 2020, nos termos do Decreto nº 7.724, de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/11.

Em 2022, a Ouvidoria realizou consulta às unidades do Incra solicitando que

avaliassem junto as suas equipes a necessidade de propor a classificação das informações nos termos do art. 23 da LAI, com o envio do Termo de Classificação de Informação - TCI, sendo orientada a adoção do grau de sigilo menos restritivo possível, considerando o interesse público e a gravidade do risco ou do dano à segurança da sociedade e do Estado que a divulgação irrestrita possa causar.

Após análise das propostas das unidades para classificação, a Ouvidoria percebeu que nenhuma das informações se enquadrava nas classificações previstas nos termos do art. 23 da LAI por já estarem protegidas por outras legislações específicas.

Assim, atualmente, o Incra não possui nenhuma informação classificada, o que está devidamente informado na página do Incra na seção 'Acesso à Informação' - 'Informações Classificadas'.

→ **Desenvolvimento de Pessoal** - A Ouvidoria atuou, também, no desenvolvimento de pessoal por meio da participação dos seus servidores e funcionários nos seguintes eventos de capacitação:

- ⊕ Participação na CyberGov – 1ª Semana de Segurança Cibernética;
- ⊕ Reunião, via Teams, com os Colaboradores (Seção de Correição), para orientações quanto aos procedimentos de tratamento das denúncias na Plataforma Fala.BR – 08/03/2022;
- ⊕ Reunião, via Teams, com os Colaboradores (Sala da Cidadania e outros), para orientações quanto aos procedimentos de tratamento das manifestações de ouvidoria Plataforma Fala.BR – 09/03/2022;
- ⊕ Treinamento Profoco LAI e LGPD de 22 à 24/03/2022;
- ⊕ Semana de Governo Aberto – CGU 17/05/2022;
- ⊕ Treinamento Profoco Proteção do Denunciante – 18 à 20/05/2022;
- ⊕ Liderança como Essência da Gestão - 30/05/2022 a 03/06/2022;
- ⊕ Treinamento OGU Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados – 26 à 28/07/2022;
- ⊕ A Prática Sistêmica do Gerente de Alto Desempenho - 16/08/2022 a 08/09/2022;
- ⊕ LGPD na Prática – ESR – 27 e 29/09, 04,06, 11, 13, 18, 20, 25 e 27/10/2022.

- Coordenação da implementação e monitoramento do sistema e-Agendas;
- Gestão junto às unidades internas do órgão para atualizar a relação dos servidores, titulares e suplentes, designados para atuarem com o perfil de colaborador na Plataforma Fala.BR;
- Tramitação das manifestações de Ouvidoria diretamente pela Plataforma Fala.BR, conforme recomendado na Portaria CGU 581/2021.
- Atualização de Layout e das informações constantes das páginas institucionais do SIC, Ouvidoria, Dados Abertos e LGPD, todas no portal do Incra.
- Monitoramento das informações da Transparência Ativa.
- Desenvolvimento de Planilha de acompanhamento de manifestações a fim de melhorar os filtros para os relatórios de gestão.

- Cadastro de 'Assuntos', 'Subassuntos' e 'Tags' no Fala.BR a fim de facilitar as consultas para subsidiar a elaboração dos relatórios de gestão e recomendações às unidades.
- Emissão de comunicados e ofícios circulares às unidades internas da Autarquia relativos a compartilhamento e tratamento de dados pessoais, e divulgação de novos normativos relacionados à LAI.
- **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 meio de sistema eletrônico específico integrado à Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União. Dessa forma, foi criada a 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, precípua mente, 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.

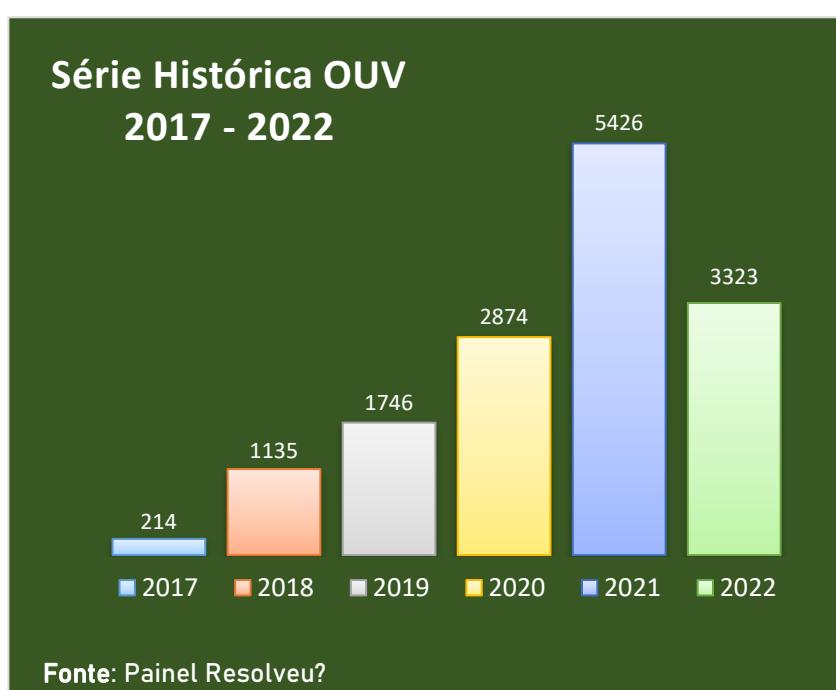
Além dessas avaliações, os conselheiros poderão propor, nesse espaço, as melhorias que entenderem necessárias para o aperfeiçoamento da prestação desses serviços e elaborar suas próprias consultas por meio de enquetes disponibilizadas para os demais conselheiros.

A Ouvidoria do Incra disponibilizou na Plataforma Virtual do Conselho de Usuário, entre os dias 08 de novembro a 13 de dezembro de 2021, a primeira enquete de consulta visando avaliar os serviços ofertados pela autarquia e que constavam no Portal de Serviços do Governo Federal, sendo que nesse período totalizavam 32 serviços ofertados e 65 conselheiros voluntários cadastrados como possíveis avaliadores do Incra. O relatório que consolida os resultados obtidos nessa consulta foi elaborado em 2022 e está disponível no sítio da Ouvidoria/Conselho de Usuários:
<https://www.gov.br/incra/pt-br/composicao/ouvidoria/conselho-de-usuarios>.

4 - Resultados Quantitativos

4.1 - Histórico de manifestações

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram recebidas 3.323 (três mil, trezentas e vinte e três) manifestações atribuídas à Ouvidoria do Incra. É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta, e-mail, atendimentos telefônicos 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 2022, considerando o quantitativo de manifestações tipificadas como demandas de Ouvidoria.

Analisando a série histórica do recebimento das manifestações de Ouvidoria, no período de 2017 à 2022, observa-se expressivo crescimento dessas no ano de 2021 em relação aos demais exercícios. Todavia, no ano seguinte pode-se verificar significativa redução no número de manifestações em relação ao período mencionado, configurando um incremento esperado pela evolução numérica dos registros de demandas na Plataforma Fala.BR. Uma explicação lógica para o fenômeno observado é a normalização, em 2022, nos atendimentos presenciais, que foram temporariamente suspensos em diversas unidades do órgão nos exercícios de 2020 e 2021, decorrente da pandemia do corona vírus (COVID 19), sendo estabelecido o regime de tele trabalho, em caráter excepcional e provisório naquele período.

A condição de serviço remoto tornou o acesso às unidades descentralizadas do Incra mais difícil, o que teve reflexo direto no atendimento de manifestações via ouvidoria. Em análise mais detalhada, percebe-se que boa parte das solicitações registradas foram referentes a atendimento em primeiro nível, ou seja, os usuários buscaram a ouvidoria para solicitarem atendimento aos serviços prestados primariamente na Regional, ou até mesmo por meio digital.

Neste Gráfico podemos observar a distribuição das manifestações por mês no exercício de 2022, onde nota-se que o pico de registros de demandas de ouvidoria foi nos meses de fevereiro, março e abril.

Os números registrados coicidem com o período de queda dos efeitos da pandemia

e consequente normalização do atendimento presencial nas Superintendências Regionais dos Estados, coincidindo com uma tendência de queda nos meses seguintes, observando-se novo pico entre os meses de agosto e setembro, período referente à emissão de CCIR que, praticamente, repercute em busca pela atuação da ouvidoria para registros de solicitações e reclamações referentes a esse serviço.

A Tabela abaixo representa a situação das manifestações de ouvidoria no encerramento do exercício de 2022. Das 3.323 manifestações atribuídas a Ouvidoria da autarquia, 2.899 foram devidamente respondidas pela Plataforma Fala.BR com o envio de resposta conclusiva aos usuários. O total de 35 demandas ainda estavam em tratamento e aguardavam análise conclusiva das respectivas unidades responsáveis. O montante de 389 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, consequentemente, subsidiar também o planejamento das unidades regionais no atendimento, designação de pessoal, designação de orçamento, bem como na melhoria de processo e sistemas.

Situação atual das manifestações

Manifestações de Ouvidoria em Números

Exercício de 2022

Recebidas	Respondidas	Em tratamento	Arquivadas
3.323	2.899	35	389

Fonte: Painel Resolveu?



4.2 - Tipos de manifestação:

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 3.323 manifestações tratadas no ano de 2022, por tipo de manifestação, as quais serão detalhadas nos itens seguintes.

Tipos de manifestações recebidas

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Solicitação	1515	45,60 %
Reclamação	1017	30,60 %
Comunicação	445	13,40 %
Denúncia	294	8,84 %
Sugestão	26	0,78 %
Elogio	23	0,69 %
Simplifique	3	0,09 %
TOTAL	3323	100 %

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 da administração, ou seja, 45,60% 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 e Diretorias da Sede da autarquia. Os serviços mais demandados estavam relacionados à:

- 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 móvel 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;

- Ingresso de Famílias Beneficiárias no Programa Nacional de Reforma Agrária – Pré Cadastro e Publicação de Editais;
- Certidões e declarações diversas;
- Atendimentos diversos.

4.2.1.2 - Reclamações

As manifestações do tipo **reclamação** representaram um percentual de 30,60% em relação ao total registrado. Nessas manifestações 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 destaque 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;
- Certificar o georreferenciamento de imóveis rurais - SIGEF;
- Vincular ou desvincular o código do móvel 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;
- Certidões e declarações diversas;
- Atendimentos diversos;
- Erros de acesso aos sistemas do Incra.

A seguir serão destacados as reclamações que foram mais evidentes na ouvidoria no exercício de 2022.

As reclamações relativas aos serviços “atualizar cadastro de imóvel rural” e

“incluir imóvel rural no Sistema Nacional de Cadastro Rural” estão, majoritariamente, relacionadas ao tempo gasto pelas unidades para análise das Declarações para Cadastro de imóveis Rurais – SNCR.

Quanto 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 os exercícios subsequentes, ocasião em que os sistemas ficam sobrecarregados e ocorrem erros de processamento de pagamento das taxas ou dificuldades de acesso ao sistema pelos usuários. A emissão de CCIR referente ao exercício de 2022 inovou nas formas de pagamento, aceitando além da GRU, cartão de crédito e Pix. As novidades geraram um aumento no fluxo das demandas da ouvidoria, o que pode ser percebido no Gráfico 2 – Manifestação recebidas por mês – 2022, quando as demandas tiveram incremento no mês de agosto e setembro.

Os serviços “solicitar título de assentamento” e “solicitar título de regularização fundiária” também tiveram notada expressividade nas demandas de reclamação, supostamente relacionado à política adotada pelo governo em exercício que gerou publicidade e divulgação do serviço.

Também foram destaques as manifestações relacionadas ao serviço “certificar o georreferenciamento de imóveis rurais – SIGEF” que teve variações entre o prazo de análise dos requerimentos protocolados no sistema, sugestões de existência de grilagem de terras, análises de sobreposições de certificações culminando em conflitos diversos, atuação do Conselho Regional de Certificação – CRC e outros relatos menos frequentes.

Quanto 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; dificuldade de atendimento e obtenção de informações nas regionais.

Após análise preliminar realizada por meio do módulo triagem da Plataforma Fala.BR, o tratamento dispensado às manifestações do tipo solicitação de providências e reclamação foram:

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

b) encaminhar para as unidades responsáveis conforme a competência regimental, sendo essas as Diretorias ou Superintendências Regionais;

- c) pedir completação de informações aos usuários em caso de insuficiência dos dados informados e posterior encaminhamento para a unidade competente;
- 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.

4.2.1.3 – Comunicações

As **comunicações de irregularidades** correspondem a 13,40% das manifestações recebidas pela ouvidoria do Incra.

A comunicação de irregularidade é de origem anônima e a ela será dado tratamento de denúncia. Dessa forma, a triagem tem por objetivo identificar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade para serem consideradas aptas. Ressalta-se que as manifestações do tipo “comunicação” não são passíveis de acompanhamento pelos usuários.

Os principais assuntos comunicados por essas manifestações foram relativos ao desvio de finalidade de política pública, relacionado por esta Ouvidoria com relatos de vendas e arrendamentos de lotes, exploração e uso indevido das áreas de reserva ambiental e coletivas, conflitos e ameaças entre os beneficiários, supostos desvios e irregularidades na aplicação de créditos, especialmente os “Créditos Habitação”, todos esses ocorridos nos projetos de assentamentos. Também são recorrentes comunicações sobre a conduta de servidores e empregados terceirizados, tanto na esfera ética, quanto na esfera correicional. Além desses fatos, ocorreram informações sobre supostas condutas irregulares por agentes públicos nas Unidades Municipais de Cadastro – UMC e atuações em Territórios Quilombolas.

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.

As manifestações consideradas aptas e que se relacionavam a suspeitas condutas irregulares de servidores foram tratadas com o objetivo de identificar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, e foram

encaminhadas para os respectivos órgãos de apuração para análise preliminar de admissibilidade visando averiguar a necessidade, ou não, de instauração de procedimento disciplinar nos termos legais.

4.2.1.4 – Denúncias

As manifestações do tipo **denúncia**, que apresentaram percentual de 8,84% em relação à totalidade de manifestações, foram distribuídas, majoritariamente, em dois assuntos distintos, quais sejam: desvio de finalidade da política pública na reforma agrária, e supostos desvios na conduta legal e ética ou irregularidades envolvendo a atuação de servidores.

Diferente das comunicações, as denúncias são identificadas nominalmente pelo interessado no ato de registro 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 e o devido tratamento junto aos órgãos de apuração. Entretanto, de acordo com o disposto na Portaria CGU nº 581/2021, o tratamento da denúncia será o mesmo dado às comunicações de irregularidades. Sendo assim, se aplica ao presente tópico as informações contidas no item 4.2.1.3 deste relatório, no que se refere aos encaminhamentos dados a essas manifestações.

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 581/2021 e na Portaria Incra Nº 704/2021.

4.2.1.5 – Sugestões

Foram contabilizadas 26 **sugestões** no exercício de 2022. A análise do conteúdo dessas manifestações sugere que muitas delas possuíam teor de reclamação seguidas de apresentação de sugestões para a melhoria do processo reclamado.

Todas as sugestões foram encaminhadas às unidades responsáveis pelos assuntos, com posterior retorno ao cidadão, dentre as quais destacam-se os temas:

- Critérios de seleção para o PNRA e fiscalização ocupacional nos assentamentos;
- Melhorias na Plataforma de Governança Territorial – melhorias nas buscas de PA's aptos para a titulação;

- Placas de identificação nos PA's;
- Suporte de comunicação/interação entre os agentes das UMC's e as Superintendências Regionais;
- Transparência ativa – evolução de titulação por período de tempo;
- Reajustes na taxa do CCIR;
- SIGEF – melhorias para imprimir maior segurança nas certificações
- Vinculação/obrigatoriedade do CCIR com o ITR;
- SNCR – comunicação/baixa do imóvel rural pelo titular em casos de vendas;
- Regularização das ilhas em Belém do São Francisco-PE.

4.2.1.6 – Elogios

No exercício de 2022 foram registrados 23 **elogios**, a maioria deles direcionados, nominalmente a servidores que atuam nas unidades Regionais do Incra e na Sede. Foram ressaltadas a presteza e a atenção dispensadas no atendimento ao cidadão usuário dos serviços do Incra.

Os elogios foram encaminhados às unidades de lotação dos servidores com a recomendação de que seja dado conhecimento para às chefias bem como seja feito registro nos respectivos assentos funcionais.

4.2.1.7 – Simplifique!

Com relação às manifestações do tipo *Simplifique*, no ano de 2021 a Ouvidoria identificou 3 registros, as quais sugeriam:

- a) Alterar as disposições do Decreto nº 10.592/2020 – Regularização Fundiária;
- b) Estabelecer critérios para Cadastro de imóvel rural que tenha área inferior ao módulo fiscal;
- c) Pleitear ao INCRA que estabeleça ou reconheça a aplicabilidade do prazo fixado pela Lei 9.784/99 à análise dos protocolos registrados no SNCR/DCR.

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 responde, de imediato, ao usuário, especialmente em casos em que são identificadas demandas de primeiro nível de atendimento, circunstância em que são encaminhadas as orientações sobre a forma adequada de acessar os serviços demandados.

O tempo médio de resposta desta Ouvidoria foi de 19,71 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.

Quanto às manifestações respondidas fora do prazo, identificou-se que o atraso decorre da dificuldade de retorno das unidades demandadas. Em muitos casos, para formalizarem a resposta conclusiva essas unidades carecem de manifestações das áreas técnicas que operam 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 de programações orçamentárias e de viagens, além de disponibilidade de recursos para o custeio de combustíveis 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



Fonte: Painel Resolveu?

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 registradas pelos usuários de serviços públicos. Dentre outros fatores, aquela coordenação monitora existência de manifestações sem registro de resposta conclusiva e que se encontram fora do prazo legal de atendimento, conforme o disposto na Lei nº 13.460/2017. De tudo isso decorrem comunicações do órgão fiscalizador no sentido de regularizar os prazos extrapolados.

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 Incra pode ser observado no quadro ao lado.



Fonte: Painel *Resolveu?*

Os dados consolidados pelo gráfico sistematizam 252 respostas avaliativas obtidas no pós-atendimento. Esse valor demonstra que 7,58% das manifestações registradas foram avaliadas pelos usuários da plataforma após a atinente conclusão. Tendo em conta que responder à pesquisa de satisfação é uma ação facultativa ao cidadão, considera-se esse retorno relativamente significativo.

A análise qualitativa das avaliações permite inferir que, possivelmente, muitos usuários demonstraram insatisfação por terem frustradas as expectativas de obtenção do direito ou do serviço solicitado no tempo e forma desejados, refletindo mais uma avaliação quanto ao acesso aos serviços da autarquia do que quanto à atuação da ouvidoria, em si mesma. Algumas das manifestações negadas têm respaldo na aplicação dos normativos internos do Incra bem como na constatação de situações, com base em relatórios de vistorias, que não conferem 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.

Para além das 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, por um lado, poderão ser balizadores na implementação de melhorias nos serviços, por outro, as avaliações positivas são ferramentas para que os gestores possam identificar os efeitos práticos para os 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 comentários inscritos por cidadãos que usaram espaço, de livre preenchimento, para registrar pesquisa disponível na Plataforma Fala.BR.

"Esta é apenas a segunda vez que aciono a OUVIDORIA do INCRA e em ambas fui atendido de forma plena. Estou totalmente satisfeito. Atendimento pronto e eficaz. Parabéns!"

"Uma plataforma útil e de rápida resposta. A sociedade agradece esse serviço de qualidade."

"Somos gratos pelo valoroso auxílio que o canal nos presta... Muito obrigado e parabéns pelos serviços disponibilizados."

"Resposta clara e precisa. Agradeço a toda equipe da Ouvidoria do INCRA e à Corregedoria-Geral pelas informações fornecidas."

"Primeiramente, gostaria de agradecer ao Presidente do INCRA, senhor Geraldo José da Camara Ferreira de Melo Filho pelo atendimento e decisão são informações para defesa de direito do requerente, mas também defesa da moralidade administrativa e até de combate à corrupção. Agradeço à Ouvidoria do INCRA, bem como toda a sua equipe pela informação, pela qualidade do atendimento, pela forma precisa e zelosa como tem atendido as solicitações do requerente, pela forma como vem orientado as unidades para fazer valer a lei da transparéncia pública. O acesso à informação é também uma forma de controle de mitigar riscos para a integridade institucional e de inibir impropriedades, de impedir injustiça no ambiente organizacional. Obrigado."

"Parabéns! continuem com a eficiência apresentada na solução do problema."

"Parabéns ao órgão está prestando um belo atendimento.muito grato"

"Parabenizo pelo atendimento perfeito, o acesso à informação importante na defesa de direito do servidor. Obrigado!"

"Parabenizo pela eficiência dos responsáveis. Assertivos e com atenção ao cidadão. Boa semana."

"Parabenizo à Ouvidoria do INCRA pelo trabalho realizado, notadamente pela celeridade do atendimento. Grato!"

"Ótimo portal para solicitar providências aos casos omissos."

"Obrigada pela liberação do acesso e pela disponibilidade de sempre em ajudar."

"O Governo ajuda muito com o site fala BR, para podermos buscar soluções para os nossos pedidos de uma forma mais rápida e objetiva."

"Muito bom, a anos eu tento buscar informações e solicitações no INCRA e não recebo resposta alguma no e-mails, e quando ligo só pedem para ligar outro dia. Porém com o Fala.BR, eu estou conseguindo as informações e solicitações de forma rápida e fácil. Meu muito obrigado, os senhores não sabem a diferença que essa plataforma está fazendo na prestação do serviço público federal em um país de tamanho continental."

"Mais uma vez, parabenizo o trabalho de levar a efeito a Lei de Acesso à Informação no INCRA, garantia ao cidadão de poder buscar informações sob a guarda do ente público para defesa de direito. Muitas vezes para se defender dos abusos da Administração. Obrigado."

"Estou satisfeito com as respostas aéle de ser rápida e quando não dependem deles nos passam contatos dos devidos órgão para nós auxiliar . Obrigado"

"Confio muito na ouvidoria do incra e achei o atendimento pratica, rapido e funcional, mesmo porque tenho 81 anos . nota 10000 dez mil . grata por tudo"

"Boa tarde. Funcionou a contento, e o retorno, quando demorado pelo demandado, foi absorvido e levado a cabo pela diligência do Portal. Valeu!!"

"Atendeu de forma clara e objetiva ao requerente, de forma urbana o que revela zelo no atendimento ao usuário do serviço público."

"Agradeço pela cordealidade e atenção dos servidores envolvidos, pois, dessa forma, tenho o início dos meus estudos sobre o assunto. Desejo a todos, Sucesso em sua atividades!"

6 - Principais Projetos em Andamento

- Elaboração do normativo que regulamenta a atividade de Ouvidoria no âmbito do Incra – Previsão: julho de 2023;
- Redesenho dos fluxos de atendimento da Ouvidoria, por tipo de demanda – Previsão: junho de 2023;
- Atualização da Portaria de fluxo de Denúncia no âmbito do Incra – Previsão: maio de 2023;
- Atualização de Layout e das informações constantes da página institucional da Ouvidoria no portal do Incra. Previsão: junho de 2023;
- Elaboração de relatórios periódicos, qualitativos e quantitativos, para as áreas finalísticas contribuindo para o aprimoramento do atendimento e da transparência ativa;
- Atualização das informações disponibilizadas na aba de Acesso à informação, referentes à transparência ativa, com atuação conjunta entre a Ouvidoria e as Unidades responsáveis – Previsão: junho de 2023;

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 da página “Ouvidoria/Transparência” do site do Incra, informações públicas, de interesse coletivo ou geral, considerando o rol mínimo de informações que devem ser publicadas.

Conforme detalhado no item de informações qualitativas do presente relatório, a Ouvidoria melhorou o fluxo de tratamento das Solicitações de Acesso à Informação, amparadas pela 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 2^a a 6^a feiras das 08h às 17h.

A Plataforma Fala.BR é o principal meio utilizado para registro de solicitações de acesso à informação, com base nos termos da Lei 12.527/2011. Uma vez cadastrado, o cidadão pode acompanhar as solicitações registradas, receber asdevidas respostas no e-mail cadastrado na Plataforma e avaliar o atendimento recebido pelo SIC.

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 que não seja a Plataforma Fala.BR, serão respondidas com as devidas orientações para que o cidadão registre a solicitação de informação diretamente na Plataforma.

Ainda há a possibilidade de o SIC realizar o cadastro e registrar a manifestação para o cidadão na Plataforma, o que é feito após o preenchimento e assinatura do Termo de Autorização para Uso de Uso de Dados Pessoais.

7.3 - Quantitativo de Manifestações do SIC

No período de 1º de janeiro de 2022 à 31 de dezembro de 2022, foram registrados 1.751 pedidos de acesso à informação atribuídos ao Incra. Considerando o ranking entre os órgãos mais demandados na Plataforma Fala.BR, o Incra figurou em 16º lugar na procura por informações do órgão, em um rol de 309 órgãos.

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

1.751

RANKING

16º / 305

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

18,65 dias

RANKING

261º / 305

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

Fonte: Painel de Acesso a Informação

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.

A posição de 16º 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 abaixo 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	1175
2º	Projeto de Assentamento	107
3º	Título/Titulação	62
4º	Comunidades Quilombolas	49
5º	Pedido Incompreensível/Genérico	27
6º	Recursos Humanos/Cargos/Competências	24
7º	Sistema Nacional de Cadastro Rural (SNCR)/CCIR	23
8º	Convênio/Termo de Execução Descentralizada (TED)	18
9º	Obtenção de Terras/Desapropriação/Criação de Assentamento	17
10º	Aquisição/Ocupação de Terras por Estrangeiros	16
11º	Programa Titula Brasil	15
11º	Pareceres/Normativos/Legislações	15
11º	Orçamento/Financeiro	15
12º	Certificação/Georreferenciamento	14
13º	Relatório de Análise de Mercados de Terra (RAMT) e a Planilha de Preços Referenciais de Terra (PPR)	11
14º	Contratos/Licitações	11
15º	Diversos (Servidores/Pensionistas/Remuneração; Regularização Fundiária; Conflito Agrário/Invasão de Propriedade; Relação de Beneficiários; Dados de Imóvel Privado; Procedimento Disciplinar; Tecnologia/Informática/Software; Descaracterização de Imóvel Rural; Acervo Fundiário; Meio Ambiente/Incêndios/Desmatamentos; Créditos; Arquivo/Biblioteca; Relatórios; Mineração; Atas/Registros de Reuniões; Bases de Dados; Educação no Campo/PRONERA; Título da Dívida Agrária – TDA; Reintegração de Posse; Concurso Público; Capacitação/Treinamentos; Fração Mínima de Parcelamento, etc)	152
	TOTAL	1751

Em análise, daremos ênfase aos 5 temas mais buscados nos pedidos de acesso à informação.

Conforme observado, a grande maioria dos pedidos de acesso à informação, num total de 1175, representando 67,10%, trata de solicitações relativas ao andamento, cópia ou acesso externo a processos administrativos da Autarquia. Esse quantitativo 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, necessitando de ajustes no módulo de consulta e para que o órgão promovesse a correta classificação de seus processos administrativos, de forma a atender não só os requisitos legais de acesso a informação, como também o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

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, tais como dados sobre processos individuais de assentados, regularização em assentamento, georreferenciamento ou cópias de documentos, como por exemplo mapas e planos de desenvolvimento.

O terceiro assunto é referente à 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 ou andamento da titulação em determinadas áreas. Além disso, 15 pedidos solicitavam dados de titulação especificamente relacionados ao Programa Titula Brasil, que foi criado para apoiar a titulação de assentamentos e de áreas públicas rurais da União e do Incra passíveis de regularização por meio de parcerias com os municípios.

Outro assunto bastante requerido no SIC são em relação a comunidades quilombolas. As informações buscadas são em relação à regularização das comunidades, titulação ou Relatório Técnico de Identificação e Delimitação – RTID.

Da totalidade dos pedidos recepcionados, 27 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, solicitou ao cidadão o registro de uma nova manifestação com mais clareza e detalhamento das informações que queria solicitar ao INCRA.

As demais solicitações tratavam de assuntos diversos, tais como Servidores/Pensionistas/Remuneração; Regularização Fundiária; Conflito Agrário/Invasão de Propriedade; Relação de Beneficiários; Dados de Imóvel Privado; Procedimento Disciplinar; Tecnologia/Informática/Software; Descaracterização de Imóvel Rural; Acervo Fundiário; Meio Ambiente/Incêndios/Desmatamentos; Créditos; Arquivo/Biblioteca; Relatórios; Mineração; Atas/Registros de Reuniões; Bases de Dados; Educação no Campo/PRONERA; Título da Dívida Agrária – TDA; Reintegração de Posse; Concurso Público; Capacitação/Treinamentos; Fração Mínima de Parcelamento, entre

outros.

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 2022.

Em que pese o fato de que o SIC/Incra tenha apresentado no final do exercício de 2022 o percentual de 0,00% de omissões, é importante ressaltar que a Lei nº 12.527/11 caracteriza como conduta ilícita, dentre outras descritas no Art. 32 do ato normativo, passível de responsabilização do agente público, podendo o mesmo, inclusive, responder por improbidade administrativa, *“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.”*

Ademais, as infrações administrativas acima mencionadas, nos termos da Lei 8.122/1990, atendido os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão.

É prática do SIC prestar esclarecimentos relativos a tais informações, alertando aos agentes públicos nos encaminhamentos das respostas aos pedidos de acesso às informações.

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 tabaleta abaixo ilustra a forma como o SIC/Incra atendeu aos pedidos de acesso à informação durante o exercício de 2022.

Atendimento SIC

TIPO DE DECISÃO	QUANTITATIVO	%
Acesso Concedido	1166	66,59%
Acesso Negado	147	8,39%
Acesso Parcialmente Concedido	310	17,70%
Informação Inexistente	49	2,80%
Órgão Não Tem Competência Para Responder	19	1,08%
Pergunta Duplicada/Repetida	47	2,69%
Não Se Trata de Solicitação de Informação	13	0,75%
TOTAL	1.751	100%

Fonte: Painel de Acesso a Informação

Observa-se que 1166 solicitações foram respondidas com o envio da informação solicitada pelo requerente, o que corresponde à 66,59% do total de pedidos recebidos. Os pedidos com status de *parcialmente concedidos* somam um percentual de 8,39%, o que equivale a 147 respostas.

No período, o Incra realizou 147 negativas de acesso à informação. Os principais motivos para as negativas foram por se tratar de pedidos genéricos, solicitações de acesso à informações pessoais, pedidos que exigiam tratamento adicional de dados e pedidos desproporcionais.

Ainda, em relação ao montante, 49 solicitações tratavam de informações inexistentes no órgão, 47 foram arquivadas por estar em duplicidade com outras manifestações, o que foi devidamente informado ao requerente, e 13 solicitações, em que pese tenham sido respondidas pelo SIC, não se tratavam de pedido de informação abarcado pela Lei 12.527/2011.

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 252 avaliações, o que corresponde à 14,39% dos pedidos recebidos.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ao lado demonstra-se o grau de satisfação dos usuários, sendo que num parâmetro em que nota máxima é 5,00, o Incra recebeu a média de 4,58 em relação à satisfação quanto ao atendimento da solicitação e 4,55 quanto à facilidade de compreensão da resposta.

7.7 - Reclamações a 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, reclamação quanto aos casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação ou, ainda, de não fornecimento das razões da negativa do acesso. Nesse sentido, no exercício de 2022 o Incra recebeu 14 reclamações de usuários no Fala.BR em face das omissões da Autarquia.

7.8 - Recursos

O cidadão poderá interpor recursos, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência, nas condições que:

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

Em 2022 o Incra recebeu 175 recursos, conforme distribuição demonstrada abaixo:



Fonte: Painel de Acesso a Informação

O recurso de 1ª instância será 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 4^a 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.

A Ouvidoria realizou consulta às unidades do Incra solicitando que avaliassem junto as suas equipes a necessidade de propor a classificação das informações nos termos do art. 23 da LAI, com o envio do Termo de Classificação de Informação - TCI, com orientação para buscar o grau de sigilo menos restritivo possível, considerando o interesse público e a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado que a sua divulgação irrestrita possa causar.

Após análise das propostas das unidades para classificação, a Ouvidoria percebeu que nenhuma das informações se enquadrava nas classificações previstas nos termos do art. 23 da LAI por já estarem protegidas por outras legislações específicas.

Assim, 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 68, comparado com os 305 órgãos integrantes do e-SIC.

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*.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

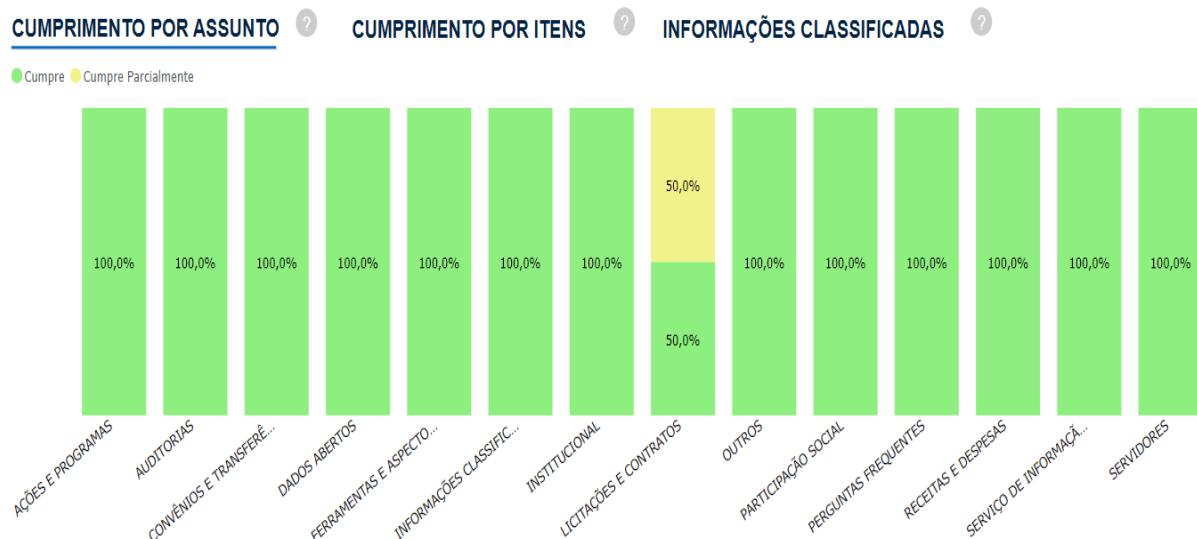
CUMPRIDOS: **48** ?

RANKING DE CUMPRIMENTO

68° / 305

Fonte: Painel de Acesso à Informação

Itens de transparência ativa



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Conforme observado no quadro acima, o INCRA cumpre quase a totalidade dos itens de Transparência Ativa, sendo que o único item pendente se refere à disponibilização da íntegra das cópias dos contratos celebrados nos termos da Lei nº 8.666/1.993, os quais estão sendo digitalizados pelas unidades, tendo em vista que muitos estão em processos

físicos, anteriores à implantação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Ainda com base nas informações de transparência ativa, ao longo de 2022 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.

Além do cumprimento da recomendação legal, a iniciativa de atualizar as informações no site da autarquia pretende reduzir o quantitativo das demandas no Serviço de Informação ao Cidadão, promovendo a transparência passiva, e, assim, minimizando o trabalho de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso à informação.

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 Incra criou o Comitê Gestor de Dados Abertos, coordenado pela Ouvidoria, com a finalidade de elaborar e gerenciar o Plano de Dados Abertos do Incra.

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

11 – Principais Projetos para 2023

- Promover a reformulação de Perguntas Frequentes no site do Incra. Previsão: agosto 2023;
- Redesenhar o fluxo do tratamento de demandas do SIC. Previsão: julho de 2023;
- 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 - Previsão: julho de 2023.
- 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: julho de 2023;
- Promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, bem como promover, com apoio da Assessoria de Comunicação, campanha de divulgação do conselho – no mínimo uma vez ao ano, conforme previsão legal. setembro de 2023;
 - Acompanhar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário – Previsão setembro de 2023.

12 – Considerações Finais

Inicialmente, destaca-se que no ano de 2022 foram implementadas significativas mudanças nos fluxos de recebimento, tratamento, controle e conclusão das demandas de ouvidoria, conforme determinação contida na Portaria CGU Nº 581/2021.

Além disso, visando ações mais efetivas no tratamento das denúncias, especialmente em relação à proteção do denunciante, foi designada a uma servidora efetiva a atribuição exclusiva de acompanhar as tramitações das denúncias e das comunicações de irregularidades.

Até junho de 2023, pretende-se concluir a elaboração e publicação de normativo que atualiza o fluxo interno para o tratamento de denúncias, bem como elaborar normativo que visa 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 mensais 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.

É o relatório.

Brasília, 02 de maio de 2023