

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 05/06/2023 | Edição: 106 | Seção: 1 | Página: 185

Órgão: Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar/Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária

PORTARIA Nº 109, DE 2 DE JUNHO DE 2023

Estabelece procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, no âmbito do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 104, da Portaria/INCRA/P/Nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022, considerando o disposto nos Capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, no Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019, na Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, na Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019; e considerando o contido no processo administrativo 554000.008229/2023-16; resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Portaria estabelece os procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, no âmbito do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra.

Art. 2º A Ouvidoria detém as competências de Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, previstas no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 3º O disposto nesta Portaria não se aplica ao tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidades.

Parágrafo único. O tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidades deverá seguir o disposto em normativo próprio.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 4º Para os fins desta Portaria, considera-se como manifestação de ouvidoria:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

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

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal; e

VI - Simplifique: apresentação de ideias ou propostas de melhorias para desburocratização de serviços públicos.

VII - comunicação de irregularidade: informação direcionada ao Inbra sem identificação do usuário, que comunique irregularidades ou ilícitos e que contenha a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, para a qual será dada o tratamento de denúncia, conforme dispõe o art. 21 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 e outros normativos específicos.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Portaria, considera-se ainda:

I - manifestante: usuário de serviços públicos que realiza manifestação nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018;

II - Plataforma Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) que permite a qualquer cidadão encaminhar pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria.

III - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv: sistema integrado pela CGU, como órgão central, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, e as ouvidorias da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Federal, como órgãos setoriais;

IV - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

V - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

VI - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

VII - unidade organizacional: órgão inserto na estrutura regimental do Inbra e suas respectivas sub unidades responsáveis pela tomada de providências quanto às manifestações de ouvidoria;

VIII - consulta: situação na qual o cidadão deseja receber do Poder Público um pronunciamento sobre uma condição hipotética ou concreta;

IX - requerimento administrativo: documento formulado por escrito, direcionado ao Inbra, que deverá conter dados relacionados ao órgão ou autoridade administrativa a que se dirige, identificação do interessado ou de quem o represente, domicílio do requerente ou local para recebimento de comunicações, formulação do pedido, com exposição dos fatos e de seus fundamentos, e data e assinatura do requerente ou de seu representante;

X - colaborador: servidor indicado pelo gestor máximo de cada unidade organizacional, responsável pelas competências elencadas no artigo 37 desta Portaria.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 5º As manifestações de ouvidoria deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR, ou por sistema a esta integrado ou que vier a substituí-la.

§ 1º Sem prejuízo ao estabelecido no caput, ficam disponíveis os seguintes canais de atendimento da Ouvidoria:

I - e-mail: ouvidoria@incra.gov.br;

II - telefone: (61) 3411-7905; e

III - endereço: Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco D, Lote 32, Ed. Palácio do Desenvolvimento, 2º andar, Brasília/DF - CEP 70057-900.

§ 2º As manifestações porventura recebidas por meio distinto ao definido no caput, diretamente na Ouvidoria, serão digitalizadas e inseridas na Plataforma Fala.BR, precedida de autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de seu cadastro, sem prejuízo de que a Ouvidoria o oriente a realizar sua manifestação diretamente na referida Plataforma.

§ 3º Constatada, a qualquer momento, a impossibilidade de o manifestante realizar sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR, a mesma poderá ser registrada pela Ouvidoria, a partir de cadastro já existente ou por meio da criação de novo cadastro, mediante consentimento, com os dados fornecidos pelo manifestante.

§ 4º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número do protocolo gerado e as informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 6º O link para acesso à Plataforma Fala.BR ficará disponível no portal do Incra na internet.

Art. 7º O atendimento presencial e telefônico para coleta de manifestações de ouvidoria será realizado exclusivamente pela Ouvidoria, devendo o atendente observar as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Art. 8º O atendimento presencial deverá ser realizado por servidor lotado na Ouvidoria, preferencialmente com apoio de colaborador terceirizado ou estagiário, podendo o responsável pelo atendimento adotar um ou mais dos seguintes procedimentos:

I - orientar que seja realizado o registro na Plataforma Fala.BR, de forma direta ou por meio dos aplicativos móveis ou sistemas habilitados, preferencialmente;

II - orientar que seja realizado o registro em meio físico ou eletrônico e que este seja disponibilizado ao Incra;

III - proceder à gravação da manifestação de ouvidoria em arquivo de áudio ou de vídeo, desde que haja recurso técnico institucional disponível; ou

IV - reduzir a termo a manifestação apresentada verbalmente e solicitar a assinatura do manifestante, caso este deseje se identificar.

Parágrafo único. A gravação da manifestação de ouvidoria de que trata o inciso III do § 1º do caput deverá atender os seguintes requisitos:

I - somente ocorrerá mediante consentimento prévio do manifestante, que deverá constar do registro de áudio ou de vídeo;

II - será reduzida a termo pela Ouvidoria, desde que haja recurso técnico institucional disponível, a fim de que o texto correspondente seja incluído na Plataforma Fala.BR.

Art. 9º Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias, contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no artigo 33, inciso I, desta portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 10. A solicitação para prestação de serviços públicos ofertados pelo Incra e elencados na Carta de Serviços não será tratada como manifestação de ouvidoria, com fundamento nos artigos 7º, 8º e 9º da Lei 13.460, de 2015.

Parágrafo único. A Ouvidoria concluirá a manifestação na Plataforma Fala.BR com orientação ao cidadão sobre as formas de acesso ao serviço público.

Art. 11. As manifestações de ouvidoria devem ser registradas pelo cidadão interessado ou por representante legal com capacidade civil plena, que possua instrumento particular (procuração) contendo a indicação do lugar onde foi passado, a qualificação do outorgante e do outorgado, a data e o objetivo da outorga com a designação e a extensão dos poderes conferidos.

§ 1º Em caso de registro de manifestação acompanhado de procuração, o cadastro e a solicitação devem ser realizados em nome do outorgado apresentando-se como anexo a documentação específica para tal representação.

§ 2º Para os casos tratados neste artigo, a Ouvidoria cientificará o cidadão de que é proibida a realização de cadastro de manifestação utilizando dados de terceiros sem a devida autorização do titular, podendo a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

CAPÍTULO IV

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Seção I

Das competências e das atividades da Ouvidoria

Art. 12. Compete exclusivamente à Ouvidoria as atividades relacionadas a:

I - recebimento da manifestação de ouvidoria;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema a ela integrado;

III - triagem, quando elegível;

IV - análise preliminar da manifestação;

V - encaminhamento para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, quando couber;

VI - trâmite à unidade organizacional ou ao órgão de apuração responsável pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, prioritariamente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;

VII - solicitação de complementação de informações ao manifestante por meio da Plataforma Fala.BR, quando couber;

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva apresentada pela unidade organizacional demandada;

IX - reabertura da manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentação de informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e

X - arquivamento do registro na Plataforma Fala.BR.

Art. 13. A análise preliminar da manifestação de ouvidoria, a que se refere o art. 15 da Portaria CGU nº 581, de 2021, será realizada da seguinte forma:

I - na coleta de elementos necessários para atuação da Ouvidoria e a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto, subassunto e demais indexadores relacionados à manifestação;

II - na pesquisa sobre o histórico de registro de manifestações anteriores inseridas na Plataforma Fala.BR; e

III - na pesquisa nos sistemas internos do Incra e demais sites de consultas a que a Ouvidoria tenha acesso, objetivando identificar a unidade organizacional interna ou entidade ou órgão externo competente.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá arquivar a manifestação recebida ainda na análise preliminar quando esta:

I - tiver perdido o objeto;

II - contiver texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade; ou

III - tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento.

Art. 14. No ato do envio de resposta conclusiva ao manifestante, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação na Plataforma Fala.BR, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável.

Parágrafo único. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade organizacional responsável.

Art. 15. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o encaminhamento das manifestações de ouvidoria para as unidades organizacionais responsáveis será feito, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Art. 16. A Ouvidoria poderá, em comum acordo com as demais unidades organizacionais da Autarquia, elaborar modelos de respostas a fim de que essas sejam publicadas sem a necessidade de realização de trâmites internos.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá repositório dos modelos de respostas a que se refere o caput e realizará interlocuções periódicas com as unidades organizacionais envolvidas, a fim de mantê-los atualizados.

Art. 17. A Ouvidoria encaminhará as manifestações que possuam conteúdo alheio às competências do Inbra para a unidade de Ouvidoria, integrante do SisOuv, que seja competente para realizar o seu tratamento.

Parágrafo único. O encaminhamento de que trata o caput:

I - observará as respectivas competências dos órgãos e entidades da administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; e

II - será realizado por meio da Plataforma Fala.BR, sempre que possível.

Art. 18. As manifestações que envolverem matéria alheia aos órgãos e entidades integrantes do SisOuv:

I - serão encaminhadas pela Ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.BR, às unidades de Ouvidoria que possuam cadastro ativo na Plataforma, conforme respectivas competências para tratamento; ou

II - serão concluídas com respostas que orientem os manifestantes acerca do órgão ou entidade da administração pública ao qual o assunto deve ser por eles direcionado, sempre que possível.

§ 1º A Ouvidoria poderá encaminhar às unidades de ouvidoria que não possuam cadastro ativo na Plataforma Fala.BR, por meio de correspondência eletrônica, as manifestações que contiverem matéria de relevante interesse público e que apresentem indícios mínimos de autoria, relevância e materialidade, registrando o procedimento adotado na Plataforma Fala.BR.

§ 2º Os encaminhamentos de que tratam o caput:

I - não implicam a perda da natureza restrita da manifestação, sobretudo com relação aos elementos de identificação do manifestante;

II - poderão ser precedidos de solicitação de autorização ao manifestante, nos casos em que houver risco de exposição indesejada frente ao órgão, à entidade ou ao ente federativo responsável pelas providências requeridas, quando a manifestação for do tipo reclamação.

§ 3º Os encaminhamentos de que tratam o § 1º somente ocorrerão por meio dos endereços eletrônicos oficiais das unidades de ouvidoria destinatárias.

Art. 19. A Ouvidoria se comunicará com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Parágrafo único. A unidade organizacional competente deverá seguir as orientações deste artigo ao apresentar a proposta de resposta ao cidadão da situação demandada.

Subseção I

Elogio

Art. 20. No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo, sem necessidade de resposta à Ouvidoria:

I - ao agente público, colaborador terceirizado ou estagiário elogiado, à sua chefia imediata e aos responsáveis pela área, sugerindo o registro em seus assentamentos funcionais; ou

II - aos gestores responsáveis pela ação elogiada, quando não houver indicação de agente público específico, colaborador terceirizado ou estagiário na manifestação.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio deverá conter informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Subseção II

Reclamação

Art. 21. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o encaminhamento do seu conteúdo:

I - à unidade organizacional prestadora do serviço público mencionado; ou

II - à Comissão de Ética, quando versar sobre conduta de agente público, colaborador terceirizado ou estagiário.

Art. 22. As unidades a que se referem os incisos I e II encaminharão à Ouvidoria, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, proposta de resposta contendo informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, as ações adotadas para o tratamento da manifestação.

Subseção III

Solicitação

Art. 23. No tratamento das manifestações do tipo solicitação, será realizado o encaminhamento do seu conteúdo à unidade organizacional prestadora do serviço público objeto da manifestação.

Art. 24. A unidade organizacional prestadora do serviço público objeto da manifestação encaminhará à Ouvidoria, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, proposta de resposta contendo informação acerca da possibilidade, a forma e o meio de atendimento da solicitação, a qual deverá conter:

I - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata;

II - as seguintes informações, caso não haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a adoção da medida.

III - as razões da impossibilidade de atendimento da solicitação;

Parágrafo único. Para os fins de que trata o artigo 14 desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta atenda aos requisitos definidos nos incisos I, II e III, sem prejuízo da prestação de novas informações.

Art. 25. As consultas serão encaminhadas para as unidades organizacionais, de forma excepcional, como demandas do tipo solicitação.

Art. 26. As solicitações que contenham teor de requerimento administrativo serão respondidas pela Ouvidoria com orientações para que o manifestante formalize o protocolo do documento na unidade da autoridade administrativa a que se dirige, conforme disposto no Art. 23 da Lei nº 9.784, de 1.999.

Subseção IV

Sugestão

Art. 27. No tratamento das manifestações do tipo sugestão, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional prestadora do serviço público objeto da manifestação.

Art. 28. A unidade organizacional prestadora do serviço público objeto da manifestação encaminhará à Ouvidoria, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, proposta de resposta contendo manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida sugerida;

II - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata; e

III - as seguintes informações, caso não haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a adoção da medida.

Parágrafo único. Para os fins de que trata art. 14 desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta atenda aos requisitos definidos nos incisos I, II e III, sem prejuízo da prestação de novas informações.

Subseção V

Solicitação de Simplificação

Art. 29. As solicitações de simplificação recebidas por meio do formulário "Simplifique!" serão encaminhadas ao gestor do serviço para decisão sobre a viabilidade de adoção das ações da simplificação solicitada, observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020.

§ 1º A Ouvidoria fará análise prévia para verificação do conteúdo da proposta de simplificação, que deverá versar sobre sugestão de revisão de processo ou de norma ou, ainda, sobre supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida.

§ 2º Caso a sugestão de simplificação apresente conteúdo de reclamação, denúncia de descumprimento de norma, solicitação, elogio ou outras sugestões não mencionadas no §1º, a Ouvidoria fará a reclassificação da manifestação na Plataforma Fala.BR para assumir a tipologia adequada.

Art. 30. Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Art. 31. A Ouvidoria informará ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima do órgão ou entidade, conforme o § 2º do art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 2020.

Art. 32. Em caso de inviabilidade de simplificação, a unidade responsável deverá informar o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.

Seção II

Dos Prazos de Atendimento

Art. 33. Para fins de atendimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão observados os seguintes prazos:

I - trinta dias, contados do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva ao manifestante;

II - vinte dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, para que as unidades organizacionais responsáveis acionadas enviem informações ou propostas de resposta; e

III - cinco dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, para que as unidades organizacionais acionadas complementem informações eventualmente consideradas incompletas ou insuficientes.

§ 1º Os prazos de que trata o caput podem ser prorrogados, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Quando houver a necessidade de prorrogar o prazo previsto no inciso I do caput, a Ouvidoria comunicará, de forma justificada, ao manifestante por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 3º Excepcionalmente, a depender da criticidade, urgência ou oportunidade da situação apresentada na manifestação, a Ouvidoria poderá indicar à área responsável a necessidade de apresentação de resposta em prazo inferior ao disposto nos incisos I, II e III do caput.

Art. 34. O descumprimento dos prazos descritos nesta Seção configuram infração ao dever explícito de emitir decisão nos processos administrativos e sobre solicitações ou reclamações, em matéria de sua competência, nos termos dos artigos 48 e 49 da Lei nº 9.784, de 1999.

Parágrafo único. Ao servidor é proibido opor resistência injustificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço, com base no inciso IV, art. 117, da Lei nº 8.112.

Art. 35. Em caso de descumprimento de prazo, a Ouvidoria:

I - comunicará aos colaboradores, via módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a ausência de respostas para as manifestações de ouvidoria com prazos vencidos;

II - encaminhará ofício SEI ao gestor máximo da unidade organizacional dando ciência da situação de descumprimento de prazo legal, sugerindo providências junto a unidade técnica competente para apresentação de proposta de resposta ao cidadão para fins de conclusão da manifestação na Plataforma Fala.BR;

III - Em caso de omissão dos gestores máximos das unidades organizacionais, após tomadas as medidas descritas nos incisos I e II, a Ouvidoria levará a situação ao conhecimento da autoridade máxima da Autarquia, para adoção das medidas julgadas pertinentes.

§ 1º Na hipótese de persistência de descumprimento dos prazos descritos no Art. 33 desta Portaria, após adotadas todas as providências citadas nos incisos anteriores, a Ouvidoria poderá, mediante ciência e consentimento da autoridade máxima da Autarquia, encaminhar os casos omissos para a Corregedoria-Geral do Incra visando à análise de possível instauração de procedimento de responsabilização.

§ 3º A Ouvidoria cientificará o gestor máximo da unidade sobre a possibilidade de responsabilização do agente público no caso de descumprimento do prazo legal.

§ 4º A adoção das providências contidas neste artigo não impede que a Ouvidoria adote outras formas de gestão junto às unidades organizacionais, tais como contatos por e-mail ou telefone.

Seção III

Da indicação e competências dos colaboradores

Art. 36. O gestor de cada unidade organizacional indicará servidores, titular e suplente, para efetivação de cadastro na Plataforma Fala.BR, com o perfil de "colaborador", nos seguintes termos:

I - os superintendentes regionais deverão indicar:

a) dois servidores, sendo um titular e um suplente, vinculados às atribuições de "Atendimento ao Cidadão" (Sala da Cidadania) ou de gerenciamento das atividades de atendimento ao cidadão, nos termos do Regimento Interno do INCRA;

b) dois servidores, sendo um titular e um suplente, vinculados à Seção de Correição.

II - os gestores das unidades organizacionais do Incra/Sede deverão indicar dois servidores, sendo um titular e um suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete da unidade.

§ 1º O cadastro de colaboradores na Plataforma Fala.BR será feito exclusivamente pela Ouvidoria.

§ 2º Os colaboradores de que tratam a alínea a do inciso I serão responsáveis pelas competências elencadas no art. 37 desta Portaria em relação às manifestações de responsabilidade da Superintendência Regional, exceto manifestações que envolvam desvio disciplinar ou ético.

§ 3º Os colaboradores de que tratam a alínea b do inciso I serão responsáveis pelas competências elencadas no art. 37 desta Portaria em relação às manifestações que envolvam desvio disciplinar ou ético no âmbito de atuação da Superintendência Regional.

§ 4º As manifestações de que tratam o § 3º seguirão o disposto em normativo próprio que institui o fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidades no âmbito do Incra.

§ 5º O gestor máximo de cada unidade organizacional deverá manter atualizada a indicação dos respectivos colaboradores.

§ 6º Em caso de alteração na indicação dos colaboradores, informado pelo gestor máximo da unidade, a Ouvidoria deverá, imediatamente, inativar o cadastro na Plataforma Fala.BR do servidor substituído e proceder o cadastro do novo servidor indicado.

Art. 37. Compete aos colaboradores indicados nos termos do art. 36 desta Portaria:

I - receber as manifestações tramitadas por meio do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR;

II - encaminhar, internamente, as manifestações à unidade técnica competente pela análise e elaboração de proposta de resposta ao manifestante;

III - acompanhar o prazo para atendimento das manifestações;

IV - solicitar, mediante justificativa da área técnica responsável, prorrogação de prazo para atendimento das manifestações, nos termos do art. 33, § 2º.

V - fazer gestão junto à área técnica responsável, sempre que necessário;

VI - atuar como interlocutores entre a área técnica responsável e a Ouvidoria, no que couber;

VII - verificar se a proposta de resposta da área técnica responsável atende aos requisitos estabelecidos de acordo com a tipologia da manifestação, nos termos das subseções I a V do presente capítulo.

VIII - retornar a manifestação à Ouvidoria com a proposta de resposta ao manifestante, oferecida pela respectiva unidade técnica, por meio do módulo de tramitação do Fala.BR;

Parágrafo único. Compete exclusivamente à Ouvidoria o envio da resposta conclusiva ao cidadão via Plataforma Fala.BR.

CAPÍTULO IV

DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Seção I

Do Acompanhamento Específico

Art. 38. A Ouvidoria fará o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades técnicas do Incra em decorrência das manifestações de ouvidoria, para os fins de cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como para a atualização, se for o caso, sobre a resolutividade das respectivas manifestações, nos termos do artigo 14 desta Portaria.

Seção II

Do Acompanhamento Gerencial

Art. 39. A Ouvidoria encaminhará à Presidência do Incra e às unidades organizacionais, periodicamente, informações consolidadas relativas a manifestações afetas à Ouvidoria, serviços, áreas e atividades do Incra, incluindo análises gerenciais acerca do tratamento de tais manifestações junto às respectivas áreas.

Seção III

Do Acompanhamento pela CGU/OGU

Art. 40. A Ouvidoria do Incra, nos termos da Portaria CGU nº 581, de 2021, está sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, sem prejuízo da subordinação administrativa à Presidência do Incra, nos termos do art. 2º do Anexo I do Regimento Interno da autarquia, aprovado pela Portaria nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022.

§ 1º As manifestações que se encontrarem fora do prazo legal de atendimento poderão ser objeto de notificação, pelos órgãos descritos no caput, visando a adoção de providências para o atendimento das demandas em atraso.

§ 2º Para fins do cumprimento do disposto no § 1º, quando for o caso, a Ouvidoria encaminhará relação das manifestações de ouvidoria identificadas fora do prazo legal para que as respectivas unidades organizacionais adotem as providências necessárias para o tratamento, nos termos das Subseções I a V.

§ 3º Sem prejuízo das providências adotadas no § 2º, a Ouvidoria poderá, concomitantemente, levar a situação ao conhecimento da autoridade máxima da Autarquia.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41. As manifestações registradas na Plataforma Fala.BR versando sobre pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei 12.527, de 2011, serão reclassificadas para o tipo Acesso à Informação, uma vez que possuem rito distinto, definido em ato normativo próprio.

Art. 42. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

CÉSAR FERNANDO SCHIAVON ALDRIGHI

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

