



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO INCRA

2024

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – EXERCÍCIO DE 2024
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
Luiz Rodrigues de Oliveira

Ouvidora do INCRA
Ana Lúcia Aparecida da Silva

Ouvidora Substituta do INCRA
Marleni Maria Silva

Equipe da Ouvidoria
Risalva de Aguiar Paiva
Brenda Cristina Ferreira de Sousa
Bruna Rosiele Mercês Caldas
Sandra Rodrigues de Souza
Wevert de Jesus Leite

Sumário

| | |
|---|----|
| 1 Apresentação..... | 5 |
| 2 A Ouvidoria do Incra..... | 7 |
| 2.1 Instalações e Canais de Atendimento da Ouvidoria | 8 |
| 2.2 Estrutura de Pessoal..... | 10 |
| 2.3 Atribuições e Competências..... | 10 |
| 3 Resultados Qualitativos | 15 |
| 3.1 Avaliação da Ouvidoria do Incra..... | 15 |
| 3.2 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)..... | 15 |
| 3.3 Implementação da Ouvidoria Interna..... | 17 |
| 3.4 Combate ao Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação no Governo Federal | 19 |
| 3.5 Divulgação Interna | 21 |
| 3.6 Avaliação de serviços públicos – Conselho de Usuários..... | 22 |
| 3.7 Atualização dos Normativos da Ouvidoria..... | 24 |
| 3.8 Capacitação da Equipe | 24 |
| 4 Resultados Quantitativos | 25 |
| 4.1 - Tipos de manifestação:..... | 25 |
| 4.2 Série Histórica das manifestações..... | 26 |
| 4.3 Análise Quantitativa de 2024 | 27 |
| 4.3.1 Por que uma manifestação é arquivada? | 29 |
| 4.3.2 Análise das Manifestações Recebidas..... | 30 |
| 4.3.2.1 Reclamações - análise quantitativa e qualitativa..... | 30 |
| 4.3.2.2 Solicitações - análise quantitativa e qualitativa..... | 31 |
| 4.3.2.3 Denúncias - análise quantitativa e qualitativa..... | 32 |
| 4.3.2.4 Comunicações - análise quantitativa e qualitativa..... | 32 |
| 4.3.2.5 Elogio - análise quantitativa e qualitativa..... | 33 |
| 4.3.2.6 Sugestões - análise quantitativa e qualitativa..... | 33 |
| 4.3.2.7 Simplifique - análise quantitativa e qualitativa..... | 34 |
| 5 Resolutividade das Manifestações..... | 34 |
| 6 Pesquisa de satisfação | 34 |
| 6.1 Comentários Adicionais..... | 35 |
| 7 Informações gerais sobre o tratamento das manifestações de Ouvidoria | 37 |
| 7.1 Denúncia e comunicação de irregularidade..... | 37 |
| 7.2 Reclamação e solicitação de providências | 38 |
| 7.3 Elogio..... | 38 |
| 7.4 Sugestão e Simplifique | 38 |
| 8 Tempo médio de resposta | 39 |
| 9 Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais..... | 40 |
| 10 Regimento Interno e Plano de Integridade..... | 41 |
| 11 Caderno de Metas 2024..... | 41 |
| 12 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 12.1 Instalações e Canais de atendimento do SIC | 43 |
| 12.2 Fluxo de Atendimento das Solicitações do SIC..... | 43 |
| 12.3 Análise Quantitativa das Solicitações do SIC..... | 44 |
| 12.4 Atendimento do Incra à Solicitações | 46 |
| 12.5 Recursos..... | 47 |
| 12.6 Avaliação do Atendimento..... | 47 |
| 13 CPADS/Incra - Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos | 48 |
| 14 Transparência Ativa..... | 49 |
| 15 Dados abertos..... | 49 |
| 16 Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas)..... | 49 |
| 17 Principais Projetos para 2025..... | 50 |
| 18 Considerações Finais..... | 51 |

1 Apresentação

As ouvidorias públicas têm, paulatinamente, se despontado como um instrumento de exercício da democracia cidadã no Brasil. A institucionalização das ouvidorias públicas se deu em 2017, com a publicação da Lei nº 13.460, a qual tem como principal finalidade disciplinar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública brasileira, sendo, por isso, conhecida como o Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público. Todavia, o princípio da história das ouvidorias brasileiras remonta aos meados XVI, quando foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral. Naquele tempo, porém, o papel da 'ouvidoria' era limitado ao exercício da função dos "ouvidos do rei" e, assim, garantir a rigorosa aplicação das "leis da metrópole", se resumindo a um órgão do sistema de justiça. Esse instituto, que era inspirado no modelo português, não conseguiu prosperar após a declaração da independência do Brasil, em 1822.

Assim, somente nos idos dos anos de 1980, o ideário das ouvidorias ressurgiu no Brasil, juntamente com movimento pela redemocratização. Nesse contexto, a ouvidoria carregava em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do ombudsman: *dessa vez o nome foi utilizado para **caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado.*** (Ouvidorias.gov, 2014)

A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Logo em seguida, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, conhecida como a Constituição Cidadã, as ouvidorias públicas ganharam fundamento nos princípios da democracia e cidadania. Apesar disso, somente com a Emenda Constitucional nº 19/1998, o papel das ouvidorias foi expressamente consolidado no texto da Carta Magna ao determinar que:

A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - **as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário** e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;" (Grifamos)

A partir daí, a publicação da Lei nº 13.460/2017 legitimou e reconheceu as *ouvidorias públicas como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas.* (Ouvidorias.gov, 2014)

A leitura do Manual de Ouvidoria Pública, publicado pela Controladoria-Geral da União, permite depreender o valor das ouvidorias não só para os cidadãos, mas para a melhoria da gestão das políticas públicas executadas pelos órgãos e entidades.

Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

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

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 13.460/2017 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 consta no art. 14 desse dispositivo legal, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

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

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

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e
VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.
§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

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

- a) contemplar os dados mais relevantes no exercício de 2024, considerando aspectos quantitativos e qualitativos;
- b) a análise de dificuldades e problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- c) informações sobre os serviços avaliados;
- d) informações acerca da atualização da Carta de Serviços; e
- e) apresentar propostas de ações a serem implementadas na busca do aperfeiçoamento das atividades realizadas pela Ouvidoria.

2 A Ouvidoria do Incra

A Ouvidoria do Incra foi efetivamente implantada em 2020, por meio do Decreto nº 10.25/2020, que aprovou a Estrutura Regimental do instituto à época. Anterior à sua institucionalização, as atividades atribuídas à ouvidoria eram exercidas pela assessoria do Gabinete da Presidência da Autarquia, que aderiu aos sistemas e-Ouv e e-Sic em 2017.

A Ouvidoria do Incra passou a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com o advento do Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou os procedimentos para o atendimento ao cidadão. Na estrutura da União, ela figura na qualidade de ouvidoria setorial, subordinada à Ouvidora-Geral da União – OGU, órgão central do Sistema, integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União – CGU, e está, portanto, sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da CGU/OGU, tanto no âmbito das disposições da Lei nº 13.460/2017, quanto da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

Na esfera interna, na estrutura organizacional vigente, a Ouvidoria do Incra foi ordenada como órgão seccional, conforme Regimento Interno, atualizado por meio da Portaria nº 925/2024. Assim, o ceto instrumento normativo expressa as competências da Ouvidoria, dentre elas o exercício das atribuições legais das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e daquelas relativas ao Serviço de Acesso à Informações (SIC), institucionalizando, inclusive, o exercício da função de Autoridade de Monitoramento Lei de Acesso à Informação pelo Ouvidor(a) nomeado(a), nos termos do que dispõe o art. 40 a LAI.

Ademais, ao(à) Ouvidor(a) ainda recaem as competências do(a) Encarregado(a) de Dados, conforme designação em Portaria, sendo responsável por estabelecer a interlocução entre o controlador, os titulares dos dados e a

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No intuito de garantir a efetiva participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Autarquia, a Ouvidoria observa o cumprimento dos princípios que regem os serviços públicos e o atendimento do usuário, conforme listados adiante:

- Regularidade
- Continuidade
- Efetividade
- Segurança
- Atualidade
- Generalidade
- Transparência
- Cortesia

A Ouvidoria do Incra obedece, também, as seguintes diretrizes:

- atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;
- ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública;
- busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações.

2.1 Instalações e Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Incra localiza-se sala 1319, no 13º 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.

No que concerne à estrutura física, a unidade dispõe de um gabinete, ocupado pela ouvidora; uma recepção; uma sala ampla onde atuam os(as) servidores(as), colaboradores(as) e estagiários(as); além de uma sala de reuniões, utilizada também para atendimentos presenciais.

Em relação aos canais de atendimento, as manifestações podem ser realizadas acessando os seguintes meios:



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR - disponível na página da Controladoria-Geral da União/CGU;



E-mail institucional: ouvidoria@incra.gov.br;



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



Atendimento presencial: realizado nas dependências da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/INCRA.

A Plataforma Fala.BR é o meio mais utilizado pela Ouvidoria do Incra para recebimento de manifestações. 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 do órgão ou seus agentes. Além disso, a Ouvidoria também realiza o tratamento dos pedidos de acesso à informação, o que é feito por equipe específica do SIC.

Por meio do Fala.BR, os cidadãos, servidores, estagiários e colaboradores podem, além de registrar manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, acompanhar o andamento até o recebimento conclusivo das respostas, bem como avaliar o atendimento recebido pela unidade de Ouvidoria após o encerramento da respectiva manifestação.

As manifestações recebidas por canais distintos do Fala.BR, como por carta, e-mail ou atendimento presencial, são devidamente registradas na plataforma.

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

Tendo em vista que a Ouvidoria do Incra ainda não possui ferramenta de

gravação, os atendimentos telefônicos têm sido feitos apenas no sentido de prestar informações, bem como orientar os cidadãos sobre os canais disponíveis para atendimento, sempre priorizando a orientação para registro da manifestação diretamente no Fala.BR.

2.2 Estrutura de Pessoal

A equipe da Ouvidoria, atualmente, é composta por 2 servidoras efetivas, 1 servidora sem vínculo e 5 funcionários terceirizados, além de possuir 1 função comissionada, que está vaga, e 2 vagas para estagiários, que atuam auxiliando no tratamento das manifestações de ouvidoria e do SIC, entre outras atividades rotineiras da unidade.

Segue abaixo o quadro contendo a relação dos integrantes da equipe da Ouvidoria e seus respectivos cargos/funções:

| Cargo/função | Qtde | Servidor(a)/Estagiário(a)/Colaborador(a) |
|-------------------------------------|------|---|
| CCE-1.13 Ouvidor | 01 | Ana Lúcia Aparecida da Silva |
| FCE-2.07 Assistente | 01 | Marleni Maria Silva |
| FCE-2.05 Assistente Técnico | 01 | Vago |
| Técnico em Secretariado - Ouvidoria | 03 | - Brenda Cristina Ferreira de Sousa - Bruna Rosiele Mercês Caldas - Wevert de Jesus Leite |
| Estagiário - OUV | 02 | Vagos |
| Técnico em Secretariado - SIC | 01 | Sandra Rodrigues de Souza |
| Office Girl - SIC | 01 | Gabrielle Rodrigues Martins |
| Estagiário - SIC | 02 | Vagos |
| Servidora sem função - OUV | 01 | Risalva de Aguiar Paiva |

2.3 Atribuições e Competências

As competências da Ouvidoria estão descritas no Regimento Interno do Incra, art. 79 do anexo I da Portaria nº 925, de 30 de dezembro de 2024, quais sejam:

Art. 79. À Ouvidoria (OUV) compete:
I - exercer as atribuições das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, nos termos da legislação vigente;
II - exercer as atribuições, por meio do Ouvidor(a) nomeado(a), de Autoridade de Monitoramento nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de

novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação;

III - receber, analisar, encaminhar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações de ouvidoria registradas por usuários de serviços públicos;

IV - receber, analisar, encaminhar e responder, conforme disponibilizado pelas áreas demandadas, as solicitações de acesso à informação direcionados ao INCRA;

V - solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do INCRA, devendo ser atendidas nos termos da legislação vigente;

VI - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos III e IV, e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

VII - contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, prestação, eficiência e segurança das demandas de ouvidoria e acesso à informação do INCRA;

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

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

X - coordenar e supervisionar o Serviço de Acesso à Informações (SIC), nos termos da legislação vigente; e

XI - elaborar periodicamente o mapeamento das demandas registradas junto à Ouvidoria e ao SIC e apresentar à Presidência do INCRA para subsidiar a administração na tomada de decisões.

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

Compete, também, ao ocupante do cargo de 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, bem como atuar como Encarregado de Dados, 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, e outros normativos relacionados.

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 da Ouvidoria não são taxativas, conforme observa-se no detalhamento das atribuições do órgão, conforme demonstrado abaixo:

Monitoramento Portal Fala.BR – Ouvidoria

- ⇒ Tratar e monitorar as manifestações recebidas;
- ⇒ Fazer a triagem das manifestações;
- ⇒ Promover análise prévia do teor das manifestações;
- ⇒ Realizar ajustes na classificação das manifestações em: serviço, órgão de interesse, assunto, subassunto e tags;
- ⇒ Promover o correto encaminhamento das manifestações: tramitar para as unidades responsáveis conforme classificação do assunto e subassunto, encaminhar para outros órgãos, responder ao cidadão, arquivar;
- ⇒ Promover a proteção à identidade do denunciante, nos termos legais, em casos de denúncias e comunicados anônimos de irregularidades;
- ⇒ Fazer interlocução com o(a) cidadão(ã), se necessário;
- ⇒ Articular com as unidades responsáveis pelas informações;
- ⇒ Orientar as unidades internas da Autarquia;
- ⇒ Acompanhar os pedidos considerados mais sensíveis;
- ⇒ Monitorar os prazos de atendimento, mantendo a meta de responder sempre no menor tempo possível;
- ⇒ Elaborar e encaminhar respostas aos usuários, aplicando a linguagem cidadã adequada a cada manifestação;
- ⇒ Manter atualizada a relação de colaboradores designados para receber as manifestações de ouvidorias nas unidades internas; e
- ⇒ Promover a interlocução da Ouvidoria do Incra com a CGU/OGU em face do monitoramento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

Gerir o SIC – Portal Fala.BR

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

Subsidiar as decisões dos recursos apresentados no SIC

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

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

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

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

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

Coordenar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS

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

Exercer as atribuições Autoridade de Monitoramento da LAI

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

Monitorar e manter atualizada a Carta de Serviços - Decreto nº 9.094/2017

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

Atuar como Encarregado de Dados de acordo com a LGPD

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

Acompanhar as ações do Conselho de Usuários do Incraⁱ

- ⇒ 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

3.1 Avaliação da Ouvidoria do Incra

A Controladoria Geral da União (CGU), por meio da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), realizou no exercício de 2024 avaliação da Ouvidoria do Incra, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por esta Autarquia.

Foram feitas análises quanto ao atual modelo adotado pela Ouvidoria do Incra no que se refere a:

- a) capacidade da gestão da ouvidoria em propor melhorias na prestação do serviço;
- b) adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU 581/2021.

Os objetivos da avaliação, conforme se vê no relatório final, foi verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

As análises, conclusões e recomendações da CGU/OGU poderão ser lidas na íntegra ao acessar o Relatório de Avaliação de Ouvidoria – Ouvidoria do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – Incra, o qual poderá ser acessado na página do Repositório de Conhecimento da CGU: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/93400>

3.2 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

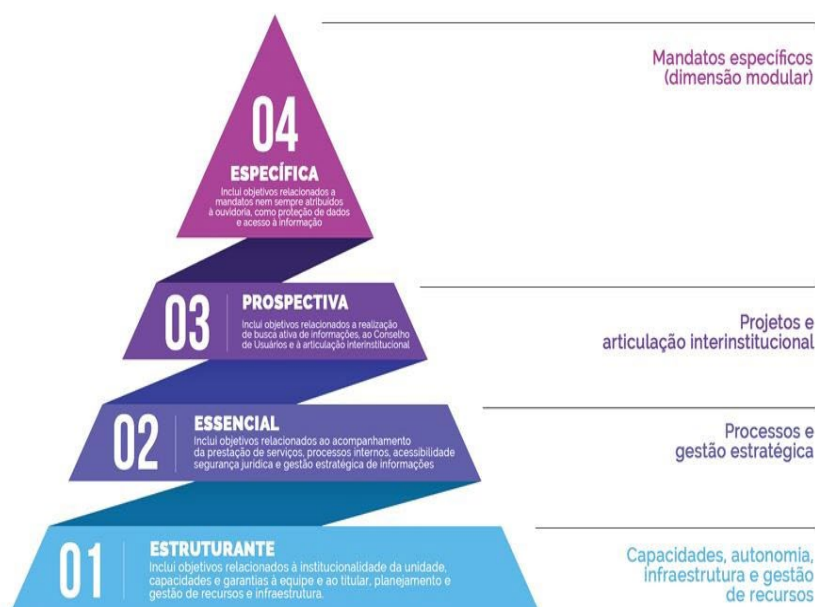
O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), conforme se depreende da leitura do Guia de Implementação do MMOuP (Ouvidorias.gov) foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. Segundo consta no Guia, o correto preenchimento do MMOuP é fundamental para a identificação de lacunas e para o desenvolvimento da ouvidoria com o objetivo de oferecer um canal seguro e efetivo para o cidadão e usuários internos. O principal objetivo da aplicação do MMOuP é apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de

ouvidoria pública.

A matriz do MMOuP, consoante o citado Guia de Implementação, está estruturada em quatro dimensões, a saber:

- **Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
- **Dimensão Essencial:** dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;
- **Dimensão Prospectiva:** dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;
- **Dimensão Específica:** dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema).

Em linha com as orientações do Guia, entretanto, a última dimensão não consta no ciclo avaliativo do segundo biênio do MMOuP, 2024-2026, atualmente em curso.



Fonte: **Guia de Implementação do MMOuP:** <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65751>

O 2º Ciclo do MMOuP foi composto por duas etapas:

- a) o preenchimento do formulário de autodiagnóstico pelas unidades setoriais;
- e
- b) a verificação e devolutiva pela Ouvidoria-Geral da União.

As duas etapas foram aplicadas por grupos, como definido pelo cronograma do 2º ciclo avaliativo do SisOuv. O Incra faz parte do Grupo III – Autarquias e Fundações e já concluiu as etapas de preenchimento do formulário de autodiagnóstico e revisão da devolutiva, conforme calendário da OGU.

3.3 Implementação da Ouvidoria Internaⁱⁱ

A Publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/ 2024, promoveu uma inovação em relação ao normativo antecessor no que diz respeito à implementação da Ouvidoria Interna, inclusive no ambiente da Plataforma Fala.BR, visando acolher as manifestações dos agentes públicos da própria Autarquia.

A referida Portaria adotou um conceito amplo ao definir os agentes públicos internos, alcançando os profissionais que atuam na atividade pública do órgão ou entidade ao qual estão vinculados, abrangendo, nessa acepção, além dos servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.

Consoante ensinamento do normativo, as manifestações registradas pelos agentes públicos internos receberão, no âmbito da Ouvidoria, o mesmo tratamento das manifestações provenientes dos demais usuários da Plataforma Fala.BR. Ademais, também ficou estabelecido que a eles serão aplicadas garantias e proteções idênticas àquelas destinadas aos usuários de serviços públicos.

Outrossim, restou determinado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que as irregularidades de que tiver ciência o servidor, em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, bem como as representações previstas pelo Estatuto do Servidor, **deverão ser acolhidas nas unidades setoriais de ouvidoria ou de corregedorias** em que forem apresentadas. Além do mais, definiu-se que as irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações **cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.**

A despeito de tais orientações, o encaminhamento de atos de comunicação e representações ainda poderão ser encaminhados pela via hierárquica ou serem apresentados diretamente à unidade setorial de correição.

A Ouvidoria, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, promoveu divulgação do canal de Ouvidoria Interna da Plataforma Fala.BR, com orientações detalhadas de como acessar o canal e registrar uma manifestação, conforme

imagem abaixo:



Fonte: Boletim interno do Incra

A divulgação foi acompanhada das seguintes orientações:

A Plataforma Fala.BR agora possui o canal de Ouvidoria Interna para registro de manifestações dos servidores e trabalhadores das instituições federais.

O objetivo é que as manifestações contribuam para aprimorar os serviços públicos do Incra, bem como prevenir e combater irregularidades porventura existentes dentro do órgão.

Siga o passo a passo abaixo para registro da sua manifestação:

1. Acesse a Plataforma Fala.BR
2. Escolha o módulo de Ouvidoria Interna
3. Defina o tipo de manifestação que melhor se enquadra o seu registro (reclamação, solicitação, elogio, denúncia, sugestão ou simplifique)
4. Entre com seu login único do gov.br
5. Registre sua manifestação com o máximo de informações que tiver.

Denúncia de atos ilícitos ou irregularidades

Caso deseje denunciar atos ilícitos ou irregularidades praticadas por agentes públicos, cuja solução dependa da atuação de uma unidade de apuração, como casos de corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades, tente apresentar o máximo de informações que tiver acesso, respondendo, se possível, às perguntas quem, o quê, como, onde e quando.

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, bem como para a análise inicial dos casos, como:

- Nomes de pessoas e empresas envolvidas;

- Data ou período em que se deu o fato e se ainda ocorre;
- Se há registros ou documentos que possam comprovar o fato denunciado;
- Se há testemunhas que possam ser procuradas para falar sobre o assunto;
- Se você presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

Lembre-se! Sua participação é essencial para garantir a integridade e a qualidade dos serviços públicos. Ao registrar sua manifestação na Ouvidoria Interna através da Plataforma Fala.BR, você ajuda a construir uma administração pública mais transparente, eficiente, ético e responsável para todos.

Acesse a Plataforma Fala.BR e contribua para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Incra e outras instituições federais.

3.4 Combate ao Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação no Governo Federal

No nível externo, igualmente, foi destaque o lançamento da versão atualizada do Guia Lilás, o qual apresenta orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no âmbito do Governo Federal.

As Ouvidorias têm papel de extrema relevância no programa de prevenção e combate ao Assédio moral, sexual e à discriminação no ambiente de trabalho da administração pública.

Além de ser uma das unidades que poderá constituir potencial Rede de Acolhimento nos órgãos e entidades públicas, também lidam diretamente com a recepção e o tratamento das denúncias, que, conforme orienta o Guia Lilás, deverão ser registradas preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR:

"A denúncia deverá ser realizada preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR. Acesse a opção "ouvidoria interna", "denúncia", assunto "assédio sexual", assédio moral" ou "discriminação" disponível no endereço <https://fala.br.cgu.gov.br>" (Guia Lilás, 2024, p.59)

As denúncias se referem aos relatos de atos ilícitos ou de irregularidades praticadas contra a Administração Pública, cuja solução dependa da atuação de um órgão de apuração. A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraude, **assédio moral ou sexual**, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades.

Faz-se importante destacar que a Plataforma Fala.BR foi aperfeiçoada para disponibilizar formulários específicos para o registro de denúncias ou comunicações que tratem dos assuntos assédio moral e sexual e discriminação.

A Assessoria de Comunicação, com o apoio da Ouvidoria, da Corregedoria e de outras unidades, no âmbito da campanha **“Assédio não tem desculpa. DENUNCIE!”**, realizou ações de conscientização, por meio de divulgações internas sobre o tema. Para demonstração, apresentamos algumas imagens:

Campanha Assédio não tem desculpa. DENUNCIE! - Onde posso denunciar?



Onde posso denunciar?

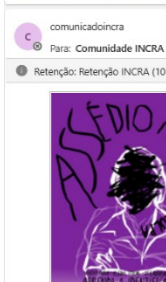
Caso você esteja vivendo uma situação de assédio, a denúncia deverá ser realizada preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala.BR. Na opção "denúncia", disponível no endereço <https://fala.br.cgu.gov.br>, seu registro será direcionado ao órgão onde ocorreu o fato ou ainda à Controladoria-Geral da União (CGU) para apuração e tomada de providências.

Em caso de Assédio Sexual, denuncie na Ouvidoria e faça um boletim de ocorrência na Delegacia de Atendimento Especial à Mulher (DEAM) ou em qualquer delegacia da Polícia Civil. Nesse caso, a Central de Atendimento à Mulher, do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania pelo telefone 180 também é um canal para denúncia.

E, em caso de terceirizada/o ou empregada(o) pública(o), registre uma denúncia também na Delegacia Regional do Trabalho (DRT) e no Ministério Público do Trabalho (MPT).

E jamais se esqueça: Assédio não tem desculpa. DENUNCIE!


Campanha Assédio não tem desculpa. DENUNCIE! - O que é discriminação?



O que é discriminação?

É toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em sexo, gênero, idade, orientação sexual, deficiência, crença religiosa, convicção filosófica ou política, raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica, com objetivo de anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer campo da vida pública ou privada.

Campanha Assédio não tem desculpa. DENUNCIE! - O que é e o que não é assédio sexual



O que é e o que não é assédio sexual


É assédio sexual

- Conversas indesejáveis sobre sexo;
- Narração de piadas ou uso de expressões de conteúdo sexual;
- Contato físico não desejado;
- Solicitação de favores sexuais;
- Convites impertinentes;
- Pressão para participar de "encontros" e saídas;
- Criação de um ambiente pornográfico, insinuações explícitas ou veladas, de caráter sexual;
- Gestos ou palavras, escritas ou faladas, de caráter sexual;
- Chantagem para permanência ou promoção no emprego;
- Ameaças, veladas ou explícitas, de represálias, como a de perder o emprego;
- Comentários e observações insinuas e comprometedoras sobre a aparência física ou sobre a personalidade da pessoa assediada;
- Contato físico não solicitado e além do formal, com intimidade não construída, como toques, beijos, carícias, tapas e abraços;
- Insistência em qualquer um dos comportamentos anteriores, especialmente se houver uma relação de hierarquia ou diferença de gênero.

Não é assédio sexual

- Elogios sem conteúdo sexual;
- Paqueras e fletres correspondidos.

Campanha Assédio não tem desculpa. DENUNCIE! - Alguns exemplos de discriminação



Exemplos de discriminação

Separamos alguns exemplos para exemplificar o que é discriminação no trabalho para que possamos entender melhor e denunciar essa prática no ambiente de trabalho. São atos discriminatórios no ambiente de trabalho:

- Pagar salário menor a uma mulher que desempenhe as mesmas funções de um homem;
- Não contratar ou não promover uma pessoa em razão de sua cor, deficiência, idade, orientação sexual ou gênero;
- Ofender ou agredir alguém em razão de sua orientação sexual ou identidade de gênero (homofobia e transfobia);
- Isolar ou excluir pessoas com deficiência de espaços sem acessibilidade;
- Não contratar, não promover, exonerar mulheres de cargos de chefia por motivos de gravidez ou licença maternidade;
- Preterir pessoas devidamente qualificadas para o trabalho em razão de sua idade.

E não se esqueça! Assédio não tem desculpa. DENUNCIE!

AUDIO 2: Assédio não tem desculpa. DENUNCIE!

comunicação

Para: Comunidade INCRACre; Comunidade INCRAlagoas; Comunidade INCRAmazonas; Comunidade INCRAmapa; +27 outros

Retenção: Retenção INCRACre (10 anos) Expira em Qui, 12/01/2034 14:49




ASSÉDIO NÃO TEM DESCULPA. DENUNCIE!

Hoje trouxemos mais um depoimento em áudio* de caso real sobre assédio moral registrado na Corregedoria-geral do INCRACre. A divulgação desses arquivos é importante para que todos possam ter uma ideia de como o assédio pode acontecer no ambiente de trabalho. E lembre-se sempre, Assédio não tem desculpa. DENUNCIE!

Clique no arquivo em anexo para ouvir o depoimento e não esqueça: Assédio não tem desculpa. Denuncie! [\[Áudio 2: Assédio Moral\]](#)

*O áudio original foi distorcido para que a vítima não seja identificada.

Campanha Assédio não tem desculpa. DENUNCIE! - O que fazer em caso de assédio?



O que fazer em caso de Assédio?

- Anotar com detalhes as situações sofridas: dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome do agressor, colegas que testemunharam os fatos, conteúdo da conversa e o que mais achar necessário;
- Juntar provas (documentos, gravações, testemunhas, laudos médicos, etc);
- Procurar a ajuda dos colegas, principalmente daqueles que testemunharam o fato ou que sofrem humilhações do agressor;
- Evitar conversar, sem testemunhas, com o agressor;
- Buscar apoio junto a familiares, amigos e colegas;
- Buscar orientação psicológica sobre como se comportar para enfrentar tais situações.

3.5 Divulgação Interna

A Ouvidoria, em conjunto com a Assessoria de Comunicação Social, em 2024 promoveu a divulgação, tanto em boletim interno quanto por e-mail, de normativos e outros temas relacionados com a unidade, conforme demonstrado nos prints abaixo:

Boletim de Notícias da Incranet - 08/03/2024

Leia nesta edição:

- Incra celebra Dia da Mulher e destaca presença feminina em cargos decisórios;
- **Ouvidoria é o principal canal para recebimento de denúncias no Incra;**
- Atenção ao prazo para atualização obrigatória de dados cadastrais dos agentes públicos;
- Resultado do processo seletivo do Edital 1689/2023;
- Regional capixaba realiza planejamento de ações para 2024;
- Incra/BA sedia oficina do Pronera para profissionais de universidades;
- Divisão de Desenvolvimento tem novo chefe em Minas Gerais

Boletim de Notícias da Incranet -07/06/2024

Leia nesta edição:

- RS tem primeira Reserva Particular do Patrimônio Natural em um lote da reforma agrária;
- Centro de Atendimento ao Produtor facilita acesso a políticas públicas para agricultores do Cariri;
- Palestra aborda prevenção e combate ao assédio e à discriminação em Santarém;
- **Fala.BR Lança canal de Ouvidoria Interna para servidores e trabalhadores federais;**
- Atuação do sistema de justiça no combate à grilagem e gestão de conflitos fundiários no Brasil

Boletim de Notícias da Incranet - 09/08/2024

Leia nesta edição:

- **Ouvidoria divulga novas diretrizes para tratamento de denúncias no Incra**
- Divisão de Desenvolvimento promove semana de capacitação para servidores no RJ
- O CEP do Incra/RS mudou

comunicadoincra

Para: Comunidade INCRA Acre; Comunidade INCRA Amazonas; Comunidade INCRA Rondônia; Comunidade INCRA Roraima; +27 outros

Retenção: Retenção INCRA (10 anos) Expira em: Sáb, 08/07/2024 08:20

Qua, 10/07/2024 08:20

Responder Responder a todos Encaminhar

INCRA Comunicado Incra

O Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023 está disponível para consulta no portal do Incra em <https://www.gov.br/incra/pt-br/composicao/ouvidoria/transparencia>.

O documento contém dados quantitativos e qualitativos sobre as atividades de Ouvidoria e sobre as manifestações dos cidadãos apresentadas ao Incra.

Responder Responder a todos Encaminhar

Orientações sobre o atendimento dos pedidos de acesso à informação

SEI_...Circular.pdf

comunicadoincra

Para: Comunidade INCRA Rio Grande do Sul; Comunidade INCRA Paraná; Comunidade INCRA Santa Catarina; Comunidade INCRA São Paulo; +27 outros

Retenção: Retenção INCRA (10 anos) Expira em: Dom, 27/08/2024 17:59

Qua, 29/08/2024 17:59

Responder Responder a todos Encaminhar

SEI_INCRA - 21155922 - Ofici... 397 KB

INCRA Comunicado Incra

O Ofício Circular nº 922/2024 (SEI 21155922) contém orientações gerais para os agentes públicos do Incra sobre o atendimento aos pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.

O documento segue em anexo nesta mensagem e está disponível no SEI para consulta no processo 54000.091010/2024-51.

Em caso de dúvidas, o Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria do Incra está à disposição para esclarecer dúvidas e prestar mais orientações. Os contatos são sic.lai@incra.gov.br e (61) 3411-7691.

3.6 Avaliação de serviços públicos – Conselho de Usuários

No exercício de 2024 foi realizado o 2º ciclo de avaliação dos serviços do Incra, conforme determinação da Lei nº 13.460/2017, combinada com o Decreto nº 9.492/2018, os quais dispõem sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e, dentre outros, sobre a avaliação desses serviços por meio da participação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, órgãos de natureza consultiva, instituídos pelos artigos 24-C a 24-F do Decreto nº 9.492/2018.

Nesse contexto, uma das competências dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos é **acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos**. Outrossim, o papel da avaliação no processo de gestão é o de fornecer elementos de conhecimento que subsidiem a tomada de decisão, propiciando o aumento da eficiência, eficácia e efetividade das atividades desenvolvidas pelo serviço ou pela organização. Conforme ensina a Enap (2019) a construção e implementação de

novas estratégias para fornecer serviços públicos requer instrumentos de avaliação aptos para capturar os elementos centrais do que os usuários percebem como qualidade, dessa maneira tal percepção constitui-se em importante métrica para a avaliação de serviços: *“avaliar serviços através da perspectiva do usuário é fundamental para medir seu sucesso, identificando pontos deficientes do processo de entrega, bem como construindo e planejando ações para melhorar esses aspectos.*

O 2º ciclo de avaliação dos serviços do Incra, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos teve como objetivo identificar possíveis pontos fortes e fracos e pontos de melhorias por meio da avaliação dos serviços:

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

A metodologia adotada para a realização da avaliação foi concebida por meio da combinação da metodologia proposta pelo **Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços** e as **dimensões da qualidade percebida** em função da experiência do usuário com o serviço, nos termos da Portaria SGD/ME Nº 548/2022.

Esse modelo prevê a existência de seis dimensões para a qualidade percebida pelos usuários dos serviços públicos:

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

O Relatório completo sobre o processo avaliativo está disponível na página da Ouvidoria do Incra/Conselho de Usuários e poderá ser acessado por meio do link:

<https://www.gov.br/incra/pt-br/composicao/ouvidoria/conselho-de-usuarios>

Entretanto, em 2024 a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU descontinuou o modelo vigente de avaliação dos serviços públicos para promover revisões e melhorias quanto às diretrizes relativas aos Conselhos de Usuários. Dessa forma, não houve continuidade na avaliação dos demais serviços, a qual será retomada mediante instruções da referida Diretoria.

3.7 Atualização dos Normativos da Ouvidoria

Atualmente os procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, no âmbito do Incra são regulamentados pela Portaria nº 109/2023. Já o fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade está definido pela Portaria nº 37/2023.

Em 2024 foram iniciadas tratativas para a atualização de ambas as Portarias, considerando as inovações trazidas pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme constam nos processos SEI 54000.086153/2024-41 e 54000.059710/2024-5. Contudo, com a iminência das alterações no Regimento Interno da Autarquia optou-se pela suspensão das revisões dos normativos até que a nova estrutura regimental estivesse consolidada e publicada.

3.8 Capacitação da Equipe

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

- Live CGU - Política de Transparência de Agendas – Fev/2024;
- Evento da OGU - “Dia da Ouvidoria” – Mar/2024;
- Conferência: Condutas Vedadas aos Agentes Públicos nas Eleições – Jun/2024;
- Live - 7 Anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público – Jun/2024;
- II Workshop de Segurança da Informação, Impacto das Fraudes e Engenharia Social na Proteção de Dados – Jun/2024;
- Live LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação – Jun/2024;
- 1º Encontro ANPD de Encarregados: Promovendo a Proteção de Dados – Ago/2024;
- 9º Encontro RedeSIC – CGU – Set/2024;
- Webinar - 2º Workshop de Segurança da Informação do Incra – Jun/2024;
- Oficina ABC Correccional da Apuração de Assédio Sexual - Abril/2024;
- Diálogos Das Ouvidorias Setoriais – Abril/2024;
- Palestra promovida pelo Incra - Saúde Mental – mar/2024
- Lives “De Olho no Fala.BR” realizadas pela CGU sobre atualizações na plataforma.

4 Resultados Quantitativos

4.1 - 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

Todos os tipos de manifestações estão disponíveis na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), como possibilidade de interação entre os usuários dos serviços públicos e demais cidadãos com os gestores e executores institucionais. É necessário esclarecer que a Plataforma está acessível tanto para pessoas físicas quanto para jurídicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, de serviço(s) público(s).

4.2 Série Histórica das manifestações

No período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2024, foram recebidas 2.945 manifestações atribuídas à Ouvidoria do Incra. É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta, e-mail ou presenciais, são inseridas na Plataforma Fala. BR, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, razão pela qual não serão contabilizadas em separado no presente relatório.



Fonte: Plataforma Fala.BR

O gráfico acima 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 2024, considerando o quantitativo de manifestações tipificadas como demandas de ouvidoria.

Analisando a série histórica do recebimento das manifestações de ouvidoria, comparando o ano de 2024 com o exercício anterior, observa-se que, mesmo que pequena, houve uma redução no recebimento de manifestações o que, de certo modo, demonstra uma evolução do órgão, tendo em vista que o aumento no recebimento de manifestações de ouvidoria é reflexo de fluxos que precisam ser corrigidos ou aprimorados nas unidades internas.

No exercício de 2024 a Ouvidoria do Incra recebeu o total de 2.945 manifestações, incluindo aquelas que foram eventualmente recebidas por carta, e-mail, telefone e atendimentos presenciais, as quais foram inseridas na Plataforma Fala. BR, conforme orientações normativas.

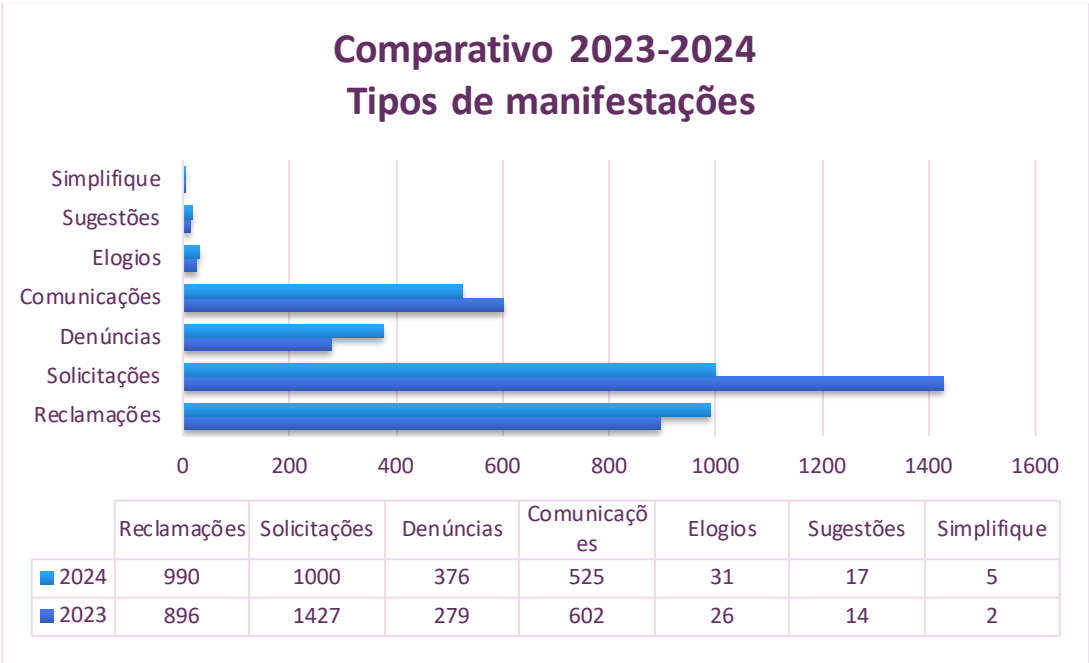
4.3 Análise Quantitativa de 2024

Abaixo, a tabela reflete a distribuição das 2.945 manifestações tratadas no ano de 2024, por tipo de manifestação, as quais serão detalhadas nos itens seguintes:

| Tipo de Manifestação | Quantidade | % |
|----------------------|------------|-------|
| Solicitação | 1000 | 33,96 |
| Reclamação | 991 | 33,65 |
| Comunicação | 525 | 17,83 |
| Denúncia | 376 | 12,77 |
| Elogio | 31 | 1,05 |
| Sugestão | 17 | 0,58 |
| Simplifique | 5 | 0,17 |
| TOTAL | 2945 | 100 |

Fonte: Painel Resolveu?

A ilustração gráfica abaixo representa o comparativo entre as quantidades de manifestações registradas no Fala.BR, separadas por tipo, relativos aos anos de 2023 e 2024. Destaca-se que houve acréscimo nos registros de denúncias e reclamações, apesar do decréscimo no montante das manifestações de um exercício para outro.

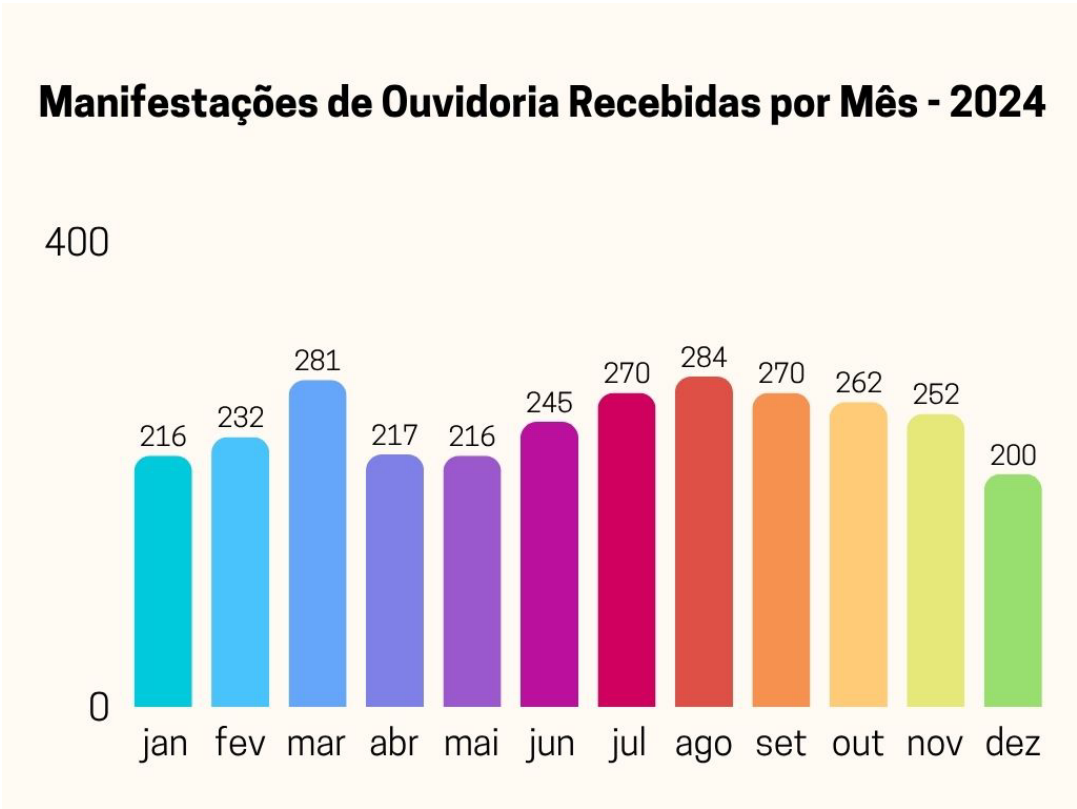


Fonte: Painel Resolveu?

A Tabela abaixo representa a situação das manifestações de ouvidoria no encerramento do exercício de 2024. Das 2.945 manifestações atribuídas a Ouvidoria da autarquia, 2.474 foram devidamente respondidas na Plataforma Fala.BR com o envio de resposta conclusiva aos usuários. O total de 38 demandas, até o fechamento deste relatório, ainda estavam em tratamento e aguardavam análise conclusiva das respectivas unidades responsáveis. O montante de 433 foram arquivadas por duplicidade, insuficiência de dados, ou ainda por ausência de complementação pelo usuário, o que, conforme a Portaria nº 116/2024 da CGU, acarreta em arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

| Manifestações de Ouvidoria em Números Exercício de 2024 | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Recebidas 2.945 | Respondidas 2.474 | Em tratamento 38 | Arquivadas 433 |

O Gráfico abaixo representa a distribuição das manifestações por mês no exercício de 2024, onde nota-se que o pico de registros de demandas de ouvidoria foi nos meses de março, julho e agosto.



Fonte: Plataforma Fala.BR

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

4.3.1 Por que uma manifestação é arquivada?

No intuito de permitir uma análise mais clara dos dados dispostos adiante, faz-se os devidos esclarecimentos no que tange às motivações que a Ouvidoria adota para proceder o arquivamento de uma manifestação, conforme orientação normativa.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 esclarece quais são as condições para arquivamento de uma manifestação de ouvidoria, as quais serão descritas a seguir:

- **teor duplicado de um mesmo manifestante** - nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;
- **falta de precisão** - texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;
- **falta de urbanidade**
- **manifestação imprópria ou inadequada** - materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;
- **manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos** - apenas para conhecimento; ou
- **perda de objeto.**

Além das razões já descritas, o citado normativo ainda prescreve que uma manifestação poderá ser arquivada, sem a produção de resposta conclusiva, caso o usuário não atenda, no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, a solicitação de complementação de informações realizada pela equipe da ouvidoriaⁱⁱⁱ. Aliás, é procedimento padrão solicitar ao usuário dados e fatos adicionais quando se verifica que as informações existentes no teor da manifestação são insuficientes para a atuação das unidades técnicas na fase de análise e promoção de resposta conclusiva aos usuários da ouvidoria.

Em seguida, será realizada análise quantitativa e qualitativa acerca das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR no decorrer do exercício de 2024. Serão abordadas informações relativas aos tipos de manifestações, bem como aos principais assuntos e subassuntos a eles relacionados no momento da triagem, fase que ocorre antes do envio para análise das respectivas áreas demandadas.

4.3.2 Análise das Manifestações Recebidas

4.3.2.1 Reclamações - análise quantitativa e qualitativa

Foram registradas, no ano de 2024, o total de 990 manifestações do tipo reclamação. Desse montante, 124 foram arquivadas, sendo 66 delas por falta de complementação de informações e as demais por motivo predominante de duplicidade de teor com outra(s) manifestações.

Os principais assuntos e subassuntos objeto das reclamações foram:

a.1) Serviços e Sistemas: 481 manifestações

- **Sistema Nacional de Cadastro de Imóveis Rurais (SNCR)** - 235 reclamações tinham como objeto assuntos relativos aos serviços oferecidos por meio do SNCR, sendo que 182 faziam menção ao prazo de análise de Declaração de Cadastro Rural (DCR). Outras 21 se referiam à emissão de Certificado de Cadastro de Imóveis Rurais (CCIR) e as 32 restantes abordavam temas gerais relacionados ao sistema como aquisição de imóveis por estrangeiros, descaracterização de imóveis rurais para urbanos, consultas de cadastros de imóveis rurais, erros no acesso ao sistema, dentre outros.
- **Sistema de Gestão Fundiária (SIGEF)** – 146 reclamações tinham como objeto assuntos relativos aos serviços oferecidos por meio SIGEF, sendo que 127 manifestações estavam relacionadas com o processo de análise de requerimentos protocolados, especialmente quanto ao tempo para a finalização do serviço. As outras 19 continham objetos relacionados com erros no acesso ao Sistema, credenciamento de técnicos e oficiais de cartório, recursos administrativos, consultas e atendimento.
- **Plataforma de Governança Territorial (PGT)/Regularização Fundiária** – 71 reclamações versavam sobre o serviço de regularização fundiária, sendo as principais queixas sobre o tempo de análises de requerimentos para regularização da ocupação em área rural da União, emissão e pagamento de títulos e requerimentos para liberação de cláusulas resolutivas de regularização fundiária.
- **Acervo Fundiário e CNIR** – foram identificadas 18 reclamações, com destaque para relatos de dificuldades de acesso aos sistemas.
- **Outras relacionadas ao assunto** – 11 reclamações

a.2) Assentamento: 185 manifestações

- **Requerimentos** relativos a:
 - a) solicitação de regularização de ocupantes em assentamento – 94
 - b) emissão de título definitivo – 18
 - c) outros requerimentos – 20
 - d) cláusulas resolutivas – 11
- **Outros subassuntos:** 42 reclamações

a.3) Atendimento: 58 manifestações

a.4) Certidões e declarações: 19 manifestações

a.5) Cadastro: 22 manifestações relativas ao cadastro como usuário externo do SEI

a.6) Outros assuntos: 225 reclamações sobre objetos diversos

4.3.2.2 Solicitações - análise quantitativa e qualitativa

Foram registradas, no ano de 2024, o montante de 1.000 manifestações do tipo solicitação. Desse total, 90 foram arquivadas, sendo 38 delas por falta de complementação de informações e as demais por motivo predominante de duplicidade de teor com outra(s) manifestações.

Os principais assuntos e subassuntos objeto das solicitações foram:

b.1) Serviços e Sistemas: 446 manifestações

- **Sistema Nacional de Cadastro de Imóveis Rurais (SNCR)** – 263 solicitações tinham como objeto assuntos relativos aos serviços oferecidos por meio do SNCR, sendo que 141 faziam menção aos serviços de cadastro de imóvel rural e atualização de cadastros via Declaração de Cadastro Rural (DCR). 40 manifestações versavam sobre a emissão de CCIR e confirmação de autenticidade do CCIR, além de consulta ao código do imóvel rural. Outras 20 se referiam à descaracterização de imóvel rural e autorização para estrangeiro adquirir ou arrendar terras. As demais, 62 solicitações, tratavam de assuntos diversos como erros no acesso ao sistema, recursos administrativos, atendimentos nas unidades regionais e outros requerimentos.
- **Sistema de Gestão Fundiária (SIGEF)** – 94 solicitações tinham como objeto assuntos relativos aos serviços oferecidos por meio SIGEF, sendo que 46 manifestações estavam relacionadas com o processo de análise de requerimentos protocolados. Outras 19 continham objetos relacionados com o credenciamento de técnicos e oficiais de cartório erros no acesso ao Sistema. As 29 restantes tratavam sobre consultas diversas, atendimento e acesso ao sistema.
- **Plataforma de Governança Territorial (PGT)/Regularização Fundiária** – 44 solicitações versavam sobre o serviço de regularização fundiária, sendo as principais demandas sobre os requerimentos para regularização da ocupação em área rural da União, emissão e pagamento de títulos e requerimento de liberação de cláusula resolutive de regularização fundiária.
- **Acervo Fundiário e CNIR** – 31 solicitações, com destaque para consultas sobre os serviços acessados pelos sistemas, além de acesso aos serviços “Vincular ou desvincular código do imóvel rural”.
- **Outras relacionadas ao assunto** – 14 solicitações

b.2) Assentamento: 169 manifestações

- **Requerimentos** relativos a:

a) cláusulas resolutivas – 14

- b) solicitação de regularização de ocupantes em assentamento – 22
- c) emissão de título definitivo – 22
- d) outros requerimentos - 30
 - **Outros assuntos em meio ambiente e infraestrutura** – 10 manifestações
 - **Acesso a créditos** – 9 manifestações
 - **Solicitações diversas** - 32 manifestações

b.3) Atendimento: 81 manifestações

b.4) Certidões e declarações: 37 solicitações

b.5) Outros em administração + Recursos humanos: 16 solicitações

b.6) Cadastro: 54 solicitações relativas ao cadastro como usuário externo do SEI e demandas de primeiro nível

b.7) Outros assuntos: 197 solicitações sobre objetos diversos

4.3.2.3 Denúncias - análise quantitativa e qualitativa

Foram registradas no ano de 2024 o total de 376 manifestações do tipo denúncia. Desse montante, 63 foram arquivadas, sendo 38 delas por falta de complementação de informações e as demais por motivo predominante de duplicidade com outra(s) manifestações.

Os principais assuntos e subassuntos denunciados foram:

c.1) Assentamento: 167 denúncias envolvendo, predominantemente, temas sobre desvio de finalidade da política pública (Programa Nacional da Reforma Agrária), conflitos e ameaças no âmbito do assentamento e envolvendo assentados, além de danos ambientais praticados por assentados.

c.2) Denúncia de irregularidades de servidores: 55 denúncias

c.3) Serviços e sistemas: 21 denúncias – envolvendo supostas condutas irregulares em serviços prestados via SIGEF e SNCR

c.4) Agentes públicos: 13 denúncias

c.5) Atendimento: 6 denúncias – envolvendo supostas condutas omissivas e comissivas no momento do atendimento ao usuário

c.6) Normas e Fiscalização: 5 denúncias envolvendo supostas irregularidades na aplicação das normas e fiscalizações da Autarquia

c.5) Assédio moral: 3 denúncias de condutas impróprias nas relações de trabalho

c.7) Assédio sexual: 1 denúncia de conduta de natureza sexual no ambiente de trabalho

c.8) Outros assuntos: 105 denúncias

4.3.2.4 Comunicações - análise quantitativa e qualitativa

As comunicações são, essencialmente, manifestações do tipo denúncia, contudo, sem a identificação do denunciante na Plataforma Fala.BR. De acordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento das denúncias identificadas.

Foram registradas no ano de 2024 o total de 525 manifestações do tipo denúncia/comunicação. Desse montante, 155 foram arquivadas por motivos

predominantes de duplicidade de teor com outra(s) manifestações e insuficiência de dados para que a denúncia possa ser considerada apta para apuração dos fatos, sendo que elas deverão conter elementos mínimos de autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

Os principais assuntos e subassuntos denunciados/comunicados foram:

d.1) Assentamento: 198 denúncias/comunicações envolvendo, predominantemente, temas sobre desvio de finalidade da política pública (Programa Nacional da Reforma Agrária), conflitos e ameaças no âmbito do assentamento e envolvendo assentados, além de danos ambientais praticados por assentados.

d.2) Denúncia de irregularidades de servidores + Frequência de Servidores: 92 denúncias/comunicações

d.3) Assédio moral: 17 denúncias/comunicações de condutas impróprias nas relações de trabalho

d.4) Outros em Administração + Recursos Humanos: 15 denúncias/comunicações – envolvendo supostas condutas omissivas e comissivas relativas à execução e fiscalização de contratos, Termos de Execução Descentralizada (TED) e PGD

d.5) Agentes públicos: 10 denúncias/comunicações

d.6) Serviços e sistemas: 10 denúncias/comunicações – envolvendo supostas condutas irregulares em serviços prestados via SIGEF e SNCR

d.7) Assédio sexual: 9 denúncias condutas/comunicações de natureza sexual no ambiente de trabalho

d.8) Outros assuntos: 19 denúncias/comunicações

4.3.2.5 Elogio - análise quantitativa e qualitativa

Foram registradas, no ano de 2024, o total de 31 manifestações do tipo elogio, versando sobre atendimento recebido pelo usuário prestados por servidores especificados na manifestação ou, elogios sobre o atendimento de toda a equipe de setores do Incra. Além desses reconhecimentos, também foram elogiadas as qualidades dos serviços prestados, tais como presteza, clareza e eficiência. A totalidade dos elogios se referia ao atendimento em Superintendências Regionais do Incra.

4.3.2.6 Sugestões - análise quantitativa e qualitativa

Foram registradas, no ano de 2024, o total de 17 manifestações do tipo sugestão, sendo que desse montante, 02 foram arquivadas por falta de complementação das informações. Os assuntos e subassuntos sobre os quais houve sugestões foram:

f.1) Serviços e Sistemas – SIGEF, Acervo Fundiário e SNCR

f.2) Agricultura Familiar – habitação

f.3) Assentamento - Seleção de beneficiários, Perfil de beneficiários do PNRA e regularização de ocupantes em assentamento

f.4) Governo Digital

f.5) Outros em Comunicações - Redes Sociais/Incra

4.3.2.7 Simplifique - análise quantitativa e qualitativa

Foram registradas, no ano de 2024, o total de 17 manifestações do tipo simplifique. Os assuntos e subassuntos sobre os quais houve sugestão de simplificação foram:

g.1) Serviços e Sistemas – SIGEF: análise de requerimentos e SNCR – análise da DCR e acesso aos serviços disponibilizados pelo sistema;

g.2) Assentamento - Seleção de beneficiários

5 Resolutividade das Manifestações

Conforme consta no *Painel Resolveu?*, mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria do Incra, em 2024, alcançou o percentual de 73,61% de resolutividade quanto às manifestações registradas no Fala.BR. A Portaria Normativa CGU Nº 116/2024 ensina que a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável para tratar o assunto da manifestação registrada pelo usuário.

Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias (identificadas e não identificadas), os(as) denunciante(s) serão informados de que as denúncias foram encaminhadas para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento. Posteriormente, as manifestações serão complementadas com informações aos(as) denunciante(s) sobre decisões das unidades apuratórias sobre os fatos relatados e, somente então, serão consideradas como resolvidas.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

73,61%



Não

26,39%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Painel Resolveu?

6 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 gráfico abaixo:



Fonte: Painel Resolveu?

Diante do resultado apresentado, verifica-se que a amostra das pesquisas respondidas representa apenas 5,39% dos usuários que encaminharam demandas à Ouvidoria, o que dificulta uma discussão mais aprofundada sobre o nível geral de satisfação.

Por outro lado, a análise qualitativa e textual das respostas avaliativas permite inferir que muitos usuários demonstraram insatisfação, sobretudo por verem frustradas as expectativas de solução imediata para suas demandas. Tal insatisfação, ao que tudo indica, reflete mais o descontentamento com o acesso aos serviços da autarquia do que propriamente com a atuação da Ouvidoria.

Nesse sentido, cabe destacar que diversas manifestações negadas encontram respaldo tanto nos normativos internos do Incra quanto em situações que não conferem aos cidadãos os direitos pleiteados. Por essa razão, não é incomum que respostas claras e objetivas sejam avaliadas negativamente — seja porque o usuário discorda da posição institucional, seja porque a resposta não atende às suas expectativas iniciais ao acionar a Ouvidoria.

Além dessas considerações, é fundamental que a instituição esteja atenta às avaliações que evidenciam insatisfações. Tais resultados funcionam como um importante termômetro para a gestão estratégica, subsidiando o controle e a avaliação da efetividade dos serviços prestados aos cidadãos beneficiários das políticas públicas sob a responsabilidade do Incra.

6.1 Comentários Adicionais

As avaliações negativas podem servir como importantes referências para a identificação de falhas e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços oferecidos pela instituição. Essas manifestações críticas, quando analisadas de forma sistemática, contribuem para a formulação de estratégias mais eficazes de

gestão e para o aprimoramento contínuo dos processos internos.

Paralelamente, as avaliações positivas também merecem atenção especial, pois representam um retorno valioso dos cidadãos sobre os resultados concretos percebidos em relação às ações e políticas desenvolvidas pelo Incra. Esses elogios e reconhecimentos podem ser interpretados como indicadores de eficiência e eficácia, servindo de base para validar boas práticas e reforçar iniciativas bem-sucedidas.

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

"Grata satisfeita com o atendimento"

"Agradeço pela resposta célere, completa, atenciosa, de fácil entendimento, uso de comunicação cidadã, portanto muito bem redigida."

"Parabéns a todos envolvidos no caso, a minha dúvida foi totalmente esclarecida. Muito obrigado a todos."

"Muito obrigado pelas informações prestadas."

"Me surpreenderam na resposta, embora não seja este o canal para o esclarecimento solicitado, cordialmente me indicaram o canal correto para a solicitação com nome, telefone e email, estava perdido no que precisava fazer e com quem falar, a informação prestada vai me ajudar demais. MUITO OBRIGADO!"

"AGRADECER PELO ATENDIMENTO PRESTADO DE SEMPRE COM CLAREZA NAS EXPLICAÇÕES E RETORNO BREVE."

"Atendimento rápido e prestativo. Agradeço aos servidores pela paciência e compreensão."

"Obrigada por serem tão eficientes, resposta muito rápido, estou super satisfeita. Abraço"

"Obrigada pelo atendimento de sempre com qualidade."

"Agradeço grandemente o atendimento."

"Agradeço pela disponibilidade e resolução da minha demanda."

"Agradeço a toda equipe da LAI do INCRA, à regional pelo atendimento perfeito. Obrigado!"

"Ótimo portal para se obter informações"

"Agradeço a toda equipe da LAI do INCRA."

"Eu, agradeço a toda a equipe da Ouvidoria e superintendência do INCRA pelas informações prestadas ainda antes do prazo estimado para resposta à minha manifestação. Atenciosamente"

"Parabéns à equipe do INCRA, mandaram muito bem na resposta, somente tenho a elogiar!"

"Gostaria de agradecer a toda equipe da LAI, a Ouvidoria do INCRA e ao Superintendente senhor Edmundo Rodrigues Costa pelo atendimento excelente e o compromisso com efetividade da Lei de Acesso à Informação - uma ferramenta valiosa para o cidadão na defesa de sua dignidade. Obrigado!"

"Gostaria de agradecer a equipe da LAI do INCRA e a área técnica que localizou e disponibilizou pela funcionalidade do SEI os processos solicitados. Obrigado pelo excelente trabalho, pela presteza no atendimento."

"O Requerente obteve as informações requeridas, Agradeço a toda equipe da LAI INCRA pelo Atendimento."

"A resposta foi tecnicamente completa e correta."

"Muito obrigado pelo rápido atendimento ao pedido!"

"Muito obrigado! Parabéns pela presteza no atendimento! Nota 10!"

"A nota técnica a qual o incra respondeu ficou muito clara e foi muito bem desenvolvida, consegui com clareza definir qual o próximo passo para resolver a minha necessidade."

"Houve atenção ao exposto e agilidade em análise"

"O Servidor Jefferson indicado para a resolução da demanda prontamente me atendeu e auxiliou no caso. Perfeito. Obrigado."

"Foram excelentes as informações prestadas. Obrigado!"

"Muito obrigado pelo excelente atendimento."

"Trabalho excelente da equipe LAI. Parabéns!"

"Bom dia. Agradeço imensamente a resposta, que foi atendida no prazo e de forma esclarecedora."

7 Informações gerais sobre o tratamento das manifestações de Ouvidoria

As manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR são triadas e tramitadas para um membro da equipe que ficará responsável por todo o fluxo percorrido pela manifestação: pedido de complementação ao usuário, quando cabível; encaminhamento da demanda para a unidade competente; acompanhamento dos prazos; e finalização da demanda, na Plataforma, com a resposta conclusiva.

A seguir, descreve-se o fluxo de tratamento dado às manifestações de ouvidoria.

7.1 Denúncia e comunicação de irregularidade

- a.1) Triagem (classificação em assunto, subassunto, órgão competente, tags, nível de prioridade);
- a.2) Recepção e análise preliminar das denúncias (teor e anexos);
- a.3) Identificar se habilitadas;
- a.4) Pedido de Complementação, quando for necessário e couber;

- a.5) Produção de extrato e/ou produção de versão tarjada para salvaguarda da identidade do denunciante;
- a.6) Identificar e encaminhar, no prazo de 5 dias, ao órgão de apuração e/ou unidade interna responsável, esta última, quando da verificação do cumprimento da Política Pública Institucional.
- a.7) Produção de resposta conclusiva ao cidadão;
- a.8) Acompanhamento da resposta da Unidade para fins de resposta ao cidadão e resolutividade da manifestação.

7.2 Reclamação e solicitação de providências

- b.1) Triagem (classificação em assunto, subassunto, órgão competente, tags, nível de prioridade);
- b.2) Cabendo, resposta imediata ao usuário;
- b.3) Não cabendo resposta imediata ao usuário, atribuição da manifestação a um membro da equipe;
- b.4) Cabendo, solicitação de complementação ao usuário;
- b.5) Não cabendo solicitação de complementação ao usuário, encaminhamento da manifestação para análise e manifestação da unidade competente;
- b.6) Acompanhamento dos prazos na plataforma. Se necessário, prorrogação do prazo
- b.7) Recebimento das respostas encaminhadas pelas áreas competentes;
- b.8) Verificar se a resposta atende à demanda do cidadão;
- b.9) Não atendendo, solicita-se complementação e revisão da unidade competente;
- b.10) Responder conclusivamente ao usuário.

7.3 Elogio

- c.1) Triagem (classificação em assunto, subassunto, órgão competente, tags, nível de prioridade);
- c.2) Atribuição da manifestação a um membro da equipe;
- c.3) Encaminhamento do elogio à unidade que presta o serviço cuja execução foi elogiada ou na qual o servidor/colaborador que prestou o atendimento está lotado, com a recomendação de ciência ao servidor/colaborador, à chefia imediata, à empresa (no caso de terceirizados) e sugestão de registro nos assentos funcionais;
- c.4) Conclusão da manifestação com a devida comunicação ao usuário sobre os procedimentos adotados.

7.4 Sugestão e Simplifique

- d.1) Triagem (classificação em assunto, subassunto, órgão competente, tags, nível de prioridade);
- d.2) Cabendo, solicitação de complementação ao usuário;
- d.3) Não cabendo solicitação de complementação ao usuário, encaminhamento da manifestação para análise e manifestação da unidade competente;
- d.4) Acompanhamento dos prazos na plataforma. Se necessário, prorrogação do prazo;
- d.5) Recebimento das respostas encaminhadas pelas áreas competentes;
- d.6) Verificar se a resposta atende à demanda do cidadão;
- d.7) Não atendendo, solicita-se complementação e revisão da unidade competente;
- d.8) Responder conclusivamente ao usuário

8 Tempo médio de resposta

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria, protocoladas no Fala.BR, foi estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 16, sendo este de 30 dias para a apresentação da decisão administrativa final ao usuário, podendo, mediante justificativa, ser prorrogado por igual período.

A figura abaixo demonstra o tempo médio de resposta, por parte do Incra, para as manifestações recebidas no ano de 2024:



Fonte: **Painel Resolheu?**: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

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

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

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

Por outro lado, tais fatores são potencializados quando analisamos a realidade de muitos Estados que possuem uma extensão territorial continental, o

que requer a disponibilidade de tempo e equipes de profissionais para a execução das atividades programadas. Contudo, nem sempre esses recursos estão disponíveis a contento. Dentre outros motivos, essa dinâmica peculiar é significativa na consideração dos prazos de respostas das unidades regionais do Incra e muitas vezes contribuem para o atraso do encerramento das manifestações dos usuários, especialmente aquelas relacionadas ao desvio de políticas públicas e regularização ocupacional em Projetos de Assentamentos.

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

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

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

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

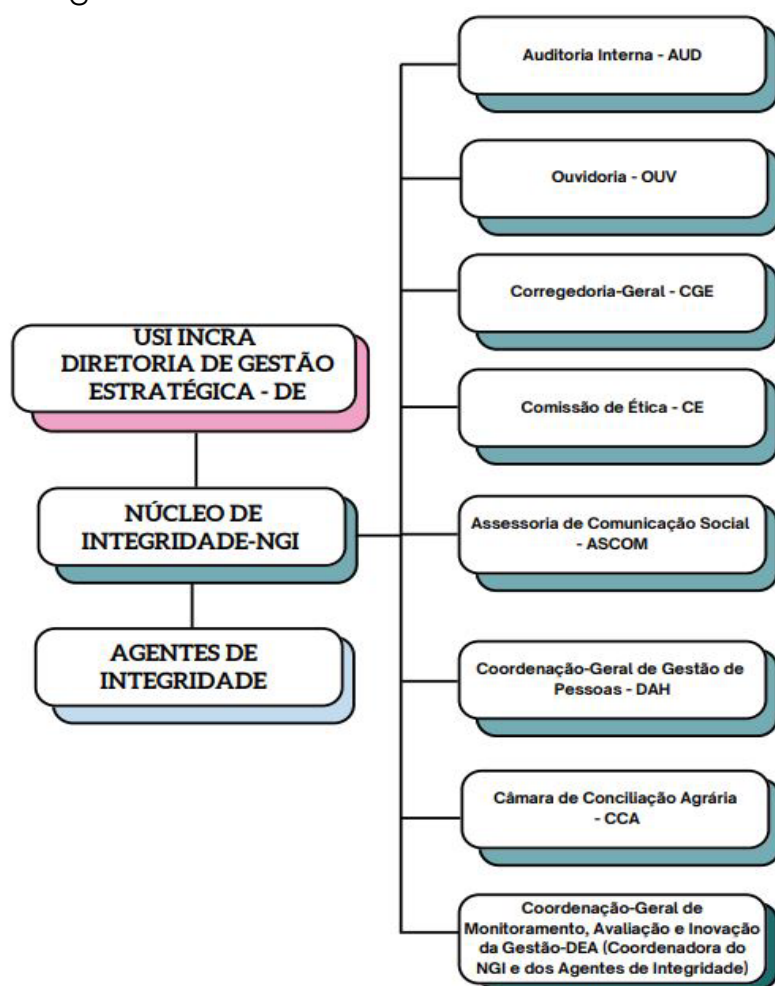
9 Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

No exercício das competências de Encarregado de Dados, a Ouvidoria iniciou, em 2024, a elaboração de minuta de Portaria com o objetivo de instituir a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Incra, conforme consta no processo SEI 54000.081902/2024-43. Por conseguinte, com a iminência das alterações no Regimento Interno do Incra optou-se pela interrupção temporária do processo até que a nova estrutura regimental estivesse consolidada e publicada.

10 Regimento Interno e Plano de Integridade

A Ouvidoria do Incra também compôs Grupo de Trabalho para formulação do Regimento Interno do Incra, conforme consta na Portaria de Pessoal nº 371/2024, prorrogada pela Portaria de Pessoal nº 710/2024.

De igual modo, participou ativamente nas discussões para elaboração do Plano de Integridade do Incra para o quadriênio 2024-2027^{iv}. No que se refere à instância da Integridade, a Ouvidoria compõe o Núcleo de Gestão da Integridade (NGI), que é responsável por promover e zelar pela integridade institucional. De acordo com o texto do Plano, a composição do NGI foi moldada a partir da vinculação das competências das unidades previstas no regimento e normativos internos do Incra, aos processos e funções relativas à integridade^v, conforme se vê no fluxograma adiante:



Fonte: Plano de Integridade do Incra – 2024-2027

11 Caderno de Metas 2024

No que se refere às metas físicas pactuadas para o exercício de 2024, a Ouvidoria/SIC comprometeu-se com o Indicador 11 – Atendimento aos Prazos da LAI (12.527/2011) cujo indicador trata-se da medição do cumprimento dos prazos da LAI ao atender as solicitações de acesso à informação direcionados ao Incra. A meta pactuada foi de 95% dos pedidos atendidos no prazo. Nesse sentido, no decurso do exercício, 93,5% das solicitações tiveram o prazo cumprido, o que

representou o atingimento de 93% da meta global.



Fonte: **Painel de Monitoramento do Caderno de Metas e LOA**

12 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

A garantia de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, é fruto de direito fundamental previsto na Carta Magna de 1.988^{vi}. A Lei nº 12.527/2011 regulou o acesso a informações, direito previsto no inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal e, logo em seguida a referida lei foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724/12, os quais dispõem sobre os procedimentos a serem observados a fim de assegurar o direito de acesso dos cidadãos a documentos, dados ou informações públicas, de forma eficiente e adequada. Além do que, foi o referido decreto que instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)^{vii}, de modo a contemplar os pedidos de acesso à informação que não estejam em transparência ativa.

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

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, presencialmente, por telefone ou envio de carta), e compreende a análise, o envio imediato de resposta ao requerente, caso os dados solicitados estejam em transparência ativa, ou o encaminhamento para a Unidade responsável pelo atendimento e o acompanhamento da demanda até sua conclusão.

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

Em 2024, a autoridade de monitoramento encaminhou, por meio de ofícios circulares, orientações sobre a LAI, conforme segue:

- OFÍCIO CIRCULAR Nº 741/2024/SIC/OUV/GAB/P/SEDE/INCRA-INCRA informando sobre a obrigatoriedade de cumprimentos de prazos de resposta aos pedidos de acesso à informação, com base nos dispositivos vigentes, e reforçando a necessidade de empenho das unidades responsáveis para que as respostas sejam restituídas ao SIC no prazo legal.

- OFÍCIO CIRCULAR Nº 992/2024/SIC/OUV/GAB/P/SEDE/INCRA-INCRA com orientações gerais e esclarecimentos para atendimento aos pedidos da LAI, tais como sobre o direito à informação, prazos, omissões, linguagem, restrição, entre outras;

- OFÍCIO CIRCULAR Nº 1319/2024/OUV/GAB/P/SEDE/INCRA-INCRA, sobre a necessidade de tarjamento das informações restritas;

- OFÍCIO CIRCULAR Nº 1350/2024/SIC/OUV/GAB/P/SEDE/INCRA-INCRA sobre a indicação/atualização dos pontos focais.

12.1 Instalações e Canais de atendimento do SIC

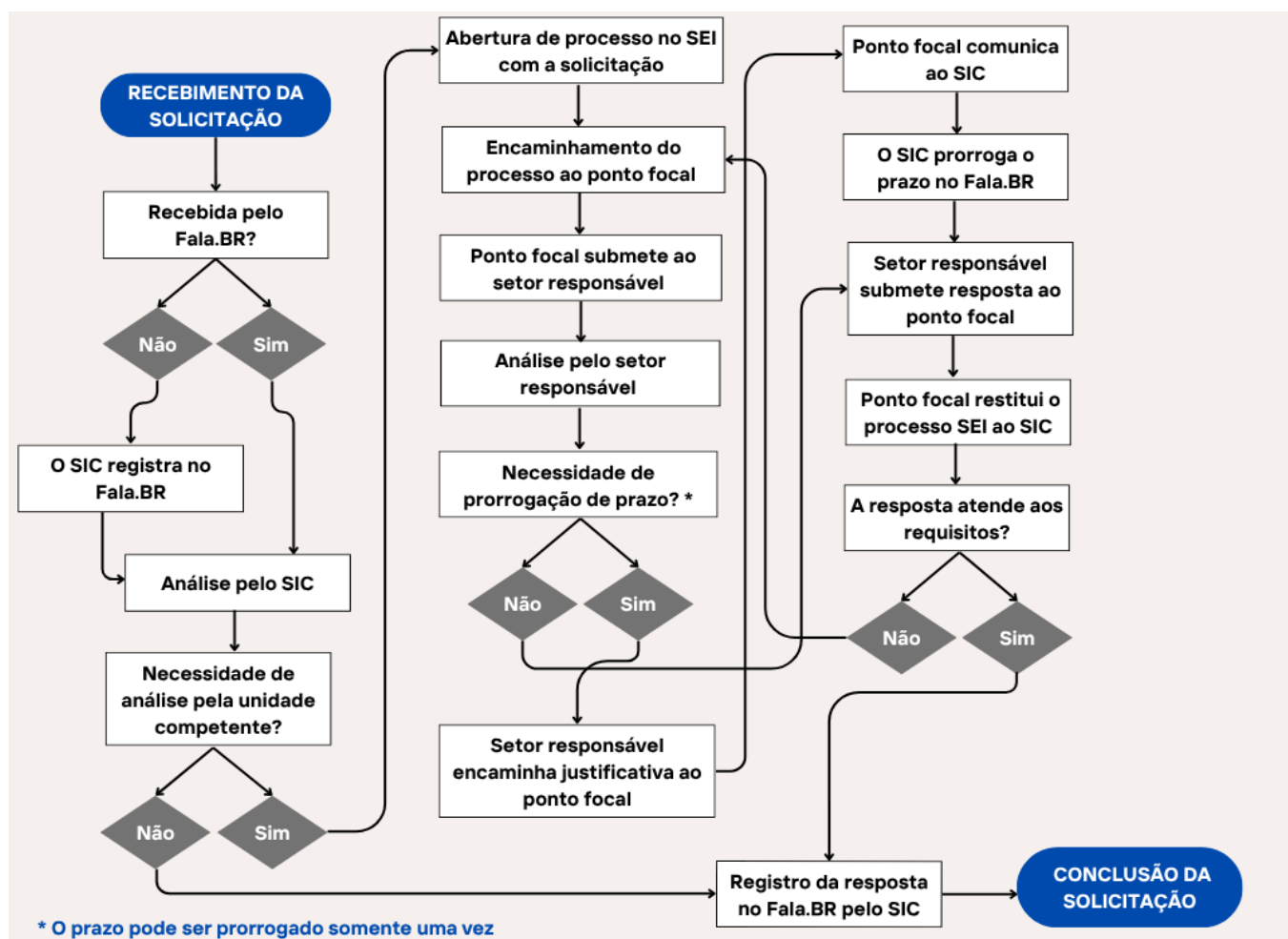
O SIC fica localizado nas dependências da Ouvidoria, conforme consta no item 2.1 deste relatório.

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 13º andar, sala 1308, no Edifício Sede da Autarquia, com horário de funcionamento de 2ª a 6ª feiras das 08h às 17h.

12.2 Fluxo de Atendimento das Solicitações do SIC

O atendimento aos pedidos de acesso à informação segue o fluxo representado na imagem abaixo:



Toda solicitação apresentada nos termos da LAI deve ser registrada na plataforma Fala.BR. Quando a resposta não puder ser fornecida diretamente pelo SIC, instaura-se um processo no SEI com a mesma numeração da manifestação, a fim de facilitar o controle e o acompanhamento. Esse processo é encaminhado ao ponto focal da unidade competente, que realizará o trâmite interno junto ao setor responsável e acompanhará a solicitação, observando os prazos estabelecidos, a qualidade do atendimento e o uso da linguagem cidadã.

12.3 Análise Quantitativa das Solicitações do SIC

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024, foram registrados 1.589 pedidos de acesso à informação, sendo que desse montante somente 923 foram processados pelo SIC, encaminhados para as respectivas unidades gestoras do Incra e, finalmente respondidos de forma conclusiva ao cidadão.

O gráfico a seguir apresenta a distribuição mensal dos pedidos de acesso à informação:



Fonte: Plataforma Fala.BR

Observa-se uma constância no número de solicitações ao longo dos meses, com valores relativamente estáveis. A única exceção é o mês de fevereiro, que registrou uma quantidade atípica de pedidos. Essa elevação se deve a um único requerente, responsável por 402 solicitações referentes a espelhos de imóveis rurais, sendo que cada pedido tratava de um imóvel distinto.

Esse mesmo requerente, no mês de janeiro, também realizou 7 pedidos, totalizando, no ano de 2024, 409 solicitações, o que explica o aumento em relação ao ano anterior, que teve 1519 pedidos registrados.

Considerando o ranking entre os órgãos mais demandados na Plataforma Fala.BR, o Incra figurou em 16º lugar na procura por informações do órgão num rol de 320 órgãos. Quanto ao tempo médio de resposta o Incra figura na posição de 264º em relação aos demais órgãos, somando uma média de 18,23 dias para responder conclusivamente aos requerentes, conforme se observa na figura abaixo:

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

1.589

RANKING ?

16° / 320

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

18,23

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

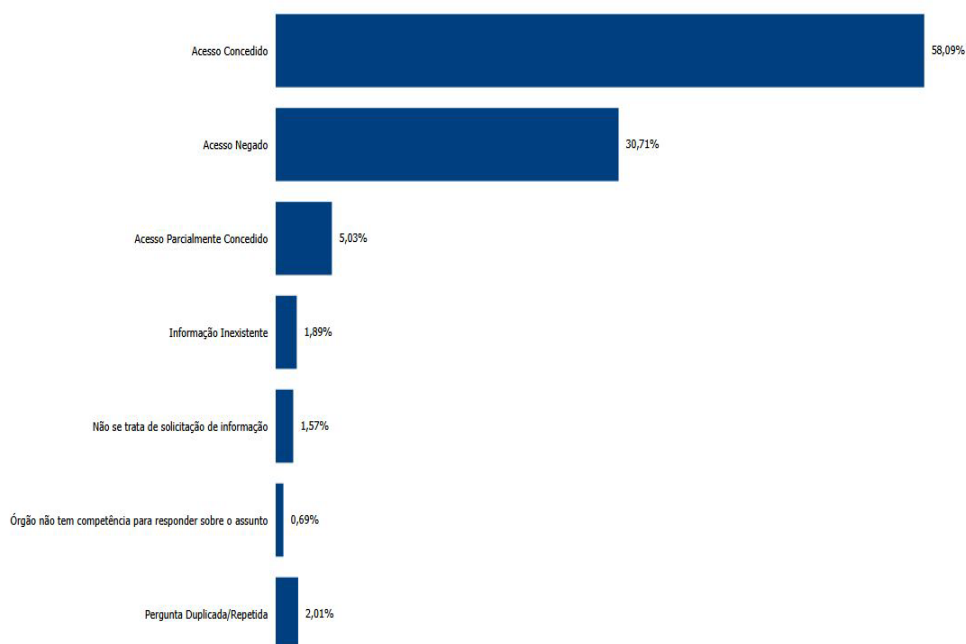
Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

264° / 320

Fonte: **Painel Lei de Acesso à Informação:** <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

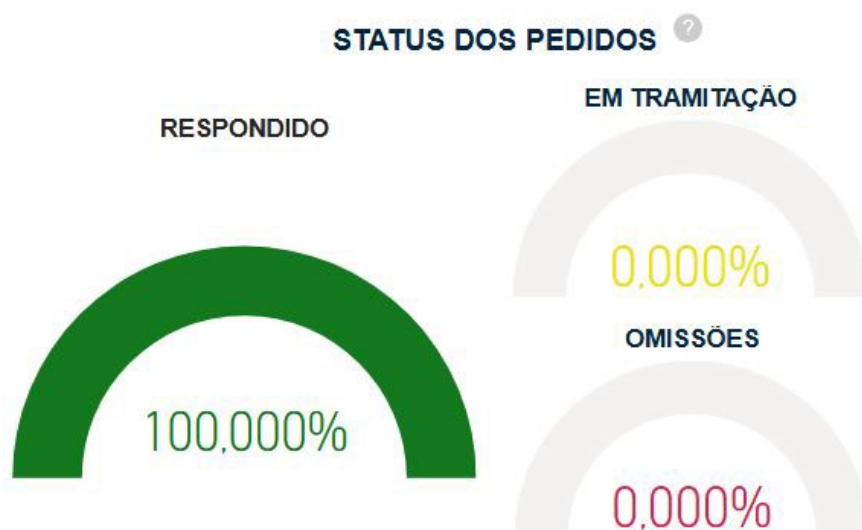
12.4 Atendimento do Incra à Solicitações

Conforme dados extraídos da Plataforma Fala.BR e sistematizados no Painel Lei de Acesso à Informação, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o Incra concedeu acesso de forma integral a 58,9% dos pedidos de informação registrados no Fala.BR e parcialmente a outras 5,03% das solicitações. Contudo, negou 30,71% das informações demandas durante o ano de 2024.



Fonte: **Painel Lei de Acesso à Informação:** <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

A figura seguir representa o status das manifestações quanto à fase de tratamento pelo SIC/Incra, ao final do exercício de 2024, em que podemos verificar que todas as solicitações do referido exercício foram devidamente respondidas.



Fonte: **Painel Lei de Acesso à Informação:** <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

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

12.5 Recursos

Em relação às respostas concedidas aos requerentes, é cabível a interposição de recursos em caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, conforme preconiza a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 7.724/2012.

Os recursos poderão ser apreciados em até 4 instâncias, sendo até duas no âmbito do Incra, uma na esfera da CGU e na última instância a apreciação se dará pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Nesse viés, os dados a seguir demonstram o quantitativo de recursos interpostos em razão das respostas oferecidas pelo Incra durante o período de 2024, além das instâncias que eles percorreram.

TOTAL DE RECURSOS ?



Fonte: **Painel Lei de Acesso à Informação:** <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

12.6 Avaliação do Atendimento

No ano de 2024, das 1.589 solicitações respondidas pelo Incra por meio da plataforma Fala.BR, 111 foram avaliadas pelos respectivos usuários. Embora o número de avaliações represente uma amostra reduzida em relação ao total de atendimentos realizados, os dados obtidos fornecem um indicativo do nível de satisfação dos cidadãos quanto ao serviço prestado.

O primeiro indicador avalia a satisfação em relação ao atendimento do pedido, cuja média foi de 3,28. O segundo indicador, que mede a facilidade de compreensão da resposta, obteve média de 3,30. Ambos os indicadores utilizam uma escala de 1,00 (menor nível de satisfação) a 5,00 (maior nível de satisfação), conforme ilustrado a seguir:

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 111

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

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

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

13 CPADS/Inkra - Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos

A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos no âmbito do Inkra - 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, pretendeu-se atuar junto aos gestores da Autarquia, contribuindo, dentre outras atividades, com a publicação do rol de documentos classificados e desclassificados a ser disponibilizado em transparência ativa, como determinado nos normativos vigentes.

A Legislação estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício, de forma espontânea e proativa, independente de solicitações e prevê um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem, obrigatoriamente, divulgar na internet.

Em 2024, a CPADS não recebeu nenhuma solicitação de classificação de informação nos termos da LAI. Desse modo, atualmente, o Inkra não possui informações classificadas, conforme consta na página da autarquia na seção 'Acesso à Informação'/ 'Informações Classificadas'.

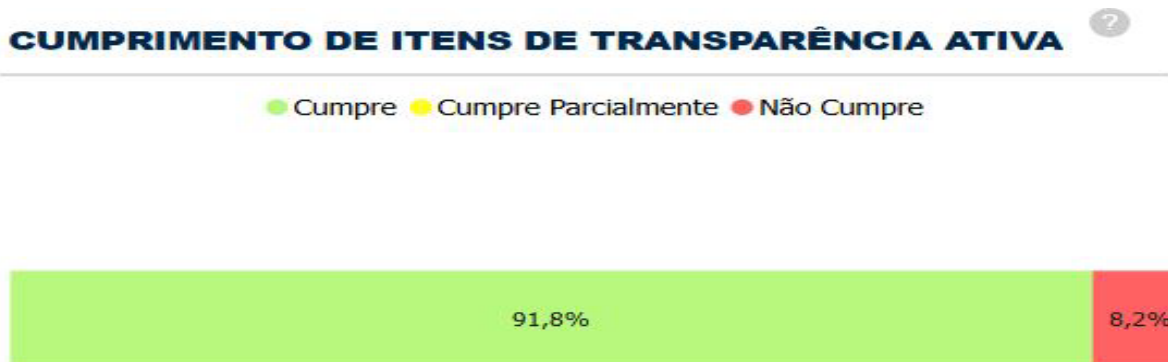
14 Transparência Ativa

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. Além disso, 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 promove gestão junto à Assessoria de Comunicação e às unidades responsáveis visando o cumprimento de todos os itens de transparência ativa no portal do Incra.

A transparência ativa é monitorada pela CGU e o Incra atualmente cumpre integralmente 91,8% dos quesitos avaliados, conforme se depreende das informações do Painel da Lei de Acesso à Informação abaixo.



Fonte: **Painel Lei de Acesso à Informação**: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Os itens pendentes de cumprimento são relacionados às abas 'Dados Abertos' e 'Ações e Programas'.

15 Dados abertos

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, visando dar cumprimento aos normativos que regem a Política Nacional de Dados Abertos no Governo Federal, sendo que o PDA do Incra 2021/2023 foi publicado de agosto de 2021. Ainda consta como pendente a elaboração do novo PDA do Incra, com previsão de elaboração em 2025.

16 Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas)

Durante o exercício de 2024 a Ouvidoria acompanhou a implementação e a publicação das agendas de compromissos públicos do Presidente do Incra e dos

respectivos Diretores, promovendo informações relativas a:

- a) participação em compromissos públicos;
- b) viagens realizadas a serviço pelo agente público que contaram com o pagamento de hospitalidades (passagens, translados, hospedagem, etc.) por agentes privados;
- c) hospitalidades pagas por agente privado para representação institucional feita por agente público; e
- d) presentes recebidos em função do cargo ou emprego (de acordo com os normativos vigentes)

17 Principais Projetos para 2025

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

- Acompanhar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- Elaboração e publicação o Plano de Dados Abertos para o biênio 2025-2027.

18 Considerações Finais

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria do INCRA consolidou seu papel como canal de participação social, reforçando o compromisso da Autarquia com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Os dados apresentados neste Relatório de Gestão evidenciam o amadurecimento dos processos internos e o impacto das iniciativas adotadas. Apesar da redução no número de manifestações, houve incremento qualitativo no atendimento e maior resolutividade, com 73,61% das demandas solucionadas de forma satisfatória, índice que reforça o avanço das práticas operacionais e o alinhamento aos objetivos da instituição.

A análise qualitativa das manifestações, especialmente das reclamações e denúncias, revelou os pontos críticos que necessitam de maior atenção, como prazos para a análise de documentos, acessibilidade aos serviços digitais e melhoria da comunicação com os usuários. Por outro lado, a Ouvidoria também recebeu elogios que destacam a dedicação da equipe e o êxito em responder de forma clara, objetiva e humanizada.

Em 2024, a implementação da Ouvidoria Interna e as ações de combate ao assédio moral, sexual e discriminação consolidaram a Ouvidoria como um canal seguro para os servidores e colaboradores expressarem suas preocupações e participarem da construção de um ambiente de trabalho saudável.

Para 2025, a Ouvidoria planeja investir ainda mais em capacitações para a equipe, fortalecer a integração com as unidades do órgão e melhorar os instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários. A meta é garantir que os cidadãos e servidores sintam-se cada vez mais acolhidos e que a Ouvidoria continue sendo um agente fundamental para a melhoria dos serviços prestados pelo INCRA.

Assim, com base nos resultados deste relatório e no aprimoramento constante da gestão, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a transparência e a construção participativa de políticas públicas mais efetivas e justas.

Brasília, 17 de julho de 2025

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

as atividades referentes aos Conselhos de Usuários não serão objeto de análise nas avaliações das unidades de ouvidoria."

ii Conforme leitura da Seção VIII, art. 48 e 49, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

iii Conforme leitura do Art. 25, § 4, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

iv Conforme processo SEI 54000.067448/2024-18

v Conforme leitura do art. 6º da Portaria CGU nº 57/2019

vi Conforme Art. 5º, inciso XXXIII, da CF/88

vii Conforme Art. 9º e 10 do Decreto nº 7.724/2012