

2020

Relatório de Gestão

OUVIDORIA



SUMÁRIO

1 Apresentação	2
1.1 A Ouvidoria do Incra	3
1.2 Atribuições e competências	3
1.3 Instalações e Canais de atendimento	8
1.4 Estrutura de Pessoal	9
2 Resultados Qualitativos de 2020.....	9
3 Resultados Quantitativos	11
3.1 Histórico de manifestações	11
3.2 Tipos de manifestação	13
3.3 Tempo médio de resposta.....	16
4 Pesquisa de satisfação.....	17
4.1 Resultados da Pesquisa de Satisfação	18
4.2 Grau de satisfação	20
4.3 Comentários Adicionais	21
5 Principais Projetos em Andamento	23
6 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	23
6.1 Atendimento ao Cidadão	24
6.2 Quantitativo de Manifestações	24
6.3 Status dos Pedidos	25
6.4 Tipo de resposta aos pedidos.....	26
6.5 Reclamações.....	27
6.6 Recursos.....	28
7 Classificação das Informações	29
8 Transparência Ativa	29
9 Plano de Dados Abertos - PDA	32
10 Principais Projetos para 2021.....	33
11 Considerações Finais	33

1 Apresentação

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

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

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

Conforme disposto no Art. 14, 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. 15, o relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas

soluções apresentadas. Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente relatório encontra-se em conformidade com o disposto no referido normativo, uma vez que contempla os dados mais relevantes no exercício de 2020, considerando aspectos quantitativos e qualitativos, bem como apresenta as principais ações a serem implementadas na busca do aperfeiçoamento das atividades realizadas pela Ouvidoria do Incra.

1.1 A Ouvidoria do Incra

A Ouvidoria do Incra foi implantada em 2020, por meio do Decreto nº 10.252, de 20 de fevereiro de 2020, que aprovou a nova Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – Incra.

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.

Nos termos do Decreto nº 9.492/18, que regulamentou os procedimentos para o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria do Incra passa a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, na qualidade de ouvidoria setorial, subordinada tecnicamente à Ouvidora-Geral da União – OGU, órgão central do Sistema, integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União - CGU.

1.2 Atribuições e competências

Nos termos do Regimento Interno do Incra as suas competências constam descritas no art. 14 da Portaria nº 531, de 23 de março de 2020, sendo estas:

Art. 14.

À Ouvidoria (OUV) compete:

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

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

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

IV - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso II, e apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos; V - contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das demandas de ouvidoria e acesso à informação do Incra;

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

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

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

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

Embora não conste regimentalmente, a Ouvidoria é responsável ainda por coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com a atribuição de responder aos pedidos de acesso à informação considerando o fluxo estabelecido na Portaria nº 2.134/20, que institui o SIC/Incra.

Cumpre registrar ainda que compete ao cargo de Ouvidor da autarquia exercer as atribuições de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, conforme descrito no art. 40 da Lei nº 12.527 de 2011, e a atribuição de Encarregado de Dados, 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, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados.

A Ouvidoria se propõe, ainda, a atuar como mediadora na busca da harmonização das relações interpessoais, sugerindo a aplicação de boas práticas de

gestão nos processos que têm como usuários os servidores do Incra, com a competência de Ouvidoria interna.

Contudo, as atribuições das Ouvidorias públicas não são exaustivas, conforme observa-se no detalhamento das atribuições do órgão, conforme apresentado na tabela 1, abaixo:

Tabela 1 - Atribuições da Ouvidoria

ATRIBUIÇÃO	ESFORÇO ENVOLVIDO
Monitoramento Portal Fala.BR –Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">• Monitorar as manifestações recebidas;• Analisar previamente o conteúdo;• Promover a admissibilidade;• Fazer interlocução com o(a) cidadão(ã), se necessário;• Articular com as unidades responsáveis pelas informações;• Orientar as unidades;• Elaborar respostas, mantendo a linguagem adequada a cada manifestação;• Intermediar a informação prestada;• Acompanhar os pedidos considerados mais sensíveis; e• Monitorar os prazos de atendimento, mantendo a meta de responder sempre no menor tempo possível.
Gerir o SIC – Portal Fala.BR	<ul style="list-style-type: none">• Monitorar as manifestações recebidas;• Receber e registrar pedido de acesso em sistema SEI;• Identificar o assunto e o teor do pedido;

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a Unidade/setor administrativo detentor da informação; • Suprimir dados pessoais sensíveis, quando for o caso; • Realizar a tramitação processual, inserindo o controle de prazos (retorno programado), via sistema SEI e direcionado aos órgãos responsáveis; • Monitorar os prazos; • Responder aos pedidos no sistema e-SIC, inserindo as informações fornecidas pelas Unidades; • Identificar problemas e propor soluções para melhorar o fluxo de trabalho; • Elaborar relatórios.
Manter atualizado o Menu “Acesso à Informação” no Portal do Incra	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento das informações publicadas no Portal seguindo o Guia para Publicação em Transparência Ativa do Poder Executivo Federal. • Articulação com as unidades responsáveis pelas informações; e • Articulação 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	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a implementação do Plano Institucional de Dados Abertos do órgão; • Subsidiar ações visando inventariar as bases de Dados do Incra; • Coordenar o Comitê Gestor de Dados Abertos – CGDA/Incra;

	<ul style="list-style-type: none"> • Instruir os Pedidos de Abertura de Base de Dados; e • Promover a sustentabilidade das bases de dados publicadas no portal brasileiro de Dados Abertos.
Subsidiar as decisões dos recursos apresentados no SIC	<ul style="list-style-type: none"> • Receber e analisar os Recursos; • Realizar diligências e solicitar esclarecimentos adicionais para as unidades; e • Preparar e despachar proposta de decisão do Presidente da autarquia.
Coordenar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a elaboração do rol de documentos sigilosos e publicação do Portal do Incra (exigência LAI); • Instruir os pedidos de desclassificação de informação.
Exercer as atribuições do Artigo 40 da Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/11.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Lei; e • Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos.
Monitorar e manter atualizada a Carta de	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar e propor a atualizar a Carta de Serviços, por meio da interlocução com os gestores dos serviços

Serviços - Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017	relacionados.
Atuar como Encarregado de Dados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

1.3 Instalações e Canais de atendimento

A Ouvidoria localiza-se sala 219, no 2º andar do edifício sede do Incra, situado no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco D, Edifício Palácio do Desenvolvimento, com horário de atendimento das 08h00min às 17h00min.

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

- ✓ Plataforma Fala.Br de atendimento de Ouvidorias do Poder Executivo, disponível na página da Controladoria-Geral da União/CGU, no endereço eletrônico (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- ✓ E-mail institucional: ouvidoria.gab@incra.gov.br;
- ✓ Atendimento telefônico através do número: (61) 3411-7474;
- ✓ Atendimento presencial: realizado nas dependências da Ouvidoria e no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/INCRA, que se encontra disponível no térreo do Edifício Sede da Autarquia, com horário de funcionamento de 2ª a 6ª feiras das 08h às 17h.

Hoje a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, é o meio utilizado pela Ouvidoria do Incra para registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

As manifestações tratadas pelas ouvidorias são, comumente, relativas às denúncias, solicitações de providência, sugestões, reclamações, elogios, *simplifique!*, pedidos de acesso à informação e comunicação”, referentes aos serviços públicos

federais ou seus agentes.

Uma vez cadastrado no Fala.BR, o cidadão pode acompanhar as manifestações registradas, receber as devidas respostas e avaliar ainda o atendimento recebido pela unidade de Ouvidoria.

A Plataforma Fala.BR, utiliza-se de dois sistemas integrados disponibilizados pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

1.4 Estrutura de Pessoal

A equipe da Ouvidoria atualmente é composta por 2 (dois) servidores efetivos, 01 (um) servidor sem vínculo, 3 (três) funcionários terceirizados e 3 (três) estagiários, que atuam no tratamento das manifestações de Ouvidoria e de SIC.

Servidores que integram a equipe da Ouvidoria:

- Maria das Graças Gonçalves Salles – Ouvidora;
- Valeska Fernandes Carvalho – Assistente do Serviço de Ouvidoria;
- Ana Lúcia Aparecida da Silva – Assistente do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- Vanessa da Silva Rodrigues – Técnica;
- Brenda Lee Sene Maia – Técnica;
- Wevert de Jesus Leite – Contínuo;
- Patrícia Dias de Brito – Estagiária;
- Letícia de Souza Guerra de Oliveira – Estagiária;
- Ingrid Luana Silva Araújo – Estagiária;

2 Resultados Qualitativos de 2020.

Em 2020 a Ouvidoria do Incra coordenou a elaboração de normativos importantes para o desempenho efetivo de suas funções junto à sociedade:

- ✓ **Instituição formal do Serviço de Informação ao Cidadão** – elaboração da Portaria nº 2.134/20, que institui o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/INCRA, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de

novembro de 2012, designa a Autoridade de Monitoramento nos termos do art. 40 da Lei 12.527/11.

As atividades do SIC no Incra, apesar do espaço físico estar à disposição do cidadão desde 2012, não estava normatizado internamente. Os atendimentos presenciais realizados, muitas vezes, se sobreponham às competências das Unidades Descentralizadas do Incra nos estados, na prestação de serviços, com o SIC atuando como uma “Sala da Cidadania”.

O normativo procurou corrigir ainda o fluxo de tratamento das Solicitações de Acesso à Informação amparadas pela Lei 12.527/11, visto a necessidade de instituir a figura do Ponto Focal nas Unidades da autarquia, com a responsabilidade de dar tratamento as solicitações no âmbito de suas competências, visando corrigir eventuais falhas no atendimento às demandas da LAI, como por exemplo a perda de prazo e a melhoria da qualidade da resposta.

- ✓ **Instituição do Comitê Gestor de Dados Abertos do Incra – CGDA/Incra -**
Elaboração da Portaria nº 1.930/2020, que institui o Comitê Gestor de Dados Abertos do Incra, com o objetivo de elaborar e gerir o Plano de Dados Abertos – PDA, da autarquia.

A necessidade de se constituir um Comitê responsável pela gestão e elaboração do Plano de Dados Abertos da autarquia advém da responsabilidade institucional em atuar junto ao Governo Federal contribuindo com a Política de Dados Abertos, regulamentada pelo Decreto nº 8.777/16.

Apesar de constar na pauta das gestões anteriores, a autarquia ainda não publica o Plano de Dados Abertos em transparência ativa. A iniciativa de se instituir o CGDA, sob a coordenação da Ouvidoria, visa garantir o cumprimento das determinações constantes não só do citado Decreto, com também da Resolução nº 3/17 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos/ CGINDA.

A demora em publicar o PDA do Incra tem gerado uma série de cobranças não só da população interessada nas bases de Dados, como de órgãos de controle que, reiteradas vezes, oficiou a autarquia para que realizasse a tarefa de disponibilizar seus dados em transparência ativa.

O referido Comitê trabalha com o cronograma de que, até junho de 2021, o 1º PDA/INCRA – 2021/2023, siga para aprovação superior e publicação.

- ✓ **Instituição da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos no âmbito do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – CPADS/INCRA** – Elaboração da Portaria nº 1.930, de novembro de 2020, nos termos do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação.,

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

- ✓ **Desenvolvimento de Pessoal** - A Ouvidoria ainda atou no desenvolvimento de pessoal promovendo capacitação dos servidores e funcionários da Ouvidoria e Corregedoria-Geral, promovendo o treinamento de tratamento de manifestações na Plataforma Fala.BR, com duração de 10 horas. O treinamento foi realizado no período de 08 a 10 de dezembro de 2020, na sala de treinamento.
- ✓ **Conhecendo boas práticas** - Acreditando no trabalho integrado e na troca de experiência, a Ouvidoria se fez representar no evento de capacitação promovido pela Rede de Ouvidorias, participando da transmissão da Live “O Ouvidor Como Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados” realizada em 29 de outubro de 2020.

3 Resultados Quantitativos

3.1 Histórico de manifestações

No período de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, foram registradas 4.391 manifestações atribuídas à Ouvidoria do Incra. É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta ou e-mail ou atendimentos telefônicos, são inseridas no sistema e-OUV, integrante da Plataforma Fala. BR, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, razão pela qual

não serão contabilizadas em item separado no presente relatório.

A figura 1 apresenta a evolução do quantitativo de manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR, desde a adesão ao e-Sic e ao e-Ouv, em 2017, até 31 de dezembro de 2020, considerando o quantitativo de manifestações tipificadas como solicitação de Acesso à informação (SIC) e demandas de Ouvidoria.

Figura 1- Série Histórica de atendimentos realizados



Fonte: Plataforma Fala.Br

Chama a atenção a quantidade total de manifestações recebidas pela Lei de Acesso à Informação, que em 2020 apresentou um aumento de 16,34% no quantitativo de manifestações, comparado com quantitativo apresentado no ano anterior, possivelmente atribuído à ação de retirada do módulo de acesso externo a processos do Sistema Eletrônico de Informação - SEI.

Ainda, observando os dados referentes às demandas de Ouvidoria, extraídos do “Painel Resolveu?”, na Plataforma Fala.BR, os números gerais do e-OUV apresentaram uma distribuição relativamente constante, comparado com os anos anteriores, exceto no comparativo de 2017, ano da adesão aos sistemas da CGU.

3.2Tipos de manifestação

Do total geral de 2.874 manifestações atribuídas a Ouvidoria da autarquia, 614 foram redirecionadas para outras ouvidorias em função da competência para a adoção das respectivas providências, conforme previsão do §3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, ou arquivadas por duplicidade.

Com a publicação da Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, a Ouvidoria-Geral da União, padronizou os conceitos de cada tipo de manifestação, considerando:

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: pedido de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

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;

A figura abaixo reflete a distribuição das 2.260 manifestações tratadas no ano de 2020, por tipo de manifestação, com os seguintes resultados:

Figura 2 - Tipos de manifestação



Fonte: Plataforma Fala.Br

Observa-se que um dos tipos de registro mais frequente é a **solicitação de providências** por parte da administração, 53,1% do total de manifestações recebidas. Muitos utilizam a Ouvidoria para solicitar providências relativas aos serviços prestados nas Unidades descentralizadas nos estados, à concessão de benefícios, à emissão de títulos e Guias de Recolhimento à União - GRU. Outras compreendem a solicitação de atendimento em primeiro nível, ou seja, buscam a ouvidoria para solicitar atendimento aos serviços prestados pelo órgão, possivelmente, pela dificuldade de atendimento presencial e telefônico nas Superintendências.

Chama atenção ainda o percentual de 19% de manifestações de **comunicação de irregularidades**, que conforme instituído pela Instrução Normativa nº 5 da OGU/CGU, trata-se de recebimento e 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. Os comunicados de irregularidade são de origem anônima, sem possibilidade de acompanhamento e, após análise preliminar da equipe da Ouvidoria, são encaminhados para os órgãos apuratórios que, observando a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, instaura ou não procedimento investigatório.

Quanto ao recebimento de **denúncias**, com percentual de 7,8% do total de manifestações, em sua maioria trata-se de denúncias referentes ao desvio de finalidade da política pública de reforma agrária, especialmente quanto a aspectos de grilagem e venda ilegal de terras, que são submetidas às Superintendências Regionais em virtude de sua competência de órgão fiscalizatório. As demais manifestações se referem às denúncias de supostas irregularidades praticadas por servidores e terceirizados do Incra e são direcionadas às Seções de Correição nos estados ou, em caso de denúncias em desfavor de superintendente ou servidores do Incra sede, para a Corregedoria-Geral da autarquia.

Ainda quanto às denúncias, essas são identificadas nominalmente pelo interessado, que adquire o direito de acompanhar, dentro dos princípios leais, seu tratamento junto aos órgãos de apuração. Dessa forma, compete às Ouvidorias assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Quanto às 495 **reclamações** recebidas, a maior parte referiu-se à dificuldade de atendimento presencial e/ou telefônico nas Unidades, possivelmente em razão da suspensão do atendimento presencial em algumas delas, decorrente da pandemia da corona vírus (COVID 19), sendo estabelecido o regime de tele trabalho, em caráter excepcional e provisório, o que dificultou sobremaneira o acesso aos serviços prestados pelo Incra.

Outras manifestações referiram-se à demora na emissão de Certificado de Cadastro de Imóvel Rural – CCIR, dificuldade de acesso ao Sistema de Gestão Fundiária – SIGEF, erro de georeferenciamento, entre outras.

Da análise das 23 **sugestões** recebidas, podemos inferir que muitas delas foram descritas inicialmente com reclamação em seu conteúdo, seguidas de apresentação de sugestões para a melhoria do processo recamado, como por exemplo a apresentação de proposta de melhoria no fluxo para o pagamento de Guias de Recolhimento da União - GRU, do processo de Cadastramento do CCIR e melhoria no processo de emissão de títulos de propriedades rurais. Parte das sugestões apresentadas referiram-se ainda à apresentação de projetos com o tema reforma agrária, e a criação de sistema integrado de controle fundiário. Todas as sugestões foram encaminhadas às unidades responsáveis pelos assuntos, com posterior retorno ao cidadão.

Quanto aos 12 (doze) **elogios** recebidos no período de análise, alguns foram direcionados nominalmente a servidores do Incra pelo bom atendimento prestado, outros foram apresentados considerando os atendimentos prestados nas Unidades Municipais de Cadastramento – UMC.

Todas as manifestações foram encaminhadas às unidades referida e aos servidores elogiados e suas respectivas chefias, com a recomendação de registro em seus assentamentos funcionais.

Em 2020, a Ouvidoria recebeu ainda 10 (dez) manifestações do tipo *Simplifique*, sendo estas referentes à solicitação de simplificação do fluxo de atendimento a pedidos de regularização de assentados, à ferramenta de desmembramento no SIGEF, aos procedimentos para cadastro de imóveis rural, ao processo de georreferenciamento de áreas e à emissão da Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP). Outras demandas de Simplifique tratavam-se, na verdade, de solicitações de providências e foram reclassificadas durante a análise.

3.3 Tempo médio de resposta

A Lei nº 13.460/17, em seu art. 16, estabeleceu prazos para atendimentos dos requerimentos apresentados à Ouvidoria, sendo estes de 30 (trinta) dias para a decisão administrativa final ao usuário, podendo, mediante justificativa, ser prorrogado por igual período.

Desta forma, todas as manifestações foram recebidas e analisadas na Ouvidoria e, em sua maioria, submetidas às áreas técnicas para análise e resposta ao cidadão, com tempo médio de resposta de 30,72 dias, sendo que 89% foram

respondidas dentro do prazo legal, conforme dados extraídos do Fala.Br, apresentados abaixo.

Figura 3 - Tempo médio de atendimento



Fonte: Plataforma Fala.Br 1

Quanto às manifestações respondidas fora do prazo, muitas vezes, o atraso decorre da dificuldade de retorno das unidades demandadas, que por sua vez também dependem de respostas de outras áreas internas para a formalização de resposta.

Cabe alertar que, em casos de descumprimento de prazo para oferecimento de respostas intermediária ou conclusiva, o cidadão pode representar junto à Ouvidoria-Geral da União, para adoção de providências junto ao órgão.

Ainda, conforme disciplinado no art. 17 do Decreto nº 6.932/09, cabe à CGU adotar 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.

4 Pesquisa de satisfação

Após o atendimento recebido na Plataforma Fala.BR, o cidadão é convidado a

participar da pesquisa de satisfação. O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas a respeito do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Desta forma, quanto ao nível de satisfação percebido pelos usuários que buscaram atendimento na Ouvidoria da autarquia, obtivemos os seguintes resultados:

Figura 4 - Satisfação do usuário



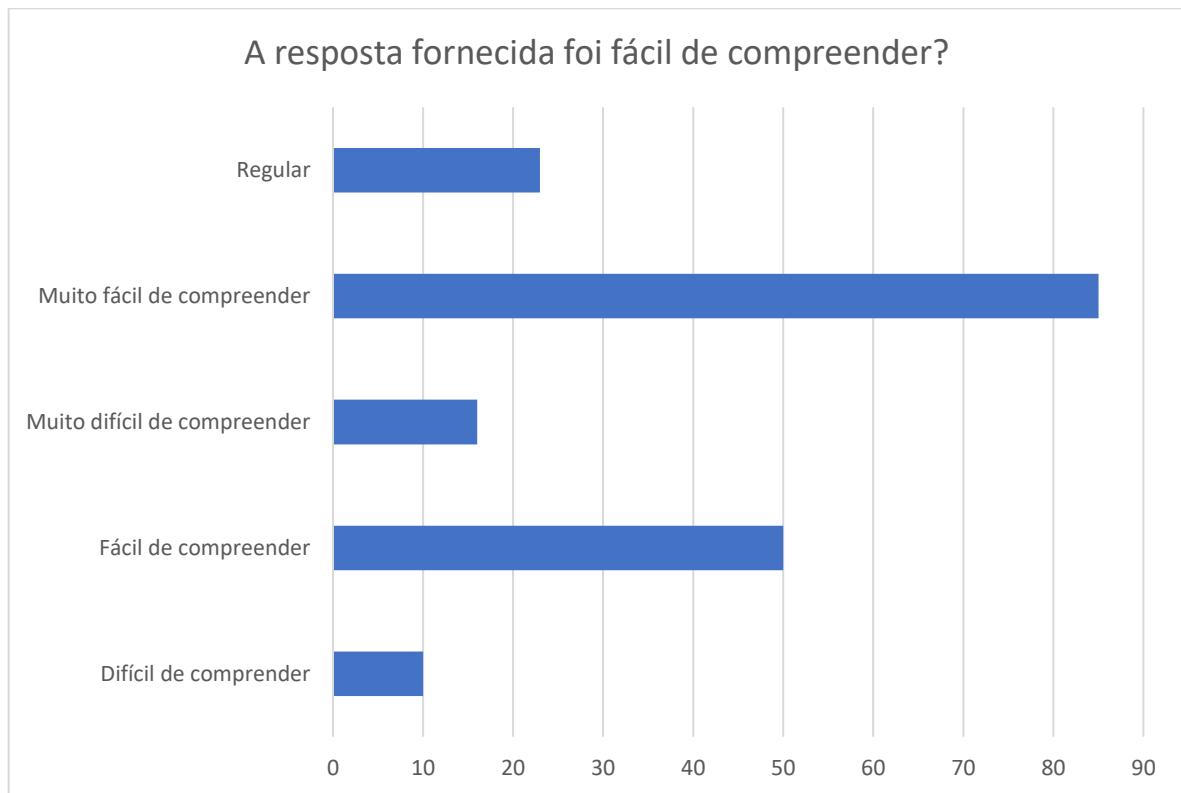
Fonte: Plataforma Fala.Br

O total de 339 respostas obtidas pós-atendimento representa o número de cidadãos que efetivamente participaram da pesquisa em relação ao número daqueles que receberam o questionário. Considerando que responder à pesquisa de satisfação é uma ação totalmente facultativa, considera-se significativo o retorno por parte dos cidadãos, uma vez que a amostra apresentada corresponde a 11,80% do total de manifestações tratadas.

4.1 Resultados da Pesquisa de Satisfação

Um dos aspectos avaliados considerado relevante, do ponto de vista da qualidade do serviço prestado ao usuário, é o nível de compreensão da resposta percebida. O resultado da pesquisa para este item demonstra o grau de responsabilidade da equipe de análise da ouvidoria do Incra, no tratamento da linguagem escrita empregada na resposta apresentada ao cidadão, cumprindo com o compromisso de traduzir a resposta recebida pelas áreas técnicas, muitas vezes carregadas de tecnicismos, para a linguagem cidadã.

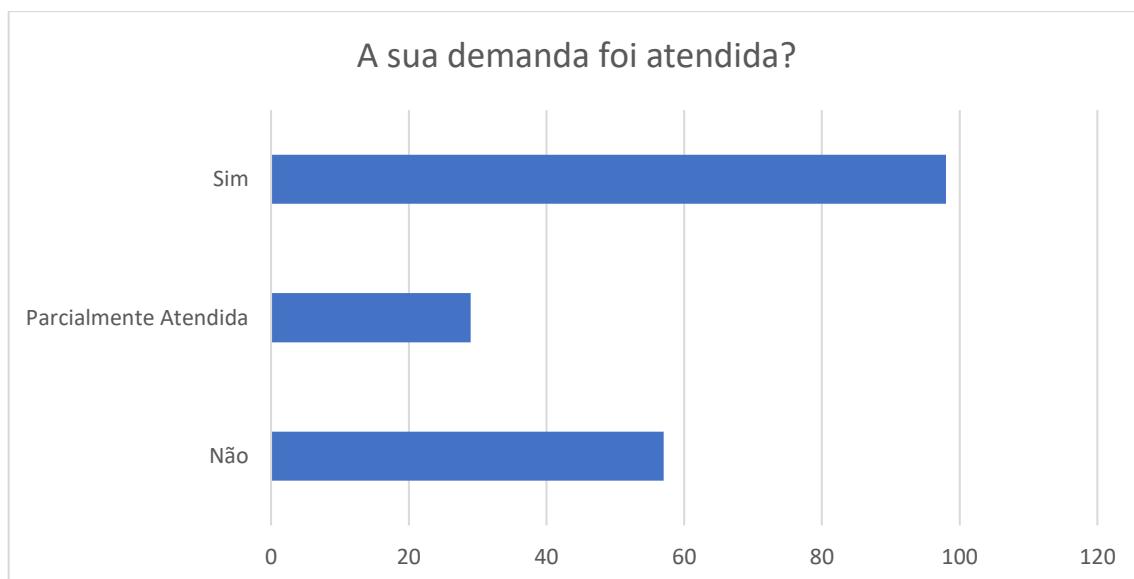
Gráfico 4 - Compreensão de resposta



Fonte: Plataforma Fala.Br

A figura abaixo representa a avaliação aplicada ao resultado da resposta final obtida, considerando os itens: *atendida, não atendida ou parcialmente atendida*. Observa-se que obtivemos resultados semelhantes se somarmos os itens parcialmente atendida ou não atendida.

Gráfico 5: Atendimento da demanda



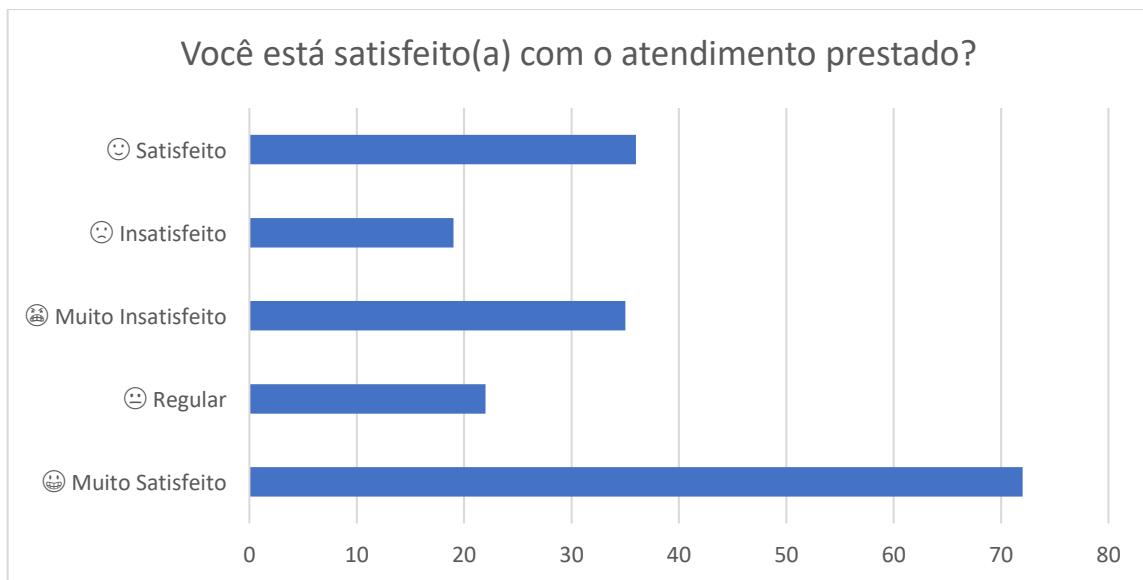
Fonte: Plataforma Fala.Br.

Nesse aspecto, podemos inferir que muitos dos que demonstraram insatisfação com o não atendimento ou atendimento parcial, possivelmente, considerou o sentimento de frustração quanto à expectativa de obtenção do direito ou do serviço prestado.

4.2 Grau de satisfação

Quanto ao grau de satisfação do atendimento geral prestado pela Ouvidoria, os resultados foram separados em cinco grupos: *satisfeito*, *muito satisfeito*, *insatisfeito*, *muito insatisfeito* e *regular*, com os seguintes resultados:

Gráfico 6: Satisfação geral



Fonte: Plataforma Fala.Br 2

Os dados coletados nos permitem realizar algumas conclusões sobre as avaliações insatisfatórias ou muito insatisfatórias. É comum que em alguns casos, ainda que seja oferecido uma resposta clara e objetiva sobre determinados assuntos, essa não agrade ao usuário, seja porque ele discorda da posição do órgão ou aquela resposta não atende à expectativa gerada ou por outra razão como por exemplo a sua experiência em relação ao serviço público como um todo.

4.3 Comentários Adicionais

Quanto ao campo livre disposto ao final do questionário de pesquisa disponível para apresentação de comentários livres, destacamos os seguintes:

- “Agradeço atenção agora vejo que realmente o INCRA, existe uma nova metodologia de trabalho com objetivos positivos, para o total desenvolvimento em cumprir o verdadeiro papel diante da sociedade ou comunidades menos favorecidos.”;
- “Fiquei bem surpreso com a atenção. O cidadão brasileiro tem sido tão aviltado em seus direitos, que quando somos pelo menos ouvido, já nos sentimos recompensados. Precisamos de mais celeridade nos processos dentro dos

órgãos públicos, pois esta morosidade custa muito caro para aqueles que pretendem produzir. Vejam bem: Uma simples atualização cadastral está nos impedimos de acessar recursos para fazer prosperar a nossa atividade, viabilizar emprego e produzir alimento”;

- *“Estou satisfeito com o atendimento. Só não entendo o prazo de 30 dias para se responder a uma demanda. Acho o prazo demasiado longo”;*
- *“Muito obrigado ouvidoria nota 10”;*
- *“Meu agradecimento a equipe da ouvisoria”;*
- *“Agradeço muito pelo atendimento. Foi muito satisfatório. Parabéns a toda a equipe pela rapidez no atendimento. Tenham todos uma ótima tarde”!*
- *“Só tenho a agradecer, atendeu muito bem a minha ansiedade. Obrigada.”*
- *“O atendimento é bom, mas, tratando-se de assunto tão importante e considerando-se que muitos cidadãos tem muitos assuntos - seus e de próximos - para cuidar, é frustrante ficar buscando resposta mensalmente.”;*
- *“Obrigada por ser atendida, estou positivamente surpresa pios temia que nem mesmo a Ouvidoria do Incra fosse efetiva, mas mostrou que é efetiva, portanto, obrigada. Bom trabalho.”;*
- *“Diante da situação que o país e o mundo enfrenta no momento diante da Pandemia, cheguei a pensar que não obteria resposta ao meu questionamento. Obrigado pela seriedade em servir a população.”;*
- *“Agradeço pela orientações e retorno da solicitação. Muito obrigado.”;*
- *“Só tenho a agradecer pela presteza no meu atendimento. Sou muito grata à vocês. Segue uma frase que carrego comigo:” o bom nem sempre é justo, mas o justo sempre é bom”. ”;*
- *“Parabéns pelo ótimo serviço.”;*
- *“A resposta e certa são bem pontuais”;*
- *“Obrigada por atender minha solicitação, estou muito satisfeita, peço desculpas pelo atraso na pesquisa, porém como estamos nessa época de pandemia, voltarei a entrar em contato a prefeitura para regularização. Muito grata.”*
- *“Ótimo serviço prestado. Parabéns!”*
- *“Parabéns, quando enviei o E-mail, fiz uma posta com minha mãe que não teríamos retorno, porém, estou surpreso e satisfeito com o retorno dos Srs. Agradecido! “*

- “*Muito atencioso e rápido! Minha manifestação foi muito bem solucionada! O Fala Brasil funciona mesmo.*”

5 Principais Projetos em Andamento

- Elaboração do normativo que regulamenta a atividade de Ouvidoria no âmbito do Incra – Previsão: maio de 2021;
- Designação da figura do interlocutor da Ouvidoria nas Unidades descentralizadas – Previsão: junho de 2021;
- Redesenho dos fluxos de atendimento da Ouvidoria, por tipo de demanda – Previsão: junho de 2021;
- Definição de subassuntos e Tags relacionado à Plataforma Fala.BR. - Previsão: março de 2021;
- Atualização da Portaria de fluxo de Denúncia no âmbito do Incra - Previsão: março de 2021;
- Desenvolvimento de Planilha de acompanhamento de manifestações a fim de melhorar os filtros para os relatórios da gestão – Previsão: março de 2021;
- Atualização de Layout e das informações constantes da página institucional da Ouvidoria no portal do Incra. Previsão: abril de 2021;
- Elaboração de relatórios mensais, qualitativos e quantitativos, para as áreas finalísticas contribuindo para o aprimoramento do atendimento e da transparência ativa

6 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

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

O SIC/Incra, a partir da publicação da Portaria nº 2.134/20, passou a ser coordenado pela Ouvidoria e é a unidade de atendimento responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, por meio da página “Transparência” do site do Incra, informações

públicas, de interesse coletivo ou geral, considerando o rol mínimo de informações que devem ser publicadas.

6.1 Atendimento ao Cidadão

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 da análise: envio imediato de resposta, caso esta esteja em transparência ativa, encaminhamento para a Unidade responsável pelo atendimento e acompanhamento da demanda até sua conclusão.

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

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

Todas as solicitações de acesso à informação são registradas na Plataforma Fala.BR e tramitadas via Processo SEI.

Caso seja negado o acesso à informação, o cidadão pode recorrer, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência, à autoridade hierarquicamente superior ao servidor responsável pela elaboração da resposta inicial, devendo ser analisado em até 5 (cinco) dias. Mantida a negativa de acesso, pode interpor recurso em 2^a instância ao presidente da autarquia ou à outra autoridade subdelegada, no prazo de 10 (dez) dias. Ainda, é facultado ao cidadão o direito de recorrer em 3^a instância à Ouvidoria Geral da União e em última instância, interpor recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, ambos no prazo de 10(dez) dias.

6.2 Quantitativo de Manifestações

No período de 1º de janeiro de 2020 à 31 de dezembro de 2020, foram registrados 1.517 pedidos de acesso à informação atribuídos ao Incra. Considerando o ranking entre os órgãos mais demandados na Plataforma Fala.BR, o Incra figura em 20º lugar na procura por informações do órgão. Quanto ao tempo médio de resposta

o Incra figura na posição de 248º, com média de 18,32 dias, comparado com o tempo médio de resposta dos demais órgãos vinculados aos e-SIC, conforme observa-se na figura abaixo:

Figura 5: Visão geral



Fonte: Painel de Acesso a Informação

Em atenção ao *ranking* do quantitativo de pedidos de acesso a informação no qual o Incra figura em 20º lugar, convém esclarecer que não se trata de um indicador positivo, uma vez que demonstra o nível insatisfatório de transparência ativa atribuído à autarquia.

6.3 Status dos Pedidos

A figura abaixo representa o status atribuído às manifestações tratadas no SIC /Incra, item no qual podemos observar o percentual de 0,40% de casos de casos de omissão, ou seja, requerimentos que foram encaminhados para as áreas técnicas responsável pela demanda e não retornaram com resposta ao cidadão.

Figura 6: Status dos pedidos



Fonte: Painel de Acesso à Informação

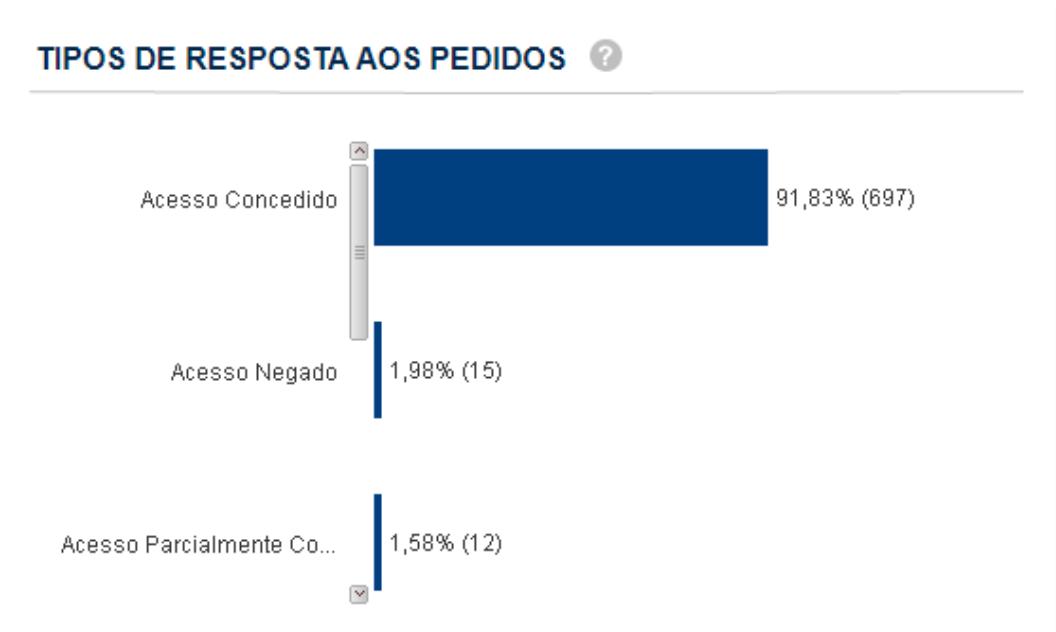
Quanto aos casos de omissão, alertamos que a Lei nº 12.527/11 prevê a possibilidade de responsabilização do agente público que se recusa a fornecer informação requerida nos termos da Lei, que retarde deliberadamente o seu fornecimento ou a forneça intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa (art. 32 da Lei 12.527/2011).

Os agentes que pratiquem tais condutas poderão ser apenados, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios estabelecidos na Lei 8.122/1990, e poderão responder por improbidade administrativa.

6.4 Tipo de resposta aos pedidos

Quanto à classificação por tipo, os pedidos de acesso à informação foram classificados com as definições: *acesso concedido*, *acesso negado* e *acesso parcialmente concedido*, considerando como procedente o pedido a documentos, dados e informações, enquadrados conforme Lei Federal nº 12.527/2011.

Gráfico 7: Tipos de resposta



Fonte: Painel de Acesso a Informação

Observa-se que 91,83% dos requerimentos foram concluídos com o envio de resposta ao cidadão.

6.5 Reclamações

A legislação garante ao cidadão o direito de, em casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, apresentar reclamação, no prazo de dez dias, à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

Quanto às reclamações recebidas, obtivemos o quantitativo de 316 manifestações, conforme figura abaixo.

Gráfico 8: Reclamações

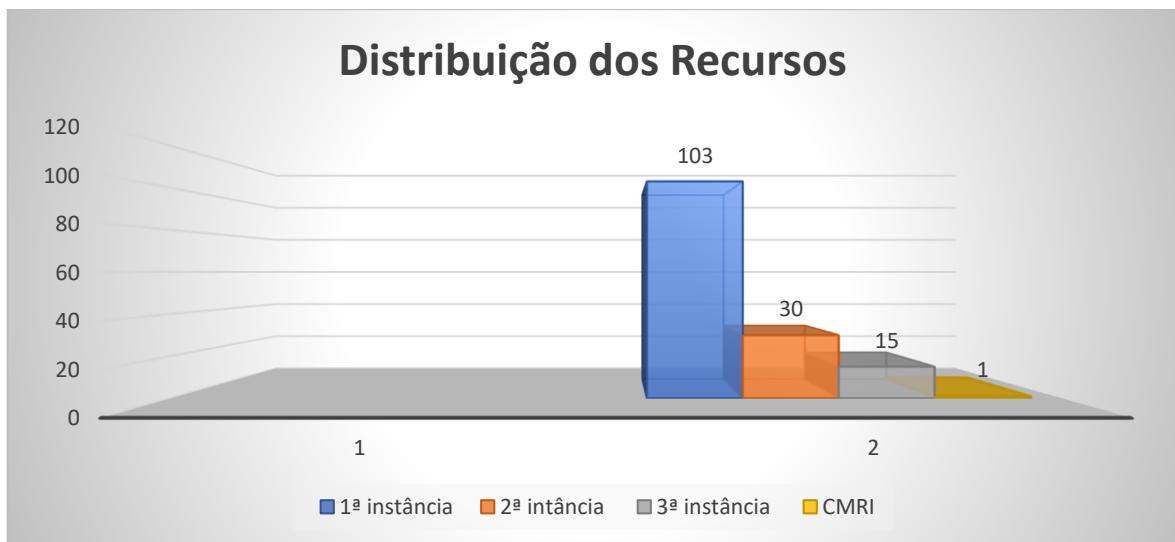


Fonte: Painel de Acesso à Informação

6.6 Recursos

Do total de solicitação de acesso à informação recebidas em 2020, 149 (cento e quarenta e nove) ensejaram recurso. Destes, 103 (cento e três) foram direcionados ao superior hierárquico da Unidade respondente, 30 (trinta) foram apresentados ao Presidente da autarquia, 15 (quinze) seguiram em 3^a instância, ou seja, foram apresentados à Controladoria-Geral da União e 1 (um) à Comissão Mista de Reavaliação da Informação - CMRI, conforme detalhado na figura baixo.

Gráfico 9: Recursos



Fonte: Painel de Acesso a Informação

7 Classificação das Informações

De acordo com a Lei de Acesso à informação, Lei nº 12.527/11, informações classificadas são aquelas cuja divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. Por isso, apesar de serem públicas, o acesso a elas deve ser restrinido por um período determinado.

Visando dar cumprimento ao referido normativo, foi instituída a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos no âmbito do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – CPADS/INCRA – com a publicação da Portaria nº 1.930, de novembro de 2020, nos termos do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à informação.

Com a instituição da CPADS, pretende -se, até meados de 2021, atuar junto aos gestores da autarquia, contribuindo, entre outras atividades, com a publicação do rol de documentos classificados e desclassificados a ser disponibilizado em transparência ativa, como determinado nos normativos vigentes.

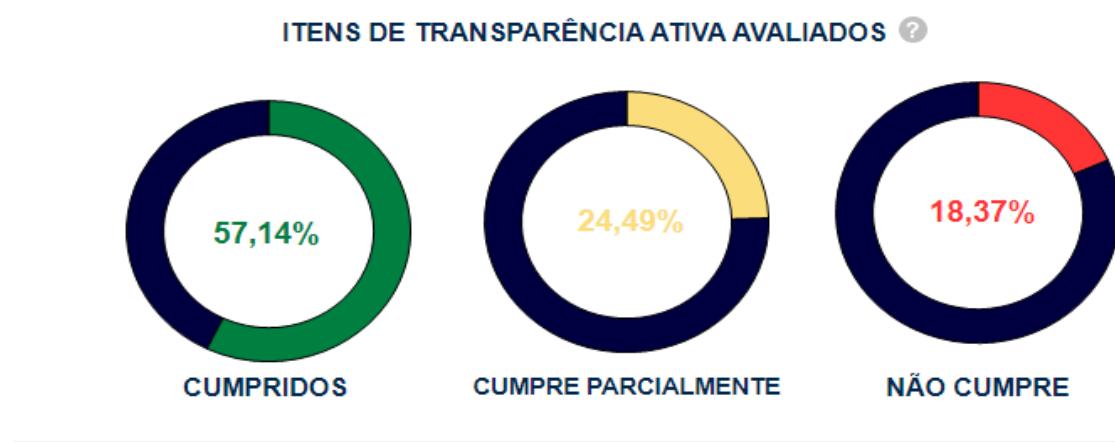
8 Transparência Ativa

É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral

por eles produzidas ou custodiadas, observada o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527, de 2011.

Quanto ao item transparência ativa, monitorada pela CGU, o Incra obteve a seguinte avaliação.

Gráfico 10 - Transparência ativa

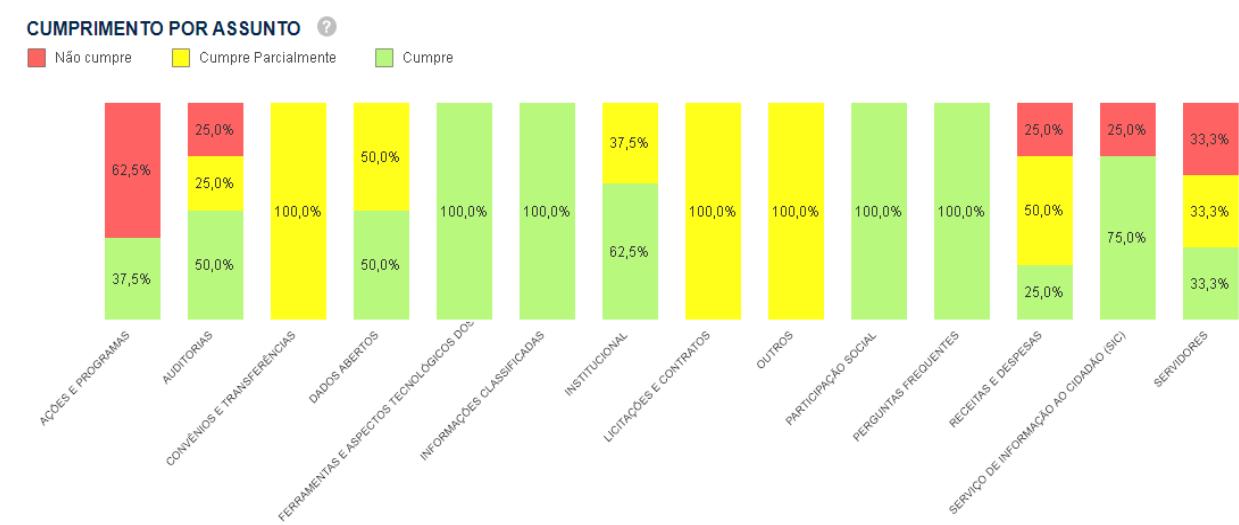


Fonte: Painel de Acesso à Informação

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

Gráfico 11: Itens de transparência ativa



Fonte: Painel de Acesso à Informação

No sentido de desenvolver uma competição saudável entre os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, o Painel de Acesso à Informação apresenta o índice de transparência, a fim de ranquear as instituições que se destacaram na publicação de informações de transparência ativa, no qual o Incra figura na posição de nº 141, comparado com os 305 órgãos integrantes do e-SIC, conforme detalhado na figura abaixo:

Figura 7: Posição transparência ativa



Fonte: Painel de Acesso à Informação

Ainda com base nas informações de transparência ativa, ao longo de 2020 a Ouvidoria realizou a revisão dos itens do menu de acesso à informação de acordo com as orientações constantes no Guia de Transparência Ativa (GTA) nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, gerando relatórios que foram encaminhados às áreas responsáveis pelos temas para que promovessem a atualização dos itens apontados.

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

Numa segunda etapa, a Ouvidoria pretende solicitar informações complementares de todos os setores do Incra, em especial, sobre os programas e ações em execução, para que estas estejam disponíveis em transparência com o maior número de informações possíveis.

9 Plano de Dados Abertos - PDA

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

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

Seguindo a metodologia aplicada pela CGU, foi realizado o levantamento das bases de dados em inventário e seguimos para o próximo passo que é a publicação e divulgação de consulta pública à sociedade.

O Incra já possui uma Minuta de PDA em análise e, embora tenha sido elaborada em 2018, muito do que foi detalhado no documento será aproveitado pelo GT.

Há previsão de que até meados de junho ocorrerá a publicação do PDA do Incra 2021/2023.

10 Principais Projetos para 2021

- Designação nominal, em Boletim de Serviço, dos servidores que atuarão como Ponto Focal responsável pelo tratamento de requerimentos de acesso à informação nas Unidades do Incra – Previsão: março 2021;
- Capacitação dos servidores que atuarão como Ponto Focal responsável pelo tratamento de requerimentos de acesso à informação nas Unidades do Incra – Previsão: março/abril 2021;
- Reformulação de Perguntas Frequentes no site do Incra. Previsão: junho 2021;
- Atualização de Layout e das informações constantes da página institucional do SIC no portal do Incra. Previsão: abril de 2021;
- Redesenho do fluxo do tratamento de demandas do SIC. Previsão: março de 2021;
- Elaboração de normativo referente aos procedimentos para o Fluxo de Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Incra – Previsão: abril 2021;
- Atualização das informações disponibilizada na aba de Acesso à informação, referentes à transparência ativa, com atuação conjunta entre a ouvidoria e as Unidades responsáveis – Previsão: março/abril de 2021;
- Desenvolvimento de Planilha de acompanhamento de manifestações a fim de melhorar os filtros para os relatórios da gestão – Previsão: março de 2021.

11 Considerações Finais

Inicialmente, destaca-se que no ano de 2020 a Ouvidoria passou por duas mudanças em sua gestão, sendo que no período de março a outubro o cargo foi ocupado interinamente por uma servidora da Câmara de Conciliação Agrária – CCA, do INCRA, e só a partir de outubro, houve a designação do titular para o cargo.

Com a nova gestão, foram implementadas significativas mudanças nos fluxos de recebimento, tratamento, controle e conclusão das demandas de ouvidoria, além do aumento no efetivo de pessoal, com a disponibilização, pela Corregedoria-Geral da autarquia, de duas vagas de estagiários para compor a equipe e a nomeação de uma servidora efetiva com a atribuição de coordenar o serviço de Ouvidoria.

Conforme detalhado no item de *informações qualitativas* do presente relatório, algumas providências a fim de aperfeiçoar as atividades de Ouvidoria já estão sendo adotadas, como por exemplo a institucionalização da figura do ponto focal para atendimento do SIC no âmbito das Unidades do Incra.

Até junho de 2021, pretende-se finalizar a portaria que visa estabelecer o funcionamento da Ouvidoria, definindo procedimentos a serem aplicados no tratamento das manifestações e o estabelecimento de fluxos e novas rotinas de trabalho.

Outra iniciativa relevante será a implementação de planilha de acompanhamento de manifestações, documento de uso interno no qual os analistas registrarão as manifestações tratadas de forma detalhada, com o desdobramento das manifestações em assuntos e subassuntos, demanda atendida ou não e o motivo, unidade responsável pela demanda, status da manifestação, assuntos recorrentes, entre outros. Com essa ação, pretende-se, já no relatório de gestão de 2021, apresentar um melhor detalhamento dos dados quantitativos das demandas tratadas pela Ouvidoria.

Quanto às questões estruturais, pode-se destacar a carência de melhoria da estrutura física da Ouvidoria e SIC e a necessidade de admissão de novos servidores e terceirizados, de modo a possibilitar uma melhor distribuição de atividades, o que influenciará sobremaneira no atingimento de um padrão de qualidade satisfatório no atendimento prestado pela Ouvidoria.

Do ponto de vista organizacional, pretende-se estreitar o contato com todas as unidades da autarquia, bem como estabelecer vínculos com outras Ouvidorias Públicas, para troca de experiências e conhecimento de boas práticas de gestão.

Consequente à melhoria dos fluxos e processos de trabalho, faz-se necessário promover a divulgação dos resultados obtidos pela Ouvidoria. Deste modo, pretende-se estabelecer rotina da publicação de boletins mensais, em transparência ativa, em parceria com a Assessoria de Comunicação do órgão.

É o Relatório.

Brasília-DF, 10 de março de 2021.