

Relatório de Gestão
OUVIDORIA

2021



MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO





RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA – 2021

Presidência da República
Jair Messias Bolsonaro

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Marcos Montes Cordeiro

Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
Geraldo José da Camara Ferreira de Melo Filho

Ouvidoria do Incra
Ana Lúcia Aparecida da Silva

Equipe da Ouvidoria
Anderson Guimarães Ferreira
Brenda Cristina Ferreira de Sousa
Joao Vitor Ferreira de Castro
Luana Carolina Santana dos Santos
Marleni Maria Silva
Patrícia Dias de Brito
Risalva de Aguiar Paiva
Sandra Rodrigues de Souza
Vanessa da Silva Rodrigues
Wevert de Jesus Leite

SUMÁRIO

1 Apresentação.....	3
1.1 A Ouvidoria do Incra	4
1.2 Instalações e Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	4
1.3 Estrutura de Pessoal.....	5
1.4 Atribuições e competências.....	6
2 Resultados Qualitativos de 2021	9
3 Resultados Quantitativos.....	13
3.1 Histórico de manifestações.....	13
3.2 Tipos de manifestação.....	14
3.3 Tempo médio de resposta	18
4 Pesquisa de satisfação	20
4.1 Comentários Adicionais	21
5 Conselho de Usuários de Serviços Públicos.....	22
6 Principais Projetos em Andamento	23
7 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	23
7.1 Instalações e Canais de atendimento do SIC.....	24
7.2 Atendimento ao Cidadão	24
7.3 Quantitativo de Manifestações do SIC	25
7.4 Status dos Pedidos	26
7.5 Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação	27
7.6 Satisfação do usuário	28
7.7 Reclamações	29
7.8 Recursos.....	29
8 Classificação das Informações.....	31
9 Transparência Ativa	32
10 Plano de Dados Abertos - PDA.....	34
11 Principais Projetos para 2022	35
12 Considerações Finais.....	35

1 Apresentação

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

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

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

Conforme disposto no Art. 14 desse dispositivo legal, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

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

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Considerando os termos do Art. 52, da Portaria CGU 581/2021, o relatório anual de gestão de deverá indicar, ao menos:

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

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

- a) contemplar os dados mais relevantes no exercício de 2021, considerando aspectos quantitativos e qualitativos;
- b) apresentar as principais ações a serem implementadas na busca do

- aperfeiçoamento das atividades realizadas pela Ouvidoria do Incra;
- c) informar sobre as medidas adotadas para implementação do conselho de usuários de serviços públicos.

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, e está diretamente vinculada ao Gabinete da Presidência da Autarquia.

Anterior à sua institucionalização, as atividades atribuídas à ouvidoria eram exercidas pela assessoria do Gabinete da Presidência da Autarquia, a qual aderiu aos sistemas e-Ouv e e- Sic em 2017.

Nos termos do Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou os procedimentos para o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria do Incra passa a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, na qualidade de ouvidoria setorial, subordinada tecnicamente à Ouvidoria-Geral da União – OGU, órgão central do Sistema, integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União - CGU.

1.2 Instalações e Canais de Atendimento da Ouvidoria

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

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

- ⇒ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, 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@incra.gov.br;
 - ⇒ Atendimento telefônico através do número: (61) 3411-7905;
 - ⇒ Atendimento presencial: realizado nas dependências da Ouvidoria, com horário de funcionamento de 2ª a 6ª feira das 08h às 17h.
- Hoje, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, é o meio mais

utilizado pela Ouvidoria do Incra para registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Essa Plataforma utiliza-se de dois sistemas integrados disponibilizados pela Controladoria-Geral da União, 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 às denúncias, solicitações de providências, sugestões, reclamações, elogios, simplifique e comunicações de irregularidades, todas referentes aos serviços públicos federais ou seus agentes. Além dessas manifestações a Ouvidoria recepciona e redireciona os pedidos de acesso à informação para as respectivas unidades do Incra.

Uma vez cadastrado no Fala.BR, o cidadão poderá registrar as manifestações desejadas e acompanhá-las até o recebimento conclusivo das devidas respostas, o qual também poderá avaliar o atendimento recebido pela unidade de Ouvidoria após o encerramento da sua manifestação.

1.3 Estrutura de Pessoal

A equipe da Ouvidoria atualmente é composta por 2 (dois) servidores efetivos, 01 (um) servidor sem vínculo, 05 (cinco) funcionários terceirizados e 3 (três) estagiários, que atuam no tratamento das manifestações de Ouvidoria e de SIC.

Integrantes da equipe da Ouvidoria:

- Ana Lúcia Aparecida da Silva – Ouvidora;
- Marleni Maria Silva – Analista em Reforma e Desenvolvimento Agrário
- Risalva de Aguiar Paiva – Assistente Social
- Wevert de Jesus Leite – Técnico em secretariado
- Vanessa da Silva Rodrigues – Técnica em secretariado
- Patrícia Dias de Brito – Técnica em secretariado
- Brenda Cristina Ferreira de Sousa – Técnica em secretariado
- Sandra Rodrigues de Souza - Officer girl
- Joao Vitor Ferreira de Castro – Estagiário
- Luana Carolina Santana dos Santos – Estagiária
- Anderson Guimarães Ferreira - Estagiário

1.4 Atribuições e competências

As competências da Ouvidoria estão descritas no Regimento Interno do Incra, art. 14 do anexo da Portaria nº 531, de 23 de março de 2020, quais sejam:

Art. 14. À Ouvidoria (OUV) compete:

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

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

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

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

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

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

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

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

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, embora não conste regimentalmente

Cumpre registrar, ainda, que compete ao 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.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2021



Ademais, propõe-se que a Ouvidoria atue como mediadora na busca da harmonização das relações interpessoais, sugerindo a aplicação de boas práticas de gestão nos processos que têm como usuários os servidores do Incra, com a competência de Ouvidoria interna.

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

Tabela 1 - Atribuições da Ouvidoria

ATRIBUIÇÃO	ESFORÇO ENVOLVIDO
Monitoramento do Portal Fala.BR – Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">• 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;• Monitorar os prazos de atendimento, mantendo a meta de responder sempre no menor tempopossível; e• Promover a proteção do denunciante, em casos de denúncias e comunicados anônimos de irregularidades.
Gerir o SIC – Portal Fala.BR	<ul style="list-style-type: none">• Monitorar as manifestações recebidas;• Fazer análise prévia e identificar o assunto e o teor dos pedidos;• Em caso de solicitação de informação disponível em transparênci ativa, responder ao cidadão informando o link onde está disponível a informação;• Identificar a unidade/setor administrativo detentor da informação;• Suprimir (pseudonimizar/anonymizar) dados pessoais sensíveis, se for o caso;• Realizar a tramitação, via sistema SEI, redirecionando aos setores responsáveis;• Monitorar os prazos;• Responder aos pedidos no sistema na Plataforma Fala.BR, inserindo as informações fornecidas pelas Unidades;• Identificar problemas e propor soluções para melhorar o fluxo de trabalho; e• Elaborar relatórios.
Subsidiar as decisões dos recursos apresentados noSIC	<ul style="list-style-type: none">• Receber e analisar os recursos;• Realizar diligências e solicitar esclarecimentos adicionais para as unidades, quando necessário;• Preparar e despachar proposta de decisão do Presidente da autarquia;• Encaminhar decisão administrativa via Fala.BR.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2021



Monitorar a atualização o menu “Acesso à Informação” no Portal do Incra	<ul style="list-style-type: none"> • 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; 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	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a implementação do Plano de Dados Abertos do órgão; • 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 publicados no portal brasileiro de Dados Abertos.
Coordenar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos -CPADS	<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 disposto na LAI; e • Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos.
Exercer as atribuições Autoridade de Monitoramento da LAI	<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 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	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar e propor atualizações da Carta de Serviços, por meio da interlocução com os gestores dos serviços relacionados.
Atuar como Encarregado de Dados de acordo com a LGPD	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Implementar Conselho de Usuários – Decreto nº 9.492/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Promover chamamento público para composição do Conselho de Usuário dos serviços do Incra; • Acompanhar a Plataforma do Conselho de Usuários do Serviço Público; • Promover a avaliação dos serviços ofertados pela Autarquia na forma estabelecida em Lei; • Consolidar dados coletados na avaliação e elaborar relatórios; • Publicar relatório no site do Incra e demais meios de comunicação; • Dispor os resultados das avaliações como instrumento de gestão para as diversas unidades do Incra.
---	--

2 Resultados Qualitativos de 2021

Em 2021 a Ouvidoria do Incra coordenou a execução de ações relativas a normativos importantes para o desempenho efetivo de suas funções junto à sociedade:

- ✓ **Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/Incra**, instituído pela Portaria nº 2.134/20, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2012, designa a Autoridade de Monitoramento nos termos do art. 40 da Lei 12.527/11.

Até então, as atividades do SIC não estavam normatizadas internamente, apesar de existir, desde 2012, um espaço físico à disposição para o atendimento presencial dos cidadãos, entretanto, os atendimentos, por vezes, se sobreponham às competências das Unidades descentralizadas do Incra nos estados na prestação de serviços. Dessa forma, o SIC possuía uma atuação que se confundia com a proposta de atendimento pela “Sala da Cidadania”.

Em face do exposto, a Ouvidoria estabeleceu um fluxo de tratamento das Solicitações de Acesso à Informação, amparadas pela Lei 12.527/11, visando promover melhorias na qualidade das respostas e corrigir eventuais falhas no atendimento dessas demandas, especialmente aquelas relacionadas à perda de prazos. Para tanto, foi instituída a figura do **Ponto Focal** nas Unidades da autarquia, o qual possui como principal responsabilidade dar tratamento às solicitações no âmbito das respectivas jurisdições e acompanhar a promoção das informações requisitadas no tempo e forma adequada, promovendo significativa diminuição na interposição de recursos.

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

A Ouvidoria coordenou as atividades visando a elaboração, aprovação e publicação do primeiro Plano de Dados Abertos do Incra, referente ao período de agosto de 2021 a agosto de

2023, cumprindo com a responsabilidade institucional de atuar junto ao Governo Federal na implementação da Política de Dados Abertos, regulamentada pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, bem como visando garantir o cumprimento das determinações constantes da Resolução nº 3/2017 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos/ CGINDA.

- ✓ **Coordenação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos no âmbito do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – CPADS/INCRA,** instituída pela Portaria 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.

Em 2021, a Ouvidoria iniciou consulta às unidades do Incra solicitando que avaliassem junto às suas equipes a necessidade de propor a classificação das informações produzidas pelas respectivas Unidades, nos termos do art. 23 da LAI. A orientação foi de promover o grau de sigilo menos restritivo possível, contrabalanceando o interesse público na publicização das informações e os possíveis riscos ou danos à segurança da sociedade e do Estado que a divulgação irrestrita poderia causar.

As informações propostas, após o preenchimento do Termo de Classificação de Informação - TCI, deverão ser submetidas à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos do Incra - CPADS/Incra, acompanhadas das razões para a classificação, para que estas sejam avaliadas e submetidas para assinatura do dirigente máximo da autarquia e demais providências subsequentes.

- ✓ **Desenvolvimento de Pessoal** - A Ouvidoria ainda atuou no desenvolvimento de pessoal promovendo capacitação dos servidores e funcionários da Ouvidoria, dos Pontos Focais designados nas Unidades da autarquia para o tratamento das solicitações de acesso à informação, e dos colaboradores cadastrados no Fala.BR para tramitação das manifestações de ouvidoria diretamente pela plataforma.

Em seguida estão relacionadas as principais ações da Ouvidoria em atividades visaram a capacitação das equipes e melhoria nos atendimentos:

- ⇒ 24/03/2021 – Videoconferência com pontos focais para apresentação e esclarecimentos de eventuais dúvidas sobre o tratamento de solicitações de acesso à informação, nos termos da LAI;
- ⇒ 02/06/2021 - Participação na palestra: A sua Corregedoria: Aspectos preventivos e fluxo de denúncias;
- ⇒ 21/09/2021 – Participação no Painel 4 - do 1º Encontro Virtual de Procuradores

Federais da PFE/Incra - Tema – Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados nos Requerimentos de Acesso à Informação

- ⇒ 30/09/2021 – Reunião com os pontos focais para tratar de assuntos relacionados a requerimentos de acesso à informação;
- ⇒ 21/10/2021 - Treinamento com a equipe da Ouvidoria sobre tramitação de manifestações no Fala.BR;
- ⇒ 27/10/2021 - Treinamento oferecido aos colaboradores (Sede) sobre tramitação e tratamento de manifestações diretamente na Plataforma Fala.BR;
- ⇒ 28/10/2021 - Treinamento oferecido aos colaboradores das Seções de Correição sobre tramitação e tratamento de manifestações diretamente na Plataforma Fala.BR;
- ⇒ 29/10/2021 - Treinamento oferecido aos colaboradores das Superintendências Regionais - Salas da Cidadania, sobre tramitação e tratamento de manifestações diretamente na Plataforma Fala.BR;
- ⇒ 12/11/2021 - Reunião com os Superintendentes Regionais do Incra (Temas tratados: importância da indicação dos servidores para cadastro na Plataforma Fala.BR, com perfil de colaborador, e início da tramitação das manifestações de Ouvidoria via Plataforma; prazos de resposta das manifestações e omissões; canais de atendimento das demandas de ouvidoria e acesso à informação; avaliação dos serviços do Incra por meio da Plataforma Virtual Conselho de Usuários, entre outros);
- ⇒ 30/11/2021 – Reunião com a Coordenação-Geral de Serviços Gerais (DOA) para instruções à equipe da Ouvidoria sobre tramitação interna, via barramento.

- ✓ Criação, com apoio da Assessoria de Comunicação, das páginas abaixo, todas disponibilizadas no portal do Incra na internet:

Ouvidoria (https://www.gov.br/incra/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria);

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://www.gov.br/incra/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>);

Dados Abertos (<https://www.gov.br/incra/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos>);

Tratamento de Dados Pessoais (<https://www.gov.br/incra/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais>).

- ✓ Cadastro, no Fala.BR, das unidades administrativas do órgão e dos colaboradores designados vinculados a tais unidades, e início da tramitação das manifestações de

ouvidoria diretamente pela Plataforma, em cumprimento aos termos do § 1º, artigo 19, da Portaria CGU 581/2021;

- ✓ **Implementação do Conselho de Usuários** – O art. 24-G do Decreto nº 9.429/2018 (alterado pelo Decreto nº 10.228/2020) determina que:

“O exercício das atribuições dos membros dos conselhos de usuários de serviços públicos ocorrerá por meio de sistema eletrônico específico integrado à Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União.”

Assim, para atender o dispositivo legal, a Controladoria Geral da União (CGU) implementou no ano de 2020 a Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Essa disposição tem como preceito primordial proporcionar um espaço de atuação efetiva para que os Conselheiros voluntários possam exercer, precípuamente, a participação democrática e o controle social por meio do acompanhamento e da avaliação continuada dos serviços públicos.

A atuação desses Conselhos se dá por meio de um ambiente virtual no qual os conselheiros cadastrados podem acompanhar a execução de políticas públicas do governo federal e participar de avaliações periódicas referentes à satisfação, qualidade e efetividade na prestação dos serviços ofertados pelos diversos órgãos e entidades que compõem essa esfera de governo. Eles poderão propor, nesse espaço, as melhorias que entenderem necessárias para o aperfeiçoamento da prestação desses serviços.

Com intuito de conhecer a proposta da Plataforma do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos e se preparar para a implementação das avaliações dos serviços do Incra pela participação dos conselheiros, representantes da equipe da Ouvidoria acessaram os materiais disponibilizados na página da Ouvidoria Geral da União – OGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>) além dos cursos disponibilizados no canal da Controladoria Geral da União na plataforma Youtube:

- a) **Como funcionam os conselhos de usuários dos serviços públicos**
(<https://www.youtube.com/watch?v=6oXMtqDCBTw>)
- b) **Treinamento Intensivo de Sistemas – Aula 3 – Conselho de Usuários**
(<https://www.youtube.com/watch?v=rXwParn0apg&t=4811s>)
- c) **Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários**
Módulo 1 - <https://www.youtube.com/watch?v=DZI-G6wYjl8> Módulo 2 -
<https://www.youtube.com/watch?v=2-3ddV538z0> Módulo 3 –
<https://www.youtube.com/watch?v=vB3zo1474UU>
- Módulo 4 - <https://www.youtube.com/watch?v=mFxObntQMKg&t=12s>

d) Avaliação de Serviços Públicos

Aula 1 - <https://www.youtube.com/watch?v=3LIBWe9CG7g&t=12s> Aula 2 -

<https://www.youtube.com/watch?v=TpfTF1aT0HQ&t=5252s> Aula 3 -

<https://www.youtube.com/watch?v=PIHshLBL-y0&t=148s>

3 Resultados Quantitativos

3.1 Histórico de manifestações

No período de 1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, foram registradas 5.426 manifestações atribuídas à Ouvidoria do Incra. É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta, e-mail, atendimentos telefônicos ou presenciais, são inseridas na Plataforma Fala.BR, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, razão pela qual não serão contabilizadas emitem separado no presente relatório.

O gráfico 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 2021, considerando o quantitativo de manifestações tipificadas como solicitação de Acesso à informação (SIC) e demandas de Ouvidoria.

Gráfico 1- Série Histórica de atendimentos realizados



Fonte: Plataforma Fala.BR

Do total geral de 5.426 manifestações atribuídas a Ouvidoria da autarquia, 387 foram arquivadas por duplicidade, insuficiência de dados ou ausência de resposta a pedidos de complementação de informações, que eram necessárias à análise das manifestações.

Chama a atenção a quantidade total de manifestações de Ouvidoria, que em 2021 apresentou um acréscimo de cerca de 89% em relação ao ano anterior, possivelmente atribuído a fatores como a dificuldade de atendimento presencial e telefônico nas Superintendências, especialmente considerando o contexto de trabalho remoto estabelecido pela condição de calamidade pública devido à pandemia do coronavírus (Covid-19). Assim, percebeu-se que boa parte das solicitações foram referentes a atendimento em primeiro nível, ou seja, os usuários estavam buscando a Ouvidoria para solicitarem atendimento aos serviços prestados primariamente nas Regionais, ou até mesmo por meio digital.

Houve aumento das manifestações da LAI em aproximadamente 45 %, o que provavelmente deveu-se à ação de retirada do módulo de acesso externo a processos do Sistema Eletrônico de Informação-SEI.

3.2 Tipos de manifestação

As manifestações de ouvidoria são classificadas de acordo com os seguintes tipos:



Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação desse 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



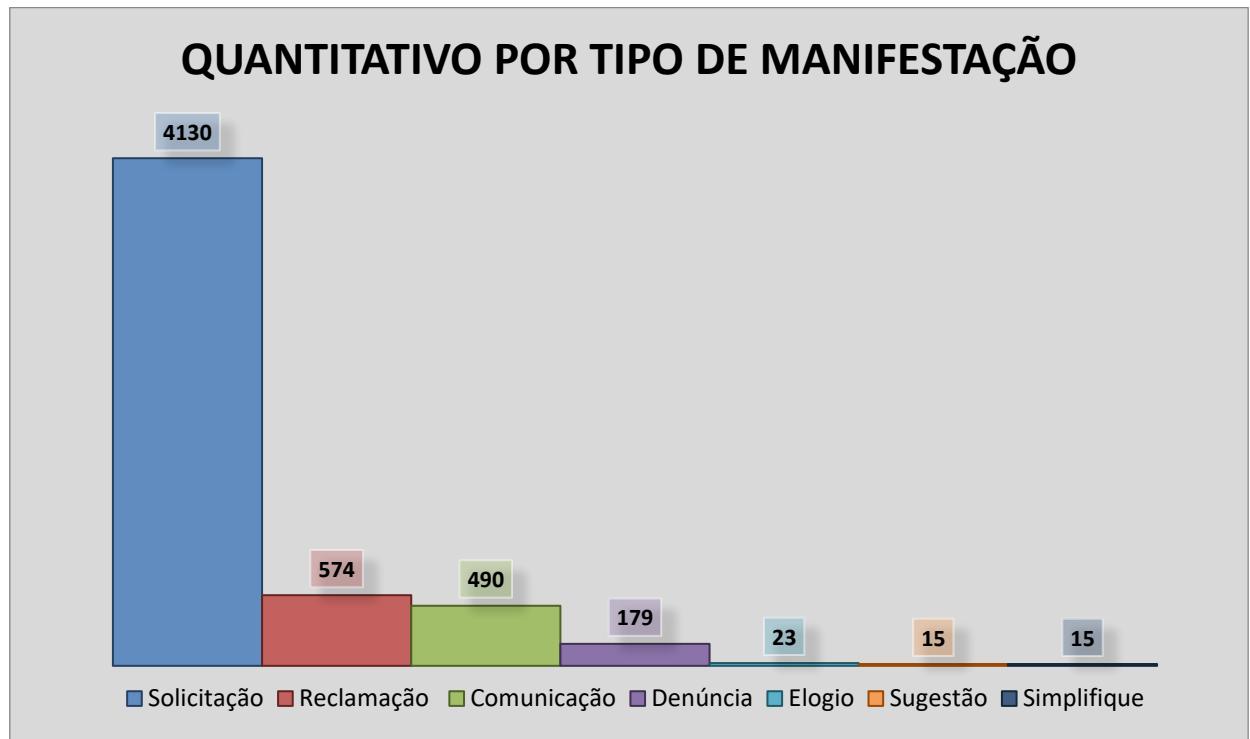
Comunicação: coleta de informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e auxiliar na detecção e correção de irregularidades;



Simplifique: solicitações de simplificação de serviços públicos

Apresentam-se o gráfico abaixo, o qual reflete a distribuição das 5.426 manifestações tratadas no ano de 2021, por tipo de manifestação, seguido dos devidos resultados:

Gráfico 2 – Quantitativo por tipo de manifestação



Fonte: Plataforma Fala.BR

Observa-se que o tipo de manifestação mais frequente no período foi a **solicitação de providências** por parte da administração, ou seja, 76,11% do total de manifestações recebidas. A maioria dos usuários buscaram a Ouvidoria com a intenção de solicitar providências relativas aos serviços prestados diretamente nas Superintendências Regionais e Diretorias da Sede da autarquia.

Os serviços mais demandados foram relativos à atualização de cadastros de imóveis rurais, emissão de Certificado de Cadastro de Imóvel Rural - CCIR, georreferenciamento para certificação de imóveis rurais, descaracterização de imóvel rural, emissão de Contrato de Concessão de Uso – CCU, concessão de benefícios como o crédito habitação e os créditos de apoio inicial, emissão de Títulos Definitivos e baixa das cláusulas das condições resolutivas relativas a esses títulos, regularização fundiária de imóveis rurais situados na Região da Amazônia Legal e regularização de ocupantes irregulares de parcelas em Assentamentos da Reforma Agrária, conforme instituído pela IN/IncraNº 99/2019. Muitas dessas solicitações foram referentes a atendimento em primeiro nível, ou seja, os usuários buscaram a Ouvidoria para solicitarem atendimento aos serviços prestados primariamente na Regional, ou até mesmo por meio digital.

Provavelmente, tais fatos ocorreram pela dificuldade de atendimento presencial e telefônico nas Superintendências, especialmente considerando o contexto de trabalho remoto estabelecido pela condição de calamidade pública devido à pandemia do coronavírus (Covid-19), bem como por possível desconhecimento dos recursos dos serviços digitais oferecidos pela instituição. Há que se considerar, também, que muitos usuários da Plataforma Fala.BR ainda não conseguem fazer a correta distinção dos tipos de manifestações que devem ser feitas via Ouvidoria. Nesses casos, coube à equipe orientar aos usuários o meio correto de obter o acesso aos serviços desejados.

As manifestações do tipo **reclamação** representaram um percentual de 10,50% em relação ao total registrado. Nessas manifestações, os usuários expressaram insatisfação em relação à prestação de alguns serviços pela Autarquia, bem como à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços. Possivelmente tais manifestações tiveram influência do contexto pandêmico, já mencionado, o qual alterou os fluxos de trabalhos que, em muitos casos, são de caráter eminentemente técnico e, sendo assim, foram dificultados pela suspensão, ainda que temporária, de atividades presenciais nas Superintendências, em que parte considerável dos servidores e colaboradores exerceram suas atividades em *home office*, conforme o disposto em orientações internas em face da pandemia pelo Covid-19, o que acabou afetando a execução de trabalhos de campo para realização de vistorias e outros serviços que necessitavam da visita *in locu* para subsidiar as tomadas de decisões e os devidos andamentos administrativos.

Nesse sentido, verificou-se que as reclamações foram predominantes em relação à demora na conclusão de serviços de atualização de cadastros de imóveis rurais e emissão de Certificado de Cadastro de Imóvel Rural – CCIR, dificuldade de acesso ao Sistema de Gestão Fundiária – SIGEF tais como erros de configuração do sistema e demora nas análises de pedidos relativos à

certificação (cancelamento, sobreposição, etc). Também foram mencionadas nas reclamações a demora para conclusão de processos de titulação e regularização da posse de imóveis rurais.

Os **comunicados de irregularidades** correspondem a 9,14% das manifestações recebidas. Esses comunicados são de origem anônima e podem ter teor de reclamação ou de denúncia. Após o devido tratamento dessas manifestações pela equipe da Ouvidoria, foram dados os devidos encaminhamentos para as unidades competentes pela execução dos serviços com os quais se relacionavam. As manifestações que continham teor de denúncia foram tratadas com o objetivo de identificar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade e, quando consideradas aptas, foram encaminhadas para os órgãos de apuração dos respectivos estados para análise preliminar de admissibilidade visando averiguar a necessidade, ou não, de instauração de procedimento disciplinar nos termos legais. Ressalta-se que as manifestações do tipo “comunicação” não são passíveis de acompanhamento pelos usuários.

As manifestações com teor de **denúncia**, com percentual de 3,29% do total de manifestações, foram distribuídas, majoritariamente, em dois assuntos distintos:

a) denúncias referentes ao desvio de finalidade da política pública de reforma agrária, especialmente quanto a ocorrência de supostas irregularidades ambientais, venda e ocupação ilegal de terras em Projetos de Assentamentos da Reforma Agrária. Tais manifestações são submetidas às Superintendências Regionais em virtude de sua competência de órgão fiscalizatório quanto a regularidade do cumprimento da finalidade e destinação das terras para a Reforma Agrária.

b) denúncias de supostas práticas de irregularidades por servidores e terceirizados do Incra. No que se refere aos servidores, as manifestações foram direcionadas às Seções de Correição nos estados ou, em caso de denúncias em desfavor de superintendente, ex-superintendente ou servidores do Incra sede, para a Corregedoria-Geral da autarquia.

As denúncias são identificadas nominalmente pelo interessado que pode receber a resposta da Ouvidoria quanto aos encaminhamentos que foram dados em relação à manifestação recebida e o devido tratamento junto aos órgãos de apuração. Ressalta-se que compete às Ouvidorias assegurar a proteção da identidade do denunciante, bem como resguardar os elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, conforme estabelecido na Portaria/CGU Nº 581/2021.

No exercício de 2021 foram registrados 23 **elogios**, a maioria deles direcionados, nominalmente, a servidores e colaboradores terceirizados que atuam nas unidades Regionais do Incra. Foram ressaltadas a presteza e a atenção dispensadas no atendimento ao cidadão usuário dos serviços do Incra. Alguns elogios também alcançaram servidores municipais que atuam nas

Unidades Municipais de Cadastramento – UMC, por força de assinatura de Termo de Cooperação entre as Superintendências Regionais do Incra e algumas Prefeituras Municipais com vistas aproximar a oferta alguns serviços aos usuários, facilitando a acessibilidade para os cidadãos interessados. Os elogios foram encaminhados às respectivas unidades de lotação dos servidores com a recomendação de que seja dado conhecimento para as chefias bem como seja feito registro nos assentos funcionais. Quando se trata de elogios a colaboradores terceirizados, recomenda-se que seja dado conhecimento à empresa contratante.

Foram contabilizadas 15 **sugestões** no exercício de 2021. A análise do conteúdo dessas manifestações sugere que muitas delas possuíam teor de reclamação seguidas de apresentação de sugestões para a melhoria do processo reclamado, cita-se como exemplo a apresentação de propostas de melhoria no fluxo de pagamento de Guias de Recolhimento da União – GRU, bem como no processo de emissão do CCIR, além da promoção de melhorias e mais rapidez no processo de emissão de títulos de propriedades rurais. Outra parte das sugestões apresentadas estavam relacionadas com propostas de implementação de novos modelos de reforma agrária e a criação de um sistema integrado de controle fundiário. Todas as sugestões foram encaminhadas às unidades responsáveis pelos assuntos, com posterior retorno ao cidadão.

Com relação às manifestações do tipo *Simplifique*, no ano de 2021 a Ouvidoria identificou 15 registros. Essas manifestações sugeriam solicitação de simplificação relativas a:

- a) fluxo de atendimento de pedidos de regularização de ocupantes de lotes em Projetos de Assentamento;
- b) processo de desmembramento no SIGEF;
- c) procedimentos para cadastro de imóveis rural;
- d) processo de georreferenciamento de áreas rurais e;
- e) emissão da Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP).

Outras demandas de *Simplifique* foram reclassificadas após a análise e tratamento das manifestações tendo em conta que se tratavam de solicitações de providências.

3.3 Tempo médio de resposta

A Lei nº 13.460/17, em seu art. 16, estabeleceu o prazo para atendimento das manifestações apresentadas à Ouvidoria, sendo determinado que em 30 (trinta) dias deverá ser encaminhada ao usuário a decisão administrativa final, podendo, mediante justificativa, esse prazo ser prorrogado por igual período.

Desta forma, todas as manifestações foram recebidas e analisadas na Ouvidoria e, em sua

maioria, submetidas às áreas técnicas para análise e elaboração de respostas aos cidadãos. O tempo médio de resposta desta Ouvidoria foi de 20,07 dias, sendo que 96% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, conforme demonstraram os dados extraídos da Plataforma Fala.BR e apresentados a seguir:

Figura 1: Tempo médio de respostas



Fonte: Painel Resolveu?

Quanto às manifestações respondidas fora do prazo, identificou-se que o atraso decorre da dificuldade de retorno das unidades demandadas. Em muitos casos, para formalizarem a resposta conclusiva essas unidades demandam manifestações das áreas técnicas que operam os respectivos programas e serviços da Autarquia. Faz-se necessário ressaltar que a dinâmica de execução dos serviços do Incra, muitas vezes, depende de diligências e vistorias *in locu* e o deslocamento dos técnicos para o campo depende da disponibilidade de recursos e programações financeiras para o custeio de combustíveis e diárias dos 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. 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 para com os 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.

Ainda, conforme disciplinado no art. 17 do Decreto nº 9.094/17, cabe à Controladoria-Geral

da União 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.

4 Pesquisa de Satisfação

O cidadão é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação após o atendimento recebido na Plataforma Fala.BR. 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 que segue:

Gráfico 3 - Satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolveu?

Os dados consolidados pelo gráfico sistematizam 534 respostas avaliativas obtidas no pós-atendimento. Esse valor demonstra que 9,86% das manifestações registradas foram avaliadas pelos usuários da plataforma após a atinente conclusão. Tendo em conta que responder à pesquisa de satisfação é uma ação facultativa ao cidadão, considera-se esse retorno significativo.

A análise qualitativa das avaliações permite inferir que, possivelmente, muitos usuários demonstraram insatisfação por terem frustradas as expectativas de obtenção do direito ou do serviço solicitado no tempo e forma desejados. Algumas das manifestações negadas têm respaldo na aplicação dos normativos internos do Incra bem como na constatação de situações, com base em relatórios de vistorias, que não conferem aos cidadãos os supostos direitos que eles almejavam.

Sendo assim, não é incomum que respostas claras e objetivas sobre determinadas

manifestações sejam avaliadas negativamente, vez que não agradam ao usuário seja porque ele discorda da posição do órgão ou porque a resposta não atende à expectativa do cidadão ao apresentar a demanda ao Incra.

4.1 Comentários Adicionais

Quanto ao campo livre disposto ao final do questionário de pesquisa disponível para apresentação de comentários livres, muitos cidadãos usaram o espaço para elogiar o atendimento recebido. Dentre esses comentários destacamos os seguintes:

- *Solicitação atendida dentro do prazo estipulado.*
- *So temos a agradecer a ouvidoria pelo ótimo trabalho de atendimento obrigado pela atenção*
- *Sempre esclarecendo nossas dúvidas . sempre tenho a resposta rápida, muitobom o aplicativo...*
- *Rapidez e precisão no atendimento ao contribuinte! Parabéns!*
- *Procedimentos deste nível, porém ágeis, devem ser implementados em todosos setores do GOV FED.*
- *Pedido atendido com sucesso. Uma ferramenta de muita valia que vem só a melhorar o acesso.*
- *Parabéns, simplesmente um canal de comunicação sensacional e com respostas respaldadas na legislação, não deixando nenhuma dúvida. Obrigada*
- *Parabéns pelo serviço. Além de ter ajudado muito, oferecendo um caminho estruturado para resolução de problemas, a ferramenta é de fácil acesso e disponibilidade. Parabéns a todos os envolvido nessa solução.*
- *Parabéns pelo serviço prestado por esta respeitável Ouvidoria!*
- *Parabéns para a equipe, considerando o grande volume da demanda, sinto-mesatisfiito com o prazo da resposta e a qualidade. Obrigado!*
- *Parabéns !!! Muito eficiente e tempestivo. Obrigado.Parabéns à Ouvidoria do INCRA pela presteza no envio da informação.*
- *Parabenizo os servidores deste honrado órgão pela responsabilidade e compromisso com que vêm tratando as demandas apresentadas, é umaexperiênciia que nos traz segurança e confiança nas instituições públicas que reflete o caráter de seus integrantes. Obrigado!*
- *Muito obrigada pelo retorno detalhado das informações, estarei acompanhando a finalização do processo.*
- *Muito constatar avanços Institucionais em relação ao atendimento ao público, controle,*

padronização e transparência.

- *Houve contato por email e por telefone, demonstrando interesse em resolver a questão. Agradeço*
- *Ficamos muito satisfeitos com o atendimento parabéns ao órgão estamos felizes desde ja agradecemos e ate breve*
- *Falabr esta sendo muito útil, é muito bom ter este canal para solicitar e solucionar duvidas nos órgãos públicos. obrigado!.*
- *Boa tarde, ficou muito melhor o atendimento através da Ouvidoria, pois, imediatamente temos a resposta., com mais transparência e zelo. Obrigado*
- *Agradeço pela atenção, clareza e pontualidade de respostas. conforme a solicitação respondida, aguardamos para averiguação dos marcos e localização dos mesmo. atenciosamente agradeço.*
- *Agradeço a atenção a minha solicitação que foi atendida de imediato dentro de uma semana após o protocolo. Estou super satisfeita com atendimento.*

5 Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Em 2020 o Decreto nº 9.492/2018 foi alterado de modo a atender as disposições da Lei 13.460/2017 sobre a necessidade de promover a avaliação continuada dos serviços públicos. Nesse mesmo sentido, a Ouvidoria do Incra promoveu, no exercício de 2021, a primeira avaliação dos seus serviços de forma individualizada, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante e não remunerada.

A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços deverá ser realizada, no mínimo, a cada doze meses. A Ouvidoria do Incra usou as seguintes estratégias de chamamento dos conselheiros:

- inclusão de convites nas respostas dirigidas aos usuários da plataforma Fala.BR;
- o envio de e-mails personalizados para uma amostra de usuários da unidade do Incra no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- divulgação de banner nas redes sociais;
- publicação, no site oficial do instituto, de notícia relativa ao processo de avaliação dos seus serviços por meio da Plataforma do Conselho de Usuários;
- disposição de informações permanentes sobre o Conselho de Usuários no ambiente virtual da Ouvidoria do Incra (https://www.gov.br/incra/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).

A Ouvidoria disponibilizou na Plataforma Virtual do Conselho de Usuário, entre os dias 08 de novembro a 13 de dezembro de 2021, a primeira enquete de consulta visando avaliar os serviços ofertados pela autarquia e que constavam no Portal de Serviços do Governo Federal, sendo que nesse período totalizavam 32 serviços ofertados e 65 conselheiros voluntários cadastrados como possíveis avaliadores do Incra.

O relatório que consta os resultados da pesquisa será disponibilizado no sítio da Ouvidoria do Incra (https://www.gov.br/incra/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).

6 Principais Projetos em Andamento

- Elaboração do normativo que regulamenta a atividade de Ouvidoria no âmbito do Incra – Previsão: julho de 2022;
- Redesenho dos fluxos de atendimento da Ouvidoria, por tipo de demanda – Previsão: junho de 2022;
- Definição e atualização de subassuntos e tags relacionado à Plataforma Fala.BR. - Previsão: maio de 2022;
- Atualização da Portaria de fluxo de Denúncia no âmbito do Incra - Previsão: julho de 2022;
- Atualização de Layout e das informações constantes da página institucional da Ouvidoria no portal do Incra. Previsão: junho de 2022;
- Elaboração de relatórios periódicos, qualitativos e quantitativos, para as áreas finalísticas contribuindo para o aprimoramento do atendimento e da transparência ativa;
- Monitoramento da 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: maio de 2022;

7 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

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

O SIC/Incra, a partir da publicação da Portaria nº 2.134/20, passou a ser coordenado pela Ouvidoria que é a unidade de atendimento responsável por prestar orientações, receber e gerenciar

os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, por meio da página “Acesso à Informação” do site do Incra, informações públicas, de interesse coletivo ou geral, considerando o rol mínimo de informações que devem ser publicadas.

Conforme detalhado no item de informações qualitativas do presente relatório, a Ouvidoria procurou corrigir o fluxo de tratamento das Solicitações de Acesso à Informação amparadas pela Lei 12.527/11, com a instituição do Ponto Focal nas Unidades da autarquia, mediante ordem de serviço publicada no Boletim de Serviço Eletrônico, com a responsabilidade de dar tratamento às solicitações no âmbito de suas competências, visando corrigir eventuais falhas no atendimento às demandas da LAI, como, por exemplo, a perda de prazo e a melhoria da qualidade da resposta.

Diante da execução dos fluxos estabelecidos na Portaria nº 2.134/2020, verificou-se a necessidade de alteração do normativo, especificamente no que tange ao tratamento das manifestações e as competências dos pontos focais, alterações essas estabelecidas na Portaria nº 1.611/2021, publicada no Diário Oficial da União.

7.1 Instalações e Canais de atendimento do SIC

- ⇒ Plataforma Fala.BR, pela aba ‘Acesso à Informação’, 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: sic.lai@incra.gov.br;
- ⇒ Atendimento telefônico através do número: (61) 3411-7691;
- ⇒ Atendimento presencial: no térreo do Edifício Sede da Autarquia, com horário de funcionamento de 2^a a 6^a feiras das 08h às 17h.

A Plataforma Fala.BR, assim como ocorre com as demandas de ouvidoria, é o principal meio utilizado para registro de solicitações de acesso à informação, com base nos termos da Lei 12.527/2011. Uma vez cadastrado, o cidadão pode acompanhar as solicitações registradas, receber as devidas respostas e avaliar o atendimento recebido pelo SIC.

7.2 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 a etapa de análise que poderá ter como desdobramento:

- a) Fornecer a resposta de imediato, caso ela esteja disponível ou em transparência ativa;
- b) Encaminhar para a Unidade responsável pela produção ou guarda da informação para que essa possa acompanhar a demanda até sua conclusão.

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

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

Todas as solicitações de acesso à informação são registradas na Plataforma Fala.BR e tramitadas via Processo SEI, quando necessitam de manifestação de outras áreas.

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 CGU e em última instância, interpor recurso à CMRI, todas no prazo de 10(dez) dias.

7.3 Quantitativo de Manifestações do SIC

No período de 1º à 31 de dezembro de 2021, foram registrados 2.198 pedidos de acesso à informação atribuídos ao Incra. Considerando ranking entre os órgãos mais demandados na Plataforma Fala.BR, o Incra figurou em 13º lugar na procura por informações do órgão.

O tempo médio de resposta do Incra aos pedidos de acesso à informação foi de 16,34 dias, o que o levou a ocupar a posição de 239º no ranking geral dos órgãos vinculados aos e-SIC. Esses dados podem ser visualizados na figura abaixo:

Figura 2: Visão geral



Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação

A posição de 13º lugar no *ranking* de pedidos de acesso à informação é um indicador que alerta o Instituto para a necessidade de promover melhorias na disponibilização de informações em transparência ativa, uma vez que essa é uma relação inversamente proporcional ao número de pedidos de acesso pelos cidadãos.

7.4 Status dos Pedidos

No exercício de 2021 o SIC/Incra obteve o seguinte desempenho em relação aos pedidos de acesso à informação:

Gráfico 4: Status dos pedidos



Fonte: Painel de Acesso à Informação

Em que pese o fato de que o SIC/Incra tenha apresentado no final do exercício de 2021 o percentual de 0,00% de omissões, cabe ressaltar que a Lei nº 12.527/11 caracteriza como conduta ilícita, passível de responsabilização do agente público, a conduta de “*recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, que retarde deliberadamente o seu fornecimento ou a forneça intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.*”

Nos termos da Lei 8.122/1990, atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, essa infração administrativa poderá ser apenada, no mínimo, com suspensão. Além da possibilidade de responder por improbidade administrativa.

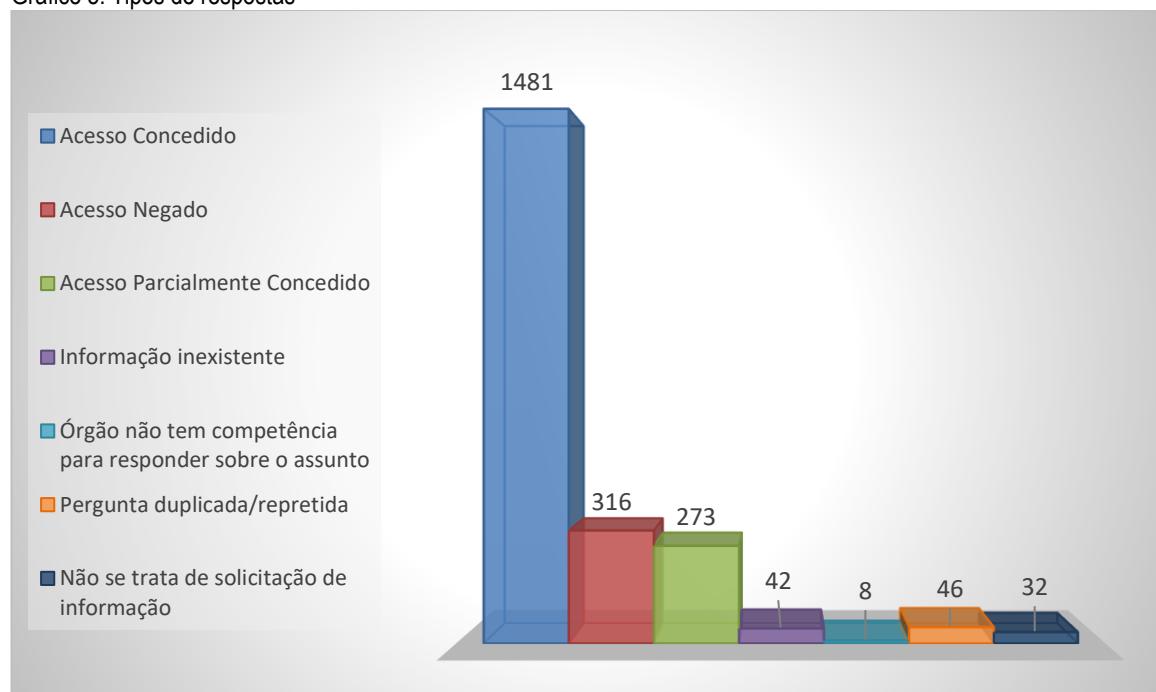
7.5 Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação

Nos termos da Lei nº 12.527/2011, o atendimento aos pedidos de acesso à informação considerados procedentes (documentos, dados e informações), se classificam em:

- a) acesso concedido;
- b) acesso negado e;
- c) acesso parcialmente concedido.

O gráfico abaixo ilustra a forma como o SIC/Incra atendeu aos pedidos de acesso à informação no período em análise:

Gráfico 5: Tipos de respostas



Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação

Observa-se que 1481 solicitações foram respondidas com o envio da informação solicitada pelo requerente, o que corresponde à 67% do total de pedidos recebidos. Os pedidos com status de *parcialmente concedidos* somam um percentual de 12%, o que equivale a 273 respostas.

Nesse período o Incra realizou 316 negativas de acesso à informação. Os principais motivos para as negativas foram por se tratar de pedidos genéricos, solicitações de informações a dados considerados pessoais, pedidos que exigiam tratamento adicional de dados e pedidos desproporcionais.

Um quantitativo de 42 manifestações travam-se de pedido de informações inexistentes no órgão, enquanto de 8 se tratavam de demandas das quais o Incra não tinha competência para responder, tais como, solicitação de informações sobre imóveis urbanos ou informações

relacionadas a órgãos estaduais, que não faziam parte da Plataforma Fala.BR, razão pela qual essas manifestações não foram encaminhadas aos respectivos órgãos via sistema. Todavia, nesses casos, o SIC/Incra, sempre que tinha conhecimento, orientava o cidadão sobre qual órgão encaminhar o pedido.

O SIC/Incra procedeu o arquivamento de 46 manifestações por duplicidade, que tratavam de pedidos já em análise em outros processos, sendo que em todos os casos foi informado ao cidadão o motivo do arquivamento e o número do NUP pelo qual o mesmo receberia a resposta do pedido.

7.6 Satisfação do Usuário

Assim como as demandas de Ouvidoria, nas solicitações do SIC o cidadão também é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação após o atendimento recebido na Plataforma Fala.BR. O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas a respeito do atendimento prestado pelo SIC. Nesse caso, os usuários avaliam se a resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido, bem como avaliam a facilidade de compreensão da resposta.

A figura abaixo demonstra a avaliação dos usuários, onde percebemos que num parâmetro em que a nota menor é 1 e a maior nota é 5:

Figura 3: Satisfação do usuário SIC



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Em análise do gráfico acima, percebe-se a necessidade de melhor análise pela equipe do SIC em relação a qualidade das respostas que estão sendo encaminhadas, de modo a melhor a avaliação do órgão, cabendo orientações às unidades técnicas responsáveis quanto a objetividade, facilidade de compreensão e atendimento ao que foi requerido, nos termos da LAI.

7.7 Reclamações

A legislação garante ao cidadão o direito de, em casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, apresentar reclamação à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527/2011, no prazo de 10 (dez) dias. No exercício de 2021 o Incra recebeu 27 reclamações de usuários no Fala.BR em face das omissões da Autarquia.

7.8 Recursos

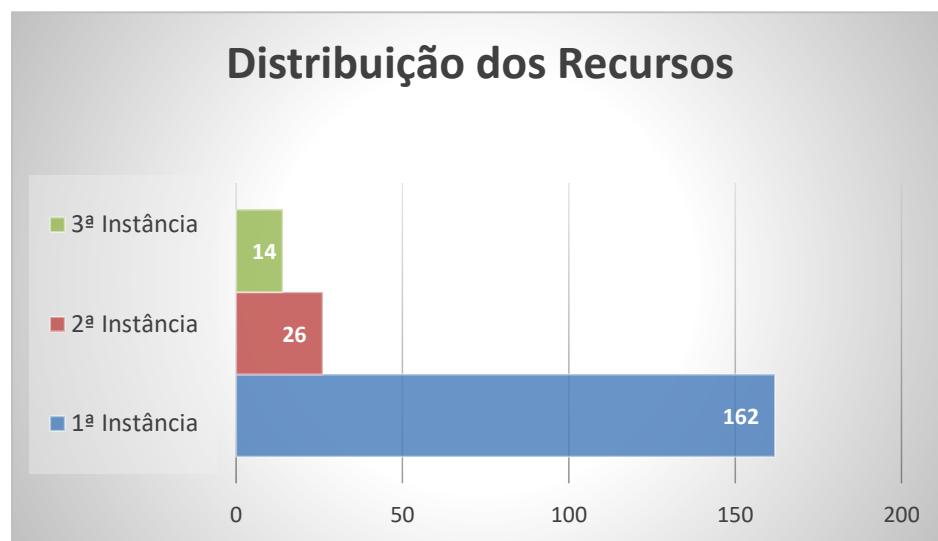
O cidadão poderá interpor recursos, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, nas condições que:

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

O recurso de 1^a instância é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada. O recurso de 2^a instância é submetido à autoridade máxima do órgão ou entidade e o recurso de 3^a instância é decidido pela CGU. Quando o cidadão apresentar discordância da decisão proferida pela CGU poderá suscitar a análise da manifestação pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, em 4^a instância.

Em 2021 o Incra recebeu 202 recursos, conforme distribuição demonstrada no gráfico a seguir:

Gráfico 6 – Distribuição dos Recursos



Fonte: Painel de Acesso à Informação

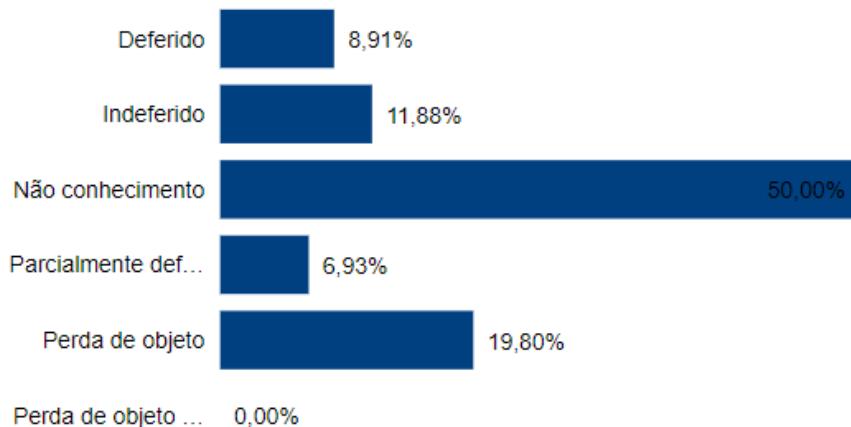
Na maioria dos recursos apresentados, os usuários apresentaram como justificativa que a informação fornecida estava incompleta ou não correspondia ao que foi solicitado, levando a orientações à equipe do SIC revisar as respostas antes do registro no Fala.BR, verificando se correspondia ao que foi solicitado, bem como se não continha, eventualmente, informações pessoais restritas nos termos da LAI.

Quanto às decisões para os recursos, podem ser as seguintes:

- **Deferido:** A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados e decide pela entrega da informação solicitada.
- **Indeferido:** Autoridade competente não acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela manutenção da decisão de negativa de acesso à informação solicitada.
- **Não conhecimento:** O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente, como ter sido apresentado fora do prazo.
- **Parcialmente Deferido:** A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados parcialmente e decide pela entrega de apenas parte da informação solicitada. A autoridade deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.
- **Perda de Objeto:** São os casos em que a informação é fornecida pelo próprio órgão ou entidade antes de a autoridade competente decidir o recurso. Ou seja, entre a negativa do pedido e a decisão do recurso, o órgão voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida. A autoridade deverá verificar sempre se a informação prestada atende ao pedido solicitado pelo requerente.
- **Perda de Objeto Parcial:** São os casos em que o órgão decidiu por fornecer voluntariamente a informação antes de decidir o recurso, mas apenas de forma parcial. A autoridade competente deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.

O gráfico abaixo representa as decisões proferidas aos recursos recebidos pelo Incra, onde percebemos que maior parte dos recursos teve decisão pelo ‘não conhecimento’ do recurso, por motivos tais como inovação em fase recursal ou o recurso tratava-se, na verdade, de uma manifestação de ouvidoria, como reclamação ou solicitação de providências:

Gráfico 7: Decisões dos Recursos



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

8 Classificação das Informações

De acordo com a Lei de Acesso à Informação - LAI, as 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 restringido 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 2022, atuar junto aos gestores da autarquia, contribuindo, entre outras atividades, com a publicação do rol de documentos classificados e desclassificados a ser disponibilizado em transparência ativa, como determinado nos normativos vigentes.

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

Em 2021, a Ouvidoria iniciou consulta às unidades do Incra solicitando que avaliassem junto as suas equipes a necessidade de propor a classificação das informações nos temos do art. 23 da

LAI, com o envio do Termo de Classificação de Informação - TCI, com orientação para buscar o grau de sigilo menos restritivo possível, considerando o interesse público e a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado que a sua divulgação irrestrita possa causar.

9 Transparência Ativa

A Lei de Acesso à Informação estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício, de forma espontânea e proativa, independente de solicitações. Prevê, ainda, um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem, obrigatoriamente, divulgar na internet. Tais informações devem ser disponibilizadas no menu de primeiro nível com o título “Acesso à Informação”, cujo objetivo é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a localização e obtenção dos dados de seu interesse.

A Ouvidoria vem promovendo gestão junto à Assessoria de Comunicação e às unidades responsáveis visando o cumprimento dos itens de transparência ativa no portal do Incra.

A transparência ativa é monitorada pela CGU e o Incra tem atualmente a seguinte avaliação:

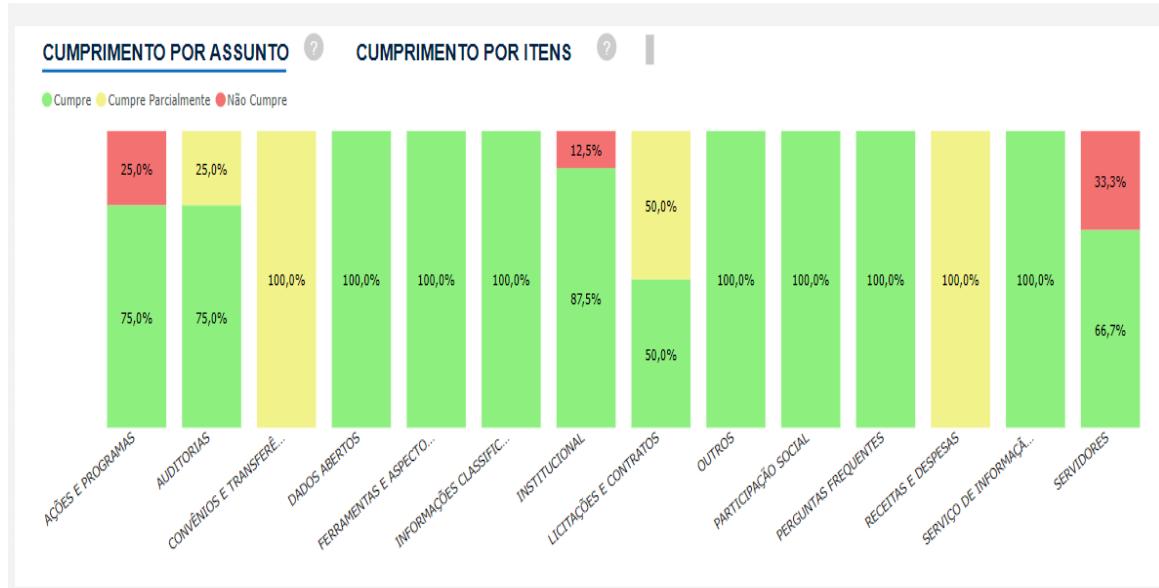
Gráfico 8 - Transparência ativa



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

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 9: Itens de transparência ativa



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

No sentido de desenvolver uma competição saudável entre os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, o Painel Lei de Acesso à Informação apresenta o índice de transparência, a fim de ranquear as instituições que se destacaram na publicação de informações de transparência ativa, no qual o Incra figura na posição de nº 156, comparado com os 306 órgãos integrantes do e-SIC, conforme detalhado na figura abaixo:

Figura 4: Posição transparência ativa

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: 49 / 49

CUMPRIDOS: 38

RANKING DE CUMPRIMENTO

156° / 306

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ainda com base nas informações de transparência ativa, ao longo de 2021 a Ouvidoria realizou a revisão dos itens do menu de acesso à informação de acordo com as orientações constantes no Guia de Transparência Ativa (GTA) nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, fazendo gestão junto às áreas responsáveis pelos temas para que promovessem, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, a atualização dos itens apontados.

Além do cumprimento legal, a iniciativa de atualizar as informações no site da autarquia pretende 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.

10 Plano de Dados Abertos - PDA

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

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

Em 2021, a Ouvidoria coordenou as atividades visando a elaboração, aprovação e publicação do primeiro Plano de Dados Abertos do Incra, referente ao período de agosto de 2021 a agosto de 2023, cumprindo a responsabilidade institucional em atuar junto ao Governo Federal contribuindo com a Política de Dados Abertos, bem como visando garantir o cumprimento das determinações constantes da Resolução nº 3/17 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos/ CGINDA.

11 Principais Projetos para 2022

- Reformulação de Perguntas Frequentes no site do Incra. Previsão: junho 2022;
- Elaboração de normativo referente aos procedimentos para o Fluxo de Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Incra – Previsão: agosto 2022;
- Elaboração de relatórios periódicos trimestrais 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 - Previsão: julho de 2022;
- Promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, bem como promover, com apoio da Assessoria de Comunicação, campanha de divulgação do conselho – no mínimo uma vez ao ano, conforme previsão legal.
- Acompanhar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário – Previsão: agosto/2022.

12 Considerações Finais

Inicialmente, destaca-se que no ano de 2021 a Ouvidoria passou por mudança em sua gestão, sendo que desde o dia 10 de novembro de 2021 a unidade está sem titular, e as atividades coordenadas por uma ouvidora interina.

Em todo caso, em 2021 foram implementadas significativas mudanças nos fluxos de recebimento, tratamento, controle e conclusão das demandas de ouvidoria, além do aumento no efetivo de pessoal, com o aporte de 2 (duas) servidoras efetivas, além de mais 2 (duas) vagas de técnico em secretariado. Das servidoras efetivas, uma recebeu a atribuição de coordenar o serviço de Ouvidoria e outra designada para fazer o tratamento das denúncias e comunicados de irregularidades, visando a efetiva proteção dos denunciantes.

Conforme detalhado no item de *informações qualitativas* do presente relatório, a Ouvidoria procurou corrigir o fluxo de tratamento das Solicitações de Acesso à Informação amparadas pela Lei 12.527/11, com a instituição da 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.

Até agosto de 2022, pretende-se elaborar normativo que visa estabelecer o funcionamento da Ouvidoria, definindo procedimentos a serem aplicados no tratamento das manifestações e o estabelecimento de fluxos visando melhoria nas rotinas de trabalho.

Outra iniciativa já implementada é a centralização para uma servidora da distribuição aos demais colaboradores da Ouvidoria e correta classificação das manifestações de Ouvidoria, considerando os assuntos, subassuntos e tags cadastrados no Fala.BR, o que possibilitará que o relatório de gestão de 2022 apresente melhor detalhamento dos dados quantitativos das demandas tratadas.

Quanto às questões estruturais, pode-se destacar a carência de melhoria da estrutura física da Ouvidoria e SIC. O espaço físico para atendimento presencial, localizado no térreo do prédio sede do Incra passará por reforma, para melhor recepção dos cidadãos. O local será dividido para atendimento presencial do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, e uma sala de acolhimento para os atendimentos presenciais de 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.

É o relatório.

Brasília-DF, 29 de abril de 2022.