

**Relatório do Conselho  
de Usuários de  
Serviços Públicos -  
Incra**

**Avaliação do Exercício de  
2021**

**2021**

## Sumário

<b><u>1 Apresentação.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2 Metodologia.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>3 Perfil dos Respondentes.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>4 Avaliação dos Serviços Segundo a Forma de Acesso.....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>4.1 Avaliação dos Serviços Digitais.....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>4.2 Avaliação dos Serviços Presenciais.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>4.3 Avaliação da Experiência dos Usuários dos Serviços do Inbra.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>5 Considerações.....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>6 Conclusões.....</u></b>	<b><u>11</u></b>

# Relatório do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – Incra

## Avaliação do Exercício de 2021

## 1 Apresentação

A Controladoria Geral da União (CGU) implementou a Plataforma do Conselho de Usuário de Serviços Públicos com o intuito de atender ao disposto na Lei nº 13.460/2017, combinada com o Decreto nº 9.429/2018, e criar um espaço para a atuação efetiva de conselhos que têm como função fundamental a criação de instrumento de participação dos usuários dos serviços públicos no acompanhamento e avaliação continuada desses serviços.

Por meio de um ambiente virtual no qual os conselheiros cadastrados poderão acompanhar a execução de políticas públicas do governo federal, além de participar de avaliações periódicas referente à satisfação, qualidade e efetividade na prestação dos serviços ofertados, além de propor as melhorias que entender necessárias para melhoria e aperfeiçoamento da prestação desses serviços.

Conforme determina a supracitada Lei, o Inkra realizou, por meio da Ouvidoria, entre os dias 08 de novembro a 13 de dezembro de 2021, a primeira pesquisa de satisfação para avaliar os serviços disponibilizados pela autarquia no Portal de Serviços do Governo Federal.

## 2 Metodologia

A metodologia utilizada para efetuar a avaliação atendeu ao disposto nos instrumentos legais. Sendo assim, realizou consulta, por meio de enquete publicada na Plataforma Digital dos Conselhos dos Usuários dos Serviços Públicos (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>), a qual foi disponibilizada para que os conselheiros voluntários do Inkra pudessem manifestar suas opiniões acerca de suas experiências ao usar os serviços oferecidos pelo Inkra em espaços digital e presencial.

Em consonância com os normativos que estabelecem que cada órgão ou entidade deverá criar os seus respectivos conselhos, por meio de chamamento público que garanta ampla publicidade, o Inkra usou como estratégias de convocação de conselheiros a 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 Inkra no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, a divulgação de convites nas redes sociais e publicação de notícia relativa ao processo de avaliação dos serviços por meio da Plataforma do Conselho de Usuários no site oficial do instituto, além de manter informações permanentes sobre o mesmo no ambiente virtual da Ouvidoria do Inkra ([https://www.gov.br/inkra/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/inkra/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)).

No período de realização da primeira consulta estavam registrados 32 serviços ofertados pelo Inbra e totalizavam 65 cadastros de conselheiros que se voluntariaram para avaliar os serviços oferecidos pela autarquia. Desses, 57 manifestaram interesse em participar de avaliações de todos os serviços e os demais fizeram opção por avaliar serviços específicos.

A enquete foi elaborada de modo a permitir que o conselheiro pudesse escolher, em um bloco de opções, o serviço a ser avaliado, possibilitando o registro de mais de uma avaliação por conselheiro, desde que se referisse a serviços distintos. Ou seja, para cada serviço utilizado, uma avaliação correspondente. Contudo, a amostra alcançada na primeira avaliação promovida pelo Inbra foi 21 conselheiros e abrangeu 16 serviços prestados pela entidade, conforme quadro resumo:

Serviços Avaliados	Número de Avaliações
Atualizar cadastro de beneficiário	2
Solicitar Comprovante de Atividade Rural	1
Emitir Certidão de liberação de Cláusula resolutiva do Título de Domínio da Terra	2
Validar Levantamento topográfico de imóvel rural	1
Atualizar cadastro de imóvel rural	4
Obter descaracterização de imóvel rural para urbano	1
Emitir Declaração de Aptidão ao Pronaf	1
Emitir Certidão de beneficiário	1
Consultar o Código do imóvel rural	1
Regularizar ocupação em área rural da União	1
Vincular ou desvincular o código do imóvel rural	1
Consultar requerimento de certificação de imóvel rural	1
Buscar requerimento de liberação de cláusula resolutiva de regularização fundiária	1
Consultar profissional credenciado para certificar o imóvel rural	1
Emitir o Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR)	1
Consultar parcelas certificadas	1

### 3 Perfil dos Respondentes

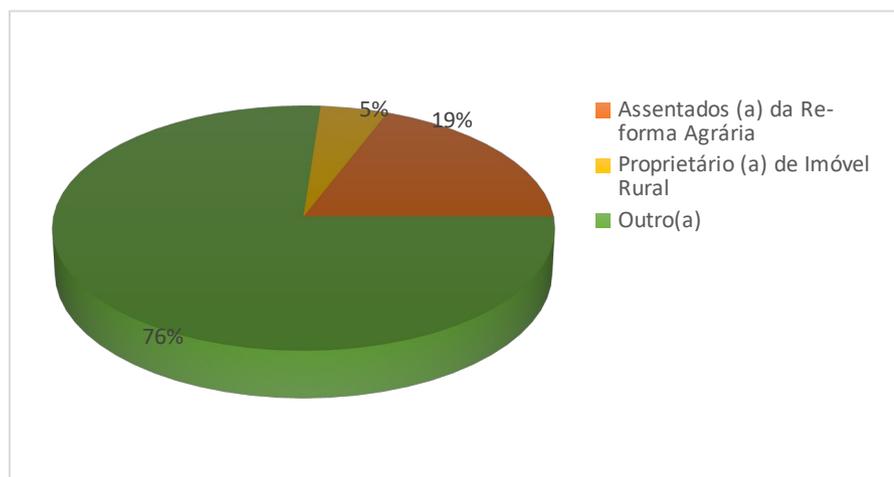
Inicialmente buscou-se identificar o perfil dos usuários respondentes da consulta tendo como base os dois grandes públicos do Inbra que são os beneficiários do Programa de Reforma Agrária, ou seja, os agricultores assentados em projetos criados pelo Inbra e os proprietários de imóveis rurais em geral.

Contudo, a consulta demonstrou a existência de um novo perfil crescente de usuários dos serviços do Inbra, quais sejam a atuação de advogados, contadores, agrônomos e outros profissionais de ramos afins que têm atuado como representantes constituídos pelos dois grandes públicos apontados anteriormente. Tal constatação é demonstrada no gráfico abaixo, o qual aponta

que cerca de 76% dos respondentes da enquete se identificaram como “outro(a)” quando perguntados sobre sua identificação como usuário dos serviços oferecidos pelo Inbra. Essa informação compatibiliza com o público usuário da Plataforma Fala.BR que também possui um perfil semelhante.

Da mesma forma, quando se analisa a faixa etária e o nível de escolaridade predominante entre os respondentes, percebe-se que em torno de 48% deles possuem entre 35 e 44 anos e cerca de 38% alcançaram escolaridade em nível de especialização, mestrado ou doutorado.

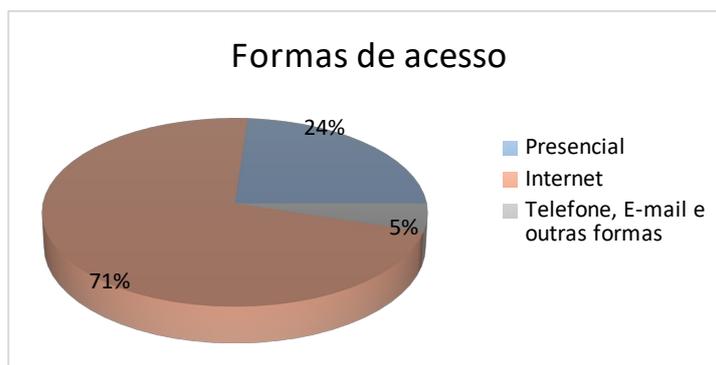
Com base nesses dados é possível traçar uma correlação entre o público respondente predominante e o perfil de profissionais com maior nível de especialização, o que confirma a constatação anterior.





#### 4 Avaliação dos Serviços Segundo a Forma de Acesso

De acordo com o gráfico abaixo, conclui-se que a forma predominante de acesso aos serviços avaliados foi por meio digital, representando um percentual aproximado de 71% dos respondentes.



Para avaliar os serviços, tanto digitais quanto presenciais, com as devidas adaptações, foi usado o Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços, o qual prevê a existência de seis dimensões para a qualidade percebida:

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

Para aplicar esse modelo foram utilizadas questões do tipo “matriz escolha simples” combinando cada dimensão a ser avaliada (eixo vertical) com a categorização de satisfação respectiva (eixo horizontal).

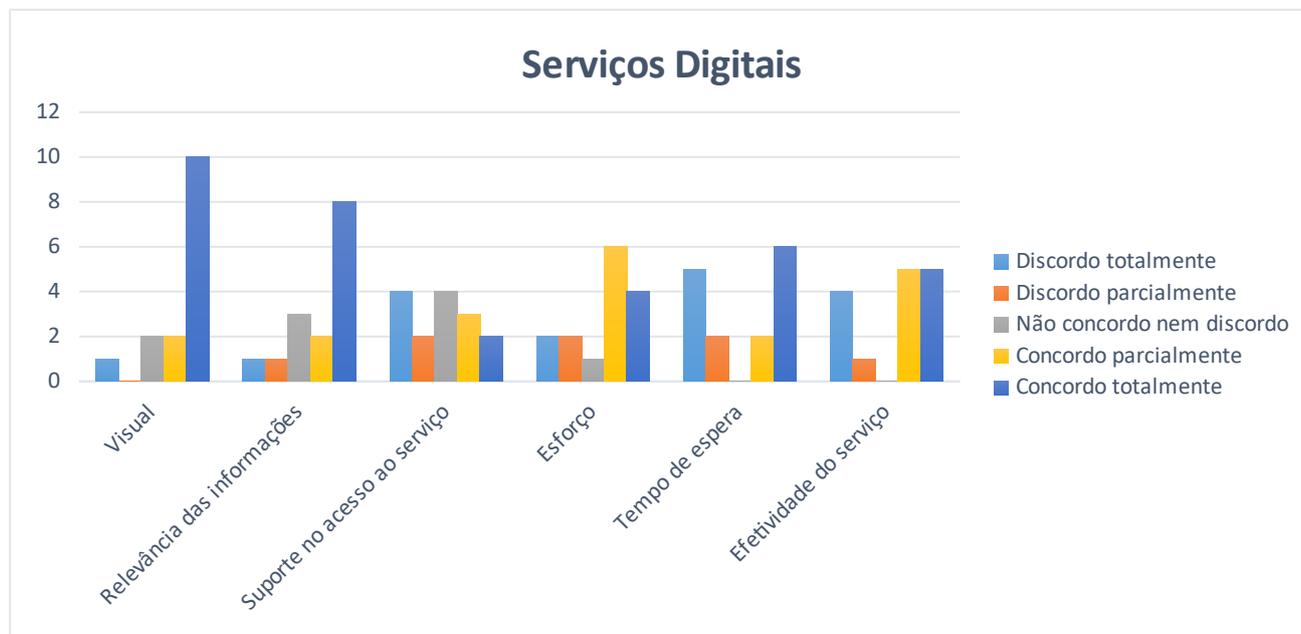
#### **4.1 Avaliação dos Serviços Digitais**

##### Dimensões de Avaliação – eixo vertical:

1. Visual do site era agradável
2. As informações referentes aos serviços foram relevantes para mim
3. Tive ajuda e suporte necessários durante a prestação do serviço
4. O esforço para obtenção do serviço foi adequado
5. O tempo para obtenção do serviço foi apropriado
6. O serviço cumpriu o que prometeu

##### Categorização de satisfação (eixo horizontal):

1. Discordo totalmente
2. Discordo parcialmente
3. Não concordo nem discordo
4. Concordo parcialmente
5. Concordo totalmente



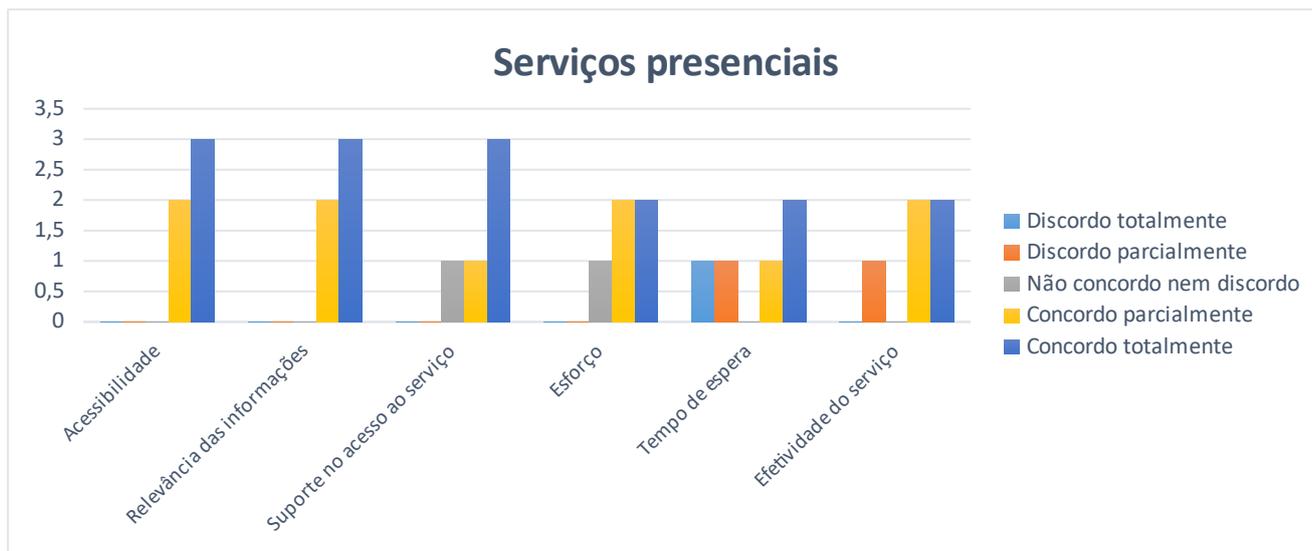
#### 4.2 Avaliação dos Serviços Presenciais

##### Dimensões de Avaliação – eixo vertical:

1. Foi fácil acessar o local de atendimento
2. As informações referentes aos serviços foram relevantes para mim
3. Tive ajuda e suporte necessários durante a prestação do serviço
4. O esforço para obtenção do serviço foi adequado
5. O tempo para obtenção do serviço foi apropriado
6. O serviço cumpriu o que prometeu

##### Categorização de satisfação (eixo horizontal):

1. Discordo totalmente
2. Discordo parcialmente
3. Não concordo nem discordo
4. Concordo parcialmente
5. Concordo totalmente



### 4.3 Avaliação da Experiência dos Usuários dos Serviços do Incra

O nível de satisfação de uma forma geral, com os serviços prestados pelo Incra, foi medido por meio de uma pergunta do tipo “avaliação”, modalidade do tipo escala, na qual os usuários atribuíram “estrelas” para a seguinte pergunta: *De forma geral, como foi sua experiência com o Incra ao procurar atendimento para esse serviço?* Dessa forma, permitiu-se medir o grau de satisfação conforme o número de estrelas atribuídas em cada resposta, sendo que foi estabelecida a correlação que se segue.

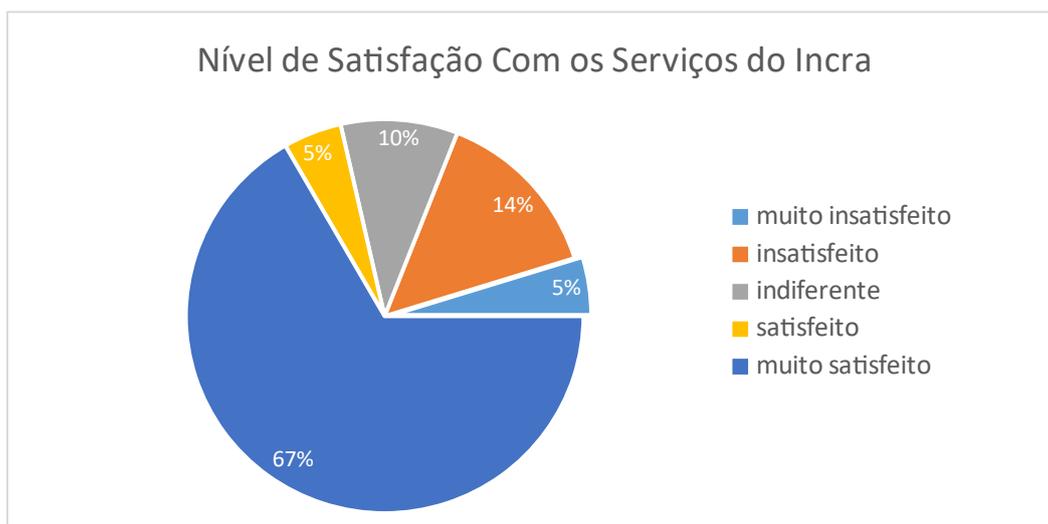
Muito insatisfeito – 1 estrela

Insatisfeito – 2 estrelas

Indiferente – 3 estrelas

Satisfeito – 4 estrelas

Muito satisfeito – 5 estrelas



Por fim, em uma pergunta livre, do tipo “texto curto” foi deixado espaço para sugestões e comentários, com destaque para:

*O Inkra tem melhorado o acesso ao produtor por meio de atendimentos digitais, promovendo mais rapidez e facilidade de acesso aos serviços;*

*Necessidade de aprimorar os pagamentos das Guias de Recolhimento da União – GRU;*

*Prazos muito extensos para analisar as demandas realizadas via sistemas;*

*Demora para analisar os requerimentos (digitais) mesmo após fazer todos os passos solicitados;*

*Carência de funcionários nas unidades regionais.*

*Muita lentidão/burocracia e, conseqüentemente, desconfiança no processo.*

A íntegra das respostas poderá ser lida ao final do presente relatório, com a devida preservação da identidade dos respondentes.

## 5 Considerações

**Amostra da consulta** - Apesar de ter obtido um engajamento razoável de Conselheiros, ou seja, 65 usuários voluntários, somente 21 deles responderam à enquete publicada. A Portaria CGU nº 581, de 2021, se estabelece o número mínimo de 30 conselheiros para que uma consulta possa ser lançada. Em relação ao total de conselheiros cadastrados a consulta foi satisfativa, apesar de ter

alcançado uma amostra menor de respondentes. Como se tratou da primeira avaliação proposta ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos e considerando o curto prazo para a realização da consulta, considera-se uma amostragem aceitável.

Entretanto, considerando que os normativos determinam que cada serviço deverá ser avaliado ao menos uma vez a cada ano, sugere-se um planejamento mais a longo prazo e a produção de enquetes individualizadas para os respectivos serviços ofertados pelo Inkra.

**Engajamento de novos Conselheiros** - É imperioso a promoção de campanhas para promover o engajamento de novos Conselheiros no decorrer do ano, considerando a rotatividade dos mesmos e a necessidade de aumentar o número de usuários no processo participativo e avaliativo dos serviços ofertados pelo Inkra. O que poderá ensejar melhorias significativas na oferta e gestão da qualidade desses serviços.

## 6 Conclusões

A promoção da avaliação dos serviços ofertados pelo Inkra, por meio da Plataforma Digital do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, tratou-se de uma experiência inovadora para esta Ouvidoria do Inkra.

Os resultados obtidos apresentam potencial de suporte para avaliação e gestão interna, conforme conclusões a seguir:

- A existência de um público crescente de profissionais de natureza intelectual que têm atuado como procuradores ou intermediários do público tradicional do Inkra, quais sejam os assentados da reforma agrária e os proprietários de imóveis rurais em geral;
- Com relação aos serviços digitais: o visual e a relevância das informações existentes foram muito bem avaliados, contudo o suporte no acesso ao serviço, o tempo de espera para a conclusão dos mesmos e, conseqüentemente a efetividade na prestação dos serviços como um todo, carecem atenção dos gestores;

- Com relação aos serviços presenciais: nesta forma de acesso aos serviços o que mais desperta atenção dos gestores é o tempo de espera para a conclusão dos serviços. Sendo este um fator comum para ambas as formas de contato do usuário para acessar os serviços do Incra;
- De forma geral, o Incra alcançou um grau de satisfação muito bom em relação à experiência dos usuários com o instituto, contudo, merece destaque que temos um percentual de 14% dos usuários que se consideram insatisfeitos com relação a esse quesito; e
- As considerações relativas aos prazos muito extensos para analisar as demandas realizadas via sistemas e à demora para analisar os requerimentos (digitais) mesmo após fazer todos os passos solicitados, estão refletidas nas manifestações do tipo “reclamações” recebidas pela Plataforma Fala.BR, na Ouvidoria do Incra.

Anexo 1 – Íntegra das sugestões e considerações dos Conselheiros respondentes

*O incra tem melhorado o acesso com o produtor, só que facilitar o pagamento das guias gru.*

*Os prazos para analisar o sistema são muito extensos, podemos ajudar a melhorar !*

*Demora muito para analisar quando é inclusão cadastral*

*Esta cada vez mais melhorando. A digitalização dos atendimentos e muito mais rápido é fácil manusei*

*Estamos carentes de funcionários em SP.*

*Muito lento e não respondem os requerimentos mesmo após fazer todos os passos solicitados.*

*bom dia ainda me restam muitas dúvidas e muita insegurança em relação ao incra*

*A burocracia é muito grande, nossos processos não andam como está na programa, na teoria é uma coisa*

*Excelente*

*todo serviço que procurei, foi para auxiliar meu sogro, pois constantemente caís no golpe de aprobe*

*O serviço era claro mim que estava auxiliando uma colega, mas ela se atrapalhou com o preenchimento*

*Sou ex Diretor do Nucleo Diretivo de dos Territorio da Cidadania do Médio Mearim, no estado do Maranhão*

*Intensa. Indispensável para o exercício da profissão.*

*Entidade responsável pela regularização de Áreas Rurais*