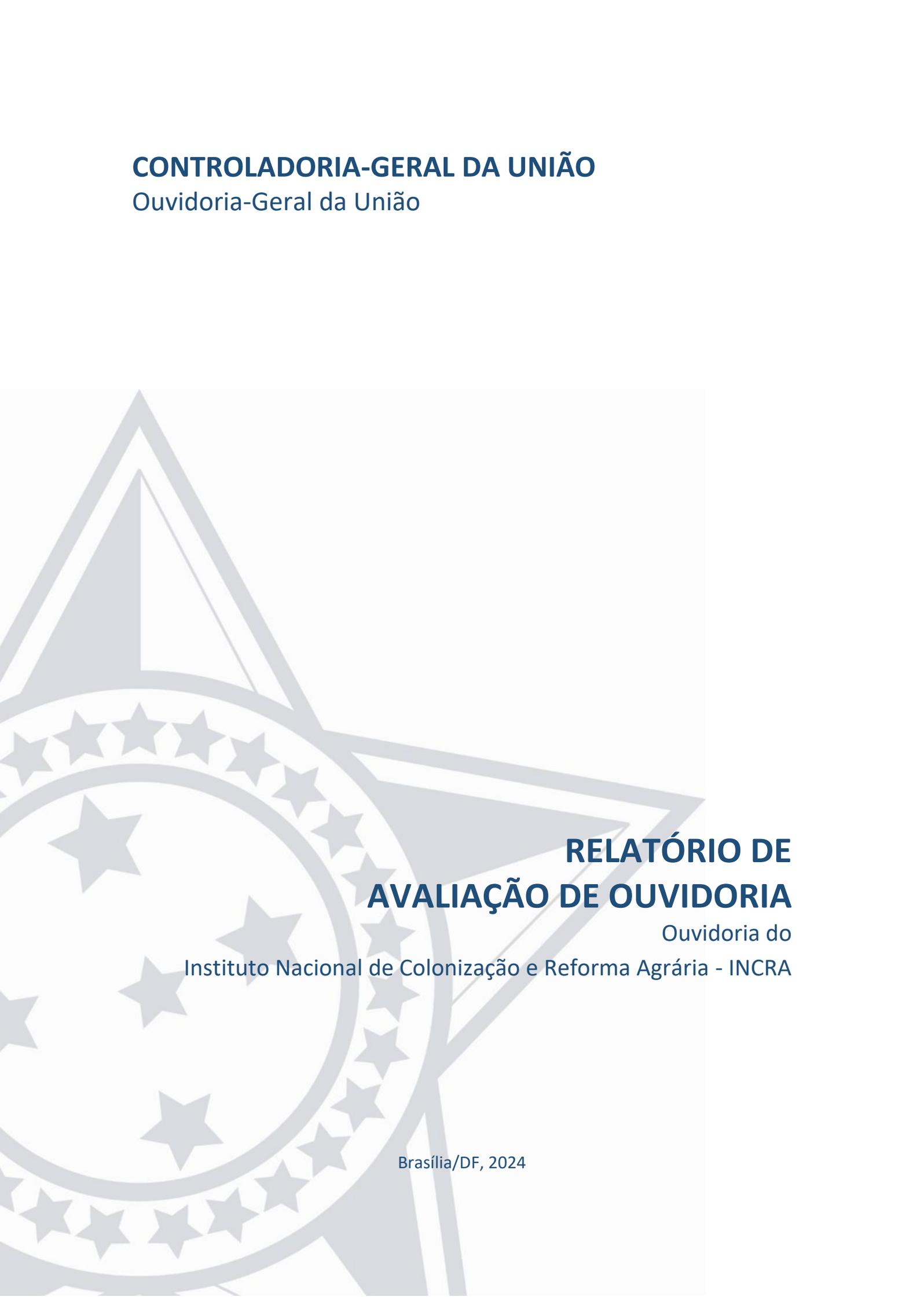


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Kamilla Jabrayan Schmidt

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do INCRA, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de manifestações: setembro de 2022 a agosto de 2023.

Data de execução: dezembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do INCRA, Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria ainda incipiente, com destaques para as seguintes fragilidades:

1-Necessidade de elaborar procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria (fluxogramas); e

2-Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas de algumas tipologias de manifestações.

Foram verificadas as seguintes boas práticas:

a) Encontro virtual para apresentação e orientações sobre os normativos da Ouvidoria;

b) Encontros virtuais e orientações com unidades que possuem dificuldades para responder as demandas de ouvidoria e, conseqüentemente, com acúmulo de pendências. Esses encontros são realizados com uma unidade por vez, visando entender as dificuldades, apresentar orientações e colaborar no que for possível para as respostas;

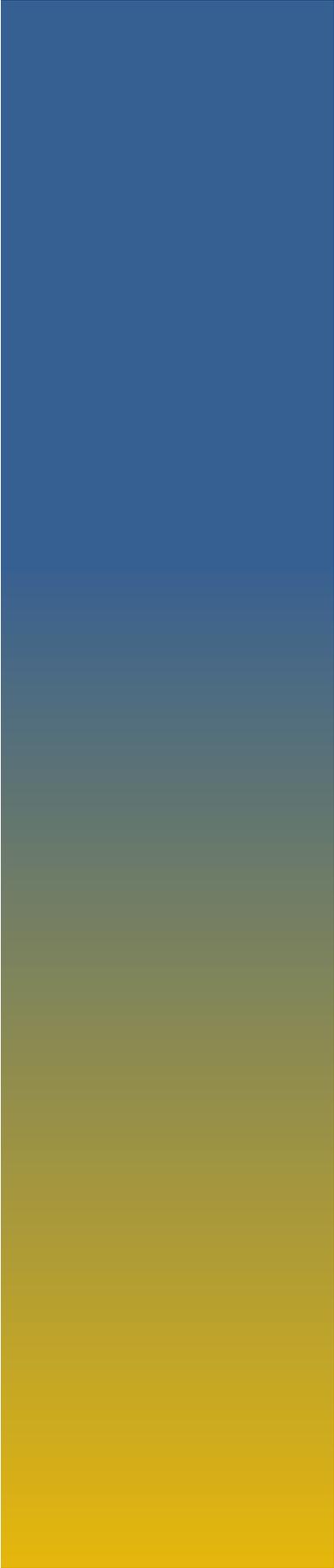
c) Acolhimento humanizado nos atendimentos presenciais, privilegiando a linguagem simples, considerando especialmente o público das políticas públicas do INCRA, que, em uma parte considerável, são trabalhadores rurais com pouca instrução;

d) Publicação na página Cadernos CGU sobre o artigo da ouvidora substituta, Marleni Silva, com o tema: *“Avaliação como instrumento efetivo de Gestão: A experiência na avaliação dos serviços pelos Conselhos de Usuários”* sobre a conclusão de pós-graduação em Ouvidoria https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/article/view/675

e) Postagens em redes sociais de temáticas diversas, facilitando ao usuário de serviço público um entendimento facilitado.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à unidade avaliada implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as



competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria. Foi recomendado também utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno de todas as manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
INCRA	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
QA	Questionário de Avaliação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADO DOS EXAMES.....	12
1.Boas Práticas	12
2.Achados.....	16
2.1.Necessidade de atualizar procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho de ouvidoria	16
2.2.Inconsistências no tratamento das manifestações de Ouvidoria	17
RECOMENDAÇÕES.....	19
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES.....	21
Apêndice A.....	22
Apêndice B.....	41
Apêndice C.....	47
Apêndice D	48

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada (UA) está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação (QA) e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

¹ Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

² Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de setembro de 2022 a 31 de agosto de 2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessa forma, obteve-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

O Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA) é uma autarquia federal, cuja missão prioritária é executar a reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional. Foi criado pelo Decreto nº 1.110, de 9 de julho de 1970. Com Sede em Brasília (DF), possui atuação em todos os Estados por meio de 29 superintendências regionais e suas Unidades Avançadas. Atualmente o INCRA está implantado em todo o território nacional e está vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar por força do Decreto nº 11.338/2023, de 01 de janeiro de 2023.

O INCRA tem suas competências estabelecidas na legislação agrária, em especial as que se referem à realização do ordenamento e à regularização fundiária, e à promoção e à execução da reforma agrária e da colonização.

Missão
Implementar a política de reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional, contribuindo para o desenvolvimento rural sustentável.
Visão de futuro
Ser referência nacional e internacional, por meio da modernização tecnológica e de gestão, na Governança Fundiária e Territorial.
Valores
- Compromisso com o interesse público, a solidariedade, a ética e a transparência; - Gestão democrática com participação social; - Valorização e respeito às pessoas; - Redução das desigualdades regionais, de renda, de gênero, de raça, de etnia e de geração nas áreas rurais; - Valorização das diversidades do Brasil Rural; - Responsabilidade econômica, social e ambiental; - Integração com parceiros públicos e privados; - Valorização e qualificação dos recursos humanos e dos ambientes de trabalho da autarquia; - Busca permanente por eficiência e inovação.

A estrutura atual da autarquia está definida em seu Regimento Interno³, a partir da publicação da Portaria nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA. O referido regimento elenca as principais competências de cada unidade interna.

A Ouvidoria do INCRA foi implantada, de fato, em 2020, por meio do Decreto nº 10.252, de 20 de fevereiro de 2020, já revogado, no qual 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. Anterior a sua institucionalização, as atividades atribuídas as ouvidorias eram exercidas pela assessoria do gabinete da Presidência da autarquia, a qual aderiu aos antigos sistemas e-Ouv e e-Sic, ambos em 2017.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências gerais desta unidade estão elencadas no art. 14, do Regimento interno:

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, prestação, 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; e

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

³ https://www.gov.br/incra/pt-br/centrais-de-conteúdos/legislação/regimento_interno_2022.pdf

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico do INCRA, nos normativos referentes ao tema, no Questionário de Avaliação e nos relatórios da ouvidoria de 2022 e 2023. Mais detalhes sobre esta Ouvidoria estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do INCRA.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados para a unidade e ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria e representam um importante processo de maturidade da ouvidoria da autarquia.

A continuidade destas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo na melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas da unidade, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos à sociedade. A seguir destacam-se algumas das boas práticas da unidade:

a) Boa Prática 1:

Encontro virtual para apresentação e orientações sobre os normativos da Ouvidoria e orientações com unidades que possuem dificuldades para responder as demandas de ouvidoria e, conseqüentemente, com acúmulo de pendências. Esses encontros são realizados com uma unidade por vez, visando entender as dificuldades, apresentar orientações e colaborar no que for possível para as respostas.

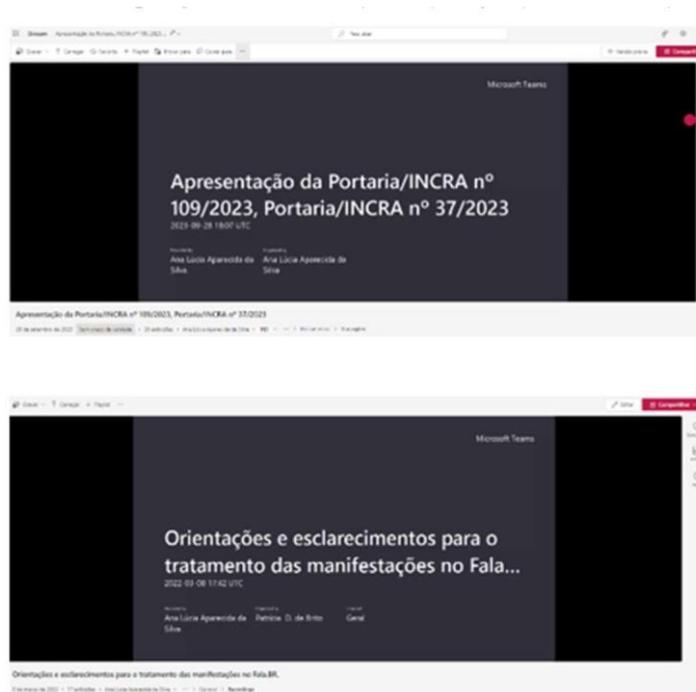
Ouvidoria realiza reunião virtual para apresentar novas Portarias

Notícias / 21 Setembro 2023



No próximo dia 28 de setembro, a Ouvidoria do Incra realiza uma reunião no formato live para apresentar o conteúdo das Portarias Incra nº 37, de 10 de abril, e nº 109, de 2 de junho, ambas desse ano.

A primeira institui o fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de



Reuniões com unidades com manifestações fora do prazo:

Marabá/PA e Piauí



b) Boa Prática 2:

Acolhimento humanizado nos atendimentos presenciais, privilegiando a linguagem simples, considerando especialmente o público das políticas públicas do INCRA, que, em uma parte considerável, são trabalhadores rurais com pouca instrução.⁴

c) Boa Prática 3:

Publicação na página Cadernos CGU sobre o artigo da ouvidora substituta, Marleni Silva, com o tema: “Avaliação como instrumento efetivo de Gestão: A experiência na avaliação dos serviços pelos Conselhos de Usuários” sobre a conclusão de pós- graduação em Ouvidoria Pública⁵.

⁴ Maiores informações a respeito, no link:

<https://www.gov.br/incra/pt-br/assuntos/noticias/o-que-sao-e-como-atuam-a-camara-de-conciliacao-e-a-ouvidoria-do-incra>

⁵ https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/article/view/675

d) Boa Prática 4:

Postagens em redes sociais de temáticas diversas, facilitando ao usuário de serviço público um entendimento facilitado:

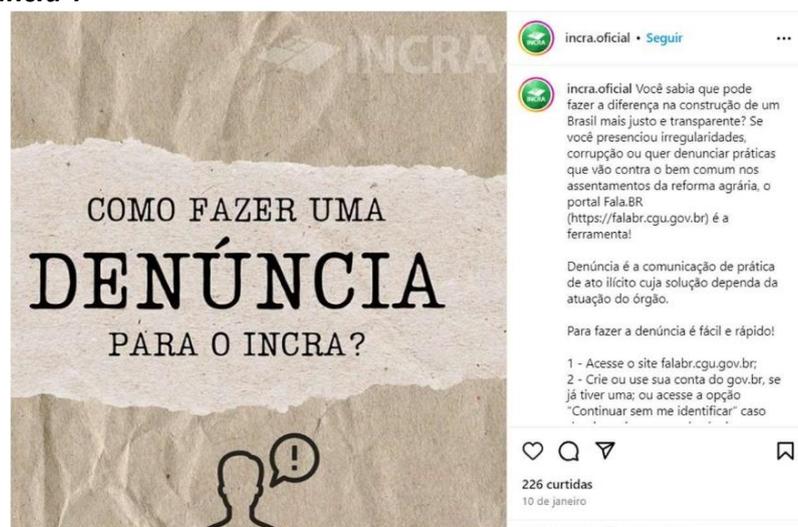
Conselho de Usuários⁶:



Plataforma Fala.BR⁷:



Denúncia⁸:



⁶ https://www.instagram.com/p/Ct1CigrNltK/?hl=pt-br&img_index=1

⁷ https://www.instagram.com/p/C0T3zFZO98x/?hl=pt-br&img_index=2

⁸ https://www.instagram.com/p/C167EO7s9_T/?hl=pt-br

Reclamação⁹:



Solicitação¹⁰:



Elogio¹¹:



⁹ <https://www.instagram.com/p/C22W0ZJtVMa/?hl=pt-br>

¹⁰ <https://www.instagram.com/p/C3XMHZrI2PS/?hl=pt-br>

¹¹ <https://www.instagram.com/p/C35UU-bs4n6/?hl=pt-br>

Canais de diálogo¹²:



2. Achados

2.1. Necessidade de atualizar procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho de ouvidoria

Existem normativos específicos que regulamentam a atuação da Ouvidoria do INCRA, dentre as quais destacamos:

- Portaria nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022 - Aprova o Regimento Interno do INCRA e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança.
- Portaria nº 109, de 2 de junho de 2023 - Procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.
- Portaria nº 37, de 10 de abril de 2023 - Institui fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade.

Além dos normativos acima, vale citar os seguintes normativos:

- Portaria nº 2.134, de 4 de dezembro de 2020, que institui o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/INCRA, indicando que o SIC será coordenado pela Ouvidoria e designando o titular do cargo de Ouvidor do INCRA para atuar como Autoridade de Monitoramento, responsável pelas atribuições previstas no art. 40, da Lei nº 12.527/11.
- Portaria nº 2.078, de 27 de novembro de 2020, que designa o (a) servidor (a) ocupante do cargo de Ouvidor(a) como encarregado (a) pelo tratamento de dados pessoais do INCRA, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.

¹² <https://www.instagram.com/p/Czob45XtVCO/?hl=pt-br>

Em consulta e em análise referente à descrição dos fluxos de trabalho nos normativos apontados como também na descrição do fluxo de tratamento das manifestações pela unidade, por meio do QA (20 a 26, detalhado no Apêndice A - Normativos), verificou-se que, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo/organograma, a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e **pormenorizado** de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria do INCRA, especificando **detalhadamente** as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno, em especial, nas Portarias nº 109 e nº 37, da unidade.

Ainda, ressaltamos que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; e descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

O aperfeiçoamento de fluxogramas é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

2.2. Inconsistências no tratamento das manifestações de Ouvidoria

Inicialmente, cabe ressaltar que a análise do tratamento das manifestações pela UA foi a partir de uma amostra de 100 (cem) elementos, realizada sobre o espaço amostral de 557 manifestações. Esse espaço amostral correspondia ao total das manifestações com respostas conclusivas da UA registradas na Plataforma Fala.BR entre **01/09/2022 e 31/08/2023**.

O relato detalhado amostral encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de

cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos considerando o total da amostra gerada.

A amostra foi estratificada em 7 (sete) conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências; (vi) sugestão e (vii) simplifique. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período.

Da análise dessa amostra, verifica-se que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e fragilidades, sendo as principais, constadas a seguir:

a) Inconsistência/Fragilidade 1:

Da totalidade da amostra analisada no Fala.BR, foram observadas manifestações respondidas fora do prazo legal, sendo classificadas, assim, como tratamento “inadequado”. Ainda que o percentual seja baixo, respostas fora do prazo legal tem relevância normativa.

Atender a este quesito significa ir ao encontro com as legislações aplicáveis, quais sejam, ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 7º esclarece:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

b) Inconsistência/Fragilidade 2:

No que tange às respostas conclusivas, verificou-se que em algumas manifestações da tipologia “solicitações” o seu encerramento foi apenas a orientação para que o cidadão contacte diretamente a regional correspondente, dando por encerrada e com o preenchimento de resolutividade “SIM”. Todavia, sabe-se que o encaminhamento, via Plataforma Fala.BR, deverá ser a regra de trâmites internos mesmo sendo para unidades regionais.

c) Inconsistência/Fragilidade 3:

Quanto ao encaminhamento de manifestações às áreas internas e às regionais da autarquia, verificou-se que a ouvidoria utiliza o SEI como sistema secundário para algumas de solicitações de providências (detalhado no apêndice A).

Quanto ao SEI, importa esclarecer que se trata de um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual SEI. Assim, dado a operacionalização com o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, ainda que exceção de utilização, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

Importante registrar também que utilização do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pelo INCRA.

O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Ressalta-se que o uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas e os pontos focais, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade, segurança e resolutividade, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo **para aquelas exceções**.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do INCRA:

- I. Formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, sobre procedimentos desde o recebimento e tratamento das manifestações

dos usuários dos serviços do INCRA, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para cada caso; e

- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno de todas as manifestações recebidas pela ouvidoria, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; como também facilitar o controle de prazos e gerenciamento de suas manifestações.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do INCRA, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/09/2022 até 31/08/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do INCRA, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências satisfatória e de acordo com a determinação da Portaria CGU nº 581/2021.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho e à utilização do Módulo de Tratamento do Fala. BR, de forma integral.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (v) fomento à participação social; e (vi) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Indireta Autarquia Federal
Data de criação	Decreto nº 10.252, de 20 de fevereiro de 2020.
E-mail	ouvidoria@incra.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/incra/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, (link e e-mail)
Endereço	Edifício Palácio do Desenvolvimento, Quadra 01, Bloco D, sala 219, CEP 70057-900 – Brasília, DF
Telefone	(61) 3411-7691
Ouvidor	Ana Lúcia Aparecida da Silva
	Função de Confiança (CCE 1.13) – Ouvidor
	Portaria nº 711, de 12 de abril de 22

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Instituto Nacional de Colonização Reforma Agrária (INCRA) é uma autarquia federal, cuja missão prioritária é executar a reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional. Criado pelo Decreto nº 1.110, de 9 de julho de 1970. Com Sede em Brasília (DF), possui atuação em todos os Estados por meio por meio de 29 superintendências regionais e suas Unidades Avançadas. Atualmente o INCRA está implantado em todo o território nacional e está vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, por força do Decreto nº 11.338/2023, de 01 de janeiro de 2023.

O INCRA tem suas competências estabelecidas na legislação agrária, em especial as que se referem à realização do ordenamento e à regularização fundiária, e à promoção e à execução da reforma agrária e da colonização.

Missão
Implementar a política de reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional, contribuindo para o desenvolvimento rural sustentável.
Visão de futuro
Ser referência nacional e internacional, por meio da modernização tecnológica e de gestão, na Governança Fundiária e Territorial.
Valores
<ul style="list-style-type: none">- Compromisso com o interesse público, a solidariedade, a ética e a transparência;- Gestão democrática com participação social;- Valorização e respeito às pessoas;- Redução das desigualdades regionais, de renda, de gênero, de raça, de etnia e de geração nas áreas rurais;- Valorização das diversidades do Brasil Rural;- Responsabilidade econômica, social e ambiental;- Integração com parceiros públicos e privados;- Valorização e qualificação dos recursos humanos e dos ambientes de trabalho da autarquia;- Busca permanente por eficiência e inovação.

A estrutura atual da autarquia está definida em seu Regimento Interno¹³, a partir da publicação da Portaria nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022, que aprovou a 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 elenca as principais competências de cada unidade interna.

Suas diretrizes estratégicas são divididas em 5 vertentes:

1. Democratização do acesso à terra: implementará a reforma agrária promovendo a democratização do acesso à terra por meio da criação e implantação de assentamentos rurais, da regularização fundiária de terras públicas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável, para a desconcentração da estrutura fundiária, para a redução da violência e da pobreza no campo e promoção de igualdade.
2. Participação social: implementará a reforma agrária de forma participativa, reafirmando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, contribuindo para o fortalecimento das parcerias e da sociedade civil organizada.
3. Fiscalização da função social: implementará a reforma agrária de forma a fiscalizar a função social dos imóveis rurais, contribuindo para a capacitação dos(as) assentados(as), o fomento da produção agroecológica de alimentos e a inserção nas cadeias produtivas.
4. Qualificação dos assentamentos: implementará a reforma agrária buscando a qualificação dos assentamentos rurais, mediante o licenciamento ambiental, o acesso a infraestrutura básica, o crédito, a assistência técnica e a articulação com as demais políticas públicas, em especial a educação, saúde, cultura e esportes, contribuindo para o cumprimento das legislações ambiental e trabalhista e para a promoção da paz no campo.
5. Titulação dos territórios quilombolas e regularização fundiária: implementará a regularização fundiária das terras ocupadas por comunidades remanescentes de quilombos e gerenciará a estrutura

¹³ https://www.gov.br/incra/pt-br/centrais-de-conteudos/legislacao/regimento_interno_2022.pdf

fundiária nacional pelo conhecimento da malha fundiária mediante o cadastramento e a certificação dos imóveis rurais, contribuindo para as políticas de inclusão social e desenvolvimento sustentável.

O art.2, de seu Regimento Interno, detalha sua estrutura organizacional:

Art. 2º O INCRA tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente:

a) Gabinete-GAB

1. Coordenação de Apoio Técnico-Administrativo - GABT

1.1 Divisão de Apoio Técnico-Administrativo - GABT-1

2. Assessoria de Comunicação Social - GABC

3. Assessoria Parlamentar - ASPAR

4. Ouvidoria

b) Câmara de Conciliação Agrária - CCA

c) Diretoria de Gestão Estratégica - DE

1. Coordenação-Geral de Planejamento Estratégico - DEP

1.1 Divisão de Planos e Programas - DEP-1

1.2 Divisão de Programação e Avaliação Orçamentária - DEP-2

2. Coordenação-Geral de Monitoramento - DEA

2.1 Divisão de Monitoramento da Gestão - DEA-1

2.2 Divisão de Avaliação da Gestão - DEA-2

2.3 Divisão de Análise e Estudo do Mercado de Terras - DEA-3

II - órgãos seccionais:

a) Diretoria de Gestão Operacional - DO

1. Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas - DOH

1.1 Divisão de Legislação de Pessoal - DOH-1

1.2 Divisão de Administração de Pessoal - DOH-2

1.2.1 Serviço de Cadastro e Lotação - DOH-2.1

1.2.2 Serviço de Pagamento de Pessoal - DOH-2.2

1.2.3 Serviço de Cobrança, Ressarcimento, Decisões Judiciais e Encargos Sociais - DOH-2.3

1.3 Divisão de Capacitação e Avaliação Funcional - DOH-3

1.3.1 Serviço de Capacitação - DOH-3.1

1.3.2 Serviço de Avaliação Funcional - DOH-3.2

1.4 Divisão de Benefícios e Assistência à Saúde - DOH-4

2. Coordenação-Geral de Administração e Serviços Gerais - DOA

2.1 Divisão de Licitação - DOA-1

2.2 Divisão de Serviços Gerais - DOA-2

2.2.1 Serviço de Manutenção da Sede - DOA-2.1

2.2.2 Serviço de Protocolo Central - DOA-2.2

- 2.2.3 Serviço de Gestão de Documentos - DOA-2.3
- 2.3 Divisão de Administração de Contratos - DOA-3
- 2.4 Divisão de Administração de Patrimônio - DOA-4
 - 2.4.1 Serviço de Controle Patrimonial - DOA-4.1
 - 2.4.2 Serviço de Almoxarifado Central - DOA-4.2
- 3. Coordenação-Geral de Orçamento e Finanças - DOF
 - 3.1 Divisão de Administração Orçamentária e Financeira - DOF-1
 - 3.2 Divisão de Execução Orçamentária e Financeira - DOF-2
 - 3.3 Divisão de Administração de Títulos da Dívida Agrária e Arrecadação - DOF-3
 - 3.3.1 Serviço de Arrecadação - DOF - 3.1
- 4. Coordenação-Geral de Contabilidade - DOC
 - 4.1 Divisão de Análise Contábil - DOC-1
 - 4.2 Divisão de Prestação de Contas - DOC-2
 - 4.3 Divisão de Acompanhamento e Controle de Convênios - DOC-3
- 5. Coordenação-Geral de Tecnologia e Gestão da Informação - DOT
 - 5.1 Divisão de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas - DOT-1
 - 5.1.1 Serviço de Operação de Sistemas - DOT - 1.1
 - 5.2 Divisão de Infraestrutura de Rede e Comunicação de Dados - DOT-2
 - 5.3 Divisão de Suporte Técnico - DOT-3
- b) Procuradoria Federal Especializada - PFE
- c) Auditoria Interna - AUD
- d) Corregedoria-Geral - CGE
 - 1. Divisão de Prevenção e Instrução Prévia (DIP)
 - 2. Divisão de Análise Processual (DAP)
 - 3. Serviço de Gestão Correccional (SEGEC)
- III - órgãos específicos singulares:
 - a) Diretoria de Governança Fundiária - DF
 - 1. Coordenação-Geral de Cadastro Rural - DFC
 - 1.1 Divisão de Organização, Controle e Manutenção do Cadastro Rural - DFC-1
 - 1.2 Divisão de Fiscalização e de Controle de Aquisições de Terras por Estrangeiros - DFC-2
 - 2. Coordenação-Geral de Cartografia - DFG
 - 2.1 Divisão de Geomensura - DFG-1
 - 2.2 Divisão de Geoprocessamento - DFG-2
 - 3. Coordenação-Geral de Regularização Fundiária - DFR
 - 3.1 Divisão de Arrecadação e Regularização Fundiária - DFR-1
 - 3.2 Divisão de Integração Institucional - DFR-2

- 4. Coordenação-Geral de Regularização de Territórios Quilombolas - DFQ
 - 4.1 Divisão de Identificação e Reconhecimento de Territórios Quilombolas - DFQ1
 - 4.2 Divisão de Desintrusão e Titulação de Territórios Quilombolas - DFQ-2
- b) Diretoria de Desenvolvimento e Consolidação de Projetos de Assentamento - DD
 - 1. Coordenação-Geral de Implantação - DDI
 - 1.1 Divisão de Terras - DDI-1
 - 1.2 Divisão de Criação de Projetos e Seleção de Beneficiários - DDI-2
 - 1.3 Divisão de Implantação de Projetos de Assentamento - DDI-3
 - 1.4 Divisão de Gestão Ambiental - DDI-4
 - 2. Coordenação-Geral de Infraestrutura - DDC
 - 2.1 Divisão de Implantação de Obras - DDC-1
 - 2.2 Divisão de Concessão dos Créditos de Instalação - DDC-2
 - 2.3 Divisão de Consolidação de Projetos de Assentamento - DDC-3
 - 3. Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Assentamentos - DDA
 - 3.1 Divisão de Supervisão e Regularização de Assentamentos - DDA-1
 - 3.2 Divisão de Desenvolvimento e Educação nos Assentamentos - DDA-2
 - 3.3. Divisão de Titulação de Assentamentos - DDA-3
- IV - unidades descentralizadas:
 - a) Superintendências Regionais - SR(XX)
 - 1. Divisão Operacional - SR(XX)O
 - 2. Divisão de Governança Fundiária - SR(XX)F
 - 3. Divisão de Desenvolvimento e Consolidação de Projeto de Assentamento - SR(XX)D
 - 4. Seção de Correição - SR(XX)SC
 - 5. Unidades Avançadas - SR(XX)UA
 - 6. Unidades Avançadas Especiais - SR(XX)UAE
 - V - órgãos colegiados:
 - a) Conselho Diretor - CD
 - b) Comitês de Decisão Regional - CDR

A Ouvidoria do INCRA foi implantada, de fato, em 2020, por meio do Decreto nº 10.252, de 20 de fevereiro de 2020, já revogado, no qual 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. Anterior a sua institucionalização, as atividades atribuídas as ouvidorias eram exercidas pela assessoria do gabinete da Presidência da autarquia, a qual aderiu aos antigos sistemas e-Ouv e e-Sic, ambos em 2017.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o

acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências gerais desta unidade estão elencadas no art. 14, do Regimento interno:

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, prestação, 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; e

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

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

No INCRA, compete ainda ao Ouvidor 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.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.”

Pelo exposto, em análise do apontado, observa-se que a atual ouvidora foi nomeada em 14/04/2023, podendo nele permanecer até 14/04/2026, e este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria nº 1.181/2021. Ainda, após sua recondução, permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

A.4 Normativos Internos

Existem normativos específicos que regulamentam a atuação dessa ouvidoria no âmbito do respectivo órgão ou entidade:

- Portaria nº 2.541, de 28 de dezembro de 2022¹⁴ - aprova o regimento interno do INCRA e o quadro demonstrativo dos cargos em comissão e das funções de confiança.
- Portaria nº 109, de 2 de junho de 2023¹⁵ - estabelece procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.
- Portaria nº 37, de 10 de abril de 2023¹⁶ - institui fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade.

¹⁴ <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-2.541-de-28-de-dezembro-de-2022-455016070>

¹⁵ <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-109-de-2-de-junho-de-2023-487866167>

¹⁶ <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-37-de-10-de-abril-de-2023-484568716>

- Portaria nº 2.134, de 4 de dezembro de 2020¹⁷, que institui o serviço de informação ao cidadão – SIC/INCRA, indicando que o sic será coordenado pela ouvidoria e designando o titular do cargo de ouvidor do INCRA para atuar como autoridade de monitoramento, responsável pelas atribuições previstas no art. 40, da lei nº 12.527/2011.
- Portaria nº 2.078, de 27 de novembro de 2020¹⁸, que designa o (a) servidor (a) ocupante do cargo de ouvidor(a) como encarregado (a) pelo tratamento de dados pessoais do INCRA, nos termos da lei geral de proteção de dados.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria do INCRA é composta por: (1) Ouvidora - CCE 1.13; (1) Servidora efetiva/ouvidora substituta – FCE 2.07; (1) servidora efetiva – sem função; (4) colaboradores terceirizados no apoio – Técnico em secretariado e (2) estagiários.

Todos têm acesso à unidade da Ouvidoria no Sistema Eletrônico de Informações -SEI. Na Plataforma Fala.BR, o acesso às denúncias e comunicações é restrito à ouvidora, à ouvidora substituta, à servidora designada para tratar exclusivamente dessas manifestações, e apenas um colaborador terceirizado que auxilia no tratamento, quando necessário, realizando tarjamentos de anexos, bem como, excepcionalmente, auxiliando na distribuição das manifestações. Ainda, uma servidora foi designada para tratar exclusivamente das manifestações dos tipos denúncia e comunicação, a qual, após distribuição, faz a análise preliminar, adota medidas de proteção ao denunciante (extrato e tarjamento de anexos), encaminhamento à área de apuração, acompanhamento e resposta conclusiva ao cidadão.

Quanto à estrutura física, a ouvidoria ocupa uma sala e um anexo a essa sala, no 2º andar no prédio sede do INCRA, além de contar com uma sala de reuniões, onde comumente são realizados os atendimentos presenciais. Cada membro da equipe possui à disposição computador e duas telas de monitores. Além de haver um notebook destinado ao uso em reuniões e atendimentos da Ouvidoria. Ainda, foi informado que conta com 2 licenças do software Adobe Pro para realizar os tarjamentos dos documentos, conforme necessidade.

Está em tratativas com a Diretoria de Gestão Operacional, por intermédio da coordenação competente, para a reforma de uma sala no térreo do edifício, a ser destinada ao atendimento/acolhimento dos cidadãos.

A.6 Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA, QA e Relatórios de Gestão de 2023, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

¹⁷ <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-2.134-de-4-de-dezembro-de-2020-293100969>

¹⁸ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.078-de-27-de-novembro-de-2020-290855315>

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 as 17h.

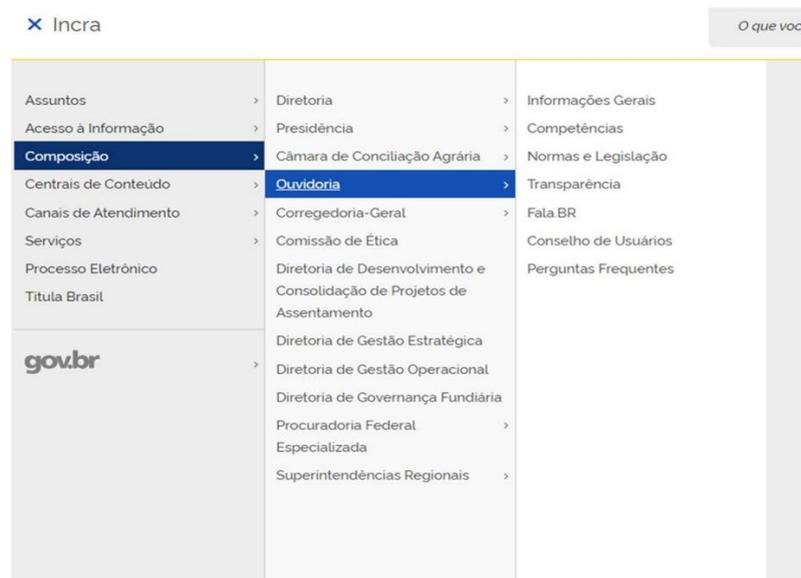
As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas acessando os seguintes canais de atendimento:

Tabela 02

	<p>A orientação aos usuários é que os atendimentos sejam prioritariamente realizados pela Plataforma Fala.BR. O link para acesso à plataforma é disponibilizado tanto na página de abertura do INCRA na internet (https://www.gov.br/incra/pt-br), na seção Canais de Atendimento (https://www.gov.br/incra/pt-br/canais_atendimento), e na página específica da Ouvidoria (https://www.gov.br/incra/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).</p>
	<p>E-mail institucional: ouvidoria@incra.gov.br;</p>
	<p>Atendimento telefônico através do número: (61)3411-7905/7691;</p>
	<p>Os atendimentos presenciais são realizados pela equipe da Ouvidoria, sempre em dupla, sendo orientado que haja a presença de ao menos um servidor no atendimento. Quando necessário, e possível, solicitamos acompanhamento de servidor da área técnica para acompanhar o atendimento aos cidadãos.</p>
<p>Correspondência</p>	<p>Correspondência: SBN Quadra 01, Bloco D, Edifício Palácio do Desenvolvimento, Brasília (DF), CEP 70057-900.</p>

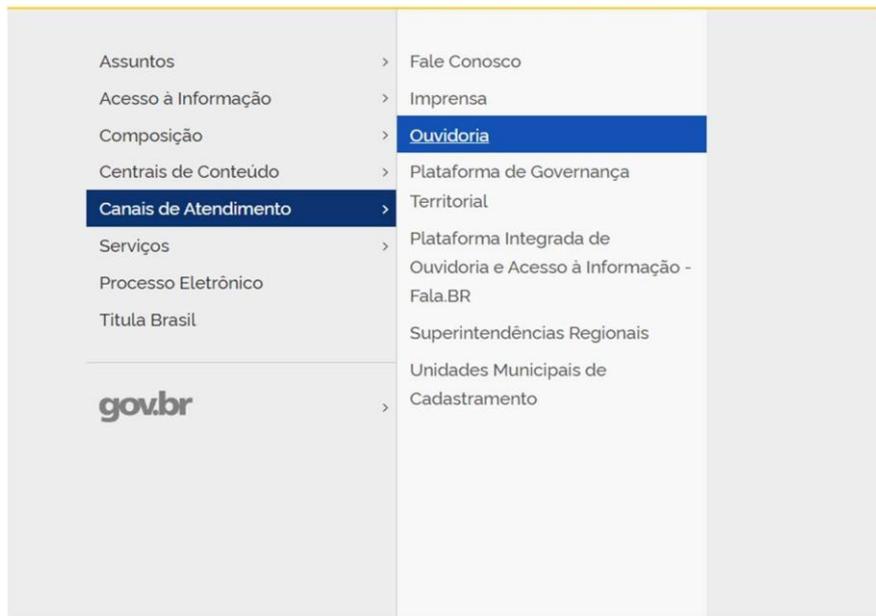
A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial do INCRA há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Composição - “Ouvidoria” e “Canais de Atendimento”:



Fonte: <https://www.gov.br/incra/pt-br>

× Incra



Fonte: <https://www.gov.br/incra/pt-br>

No submenu “Ouvidoria” há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela UA e Plataforma Fala.BR.

Ouvidoria

Publicado em 09/11/2021 17h05 | Atualizado em 10/11/2021 18h48

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [@](#)

A Ouvidoria do Incra é unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e tem como principal atribuição a intermediação entre o cidadão e a autarquia.

É a unidade responsável por receber, registrar, analisar, responder, encaminhar e monitorar reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria de Acesso à Informação - Fala BR

Sua atuação é pautada na busca de soluções para as demandas apresentadas pela sociedade e tem como prioridades preservar os direitos dos usuários dos serviços públicos de forma a minimizar os litígios contra a Administração Pública.

INFORMAÇÕES GERAIS

NORMAS E
LEGISLAÇÃO

PERGUNTAS
FREQUENTES

COMPETÊNCIAS

TRANSPARÊNCIA

CONSELHO
DE
USUÁRIOS

Transparência

Publicado em 14/07/2021 17h18 | Atualizado em 24/05/2023 10h05

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [@](#)

Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente na **Plataforma Fala BR**. Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria e os cidadãos no exercício do controle social. [Acesse!](#)



O sítio eletrônico da UA atende integralmente às obrigações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2020 a 2022), foram disponibilizadas, como também foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo: banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d) e; Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f), este último fora da página da ouvidoria, no link: <https://www.gov.br/incra/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>.

A.8 Sistemas Informatizados

Dos diversos canais de atendimento e recebimento das manifestações de ouvidoria do INCRA, todas são registradas unicamente na Plataforma Fala.BR, como informado e verificado. Todavia, na amostra das manifestações discriminadas no Apêndice B, não foi possível verificar a informação referente aos processos de encaminhamento à unidade interna respectiva de algumas de suas manifestações, como mencionado consoante respostas nos itens 14 e 24 do questionário de avaliação:

14-Além da inserção na Plataforma Fala.BR, a unidade utiliza o Módulo de Tratamento e Triagem para o tratamento/trâmite de manifestações (todas as tipologias)? Caso não ocorra por meio da Plataforma Fala.BR, qual é o sistema utilizado pela ouvidoria? Quais medidas foram adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante?

R:A triagem e tratamento das manifestações pela Ouvidoria são realizados por meio do Módulo de Tratamento e Triagem do Fala.BR. Eventualmente, há a necessidade de desmembramento da manifestação para encaminhamento a mais de uma unidade e, a depender do conteúdo, é necessário o encaminhamento a uma, via módulo de tratamento, e a outra via SEI, por exemplo, no caso de uma manifestação que apresente uma denúncia e uma solicitação de providências, a denúncia é encaminhada via módulo de tratamento para a unidade de apuração, e o teor que trata de solicitação é

desmembrado e encaminhado à unidade responsável via SEI. Tal ação é necessária para preservar o conteúdo da denúncia.

24. Como é realizado o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, com vistas a cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade? Há fluxo estabelecido?

R:As denúncias e comunicações são encaminhadas exclusivamente por intermédio do Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR e, excepcionalmente, fora desta, pelo SEI, quando da não designação de colaboradores na unidade responsável. Quando necessário o encaminhamento via SEI, ele é feito por meio de processo restrito e com a devida adoção dos procedimentos para proteção do denunciante. A PORTARIA Nº 37/2023 (<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-37-de-10-de-abril-de-2023-484568716>), que institui fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no âmbito do Incra, no art. 20 consigna que a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de denúncias para os órgãos de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Em consulta e análise à descrição dos fluxos de trabalho referentes às atividades de ouvidoria, além dos normativos já mencionados, a unidade disponibilizou seu fluxo das manifestações, e o descreveu, nos itens respectivos do QA (20 a 23).

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

a) Denúncia e comunicação de irregularidade:

- a.1) Triagem (classificação em assunto, subassunto, órgão competente, tags, nível de prioridade);
- a.2) Recepção e análise preliminar das denúncias (teor e anexos);
- a.3) Identificar se habilitadas;
- a.4) Pedido de Complementação, quando for necessário e couber;
- a.5) Produção de extrato e/ou produção de versão tarjada para salvaguarda da identidade do denunciante;
- a.6) Identificar e encaminhar, no prazo de 5 dias, ao órgão de apuração e/ou unidade interna responsável, esta última, quando da verificação do cumprimento da Política Pública Institucional.
- a.7) Produção de resposta conclusiva ao cidadão;
- a.8) Acompanhamento da resposta da Unidade para fins de resposta ao cidadão e resolutividade da manifestação.

b) Reclamação e solicitação de providências:

- b.1) Triagem (classificação em assunto, subassunto, órgão competente, tags, nível de prioridade);
- b.2) Cabendo, resposta imediata ao usuário;
- b.3) Não cabendo resposta imediata ao usuário, atribuição da manifestação a um membro da equipe;
- b.4) Cabendo, solicitação de complementação ao usuário;

- b.5) Não cabendo solicitação de complementação ao usuário, encaminhamento da manifestação para análise e manifestação da unidade competente;
- b.6) Acompanhamento dos prazos na plataforma. Se necessário, prorrogação do prazo
- b.7) Recebimento das respostas encaminhadas pelas áreas competentes;
- b.8) Verificar se a resposta atende à demanda do cidadão;
- b.9) Não atendendo, solicita-se complementação e revisão da unidade competente;
- b.10) Responder conclusivamente ao usuário

c) Elogio

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

d) Sugestão e Simplifique

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

(...)

Conforme os elementos contidos no teor da manifestação, verifica-se o mesmo se trata de uma denúncia ou outro tipo de manifestação. Caso necessário, faz-se a reclassificação da manifestação.

Para análise prévia são usados sistemas internos e informações em transparência pública.

Primeiramente, é feita análise quanto à competência de atuação da Autarquia. Quando é apontado o autor ou autores, verifica-se se trata de servidor ou agente vinculado ao órgão ou beneficiário da política pública do Incra.

A materialidade é verificada em termos de existência mínima de nexos entre os fatos narrados, serviços prestados, lotação do servidor.

A análise prévia privilegia ao máximo as informações contidas nas denúncias e comunicações de modo que raramente rejeita o acolhimento dessas manifestações, sendo exceções os casos de duplicidade e ausência total dos

elementos mínimos para apuração em casos de comunicações anônimas, situação em que não permite a solicitação de complementação ao usuário

(...)

As denúncias e comunicações são encaminhadas exclusivamente por intermédio do Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR e, excepcionalmente, fora desta, pelo SEI, quando da não designação de colaboradores na unidade responsável. Quando necessário o encaminhamento via SEI, o mesmo é feito por meio de processo restrito e com a devida adoção dos procedimentos para proteção do denunciante.

A PORTARIA Nº 37/2023 (<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-37-de-10-de-abril-de-2023-484568716>), que Institui fluxo interno para tratamento de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no âmbito do Incra, no art. 20 consigna que a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de denúncias para os órgãos de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um normativo, verificou-se a necessidade de elaborar um fluxograma institucionalizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria do INCRA, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno, tampouco estabelecido no Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022, que institui a Ouvidoria da Autarquia

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços é atualizada pela Assessoria de Comunicação, sendo que a última atualização ocorreu embora a atualização na página conste de 2021, a Assessoria de Comunicação realizou alterações em 2023. A Ouvidoria não participou das últimas atualizações, embora periodicamente acesse a carta.

A Carta de Serviços está disponibilizada no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-colonizacao-e-reforma-agraria>.

A Ouvidoria se compromete a acompanhar mais efetivamente, juntamente com a Assessoria de Comunicação, em coordenação com os respectivos gestores, a atualização da carta de serviços

× Inbra

Assuntos	>	Carta de Serviços	
Acesso à Informação	>	Proprietário de Imóvel Rural	>
Composição	>	Reforma Agrária	>
Centrais de Conteúdo	>	Regularização Fundiária	>
Canais de Atendimento	>		
Serviços	>		
Processo Eletrônico			
Titula Brasil			
<hr/>			
gov.br	>		

Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA)

Atualizado em 12/07/2021 11h28

Carta de Serviços

Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em **formato PDF**.

Atualizar cadastro de beneficiário assentado
Reforma Agrária

Atualizar cadastro de imóvel rural
Imóveis

Buscar requerimento de liberação de cláusula resolutiva de regularização fundiária
Imóveis

Buscar requerimento de regularização fundiária
Imóveis

Buscar requerimento de título urbano
Imóveis

Cadastrar imóvel rural
Imóveis

Certificar imóvel rural
Imóveis

Confirmar autenticidade do CCIR
Imóveis

Consultar Índices Básicos

A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação (Q. 33 e Q. 34) acerca da avaliação dos serviços prestados pelo INCRA, a UA informa o seguinte:

A primeira avaliação, realizada no segundo semestre de 2021, englobou todos os serviços oferecidos pelo incra que estavam catalogados na plataforma GOV>BR. A avaliação abrangeu tanto o atendimento digital quanto o presencial. O relatório está disponibilizado no endereço: https://www.gov.br/incra/pt-br/composicao/ouvidoria/avaliacao_conselho_usuario_2021.pdf

A segunda avaliação, também realizada pela Plataforma do Conselho de Usuários, está em fase de elaboração do relatório e foi realizada de forma parcial, ou seja, abrangendo apenas um grupo de serviços, conforme justificativas apresentadas na NOTA INFORMATIVA Nº 11483 (SEI 14338162). De acordo com o documento, a proposta foi de avaliar os serviços "cadastrar imóvel rural", "atualizar cadastro de imóvel rural", "consultar código de imóvel rural" e "emitir CCIR", vez que são de importante relevância na Carta de Serviços do Incra e, também, considerando o fato de que esses serviços forma expressivamente avaliados pelos usuários, conforme dados do Painel de monitoramento de serviços federais (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federais>).

Conforme orientação da Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU, para que as ouvidorias aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos, o processo de avaliação dos serviços do Incra pela Plataforma está temporariamente suspenso.

No processo de elaboração das enquetes de consulta aos conselheiros foram avaliadas as dimensões da qualidade percebida a serem apontadas pelos usuários, considerando minimamente:

I - clareza das informações: adequação da linguagem ao público e atualização, relevância e objetividade das informações comunicadas;

II - facilidade de uso: simplicidade e intuitividade na navegação pelas telas do serviço;

III - qualidade dos canais de comunicação: disponibilidade e efetividade do atendimento no relacionamento com o prestador do serviço;

IV - custo ou esforço para obtenção do serviço: custo financeiro direto ou indireto ou esforço despendido pelo usuário para obtenção do serviço;

V - disponibilidade do serviço: performance, estabilidade e acesso contínuo ao serviço, independentemente da forma ou dispositivo de conexão;

VI - tempo para obtenção do serviço: tempo total necessário para finalização do serviço; e

VII - eficácia: atendimento realizado cumpriu todas as etapas necessárias para responder a solicitação do usuário

O relatório da primeira avaliação está publicado na página da Ouvidoria: <https://www.gov.br/incra/pt-br/composicao/ouvidoria/conselho-de-usuarios>

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação¹⁹ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade INCRA e o período de 01/09/2022 a 31/08/2023²⁰.

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantidade Geral, de 01/09/2022 a 31/08/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No período em análise, a UA recebeu 3.152 manifestações via Fala.BR que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 2.765 respondidas e 354 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 94% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 18,34 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

¹⁹ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

²⁰ A consulta foi realizada em 27/12/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Tipologias, de 01/09/2022 a 31/08/2023.



Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 49,0% do total, seguido da reclamação e da comunicação, que representaram 28,7% e 14,0% das manifestações respondidas, respectivamente.

A denúncia representa consideráveis 7,0% do total de manifestações respondidas, enquanto foram observados 0,5 % de sugestões. Por fim, observa-se que o elogio representa 0,7% das manifestações respondidas, e do tipo Simplifique 0,1% respondidas.

c) Resolubilidade da demanda:

Imagem 03: Resolubilidade da demanda, de 01/09/2022 a 31/08/2023.



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 194 manifestações respondidas pela UA 36% das demandas foram resolvidas a contento, 22% foram resolvidas parcialmente e 42% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta, de 01/09/2022 a 31/08/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 25,77% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 30,41% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 49,23%.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/09/2022 a 31/08/2023, que totalizaram 3.152 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, foram selecionadas 100 manifestações aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 03: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	15	15%
Denúncia	5	5%
Elogio	1	1%
Reclamação	20	20%
Simplifique	0	0
Solicitação	59	59%
Sugestão	0	0
Soma	100	100%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

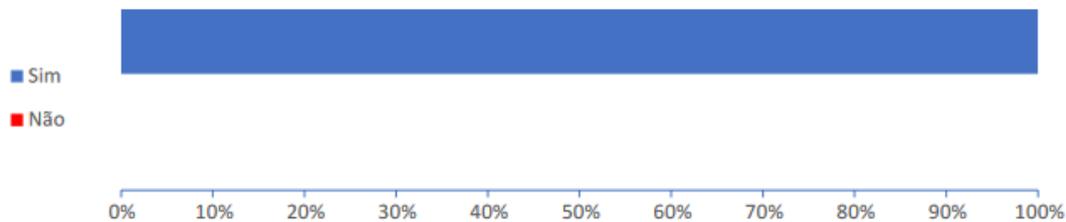


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu **100% das manifestações** no prazo estipulado na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

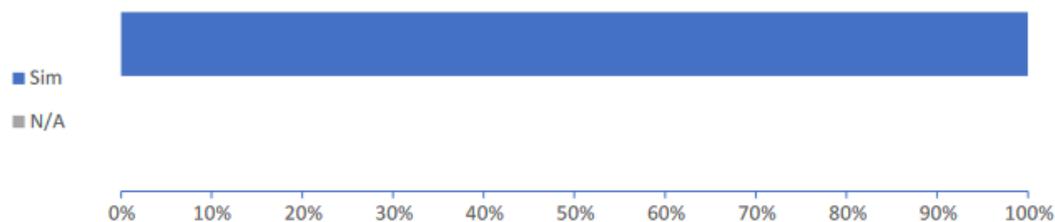


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, 100 manifestações nas quais a Pergunta 2 se aplica, todas foram classificadas corretamente.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 – A classificação da tipologia está correta?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

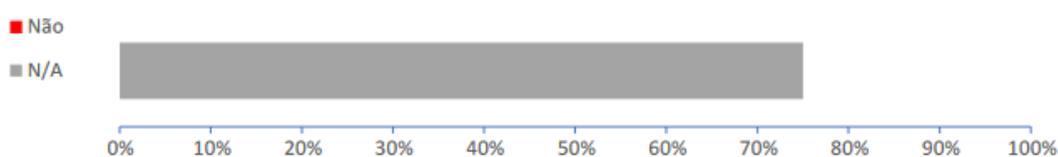
Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

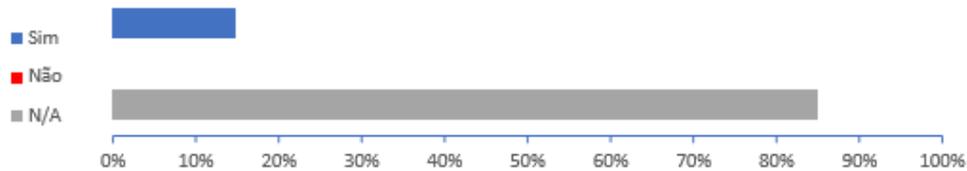


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 100 manifestações a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demandas de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

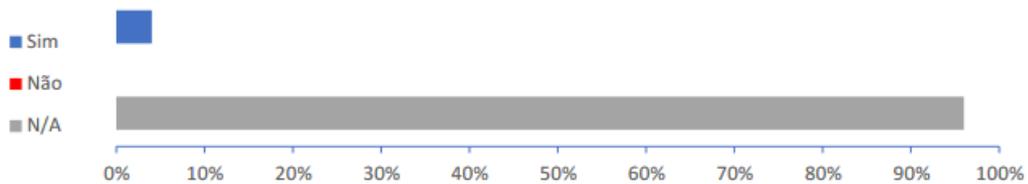


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, 15 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 85 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

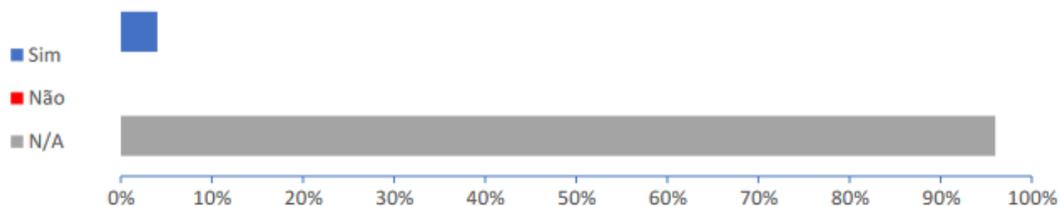


Fonte: elaboração própria.

Das 04 denúncias analisadas, verifica-se que todas as denúncias, nas respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

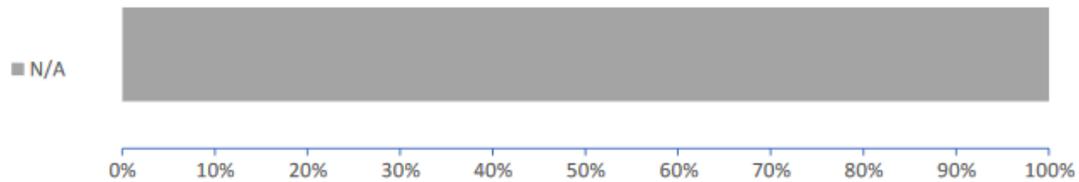
Pergunta 8 - A denúncia foi pseudonimizada? Caso precisasse?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

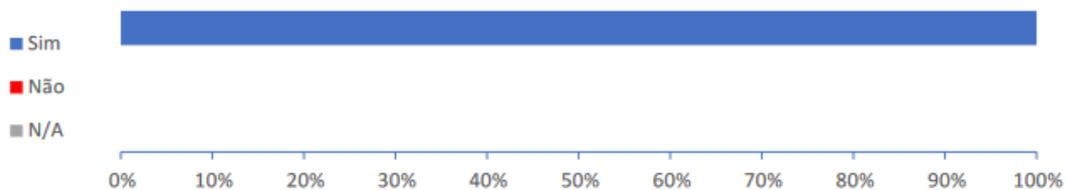


Fonte: elaboração própria.

Nos gráficos acima, autoexplicativos, constatou-se que 04, das 15 denúncias, foram pseudonimizadas, e as demais, não necessitavam de pseudonimizar. Ainda, verificou-se que 100% das denúncias e comunicações dispensaram diligências para apuração.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

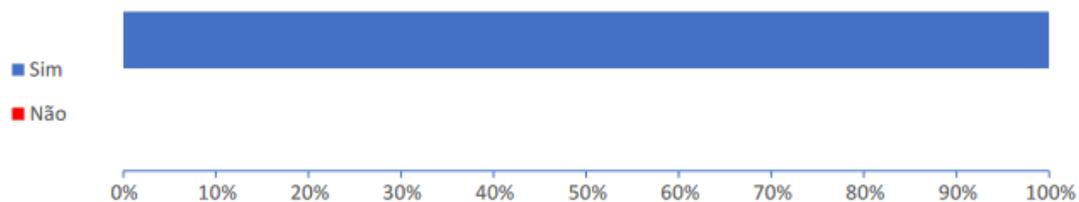


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 100% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas foram respondidas corretamente.

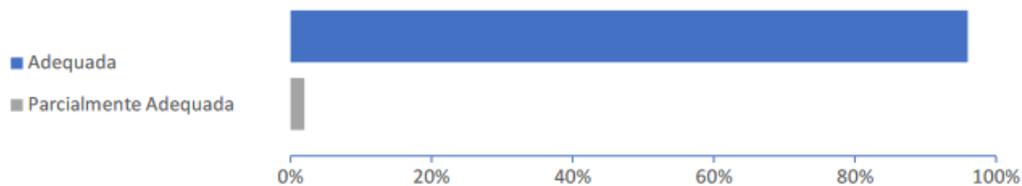
No que tange a sugestões e elogios, não foram constatados na amostra, para análise.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral

quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que 98% foram consideradas adequadas, e 2% parcialmente adequadas, pois não foram feitos os encaminhamentos via Fala.BR para Regional (ainda que seja considerado atendimento em 1º nível) e sim orientou o cidadão afazê-lo (21210.XXXXXX/2023-XX e 21210.XXXXXX/2023-XX).

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 14
Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho satisfatório, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**²¹. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único.

²¹ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 3160/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Foi encaminhado a formalização, e durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes. Oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

1 - Ausência de Regulamento Interno institucionalizado da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho

No que tange ao apontamento acima, foi solicitada a alteração da expressão “ausência de regulamento”, por “aprimoramento”, uma vez a ouvidoria dispôr de normativos específicos referentes aos trâmites das manifestações.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Foi acatada a sugestão e mantido o apontamento quanto ao aprimoramento de fluxogramas atinentes ao tema, conforme explicado em Relatório.

2 - Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas para algumas tipologias de manifestações

Conforme informado, a tramitação pelo SEI não é a forma principal, mas uma excepcionalidade no que tange à tipologia observada, qual seja, de algumas solicitações.

Ainda, informou que, por essas manifestações serem demandas de primeiro nível, a ouvidoria orientou o cidadão o meio e o canal adequado para tal, não sendo necessário o encaminhamento via Plataforma Fala.BR.

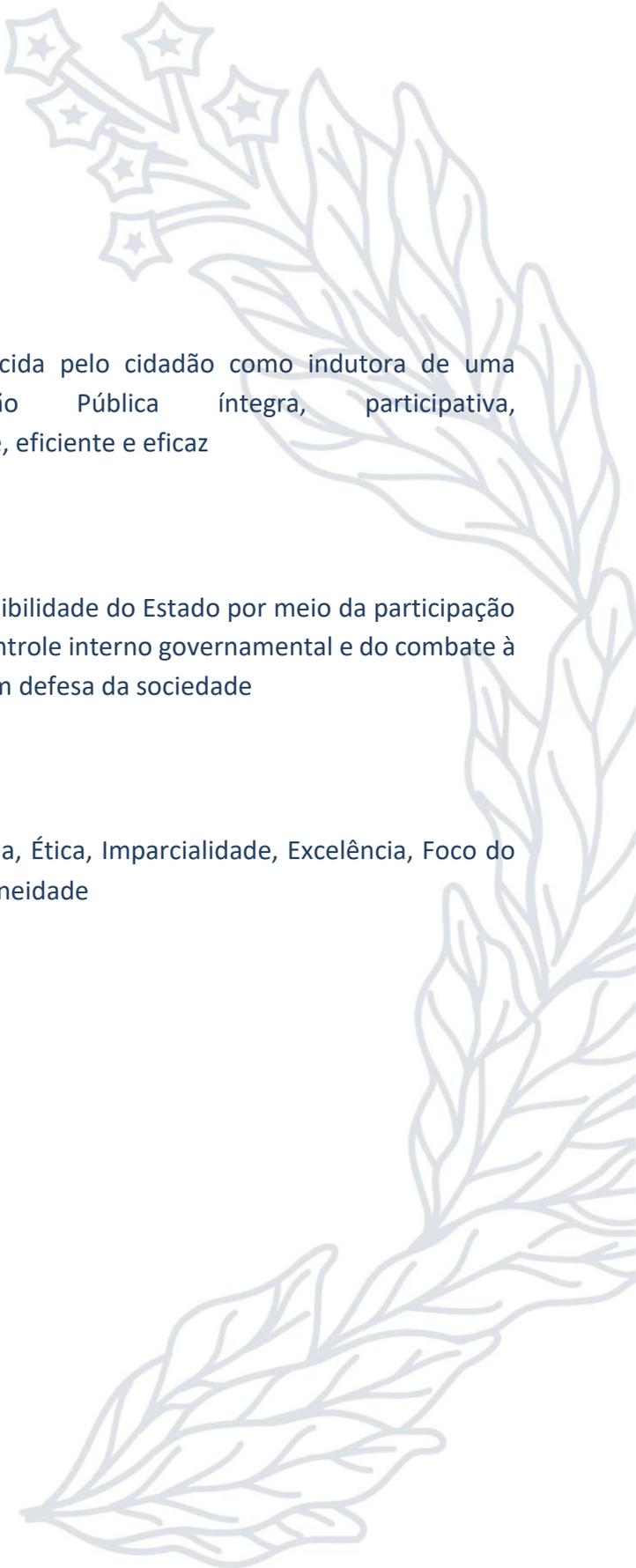
POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Registre-se que as recomendações referentes à utilização do módulo de tratamento do Fala.BR para as tipologias “solicitação”, ainda que tratadas em sua exceção, foi mencionada e reconhecida, pela própria avaliada, e consta como recomendação atendida pela unidade. Porém, mantém-se a recomendação para subsidiar posterior processo de avaliação da ouvidoria.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios
I	Atualização da Portaria/Incr a nº 109/2023, que estabelece os procedimentos relativos ao recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, para adequação dos fluxos internos aos normativos vigentes e recomendações da Ouvidoria-Geral da União – OGU.	Ouvidoria	30/07/2024	Em andamento	Melhorar a transparência, eficiência e eficácia, dos fluxos e procedimentos adotados pela Ouvidoria para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.
II	Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno de todas as manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.	Ouvidoria	A medida já está implantada	Atendida	Maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; assim como facilitar o controle de prazos e gerenciamento no trato das manifestações.
	Divulgar a Carta de Serviços na página da Ouvidoria. Gestão junto à Assessoria de Comunicação para informar sobre a Carta de Serviços na página da Ouvidoria no portal do Incra	Ouvidoria e Assessoria de Comunicação	30/06/2024	Prevista	Esclarecimentos aos cidadãos sobre os serviços ofertados pelo Incra, bem as formas de acesso aos mesmos, os quais geralmente são solicitados pelo próprio cidadão sem necessidade de mediação da Ouvidoria nas demandas em primeiro nível.
	Promover respostas às manifestações de forma clara e objetiva, privilegiando o uso da linguagem cidadã e inclusiva	Ouvidoria	Contínuo	Prevista	Revisar e aperfeiçoar as respostas fornecidas pela Ouvidoria aos usuários da Plataforma Fala.BR de forma contínua de modo a promover respostas mais claras e objetivas.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade