

SABRINA DA SILVA DIAS

**A AVALIAÇÃO DA CGU ACERCA DA EFICIÊNCIA NO RESULTADO DAS  
MANIFESTAÇÕES ENVIADAS PARA A OUVIDORIA DO INCRA - RELATO  
DE EXPERIÊNCIA**

TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

Brasília-DF

Janeiro/2025

SABRINA DA SILVA DIAS

**RELATÓRIO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA ÁREA  
OBJETO DO CURSO**

Relatório de Experiência profissional na área objeto do curso apresentado ao INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA – *Campus* Brasília como requisito para conclusão de curso Tecnologia em Gestão Pública.

Professora orientadora: Bibiani Borges Dias, Ms.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	8
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	10
3	DESENVOLVIMENTO.....	15
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	22
	REFERÊNCIAS.....	23

CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO						
<b>Concedente:</b>	<input type="checkbox"/>	Privada	<input type="checkbox"/>	Pública	<input type="checkbox"/>	Terceiro Setor
	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<b>Nome da Instituição:</b> INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agraria						
<b>Área de Atuação da Instituição:</b> Reforma agraria						
<b>Setor da Instituição onde a experiência foi realizada:</b> Ouvidoria						
<b>Produtos ou Serviços Prestados pela Instituição:</b> Implementar a política de reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional						
<b>Supervisor(a) na Instituição:</b> Marleni Maria Silva						

**Termo de Compromisso de Estágio**



**Termo de Compromisso de Estágio**

(De acordo com a Lei nº 11.788 de 25 de Setembro de 2008)

**Termo Nº:**  
**TC72682850**

No dia 09 de Agosto de 2023, na cidade de BRASÍLIA - DF as partes a seguir nomeadas:

**CONCEDENTE DE ESTÁGIO**

**INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZACAO E REFORMA AGRARIA**, CNPJ nº 00.375.972/0002-41, situado na QUADRA 01; BLOCO D EDF. PALÁCIO DO DESENVOLVIMENTO; 17 ANDAR SALA 1709 - SBN , CEP 70310-500 ,BRASÍLIA - DF, neste ato representado por **MARIA DE LOURDES ARAUJO PINTO BARBOSA** 018.039.753-26- ou por delegação, aqui denominada **CONCEDENTE DE ESTÁGIO** .

**INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIENCIA E TECNOLOGIA DE BRASILIA - IFB**, Instituição de Ensino, com endereço na SGAN 610 MÓDULOS D,E,F E G, ASA NORTE , Município de BRASÍLIA - DF, CEP 70830-450, CNPJ nº 10.791.831/0005-06, email cdes.cbra@ifb.edu.br, neste ato representado pelo(a) **STEFANY CHRISTINNE OTTO** aqui denominada **INSTITUIÇÃO DE ENSINO** .

**ESTAGIÁRIO(A)**

**SABRINA DA SILVA DIAS** , Brasileiro(a), estudante, Documento De Identificação nº **3729060** , CPF nº **07830439109**, data de nascimento: **26/08/2001** , telefone: **(61) 99524-1751** Email: , aluno(a) regularmente matriculado(a) no **3º Semestre** do curso de da Instituição de Ensino **INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIENCIA E TECNOLOGIA DE BRASILIA - IFB**, residente e domiciliado(a) na **QR 511 CONJUNTO 13, 19, SAMAMBAIA SUL (SAMAMBAIA), BRASÍLIA-DF , CEP: 72313-713**, aqui denominado(a) **ESTAGIÁRIO(A)** .

Celebram entre si o presente Termo de Compromisso de Estágio, convencionando as cláusulas e condições seguintes com base na lei 11.788/08:

**Cláusula 1ª** - O Termo de Compromisso de Estágio tem a finalidade de regulamentar a realização do Estágio, objetivando o desenvolvimento do(a) estudante para a vida cidadã e para o trabalho.

**Cláusula 2ª** - O presente estágio não acarretará vínculo empregatício de qualquer natureza, conforme previsão da Lei nº 11.788/08, art. 3º.

**Cláusula 3ª** - Este estágio, de caráter não obrigatório, será realizado dentro da linha de formação do Estagiário e conforme projeto pedagógico do curso, sendo respeitados os horários e obrigações do Estagiário com a Instituição de Ensino à qual está vinculado.

**Cláusula 4ª** - Cabe à INSTITUIÇÃO DE ENSINO :

**I** - Aprovar e assinar o Termo de Compromisso de Estágio juntamente com seu respectivo Plano de Atividades de Estágio, indicando as condições de adequação do estágio à proposta pedagógica do curso, à etapa e modalidade da formação escolar do(a) estudante e ao horário e calendário escolar;

**Cláusula 5ª** - Cabe à CONCEDENTE DE ESTÁGIO:

**I** - Celebrar Termo de Compromisso de Estágio com a Instituição de Ensino e o estudante, zelando por seu cumprimento;

**II** - Ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao estudante atividades de aprendizagem social, profissional e cultural;

**III** - Indicar funcionário de seu quadro de pessoal, com formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso do Estagiário, para orientar e supervisionar no desenvolvimento das atividades de estágio, observado o limite de até 10 (dez) estagiários simultaneamente para cada supervisor;

**IV** - Solicitar ao Estagiário, quando necessário, documentos comprobatórios da regularidade da situação escolar, uma vez que trancamento de matrícula, abandono, conclusão de curso ou mudança de Instituição de Ensino constituem motivos de imediata rescisão;

**V** - Conceder ao Estagiário, durante a vigência do estágio, Bolsa Auxílio /mês no valor de **RS 787.98 (setecentos e oitenta e sete reais e noventa e oito centavos)** e Auxílio Transporte por no valor de **RS 10.00 ( dez reais)**, que serão creditados até 5º dia útil de cada mês.

**VI** - Garantir ao Estagiário recesso conforme previsto na legislação;

**VII** - Entregar ao estagiário o Termo de Realização de Estágio, por ocasião do desligamento/término do contrato;

**VIII** - Aplicar ao Estagiário a legislação relacionada à saúde e segurança no trabalho;

**IX** - Reduzir pelo menos à metade a carga horária do estágio nos períodos de avaliação, quando a Instituição de Ensino adotar verificações de aprendizagem periódicas ou finais, segundo comunicação da Instituição de Ensino, conforme artigo 10 §2º da Lei nº 11.788/08;

**X** - Manter à disposição da fiscalização documentos que comprovem a relação de estágio;

**XI** - Enviar à Instituição de Ensino, o Relatório e Acompanhamento das Atividades Desenvolvidas, com vista obrigatória ao Estagiário;

**XII** - Informar ao AGENTE DE INTEGRAÇÃO quando houver interrupção do estágio, para as providências legais, técnicas e administrativas;

**XIII** - Iniciar as atividades de estágio somente após o recebimento deste Termo de Compromisso de Estágio assinado por todas as partes signatárias.

**Cláusula 6ª** - Cabe ao ESTAGIÁRIO(A):

**I** - Desenvolver com empenho e zelo as atividades estabelecidas para realização do estágio;

**II** - Observar, obedecer e cumprir às normas internas da Concedente de Estágio, bem como outras eventuais recomendações ou requisitos ajustados entre as partes e preservar o sigilo referente às informações a que tiver acesso;

**III** - Apresentar, quando solicitado, documentos que comprovem a regularidade de sua situação escolar;

**IV** - Manter sempre atualizados seus dados cadastrais e escolares durante a vigência do estágio, bem como sua situação escolar, informando ao AGENTE DE INTEGRAÇÃO e/ou à Concedente de Estágio, imediatamente, a conclusão, abandono ou trancamento do curso a que se relacione o presente estágio;

**V** - Entregar, obrigatoriamente, à Instituição de Ensino, à Concedente de Estágio e ao AGENTE DE INTEGRAÇÃO a(s) via(s) do presente Termo de Compromisso de Estágio, devidamente assinado pelas partes;

**VI** - Informar previamente à Concedente de Estágio os períodos de avaliação na Instituição de Ensino, para fins de redução da jornada de estágio;

**VII** - Preencher, assinar e entregar, obrigatoriamente, o Relatório e Acompanhamento das Atividades Desenvolvidas conforme as datas informadas no Plano de Atividades de Estágio.

**VIII** - Informar ao AGENTE DE INTEGRAÇÃO e/ou à Instituição de Ensino quando suas atividades de estágio estiverem em desacordo com as atividades descritas no Plano de Estágio ou em seu curso de formação.

**Cláusula 7ª** - As principais atividades do estágio estão relacionadas no Plano de Atividades de Estágio e poderão ser alteradas, substituídas, ampliadas ou reduzidas de acordo com a progressão do estágio e do curso, desde que respeitado o contexto básico da profissão .

**Cláusula 8ª** - O presente Termo de Compromisso de Estágio poderá ser:

**I** cancelado unilateralmente a qualquer tempo, mediante expressa comunicação;

**II** prorrogado ou alterado, a critério da Concedente de Estágio mediante termo aditivo e prévio entendimento entre as partes, não podendo, entretanto ultrapassar o limite 4 (quatro) semestres, exceto quando se tratar de Estagiário portador de necessidades especiais, que poderá estagiar até o término do curso na Instituição de Ensino a que pertence.

**Cláusula 9ª** - As partes declaram que eventual tratamento de dados pessoais decorrente da execução deste Contrato deverá observar a legislação, em especial a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("LGPD"), bem como a Política de Privacidade da Super Estágios aplicável, comprometendo-se a tratar o mínimo de dados necessários para atingimento do escopo dessa avença e implementar as medidas técnicas e administrativas aptas à proteção dos dados pessoais, cooperando, mutuamente, se necessário, no cumprimento de obrigações e solicitações envolvendo o tratamento de dados pessoais. Cada Parte responsabiliza-se integralmente por quaisquer danos decorrentes de e/ou relacionados ao tratamento de dados pessoais causado por culpa e/ou dolo, inclusive decorrente de conduta de empregados e/ou terceiros.

**Cláusula 10ª** - Constitui motivos para a rescisão imediata do presente Termo de Compromisso de Estágio:

**I** A não regularização da documentação de estágio exigida no prazo máximo de 30 dias;

**II** O não cumprimento de quaisquer cláusulas convencionadas neste Termo de Compromisso de Estágio;

**III** A conclusão ou abandono do curso, ou trancamento da matrícula, pelo Estagiário;

**IV** Caso comprovada a insuficiência na avaliação do desempenho na Concedente de Estágio ou na Instituição de Ensino;

**V** Por conduta incompatível com a exigida pela Concedente de Estágio.

**Cláusula 11ª** - A Concedente de Estágio contratou a SUPER ESTÁGIOS como seu AGENTE DE INTEGRAÇÃO, decisão que a Instituição de Ensino e o Estagiário acolhem de comum acordo, e para os efeitos da Lei nº 11.788/08, a quem comunicarão a interrupção a conclusão ou eventuais modificações do convencionado neste Termo de Compromisso de Estágio. O seguro contra acidentes pessoais será através da apólice de Seguros **38164 - Tokio Marine Seguradora - 33.164.021/0001-00** - valor do capital segurado de R\$ 10000.00 de responsabilidade da Super Estágios.

**Cláusula 12ª** - O estagiário signatário deste termo declara para todos os fins e sob as penas da lei que não possui vínculo de parentesco com funcionários ou servidores da Empresa CONCEDENTE DE ESTÁGIO, não possui nenhum outro vínculo com a Administração Pública em qualquer esfera e NÃO realiza estágio em outro Órgão ou Empresa Concedente, sendo este estágio o seu único vínculo.

#### PLANO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Local do Estágio <b>INCRA - SEDE - QUADRA 01; BLOCO D EDF. PALÁCIO DO DESENVOLVIMENTO; 17 ANDAR SALA 1709 - SBN - BRASÍLIA - DF</b>		
Data de Início do Estágio <b>09/08/2023</b>	Data de Término do Estágio <b>08/08/2024</b>	Curso
Hora de Entrada <b>08:00</b>	Hora de Saída <b>12:00</b>	Carga Horária Diária <b>4 horas</b>
Supervisor <b>MARLENI MARIA SILVA</b>	Cargo do Supervisor <b>Analista de Reforma e Desenvolvimento Agrário - 1550863 -</b>	Formação do Supervisor <b>ADMINISTRAÇÃO</b>
Email do Supervisor <b>marleni.silva@incra.gov.br</b>		Telefone do Supervisor <b>(61) 3411-769</b>
Setor do Estagiário <b>Ouvidoria - OUV</b>	Frequência do Relatório <b>Semestral</b>	Data de Entrega dos Relatórios <b>29/01/2024</b>
Período do curso <b>Matutino</b>	Previsão de Formatura <b>8/2024</b>	

#### ATIVIDADES

Tratamento de manifestações na Plataforma Fala.Br, atendimento presencial, atendimento telefônico, atendimento a e-mails institucionais, auxiliar na redação de textos oficiais, como portarias e outros normativos, contribuir com a organização de eventos e demais atividades de acordo com as atribuições institucionais da Ouvidoria do Incra.

#### PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Nome do professor orientador: Mariana Carolina Barbosa Régo

E-mail do professor orientador: mariana.rego@ifb.edu.br

*Mariana Carolina Barbosa C*

E por estarem assim justas e acordadas, assinam as partes este Termo de Compromisso de Estágio e seu respectivo Plano de Atividades de Estágio em 4 (quatro) vias de igual teor.

BRASÍLIA/DF, 09 de agosto de 2023

<i>Maria De Lourdes Araujo</i>	<i>Luciana Monteiro Reis</i>	<i>Sabrina</i>
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZACAO E REFORMA AGRARIA CONCEDENTE DE ESTÁGIO	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIENCIA E TECNOLOGIA DE BRASILIA - IFB INSTITUIÇÃO DE ENSINO (ASSINATURA E CARIMBO)	SABRINA DA SILVA DIAS ESTAGIÁRIO(A)
	<i>Juliana Soares Torres</i>	<i>Marleni Maria Silva</i>
	SUPER ESTÁGIOS AGENTE DE INTEGRAÇÃO	MARLENI MARIA SILVA SUPERVISOR DE ESTÁGIO



Documento assinado online por MARIANA CAROLINA BARBOSA RÊGO por meio de senha em 25/07/2023, às 15:47:29.



Documento assinado online por STEFANY CHRISTINNE OTTO por meio de senha em 02/08/2023, às 17:21:00.



Documento assinado online por MARLENI MARIA SILVA por meio de senha em 02/08/2023, às 11:39:40.



Documento assinado online por MARIA DE LOURDES ARAUJO PINTO BARBOSA por meio de senha em 26/07/2023, às 10:20:43.



Documento assinado online por SABRINA DA SILVA DIAS por meio de senha em 26/07/2023, às 11:16:40.



Documento assinado online por JULIANA SOARES TORRES por meio de senha em 25/07/2023, às 14:09:09.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site:  
[www.superestagios.com.br/autenticacao](http://www.superestagios.com.br/autenticacao) informando o código de verificação 114836570000175641870

## 1 INTRODUÇÃO

Na administração pública, além do Estado, a sociedade também fiscaliza os atos dos gestores públicos através do controle social. Guedes e Faria (2021, p.251) afirmam que: “o controle social contribui para a correção das ações estatais na implementação de políticas públicas voltadas para atender ao interesse coletivo e, conseqüentemente, a alocação adequada dos recursos públicos e o fortalecimento do Estado Social.”

De acordo com os autores Fernandez *et al.* (2021, p.3):

O desenvolvimento das estruturas burocráticas do Estado gerou a necessidade de proteção de direitos dos cidadãos contra usos e abusos do poder público. A inexistência de controle efetivo e penalidades aplicáveis ao serviço público enfraquece o ideal democrático limitando a influência dos cidadãos no funcionamento das instituições do Estado e os expondo aos riscos potenciais da burocracia.

O controle social garante a participação cidadã na fiscalização dos atos públicos, sendo as ouvidorias uma das ferramentas utilizadas nesse controle. O autor Bresser-Pereira (1999, *apud*, Fernandez *et al.*, 2021, p.5), afirma que: (...) “as ouvidorias possibilitam o controle social, garantindo a responsabilização da gestão pública e favorecendo o incremento da transparência no serviço público”.

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental na promoção da transparência e da participação cidadã (controle social) no contexto das organizações e instituições governamentais, sendo consideradas canais fundamentais de comunicação entre as instituições e seus usuários. Segundo Pinho e Junior (2017, p.120): (...) “a ouvidoria pública é uma política pública que ao ser criada para ouvir os cidadãos, promove a integração destes com o Estado, contribuindo de forma direta no aperfeiçoamento da gestão da administração pública.”

Neste contexto, este relato descreve minha experiência como estagiária na Ouvidoria do INCRA - Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária, em Brasília, no ano de 2023. Ao ingressar nesse estágio, encontrava-me no 4º semestre do curso de Tecnologia em Gestão Pública no IFB - Instituto Federal de Brasília. Meu objetivo ao iniciar o estágio era aplicar na prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, enriquecendo assim minha formação acadêmica e profissional. O estágio não obrigatório foi realizado no período de 9 de agosto de 2023 a 31 de janeiro de 2024, com uma carga horária de 4 horas diárias. O estágio foi supervisionado por Marleni Maria Silva, ouvidora substituta do INCRA.

A pergunta de pesquisa busca compreender: como a CGU – Controladoria-geral da União, por meio da OGU – Ouvidoria-Geral da União, realiza o monitoramento das manifestações enviadas para Ouvidoria do INCRA em 2023?

O objetivo geral desta pesquisa busca descrever como a CGU/OGU monitora as manifestações enviadas para a Ouvidoria do INCRA em 2023. Seguindo a lógica foram elencados três objetivos específicos:

- conceituar controle social e ouvidorias públicas;
- verificar como é classificada as manifestações pela Ouvidoria do INCRA; e
- indicar as formas pelas quais a CGU/OGU realizar o monitoramento das tratativas das manifestações recebidas pela Ouvidoria do INCRA em 2023.

Este relato apresenta relevância para a sociedade e para gestão pública, uma vez que contribui para a ampliação do conhecimento sobre o funcionamento de uma Ouvidoria e a atuação da Controladoria-Geral da União no controle da eficiência nas Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Será comentado neste tópico o conceito de controle social e ouvidoria pública, as atribuições, tipos de manifestações recebidas e monitoradas pelas ouvidorias públicas e o seu relatório de gestão.

### 2.1 Controle social

O conceito de controle social é abordado por Silva (2002, *apud* Almeida, 2023) desde sua origem semântica até uma análise dos dispositivos jurídicos existentes. Para ele, a importância dessa prática na administração pública é imprescindível, pois é necessário que haja mecanismos e processos que assegurem que as ações dos indivíduos ou grupos não sobressaiam ou prejudiquem os interesses mais amplos da sociedade.

Na visão de Bravo e Correia (2012), durante os anos de repressão causados pela ditadura militar os mecanismos de controle social foram severamente reprimidos e a participação popular restringida, foi só a partir da redemocratização do país que essa ideia passou a ser entendida e usada como sinônimo de controle da sociedade civil sobre as ações do Estado.

Para compreender o papel e a essencialidade do controle social, Guedes e Farias (2021, p.255) abordam duas vertentes:

uma voltada para a prevenção e o combate de ilegalidades praticadas por agentes públicos, cujas condutas se desviam do interesse coletivo; e outra direcionada à participação popular no processo de preparo, elaboração e implementação das políticas públicas.

Ou seja, eles reforçam que o controle social não só garante que o governo trabalhe de forma íntegra e ética, mas também permite que a população desempenhe um papel ativo nas decisões que afetam suas vidas.

Fundado no princípio constitucional da publicidade e no direito fundamental de acesso à informação, Guedes e Farias (2021) discutem que a transparência é fundamental para que o controle social possa de fato ser exercido, pois sem a publicidade dos atos públicos, se torna inconcebível a fiscalização e a identificação de possíveis desvios ou abusos cometidos por agentes públicos. A falta de transparência pode impactar também na elaboração e implementação de políticas públicas.

### 2.2 Ouvidorias públicas

Segundo o autor Gomes (2012 *apud* Quintão e Cunha, 2018, p. 125):

A Ouvidoria se “assemelha” ao instituto sueco denominado de “*ombudsman*”, criado em 1809, primeiramente para o controle da administração pública e, posteriormente, destinado à proteção e defesa dos direitos e liberdades individuais frente ao poder do Estado.

Acerca do seu surgimento no Brasil, Quintão e Cunha (2018) discutem que o primeiro registro de ouvidoria instalada no país foi no ano de 1986, em Curitiba, mas foi só a partir da promulgação da Constituição de 1988, que enfatiza a importância da participação cidadã e do acesso à informação, que essa ideia passou a ser consolidada.

As Ouvidorias Públicas são órgãos ou instâncias de escuta e atendimento ao público. Segundo Quintão e Cunha (2018), de acordo com as normas vigentes, ela deve ser um mecanismo que busca materializar os princípios constitucionais que orientam a administração pública e devem guiar a oferta dos serviços públicos, incluindo a legalidade, impessoalidade, moralidade, transparência e eficiência.

Criada pela Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, a CGU surgiu através da necessidade de haver um órgão responsável no fortalecimento dos mecanismos de controle interno e a transparência na gestão pública. Sendo o órgão responsável pela gestão das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, Silva e Oliveira (2020, p.13) esclarecem que: “A criação da CGU em 2003, incorporando a OGU – Ouvidoria Geral da União, deu um salto de qualidade na coordenação nacional das Ouvidorias federais, influenciando também outros níveis federativos”.

Conforme *site* da CGU observa-se que ela está estruturada em seis unidades finalísticas, que atuam de forma articulada, sendo a OGU - Ouvidoria-Geral da União uma dessas unidades. Ela exerce a supervisão técnica e orienta as atividades das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Examina manifestações, propõe a adoção de medidas para a correção e contribui com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

### **2.2.1 Atribuições**

Lyra 2004 (*apud* Quintão e Cunha, 2018), p.127 aborda que: “Nesse sentido, são atribuições principais de uma Ouvidoria pública: indução de mudança, reparação do dano, acesso a administração, e promoção da democracia”. Portanto, as ouvidorias não são apenas um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, como também, são agentes transformadores com total capacidade de aperfeiçoar os serviços públicos e participar na promoção de políticas públicas.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece princípios e diretrizes para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração

pública. Essa legislação busca garantir que os cidadãos tenham seus direitos respeitados e protegidos ao interagirem com serviços públicos. Com foco no capítulo IV os arts. 13 e 14 tratam dos principais deveres e atribuições das Ouvidorias:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

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

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. (BRASIL, 2017)

As atribuições listadas enfatizam não apenas a importância da análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, mas também a proatividade na identificação de falhas e na proposta de melhorias nos serviços oferecidos.

### **2.2.2 Tipos de manifestações**

O Manual de Ouvidoria Pública elaborado pela CGU (2019) evidencia que todos os usuários dos serviços públicos podem se manifestar. Este manual sugere diversos canais por onde os usuários podem fazer suas solicitações, sendo eles, meios de comunicação físicos: carta ou formulário impresso, meios de comunicação eletrônicos: e-mail, formulário eletrônico, redes sociais, *chats* e *chatbots* e aplicativos para dispositivos móveis (*smartphones*, *tablets* e relógios inteligentes) e meios de comunicação oral: atendimento presencial e telefone.

Conforme definido a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, existem cinco tipos de manifestações: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. A CGU (2019) fornece uma definição para cada uma delas: reclamação, manifestação de descontentamento em relação à qualidade do serviço público e à atuação dos agentes públicos na entrega e supervisão desse serviço. Denúncia, relatar a ocorrência de irregularidade ou ilícito. Elogio, demonstração de apreço ou contentamento em relação ao serviço público oferecido ou ao atendimento que foi recebido. Sugestão, elaboração de proposta

para melhorar os serviços públicos oferecidos por órgãos e entidades da administração pública federal. E por fim solicitação de providências, solicitação para a tomada de medidas por parte dos órgãos e entidades da administração pública federal.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, determina que as ouvidorias têm o prazo de 30 dias para dar uma resposta conclusiva às manifestações, prorrogáveis única vez desde que justificadamente por igual período. A área responsável deve responder às solicitações em até 20 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa válida. O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 ainda prescreve que caso necessário pode ser feito um pedido de complementação, se as informações fornecidas não forem suficientes para apuração, o usuário tem 20 dias para fornecer as informações solicitadas, do contrário a manifestação poderá ser arquivada.

O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 estabelece que, apesar dos diversos canais disponíveis para manifestação, todas devem ser obrigatoriamente digitalizadas e inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR<sup>1</sup>. Segundo a CGU (2019, p. 16): “a utilização do sistema facilita o controle de prazos e o monitoramento do alcance das metas estabelecidas para as ouvidorias”.

As informações produzidas pelas ouvidorias públicas devem auxiliar na melhoria da gestão e contribuir para a qualidade dos serviços públicos destinados à população. Entretanto, conforme explicado pela CGU (2019), esses dados podem levar um certo tempo para serem devidamente comunicados aos gestores, por isso, visando solucionar essa questão a CGU desenvolveu um Painel de Monitoramento "Resolveu?".

Ela é uma ferramenta *online* que organiza e disponibiliza dados sobre as diversas manifestações recebidas pela Administração Pública. Oferece múltiplos filtros que permitem uma análise detalhada das manifestações, possibilitando que os gestores monitorem de maneira ágil o desempenho dos serviços públicos e a satisfação dos usuários. Além de ser atualizado diariamente a partir das informações do e-Ouv<sup>2</sup>, auxilia na identificação de tendências, como picos em queixas sobre determinados serviços.

### **2.2.3 Relatório de gestão**

Seguindo as orientações da Instrução Normativa nº 01/OGU, de 24 de junho de 2014, as Ouvidorias do Poder Executivo Federal devem elaborar relatórios de gestão que são

---

<sup>1</sup> Plataforma integrada ao e-Ouv, utilizada para o registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

<sup>2</sup> É um sistema disponibilizado em plataforma *web* por meio do qual são registradas por qualquer pessoa manifestações relativas a denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios.

documentos periódicos e estratégicos de extrema importância para verificação do processo de trabalho e prestação de contas da ouvidoria. É importante salientar que esses relatórios devem ser acessíveis a todos. A cartilha Orientações para a implementação de uma unidade de ouvidoria (CGU, 2012) descreve elementos essenciais que devem constar no relatório, sendo eles:

- a) Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações);
- b) Proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc.
- c) Percentuais de atendimento;
- d) Níveis de satisfação com os serviços do órgão;
- e) Pesquisas de opinião sobre a atuação do órgão e da ouvidoria;
- f) Indicadores quantitativos e qualitativos;
- g) Sugestões e recomendações ao dirigente da instituição;
- h) Informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

Os elementos apontados na cartilha, como a quantidade de manifestações e a análise de níveis de satisfação, são estratégicos para identificar padrões de demanda e as áreas mais sensíveis à população. Além disso, a inclusão de sugestões e recomendações ao dirigente da instituição não apenas demonstra a disposição para melhoria contínua, mas também reforça o papel da ouvidoria como um canal ativo de comunicação e *feedback*. Em suma, os relatórios de gestão se configuram como ferramentas cruciais para a efetividade da ouvidoria, possibilitando um olhar crítico sobre a execução dos serviços públicos e a vigilância cidadã sobre as ações governamentais.

### 3 DESENVOLVIMENTO

Neste tópico, será abordado a história e a finalidade do INCRA, além de fornecer informações sobre a ouvidoria da instituição. Também será apresentado o relato da estudante sobre suas atribuições e experiências no setor.

#### 3.1 INCRA - Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária

O INCRA é uma autarquia federal, segundo Pena e Rosa (2015) foi criada durante a ditadura militar pelo Decreto-lei nº 1.110, de 9 de julho de 1970, surgiu com o intuito de unificar a função de dois órgãos existentes na época, o IBRA (Instituto Brasileiro de Reforma Agrária) e o INDA (Instituto Nacional de Desenvolvimento Agrário). Além de querer apaziguar os conflitos por terras nas regiões Nordeste e Sul do país, o grande objetivo do governo militar era avançar no projeto de colonização da região amazônica, mas com a redemocratização o objetivo da autarquia passou a ser outro, a reforma agrária.

No contexto do INCRA, Penna (2018) destaca um modelo associativo que pressiona e colabora simultaneamente entre o Estado e os movimentos sociais. Essa dinâmica é fundamental para viabilizar a reforma agrária, pois os movimentos sociais não apenas organizam as demandas dos beneficiários e buscam as terras necessárias, como também exercem um papel crucial na articulação entre a população e o Estado. Já o Estado assume a responsabilidade de executar processos administrativos como a desapropriação e a criação de assentamentos, além de autorizar o crédito agrícola necessário para o fomento das atividades produtivas das famílias assentadas.

Com a sede localizada em Brasília-DF, o INCRA conta com 29 superintendências regionais e 49 unidades avançadas de acordo com o *site* do GOV.BR, sua missão é “Implementar a política de reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional, contribuindo para o desenvolvimento rural sustentável” e sua visão é “Ser referência internacional de soluções de inclusão social”.

Segundo a plataforma GOV.BR ele estabelece cinco diretrizes estratégicas no qual baseia os seus objetivos e metas. A primeira visa democratizar o acesso à terra por meio da reforma agrária, criando assentamentos, regularizando terras e promovendo desenvolvimento sustentável, igualdade e redução da violência e pobreza no campo. A segunda destaca a reforma agrária participativa, enfatizando princípios como legalidade e eficiência, e promovendo parcerias com a sociedade civil. A terceira diretriz visa fiscalizar a função social dos imóveis rurais, promovendo a capacitação dos assentados, o cultivo agroecológico e a participação nas cadeias produtivas. A Quarta busca qualificar os assentamentos rurais por meio de licenciamento ambiental, infraestrutura básica, crédito, assistência técnica e articulação com

políticas públicas, visando garantir a conformidade legal e promover a paz no campo. A última diretriz busca regularizar terras ocupadas por comunidades quilombolas, promovendo o cadastramento e certificação dos imóveis rurais para inclusão social e desenvolvimento sustentável.

### **3.2 Ouvidoria do INCRA**

Localizada na sede em Brasília a Ouvidoria foi implementada por meio do Decreto nº 10.252, de 20 de fevereiro de 2020, apresenta uma equipe formada por 13 funcionários nos quais duas são servidoras efetivas, duas servidoras sem vínculo, cinco funcionários terceirizados, além de mais quatro estagiários, que auxiliam nas atividades do setor. Junto à ouvidoria, existe uma área dedicada ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no qual são designados alguns desses funcionários com auxílio de dois estagiários para prestação desse serviço.

Segundo Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do INCRA (2023) os cidadãos podem registrar suas manifestações através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, por *e-mail* institucional, atendimento presencial ou através do atendimento telefônico, não sendo possível registrar manifestações por telefone, pois a ouvidoria não possui gravador o que é necessário para registrar uma possível manifestação, assim como estabelece a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

### **3.3 Relato de Experiência na Ouvidoria do INCRA**

Em 2023, participei de um processo seletivo organizado pela Super Estágios, uma plataforma voltada para a inserção de jovens no mercado de trabalho por meio de estágios. Após passar pela primeira etapa de análise curricular, tive a oportunidade de participar de uma entrevista com a Ouvidora do INCRA, onde fui aprovada para o estágio com início previsto para o dia 9 de agosto de 2023.

#### ***3.3.1 Experiência e atividades realizadas***

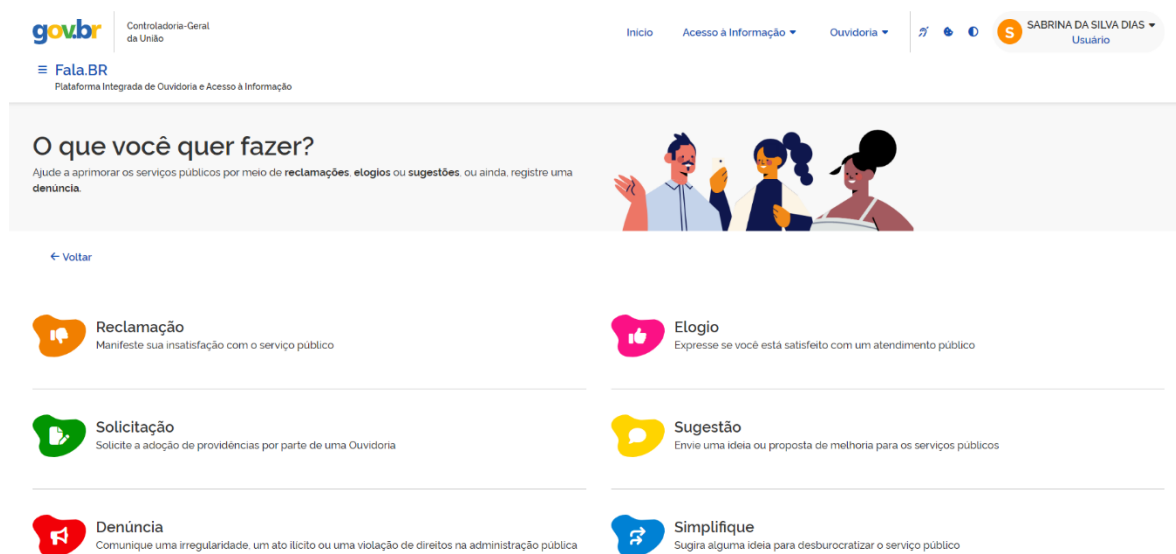
No primeiro dia, senti uma certa apreensão, pois ainda não tinha clareza sobre o funcionamento de uma ouvidoria e minhas atribuições naquele setor. Contudo, fui muito bem recebida pela supervisora do estágio que explicou detalhadamente como o departamento opera e quais seriam minhas responsabilidades. Essa orientação inicial foi fundamental para dissipar minhas dúvidas e ajudar a compreender o papel de uma ouvidoria pública.

Na primeira semana, a supervisora recomendou uma série de cursos como: “Gestão em Ouvidoria”, “Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública” e

“Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”, oferecidos pela E.VG<sup>3</sup> - Escola Virtual Gov, cujo foco era aprofundar meu conhecimento sobre a importância e a funcionalidade das ouvidorias. A partir desse momento, meu interesse pelo tema aumentou, pois compreendi o seu papel fundamental na promoção do controle social, conforme estudado na disciplina de Auditoria Pública. Durante os cursos, tive a oportunidade de revisar conceitos previamente estudados na matéria de Direito Administrativo, o que facilitou a compreensão do material e permitiu lembrar conteúdos abordados durante a realização da referida disciplina.

Após esta semana de integração, comecei a aplicar na prática os conhecimentos adquiridos durante os cursos. Fui apresentada à Plataforma Fala.BR (Figura 1), principal canal utilizado pela ouvidoria para o registro das manifestações dos usuários. É imprescindível que o usuário se cadastre na plataforma para ter acesso aos serviços disponíveis. Mesmo as manifestações registradas por meio de outros canais devem ser inseridas na plataforma, desde que tenha autorização do manifestante para inserir o seu cadastro.

Figura 1 - Plataforma Fala.BR



Fonte: Fala.BR, 2024

Em seguida, feito o registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, realiza-se a leitura e, se necessário, o ajuste da classificação da manifestação. Em seguida, a demanda é encaminhada para a unidade responsável (superintendência regional ou unidade técnica) ou, se for o caso, para outro órgão. Quando se tratar de uma demanda de primeiro nível ou de uma solicitação recorrente, a própria ouvidoria responde diretamente ao cidadão. Caso as informações fornecidas não sejam suficientes para fazer o tratamento da manifestação, é feito

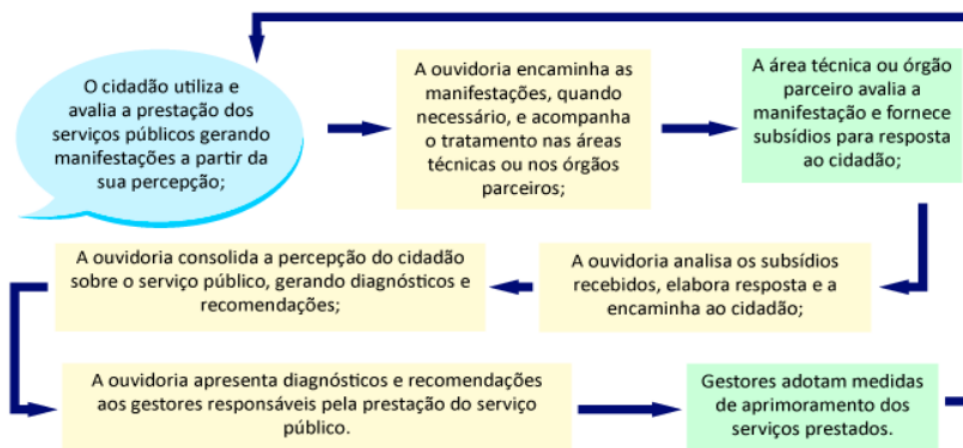
<sup>3</sup> Portal para capacitação a distância.

um pedido de complementação, e o usuário tem um prazo de até vinte dias para fornecer as informações solicitadas. Se a complementação não for realizada dentro desse período, a manifestação será arquivada, conforme estabelecido na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Conforme estabelece a Portaria nº 109, de 2 de junho de 2023, após a tramitação das manifestações, as unidades responsáveis têm um prazo de vinte dias, contados a partir da data de envio pela Ouvidoria, para fornecer uma resposta, permitindo que a Ouvidoria finalize o processo. Por sua vez, a Ouvidoria dispõe de um prazo de trinta dias para apresentar uma resposta conclusiva ao manifestante. Vale ressaltar que esses prazos podem ser prorrogados uma única vez, desde que haja uma justificativa adequada.

Minha responsabilidade como estagiária era auxiliar a gestora na tramitação das manifestações para as unidades competentes, bem como monitorar se houve resposta. Além disso, responder aos usuários, solicitar complementações quando necessário e acompanhar os prazos. Caso o período de trinta dias se encerrasse, era necessário prorrogar manualmente o prazo e justificar a extensão ao usuário. Seguindo o seguinte fluxo de atendimento apresentado na Figura 2.

Figura 2 – Fluxo de atendimento



Fonte: EV.G, 2024

### 3.3.2 Acompanhamento das manifestações de ouvidoria

A Ouvidoria do INCRA está subordinada à Presidência do INCRA e também sujeita à supervisão da CGU e da OGU, conforme a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 e a Portaria nº 2541, de 28 dezembro de 2022. As manifestações registradas na Plataforma Fala.BR possuem um prazo para serem respondidas. Caso não sejam atendidas em tempo hábil, a CGU/OGU poderá notificar a Ouvidoria sobre as demandas em atraso para que sejam tomadas

as devidas providências para regularização dos prazos. Além disso, as manifestações podem ser acompanhadas por três formas. Primeira forma, a Ouvidoria envia uma lista das manifestações atrasadas às unidades organizacionais competentes, sendo os setores na sede ou as superintendências do INCRA, para a regularização dos prazos e pendências. Se necessário, também, é informado a presidência da autarquia.

A segunda forma, é através do “Painel Resolveu?”. Esta ferramenta permite visualizar do total de manifestações recebidas em determinado período, quantas estão em tratamento, respondidas, arquivadas e o motivo, encaminhadas para outros órgãos, perfil do cidadão, resolutividade e a satisfação dos usuários. Essa ferramenta é alimentada pelo sistema e-Ouv, tem como objetivo promover a transparência e fornecer informações que auxiliem tanto os gestores quanto os cidadãos a exercerem o controle social por meio da participação ativa<sup>4</sup>.

E terceira forma, é o Relatório de Gestão Anual que é enviado para a CGU/OGU e disponibilizado no *site* do INCRA, na aba Ouvidoria. Tal relatório contém informações quantitativas e qualitativas dos dados coletados das manifestações recebidas, incluindo tipos de demanda, volume de solicitações, *feedback* dos usuários, que evidenciam a satisfação ou insatisfação dos serviços prestados. É apresentada a análise das dificuldades, problemas recorrentes e as soluções adotadas, informações sobre a revisão e atualização da Carta de Serviços<sup>5</sup> e sugestões para aprimorar a Ouvidoria buscando o aperfeiçoamento das atividades realizadas pela Ouvidoria do INCRA.

Segundo dados disponibilizados no “Painel Resolveu?”, foram registradas um total de 3.247 manifestações entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023. Destas, 2.827 receberam uma resposta conclusiva por meio da plataforma Fala.BR. Além disso, 8 manifestações ainda estavam em tratamento, aguardando uma resposta das unidades responsáveis. Por fim, 78 foram encaminhadas para outros órgãos e 412 foram arquivadas devido a duplicidade, insuficiência de dados, falta de complementação por parte dos usuários, perda de objeto ou manifestação impropria/ inadequada, conforme Figura 3.

Figura 3 - Total de manifestações registradas em 2023

---

<sup>4</sup> é um conceito que se refere ao envolvimento direto e engajado de indivíduos em processos, atividades ou decisões que afetam suas vidas ou comunidades. Citada na lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

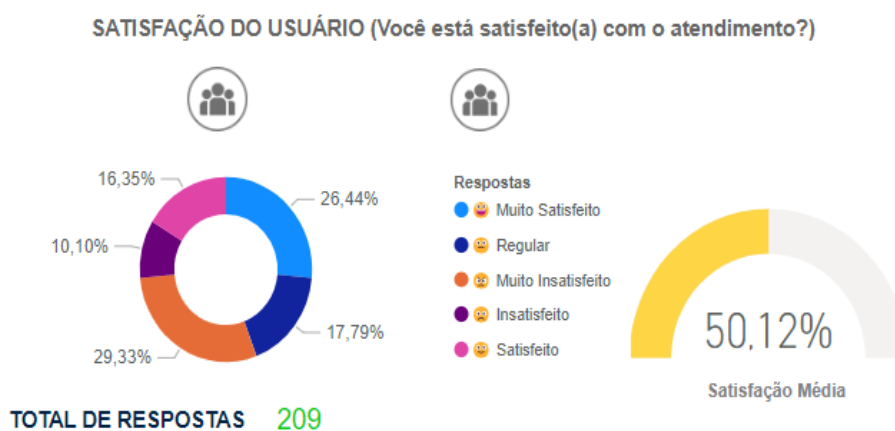
<sup>5</sup> É uma ferramenta de gestão pública que reúne informações sobre os serviços públicos oferecidos, seja de maneira direta ou indireta, pelos órgãos e entidades da administração pública.



Fonte: Painel resolveu?

Segundo dados disponibilizados no “Painel Resolveu?” o tempo médio de resposta da Ouvidoria foi de 19,38 dias, e 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido. Em relação à satisfação dos usuários, os dados indicam que 26,44% se dizem muito satisfeitos, 16,35% satisfeitos, 17,79% consideram o atendimento regular, 10,10% expressam insatisfação e 29,33% se mostram muito insatisfeitos. Veja o Gráfico 1 com a satisfação dos usuários.

Gráfico 1 - Satisfação dos usuários



Fonte: Painel Resolveu?, 2024

Os números publicados na plataforma “Painel resolveu?” mostram a quantidade de manifestações recebidas e como foram tratadas, o que contribui para a transparência do trabalho da Ouvidoria e do Instituto. Isso permite que a população veja como o INCRA está lidando com as demandas e preocupações dos cidadãos. A coleta e análise contínua dessas informações permitem um ciclo de *feedback* que pode ser utilizado para melhorar os serviços prestados, ajustando procedimentos e adotando práticas que atendam melhor às necessidades dos cidadãos.

### ***3.3.3 Estágio e o Curso de Tecnologia em Gestão Pública***

Durante meu estágio, tive a oportunidade de aplicar na prática os conceitos abordados em sala de aula, consolidando o conhecimento adquirido em disciplinas como:

- **Direito Constitucional:** foi possível explorar as bases constitucionais que asseguram a participação dos cidadãos na gestão pública, assim como os princípios constitucionais que regem essa interação. Além disso, pude analisar as leis que fundamentam o funcionamento das ouvidorias.

- **Ética no setor público:** a ética no setor público é fundamental, especialmente para o trabalho do ouvidor, que desempenha um papel crucial na mediação de denúncias e reclamações, além da imparcialidade que garante que todas as vozes sejam ouvidas de forma justa e equitativa.

- **Comportamento organizacional:** tive a oportunidade de vivenciar na prática a rotina de uma organização, enfrentando desafios e experimentando a satisfação de contribuir para um bem maior. Essa experiência me permitiu interagir com colegas de trabalho e observar, de forma concreta, os conceitos abordados na matéria. Essa imersão não apenas enriqueceu meu aprendizado, mas também fortaleceu minha compreensão sobre a importância do trabalho em equipe e da aplicação prática dos conhecimentos teóricos.

- **Gestão da Informação no Setor Público:** a inovação e o uso de ferramentas digitais no serviço público foram amplamente discutidos ao longo desta matéria, e pude constatar sua aplicação prática por meio dos sistemas informatizados utilizados pela ouvidoria.

- **Auditoria Pública:** essa matéria estava diretamente relacionada ao meu trabalho durante o estágio, pois aborda aspectos fundamentais das ouvidorias públicas.

Por fim, é evidente que essa experiência foi extremamente enriquecedora e teve um impacto significativo na minha formação, tanto como estudante quanto em minha trajetória profissional.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou relatar minha experiência como estagiária na Ouvidoria do INCRA e como essa vivência contribuiu para o enriquecimento prático da minha formação no curso de Tecnologia em Gestão Pública. Ao longo do estágio, pude aplicar conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso, além de desenvolver habilidades fundamentais para a atuação na área pública. A experiência me proporcionou uma compreensão mais aprofundada dos processos administrativos e da importância da participação cidadã na gestão pública.

A pesquisa demonstrou que a Ouvidoria do INCRA, sob a supervisão da CGU e da OGU, desempenha um papel crucial na recepção e tratamento das manifestações dos cidadãos. O acompanhamento das demandas e a utilização de ferramentas como a Plataforma Fala.BR e o Painel “Resolveu?” são fundamentais para garantir que as solicitações sejam atendidas de maneira eficiente e dentro dos prazos estabelecidos. O fato de que 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo reflete um compromisso com a eficiência e a eficácia, aspectos essenciais na administração pública.

A análise dos dados revelou que, apesar de um percentual significativo de usuários expressar insatisfação com o atendimento, a possibilidade de monitoramento e *feedback* contínuo permite que a Ouvidoria identifique áreas que precisam de melhorias. Assim, é possível promover um ciclo de aperfeiçoamento nas ações e serviços prestados, alinhando-os às expectativas e necessidades da população.

Além disso, o relato reforçou a relevância do controle social como uma ferramenta essencial para a cidadania ativa. A participação dos cidadãos na fiscalização dos atos públicos não apenas fortalece a democracia, mas também contribui para a construção de uma administração pública mais transparente e responsiva.

Em síntese, a experiência adquirida na Ouvidoria do INCRA destaca a relevância da transparência, do controle social e da participação cidadã na administração pública. Essa vivência não apenas me proporcionou uma compreensão prática do funcionamento de uma organização pública, mas também me permitiu observar de perto os conceitos estudados em sala de aula, enriquecendo minha formação e aprofundando meu compromisso com a cidadania ativa.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Felipe Mateus de; **O Que é Controle Social?**. V. 18, n. 35. [s. l.]. Revista Espaço Livre. Jan./dez. 2023.

BRASIL. Lei 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em: 10. out. 2024.

\_\_\_\_\_. Controladoria-Geral da União (CGU). **Manual de Ouvidoria Pública**. Brasília: 2019. Disponível em: [https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019\\_web.pdf](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf). Acesso em: 31. out. 2024.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018. Dispõe sobre a regulamentação da Lei n. 13.326, de 29 de setembro de 2016, que versa sobre a criação de órgãos de controle social. Brasília, DF, **Diário Oficial da União**, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm). Acesso em: 31. out. 2024.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Altera a Lei nº 10.490, de 10 de julho de 2002, e dá outras providências. Brasília, DF, **Diário Oficial da União**: anexo, 2003. Seção 1, p. 3. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2003/L10.683.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.683.htm). Acesso em: 31. out. 2024.

\_\_\_\_\_. Controladoria-Geral da União. Instrução Normativa nº 01, de 30 de março de 2020. Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos de transferência de recursos da União, no âmbito do Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse – SICONV. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2020. Seção 1, p. 23. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/in/in-cgu-04.pdf>. Acesso em: 31. out. 2024.

\_\_\_\_\_. Controladoria-Geral da União (CGU). **Orientações para a implementação de uma unidade de ouvidoria**. Brasília, 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>. Acesso em: 31. out. 2024.

\_\_\_\_\_. Decreto-lei nº 1.110, de 9 de julho de 1970. Dispõe sobre a criação do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 jul. 1970. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/1965-1988/De11110.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/De11110.htm). Acesso em: 31. out. 2024.

\_\_\_\_\_. Decreto n.º 10.252, de 20 de fevereiro de 2020. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 21 fev. 2020. Seção 1, p. 1. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/Decreto/D10252.htm#:~:text=Aprova%20a%20Estrutura%20Regimental%20e%20o%20Quadro%20Demonstrativo,remaneja%20cargos%20em%20comiss%C3%A3o%20e%20fun%C3%A7%C3%B5es%20de%20confian%C3%A7a](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/Decreto/D10252.htm#:~:text=Aprova%20a%20Estrutura%20Regimental%20e%20o%20Quadro%20Demonstrativo,remaneja%20cargos%20em%20comiss%C3%A3o%20e%20fun%C3%A7%C3%B5es%20de%20confian%C3%A7a). Acesso em: 31. out. 2024.

BRAVO, Maria Inês Souza; CORREIA, Maria Valéria Costa. **Desafios do controle social na atualidade**. n. 109. São Paulo. Serv. Soc. Soc. jan./mar. 2012. p. 126-150

CENTRAL PAINEIS. Resoluções. Central Painéis, 2023. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> Acesso em: 31. out. 2024.

FERNANDES, Michelle Vieira; CAVALCANTI, Pauline; SÁ, Domicio; VIEGAS, Julyana. **Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil.** v. 31(4). Rio de Janeiro. Physis: Revista de Saúde Coletiva. 2021.

GUEDES, Luciana Kellen Santos Pereira; FARIA, Edimur Ferreira de. **O aparente controle social no âmbito da Administração Pública brasileira.** n. 86. Belo Horizonte. A&C – R. de Dir. Adm. Const.. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA. **Relatório Anual de Gestão: exercício de 2023.** Brasília, 2023. Disponível em: [https://www.gov.br/incra/ptbr/composicao/ouvidoria/Relatorio de Gestao Ouvidoria 2023.pdf](https://www.gov.br/incra/ptbr/composicao/ouvidoria/Relatorio%20de%20Gestao%20Ouvidoria%202023.pdf) . Acesso em: 11. nov. 2024.

PENNA, Camila. **Gênese da relação de parceria entre Incra e movimentos sociais como modelo para implementação de políticas de reforma agraria.** Lua Nova, São Paulo, 105: 115-148, 2018.

PENNA, Camila; ROSA, Marcelo C.. **Estado, movimentos e reforma agraria no Brasil: Reflexões a partir do Incra.** Lua Nova, São Paulo, 95: 57-85, 2015.

PINHO, Maria Nazaré Gonçalves; MAGALHÃES JUNIOR, Antônio Germano. **A Ouvidoria Como Mecanismo de Participação na Administração Pública: um enfoque no modelo Estadual comparado com o Federal no âmbito do Poder Executivo.** . v07. nº 19. Ceará. Conhecer: debate entre o público e o privado. 2017.

QUINTÃO, Thales Torres; CUNHA, Eleonora Schettini Martins. **Fala que eu te escuto: Ouvidorias parlamentares e o seu potencial democrático.** v. 26, n. 66. [s. l.]. Rev. Sociol. Polit.. 2018. p. 125-143.

SILVA, J. I. A. O.; OLIVEIRA, T. F. S. de. **Ouvidoria e Gestão Pública: Uma Relação Necessária.** Holos. 36(5), 1-32, 2020