

Carta de Serviços ao Usuário

Protocolo - Incra/RS

Em cumprimento à Lei nº 13.460 /2017



MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



João Carlos Jesus Corrêa
Presidente do Incra

André Bessow
Superintendente Regional do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária no RS

Gustavo Diefenthaler Filho
Chefe da Divisão de Administração

André Guidotti
Chefe da Divisão de Obtenção de Terras e Implantação de Assentamentos

Clodoir Silva
Chefe da Divisão de Desenvolvimento de Projetos de Assentamento

Luis Renato Jasniewicz
Chefe da Divisão de Ordenamento da Estrutura Fundiária

Matheus Dauber dos Santos
Gestor Protocolo/Arquivo

Juliana Domingues
Neila Jacques
Equipe Protocolo

Carta de Serviços ao Usuário – Protocolo Incra/RS

Expediente

Edição: Juliana Domingues, Marja Coelho, Matheus Santos

Diagramação: Marja Coelho

Versão 1 – Ano 2019

Apresentação

Esta carta é o documento que estabelece **compromissos e formas de atendimento** aos usuários dos serviços do **Protocolo da Superintendência Regional do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra) no Rio Grande do Sul**, em atenção à **Lei nº 13.460 de 2017** e ao **Decreto 9.094 de 2017**.

É **direito do cidadão** o acesso a informações claras e precisas sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos, sobre como ser atendido e quais expectativas devem ser cumpridas ao solicitar um serviço.

A **Carta de Serviços ao Usuário** é, desta maneira, não apenas uma previsão legal, mas um importante instrumento de transparência e qualificação da gestão pública. **Seu conteúdo será anualmente atualizado**.

O **Incra** é uma autarquia federal vinculada ao **Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA)** que tem como missão executar a reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional. Criado pelo Decreto nº 1.110, de 9 de julho de 1970, o **Incra** está implantado em todo o território nacional por meio de 30 superintendências regionais.

No âmbito da **Superintendência Regional do Incra no Rio Grande do Sul**, o protocolo tem como atividade institucional, conforme a estrutura regimental (Portaria nº 338, de 09/03/2018):

- Recepcionar, registrar e entregar a correspondência oficial do Incra/RS;
- Expedir e receber a documentação tramitada entre o Incra/RS e as demais Superintendências Regionais e/ou a Sede da autarquia;
- Administrar o sistema de controle de processos e documentos (Sistema Eletrônico de Informações – SEI);
- Orientar e supervisionar as unidades internas quanto à execução das atividades de protocolo;
- Atender as demandas internas e externas variadas, compatíveis com suas atribuições.



Fale conosco

Protocolo do Inkra/RS

AV. Loureiro da Silva, 515 – térreo
Centro – Porto Alegre, RS
CEP 90010-420

Estamos aqui:

<https://goo.gl/maps/hYEwPCNBT1F8woRP6>



Telefone: (51) 3284-3327

E-mail: protocolo.sr11@poa.inkra.gov.br

Horário de atendimento: 8h30-12h/13h-17h

Modalidades de atendimento: presencial, por telefone, por e-mail.

Público: externo e interno.



Compromissos de atendimento

- **Garantir** ao usuário um atendimento pautado na **atenção, respeito e cortesia**;
- Garantir o **acesso a informações e procedimentos** necessários para a satisfação da demanda apresentada;
- Garantir **atendimento prioritário a idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais**, em respeito à **Lei 10.741/2000**;
- Garantir a **dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação de cópia** de documentos expedidos no país, em conformidade com o **art. 9º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**.



1) Serviços – usuários externos

Disponíveis a pessoas físicas ou jurídicas beneficiárias de ações do **Incra/RS**

1.1) Recepção de documentação

Modalidade presencial: Atendimento no guichê por ordem de chegada.

Etapas:

- Conferência da documentação;
- Digitalização;
- Inserção no SEI, com abertura de processo;
- Devolução da documentação com carimbo informando o **Número Único de Protocolo (NUP)** e a numeração dos documentos no SEI.

Prazo: Imediato

Com o **NUP**, o usuário pode acompanhar a tramitação de seu processo *online*, acessando a consulta processual pública no **site do Incra (www.incra.gov.br)**.



Modalidade via correio eletrônico: Atendimento através das mensagens recebidas pelo e-mail protocolo.sr11@poa.incra.gov.br.

Etapas:

- Recebimento e visualização da mensagem
- Conferência da documentação anexa e das condições de digitalização (converter OCR, se necessário)
- Inserção no SEI, com abertura de processo
- Resposta ao e-mail informando NUP e numeração dos documentos no SEI.

Prazo: Retorno em até 24h, considerando dias úteis.



1.2) Orientações gerais

Modalidades: presencial, por telefone, por e-mail.

Etapas:

- Contato com o usuário
- Orientar sobre as dúvidas encaminhadas

Prazos: Imediato nas modalidades presencial (considerando a ordem de chegada) e por telefone; mensagem de retorno em até 24h, considerando dias úteis, na modalidade por correio eletrônico.



2) Serviços – usuários internos

Disponíveis aos agentes públicos que exercem atividades no **Incra/RS**.

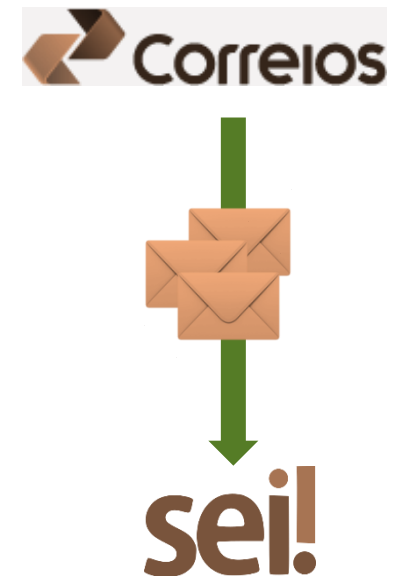
2.1) Recepção de correspondências

Diariamente, às 10h e as 14h30min, os Correios entregam correspondências e encomendas variadas diretamente no Protocolo.

Etapas:

- Recepção e triagem
- Abertura das correspondências
- Digitalização e Inserção de documentos no SEI, com abertura de processos novos, conforme o caso
- Tramitação para as unidades correspondentes

Em caso de correspondência pessoal, devolve-se ao remetente. Conforme a proibição de recebimento de documentos de cunho particular, segundo o memorando-circular nº 1590/2018/DAA-2.2/DAA-2/DAA/DA/SEDE/INCRA:



“O Serviço de Protocolo do Incra salienta que os serviços postais previstos nos contratos entre o Incra e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT destinam-se exclusivamente à circulação de documentos e processos de natureza oficial, **ficando proibida**, em razão da ausência de interesse público, **a sua utilização para remessa e recebimento de quaisquer correspondências ou encomendas de cunho particular.**”



Prazo: uma vez ao dia, em dias úteis.

2.2) Envio de correspondências via Correio

Documentos do Incra/RS que precisam ser expedidos em meio físico devem ser encaminhados ao Protocolo envelopados, com destinatário e remetente devidamente identificados até as 12h (para expedição no mesmo dia).

O serviço de SEDEX deve ser solicitado e autorizado via processo SEI, diretamente no processo de origem do arquivo, salvo exceções onde o documento não apresenta processo no SEI.

Prazo: expedição diária das correspondências encaminhadas até as 12h.



Apêndice

I) Relação de documentação necessária para os processos mais comuns

a) Declaração de comprovação de atividade rural

- Documentos pessoais (CPF e Carteira de Identidade).
- CCIR (referente a qualquer ano) do imóvel ou, fazer constar no requerimento o código do imóvel ou nome e CPF do proprietário e município de localização.

O formulário para requerimento pode ser solicitado pelo e-mail ordenamento.sr11@poa.incra.gov.br ou nas Unidades Municipais de Cadastramento (relação disponível no site do Incra).

b) Alteração cadastral

- Documentos pessoais (CPF, Carteira de Identidade, certidão de casamento ou declaração de união estável).
- Em caso de Pessoa Jurídica: Ato Constitutivo, Última Alteração Contratual ou Ata de Assembleia, em que conste a relação dos sócios ou a identificação do titular de empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI) e a designação do(s)

administrador(es) atual(is) da pessoa jurídica; Documento de Identidade e CPF dos sócios e administradores.

- Documentos do imóvel:
 - Para áreas registradas: Certidão de Inteiro Teor da(s) matrícula(s) ou transcrição(ões), relativa(s) ao imóvel objeto de atualização cadastral, expedida no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
 - Para áreas não registradas, de Posse a Justo Título: Escritura Pública, Título Judicial, Título Expedido pelo Poder Público, Certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Cartório do Registro Civil das Pessoas Jurídicas.
 - Para áreas de Posse por Simples Ocupação: Declaração da Prefeitura Municipal, do Sindicato Rural, da Embrapa ou da Emater atestando a posse, assinada em conjunto com os confrontantes.

c) Cancelamento de imóvel rural por perda de destinação rural

- Documento de identificação pessoal; procuração, se for o caso.
- Cópia do Contrato Social (se Pessoa Jurídica).
- Certidão imobiliária de inteiro teor do imóvel, expedida pelo serviço de registro de imóveis no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- Certidão de localização expedida pelo Município, atestando que o imóvel está inserido no perímetro urbano, com indicação do ato legislativo que o delimitou.
- Em caso de descaracterização parcial, o Recibo de Entrega da Declaração para Cadastro de Imóveis Rurais, acompanhado da documentação nele relacionada para fins de atualização da área remanescente.

d) Cancelamento de imóvel rural por transferência de dominialidade

- Documentos pessoais (RG e CPF); Certidão de Casamento, RG, CPF do cônjuge.
- Título de Domínio (Certidão do Registro de Imóveis atualizada em 30 (trinta) dias, legível e de inteiro teor).
- Comprovante de residência atualizado.
- Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF).

e) Cancelamento de imóvel rural por multiplicidade

- Documentos pessoais (RG e CPF).
- Título de Domínio (Certidão do Registro de Imóveis atualizada em 30 (trinta) dias, legível e de inteiro teor).
- CCIR quitado.

Glossário

Acesso à informação - ato de franquear o acesso/conhecimento a dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

Atividades de protocolo - conjunto de operações que visam o controle dos documentos produzidos e recebidos externamente, assegurando sua localização, recuperação e acesso, tais como: recebimento, classificação, registro, distribuição, digitalização, tramitação interna e externa.

Autenticação - declaração de autenticidade de um documento arquivístico, num determinado momento, resultante do acréscimo de um elemento ou da afirmação por parte de uma pessoa investida de autoridade para tal.

Auto-serviço - serviço público disponibilizado em meio digital que pode ser utilizado pelo próprio cidadão, sem auxílio do órgão ou da entidade ofertante do serviço.

Digitalização - conversão da fiel imagem de um documento para o código digital.

Documento - unidade de registro de informações, independentemente do formato, do suporte ou da natureza.

Documento eletrônico - documento armazenado sob a forma de arquivo eletrônico, inclusive aquele resultante de digitalização.

NUP - número único de protocolo, código que identifica de forma única e exclusiva, cada processo produzido, recebido e autuado no âmbito dos órgãos e entidades integrantes da administração pública federal.

Protocolo – setor responsável por executar as atividades de protocolo.

SEI - Sistema Eletrônico de Informações, sistema oficial de informações, protocolo e tramitação de documentos e processos eletrônicos.

Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.