

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do
Parnaíba - Codevasf

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

COORDENAÇÃO
Joelma Pacheco Araújo

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – Codevasf.

Município: Brasília – DF.

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

Período avaliado de manifestações: 01 de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

Data de execução: agosto a outubro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da **Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (Codevasf)** unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela empresa.

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, bem como 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 avaliada exerce limitadamente as atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, foram registrados os seguintes Achados:

- a) fragilidades no tratamento das manifestações;
- b) ausência de fluxos institucionalizados e de pseudonimização das denúncias, inclusive com o risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação do denunciante;
- c) necessidade de adequação do sítio da entidade aos aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência;
- d) desatualização da Carta de Serviços; e
- e) produzir e dar publicidade ao Relatório de Gestão Anual.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria, em especial:

- a) adotar providências para que o tratamento das manifestações esteja aderente às normas que regem a matéria, com atenção especial, às classificações, qualidade das respostas e acompanhamento da resolutividade, colaborando para a elaboração de relatórios gerenciais que contenham informações estratégicas consumidas pelas áreas gestoras, de modo a aperfeiçoar os trabalhos do órgão;
- b) formalizar os normativos internos da unidade, em especial, estipulando os fluxos, de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, e no caso das denúncias, que o documento englobe a pseudonimização, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante;
- c) realizar a inclusão de informações que compõem os requisitos de transparência;
- d) atualizar Carta de Serviços; e
- e) publicação do Relatório de Gestão Anual.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CODEVASF	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada
QA	Questionário de Avaliação

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADO DOS EXAMES	10
1. Achados	10
1.1 Fragilidades no tratamento das manifestações.....	10
1.2 Ausência de fluxos institucionalizados e de pseudonimização das denúncias, inclusive com o risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação do denunciante ...	15
1.3 Necessidade de adequação do sítio do órgão aos aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência.....	18
1.4 Desatualização da Carta de Serviços.....	21
1.5 Relatório de Gestão de 2022 não disponibilizado no sítio.....	22
RECOMENDAÇÕES	22
CONCLUSÃO	23
APÊNDICES	24
Apêndice A.....	25
Apêndice B.....	34
Apêndice C.....	40
Apêndice D.....	42

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, entre 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 a orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição 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, a proteção e a 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:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 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 socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para a melhoria da governança, da 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

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (Codevasf), unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas, relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada – UA, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

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 ouvidoria 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, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com a capacidade de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para a avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia composta pelas seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação do Relatório Final de Avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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, entre 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.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada para análise uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (Codevasf). A Codevasf é uma empresa pública de direito privado, criada pela Lei nº 6.088, de 16 de julho de 1974, de capital social pertencente integralmente a União.

De acordo com o Relatório de Gestão da Unidade, do ano de 2021³, a Unidade exerce suas atividades da seguinte forma:

1. Atua como instância de mediação, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades competentes;
2. Avalia a procedência das manifestações, buscando soluções junto às demais unidades;
3. Recebe através do canal de comunicação disponível às denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações, pedidos de simplificação e reclamações referentes à atuação da CODEVASF;
4. Representa os interesses do cidadão na organização;
5. Resguarda o sigilo das informações;
6. Promove o exercício de cidadania, assegurando aos seus usuários o direito à informação, orientando-os adequadamente sobre procedimentos, obrigações e direitos;

¹ <https://falabr.cgu.gov.br>

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

³ O relatório de 2022 não foi localizado no sítio da Unidade

7. Interage com as demais unidades da empresa, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
8. Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;
9. Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;
10. Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;
11. Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;
12. Interage, quando necessário, com a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional e suas vinculadas, buscando a troca de informações e soluções para as demandas;
13. Interage com as Ouvidorias de outras instituições, buscando a troca de informações e conhecimentos;
14. Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações da CODEVASF;
15. Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.
16. A Ouvidoria será responsável por receber denúncias, inclusive de caráter sigiloso, internas e externas à Empresa, em matérias relacionadas às atividades do Coaud.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do CODEVASF estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados mais relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da CODEVASF.

1. Achados

1.1 Fragilidades no tratamento das manifestações

Como mencionado no início deste relatório, para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dados pela UA, foi selecionada uma amostra e realizada a avaliação, em especial em relação à qualidade da triagem, do tratamento, do registro de resolatividade, da reclassificação, da adequação de assuntos e subassuntos e das respostas conclusivas. No caso da Codevasf, foram identificadas as seguintes fragilidades:

a) Respostas vagas aos usuários

Verificou-se a recorrência do uso, por exemplo, da resposta: “Encaminhada para a fiscalização”, ao invés de o cidadão ser informado sobre um prazo estimado para a realização da fiscalização; para qual área da fiscalização a demanda foi enviada, qual unidade da federação ou cidade, dentre outras informações.

Sobre o tema, o Decreto nº 9.492/2018 prevê:

Art. 22. Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

b) Registro antecipado da Resolutividade

A Portaria CGU nº 581/2021, Art. 19, § 4º, dentre outras regras, dispõe que na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv, no ato do envio de resposta conclusiva, registrarão informação sobre a resolutividade da manifestação, observando que:

- a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

- a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

A partir do exame da amostra, identificou-se que 31% das manifestações tiveram o registro da Resolutividade antecipadamente. A título de exemplo, verificou-se a recorrência da resposta conclusiva "Em análise preliminar", e ainda assim a manifestação ser marcada como resolvida.

Ressalta-se que, neste Achado também foi apontada a ocorrência de respostas vagas. A elaboração de respostas mais detalhadas facilita o controle da resolutividade por parte da Ouvidoria.

c) Erros na classificação das tipologias

Ao longo do exame detectou-se a classificação equivocada entre tipologias que não guardam semelhança entre si, como por exemplo, solicitação de informação/providências sendo classificada como sugestão.

Cabe destacar que o Decreto nº 9.492/2018, art. 3º, conceitua:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

d) ausência/formato dos subassuntos utilizados para classificar as manifestações recebidas não refletem a área de atuação da Companhia

Em pesquisa ao Painel *Resolveu?* constatou-se que os assuntos mais demandados no período são classificados de modo genérico, não sendo utilizada a opção de subassuntos e de *tags*. Não trazendo, assim, informações relacionadas às áreas de atuação da Companhia:

Figura 1 – Assuntos mais demandados



Painel *Resolveu?*, Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 21/09/2023;

Parâmetros: Nome do órgão: CODEVASF - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Período de Registro: 01/04/2022 a 31/03/2023

A título de exemplo, pode-se mencionar as classificações adotadas na tipologia denúncia. Pela falta de detalhamento não é possível identificar se, por exemplo, trata-se de uma denúncia sobre assédio moral, sexual ou sobre uma licitação, pois limita-se a “Denúncia de irregularidade” ou “Denúncia Crime”.

A Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR: (...)

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

No sítio da Companhia consta uma lista de programas e ações – Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2020-2026. Na página 10 do documento, a Tabela traz a linha de negócios da Codevasf:

Figura 2 – áreas de atuação da Companhia

A Empresa tem sua atuação estruturada através das seguintes linhas de negócios:

Tabela 2 - Linhas de negócios da Codevasf

Linhas de Negócios	Sector	Principais Intervenções	Benefícios	Público-alvo
Segurança Hídrica	Revitalização de Bacias Hidrográficas	<ul style="list-style-type: none"> Esgotamento sanitário Resíduos sólidos Processos erosivos Proteção de nascentes Ações de conservação e sustentabilidade no uso de água, solo e recursos naturais 	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da qualidade e aumento da disponibilidade de água 	<ul style="list-style-type: none"> População urbana e rural Produtores rurais
	Infraestrutura Hídrica	<ul style="list-style-type: none"> Obras estruturantes Sistemas de abastecimento de água Construção de Adutoras Cisternas e Poços Barragens Gestão e Operação de Obras de Infraestrutura Hídrica 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento da oferta de água para usos múltiplos 	<ul style="list-style-type: none"> População urbana e rural, com prioridade de atendimento às famílias que vivem com baixa oferta de água Produtores rurais
Agricultura Irrigada	Irrigação	<ul style="list-style-type: none"> Gestão, de projetos públicos de irrigação Implantação de infraestrutura para irrigação 	<ul style="list-style-type: none"> Geração de emprego e renda, aumento da produção agrícola, atração de investimentos e geração de divisas 	<ul style="list-style-type: none"> Produtores rurais, familiares e empresariais

Economia Sustentável	Inclusão Produtiva	<ul style="list-style-type: none"> Apoio à estruturação de Arranjos Produtivos Locais Obras de infraestrutura para escoamento de produção Projetos e obras em infraestruturas rurais Máquinas e equipamentos Operação dos Centros Integrados de Recursos Pesqueiros e Aquicultura Capacitação de jovens 	<ul style="list-style-type: none"> Geração de emprego, renda, aumento da produção agrícola, atração de investimentos e geração de divisas Inserção de jovens no mercado de trabalho Retenção do homem no campo 	<ul style="list-style-type: none"> Pequenos e médios produtores rurais
Estruturação de Cidades	Infraestrutura Urbana	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da rede viária; Construção de equipamentos públicos Otimização da logística urbana Canalização e drenagem urbana 	<ul style="list-style-type: none"> Qualificação urbana Aumento da atratividade produtiva, comercial e industrial 	<ul style="list-style-type: none"> População urbana dos municípios beneficiários
Planejamento Regional e Inovação	Planejamento Regional e Inovação	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar planos de desenvolvimento regional e de recursos hídricos Promover a inovação nas ações desenvolvimento regional 	<ul style="list-style-type: none"> Otimizar ações de desenvolvimento regional Aumentar a eficiência dos serviços prestados 	<ul style="list-style-type: none"> Instituições governamentais e não governamentais que atuam no planejamento e desenvolvimento territorial. População urbana e rural

Fonte: Relatório de Gestão da Codevasf 2021

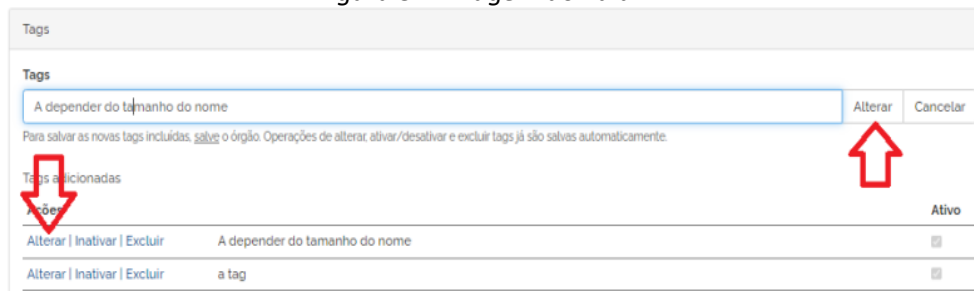
Codevasf.gov.br. Disponível em <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/planejamento-programas-planos-e-cartas/planejamento/planejamento-estrategico-institucional/planejamento-estrategico-institucional-2022-2026-1a-revisao.pdf>

Consulta realizada em 28/09/2023

Não é possível fazer uma correlação entre a área de atuação da Companhia e os assuntos utilizados na Plataforma Fala.BR. Por exemplo, o tema água, como consta da tabela acima, é dividido em “Revitalização de Bacias”, “Infraestrutura Hídrica” e “Irrigação”. Temas como “Inclusão Produtiva”, “Infraestrutura Urbana”, “Planejamento Regional e Inovação” não constam dos subassuntos.

Registra-se que a Unidade possui a possibilidade de configurar esses campos da forma que melhor atenda a necessidade da ouvidoria na Plataforma Fala.BR, podendo criar, alterar, inativar, excluir ou inserir novos subassuntos e as tags, como abaixo demonstrado.

Figura 3 – Imagem do Fala.BR

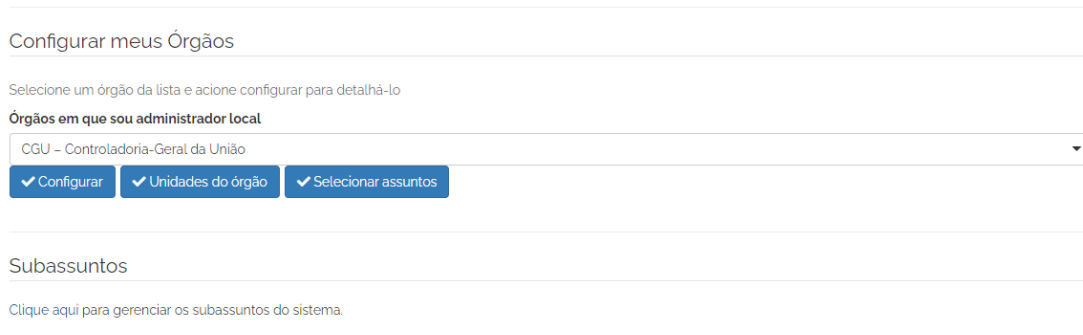


Wiki.cgu.gov.br. Disponível em https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Gerenciando_as_Tags

Consulta realizada em 05/10/2023

Por meio da opção “configuração”, é possível ao usuário do tipo “Gestor” gerenciar os Subassuntos no Fala.BR. É importante ressaltar que cada subassunto está intrinsecamente relacionado a um assunto.

Figura 4 – Imagem do Fala.BR



Wiki.cgu.gov.br. Disponível em https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Gerenciando_as_Tags

Consulta realizada em 05/10/2023

A falta de detalhamento leva à superficialidade de informação das classificações adotadas e, em consequência, afeta a produção de informações gerenciais. Sendo uma das competências de ouvidoria, elencada no artigo 6º, VI da Portaria CGU nº 581/2021:

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

1.2 Ausência de fluxos institucionalizados e de pseudonimização das denúncias, inclusive com o risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação do denunciante

Questionada sobre a existência de fluxos específicos da atividade de Ouvidoria, a Unidade mencionou, no QA, a norma de apuração Correicional N-359, como normatização de fluxo, porém ela não engloba todas as tipologias e atividades da Ouvidoria.

A existência de fluxos internos traz benefícios para atividades da unidade, como 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; melhora classificação das tipologias; do envio de repostas conclusivas, otimiza a interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, além de trazer segurança jurídica para a sua atuação.

Assim, a partir do trabalho de avaliação, identificou-se, além da ausência dos fluxos relativos aos trabalhos da ouvidoria, em especial, a ausência de normatização/supervisão das denúncias relacionadas à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio - CIPA, bem como a falta de pseudonimização das denúncias constantes da amostra analisada.

Da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio – CIPA

A Lei nº 14.457/2022 instituiu o Programa Emprega + Mulheres, trouxe alterações à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e criou a possibilidade da existência de um canal de denúncias relativo ao assédio sexual e às demais formas de violência no ambiente de trabalho. Tal norma se aplica à Codevasf por ser uma empresa pública.

Lei nº 14.457/2022: (...)

Art. 23. Para a promoção de um ambiente laboral sadio, seguro e que favoreça a inserção e a manutenção de mulheres no mercado de trabalho, as empresas com Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipa) deverão adotar as seguintes medidas, além de outras que entenderem necessárias, com vistas à prevenção e ao combate ao assédio sexual e às demais formas de violência no âmbito do trabalho: (...)

II - fixação de procedimentos para recebimento e acompanhamento de denúncias, para apuração dos fatos e, quando for o caso, para aplicação de sanções administrativas aos responsáveis diretos e indiretos pelos atos de assédio sexual e de violência, garantido o anonimato da pessoa denunciante, sem prejuízo dos procedimentos jurídicos cabíveis;

O Decreto nº 10.153/2019 prevê:

Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#).

(...)

§ 3º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculada ao seu

órgão ou entidade e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Verificou-se a inexistência de orientações, no sítio da entidade, no sentido de que a Plataforma Fala.BR é o canal de recebimento de todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv, inclusive as relacionadas à CIPA, conforme Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 23. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I - designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;

O Decreto nº 9.492/2017 impõe:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

(...)

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal **serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria** do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece:

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:
(...)

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;

Por fim, é necessário reforçar que o Decreto nº 9.492/2018 (art. 16, § 5º) dispensa apenas as empresas estatais independentes do Tesouro Nacional. Logo, a CODEVASF é obrigada a utilizar a Plataforma Fala.BR, pois é uma empresa estatal dependente, conforme informação registrada no SIEST (Sistema de Informações das Estatais).

Da Ausência de Pseudonimização

Um possível reflexo, também dessa lacuna de fluxos, refere-se à ausência de pseudonimização das denúncias, inclusive com o risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação do denunciante.

O Decreto nº 10.153/2019, o qual dispõe sobre salvaguardas de proteção ao denunciante, trata no art. 6º de regras de proteção dos elementos de identificação do denunciante. Essa norma prevê que a unidade de ouvidoria é responsável pelo tratamento da denúncia e que providenciará a respectiva pseudonimização para o

posterior envio às unidades de apuração competentes. Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias, garantindo a proteção contra eventuais retaliações.

Ao longo da Portaria CGU nº 581/2021 também são previstos procedimentos a serem observados no tratamento das manifestações, dentre os quais destaca-se o procedimento de pseudonimização. No procedimento, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, e ainda, que constituem elementos de identificação: dados cadastrais; atributos genéticos; atributos biométricos; e dados biográficos. O procedimento de pseudonimização deve se estender à descrição do fato e seus anexos.

Nesse sentido, a UA deve adotar, entre outros procedimentos, a produção de extrato; produção de versão tarjada; e redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Estabelece o Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, § 2º:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017. (...)

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no **caput** será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

Ao ser questionada sobre como ocorre a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA pontuou que:

A ouvidoria solicitou em junho de 2023 a disponibilização de ferramenta de tarjamento para fins de ocultação de dados pessoais e sigilosos, uma vez que não havia ferramenta segura para uso na empresa. O Comitê de Segurança da Informação indicou a ferramenta e, assim, a Ouvidoria tem enviado as denúncias com a devida pseudoanonimização, conforme legislação aplicável.

Corroborando com o declarado, o exame da amostra revelou que em 07, das 20 denúncias analisadas, os anexos constantes do Fala.BR não estavam pseudonimizados.

A unidade atualmente não utiliza o módulo de tratamento do Fala.BR para o trâmite das manifestações. Sobre isso, a Companhia informou que:

(...) planejamos a implementação do compartilhamento das demandas pela plataforma até dezembro deste ano com as unidades de Auditoria e de Corregedoria da empresa. Cabe ressaltar que a Corregedoria solicitou que, junto à implementação em referência, seja implementada também a integração do Fala.Br com o sistema de processo eletrônico da empresa (e-Codevasf) e esta integração dependerá de planejamento e priorização junto à OGU e a TI da Codevasf. Hoje denúncias são analisadas e tramitadas às unidades de apuração pelo sistema eCodevasf, com o devido tarjamento das informações pessoais. As demais manifestações de ouvidoria são encaminhadas por e-mail aos pontos focais da atividade de ouvidoria. (...)

A Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

A utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções, possibilitando maior rastreabilidade e geração de informações gerencias.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Não foi apresentada pela Codevasf à OGU, a justificativa, nem as medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes pelo não uso do Módulo. De acordo com a unidade, a previsão é que a implementação ocorra até dezembro de 2023.

Portanto, a ausência de um fluxo/normativo específico das atividades da ouvidoria indica a fragilidade, compromete a execução das atividades básicas, fragiliza a rastreabilidade dos agentes públicos que acessam as denúncias, além de inviabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou uso indevido dos dados.

Acresça-se que, a implementação/melhoria dos fluxos internos de tratamento, referentes a este achado, guardam referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/2021.

1.3 Necessidade de adequação do sítio do órgão aos aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência

Os sítios eletrônicos são um dos principais instrumentos disponibilizados aos usuários de serviços públicos para a interlocução com as ouvidorias. Logo, para garantir a efetividade do meio de comunicação, é necessário observar fatores como linguagem utilizada, otimização da barra de navegação e acessibilidade. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

[...]

III - **acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos**, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 71, trata das obrigações de transparência que devem ser adotadas pelas unidades do SisOuv no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, como segue:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.


O portal é caracterizado como um espaço, um instrumento facilitador nas relações entre o usuário do serviço público. Por isso, tem-se por salutar o atendimento aos quesitos relacionados na legislação, de modo a suprir o usuário, ao máximo possível, no caso em questão, de informações sobre a Unidade, a entidade, os colaboradores, bem como sobre a possibilidade de realizar pesquisas gerenciais nos relatórios de Gestão da UA.

Da Acessibilidade

No que tange à acessibilidade, o sitio da unidade possui uma página na qual se faz menção ao recebimento de Denúncias relativas a temas relacionados às atividades do Comitê de Auditoria Estatutário da Codevasf (Coaud), como abaixo representado:

Figura 5 – Imagem do sítio

Canal de Denúncias do Comitê de Auditoria Estatutário

 por Fernando Néto — publicado 11/03/2022 16h00, última modificação 17/11/2022 11h42

Este canal recebe denúncias relativas a temas relacionados às atividades do **Comitê de Auditoria Estatutário da Codevasf (Coaud)**, como:

- descumprimento de dispositivos legais, normativos, regulamentos ou códigos internos;
- indício de fraudes ou irregularidades de natureza contábil ou de inobservância de controles internos;
- suspeita de corrupção;
- atuação da auditoria interna e da auditoria independente.

O teor das denúncias deve ser objetivo e detalhado e incluir quaisquer evidências e documentos existentes, a fim de possibilitar um efetivo processo de apuração.

É assegurada a proteção da identidade do denunciante e da confidencialidade das informações prestadas, quando solicitado.

Este canal admite, inclusive, o registro de denúncia anônima, desde que composta de informações concretas que possibilitem a análise e apuração dos elementos denunciados.

A Ouvidoria será responsável por receber denúncias, inclusive de caráter sigiloso, internas e externas à Codevasf, em temas relacionados às atividades do Coaud.

Codevasf.gov.br. Disponível em <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/denuncias>
Consulta realizada em 05/10/2023

Figura 6 - Imagem do sítio



Codevasf.gov.br. Disponível em <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/denuncias>
Consulta realizada em 05/10/2023

Registra-se ainda que o *link* das Denúncias está dissociado da aba da Ouvidoria, o que pode levar o usuário a achar que o registro da denúncia não está relacionado ao serviço prestado pela Ouvidoria, levando à geração de dúvidas sobre qual o caminho correto a ser adotado.

Em que pese ao final do texto constar a informação de que essas denúncias são registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação -

Fala.BR, a primeira impressão que se tem é de que se trata de um canal de denúncias paralelo ao Fala.BR e sob gestão do Comitê de Auditoria Estatutário.

Cabe salientar que as unidades de ouvidoria devem pautar a comunicação com os usuários por meio de linguagem clara, objetiva e acessível.

1.4 Desatualização da Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública e deve conter informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelo órgão ou entidade. Devido a isso, tal documento deverá contemplar as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Além disso, o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017 determina que “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”. Consoante ao assunto, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

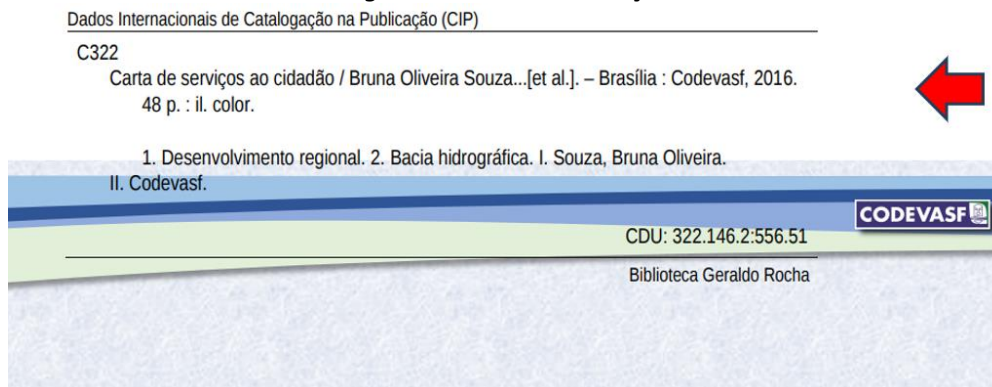
II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Em consulta ao site, registra-se que a Carta teve sua última atualização em 2016. A UA informou que será um dos trabalhos a serem realizados na atual gestão.

Figura 7 – Carta de serviços



Codevasf.gov.br. Disponível em : <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/planejamento-programas-planos-e-cartas/cartas/carta-de-servicos-ao-cidadao/carta-de-servicos-ao-cidadao-2016.pdf>

Consulta realizada em 05/10/23

Diante do exposto, registra-se que a Companhia está em descumprimento ao art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017 e do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021.

1.5 Relatório de Gestão de 2022 não disponibilizado no sítio

O Relatório de Gestão é um instrumento de prestação de contas do desempenho da Ouvidoria, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, além de propor recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria do serviço prestado.

Ocorre que, em consulta ao sítio codevasf.gov.br⁴ na data de 05/10/2023, verificou-se que o relatório de gestão de 2022 ainda não está publicado.

Sobre o Relatório de Gestão, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Diante disso, resta comprometida a existências de informações gerenciais norteadoras das atividades de Ouvidoria e subsidiárias à tomada de decisões pela alta gestão da Companhia.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria, e no que competir, à Codevasf:

- a) adotar providências para que o tratamento das manifestações seja aderente às normas que regem a matéria, com atenção especial às classificações, à qualidade das respostas e ao acompanhamento da resolutividade, colaborando para a elaboração de relatórios gerenciais

⁴ <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/dados-e-estatisticas>

que contenham informações estratégicas a serem consumidas pelas áreas gestoras, de modo a aperfeiçoar os trabalhos da entidade;

- b) formalizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos fluxos, de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, e no caso das denúncias, que o documento englobe a pseudonimização, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante;
- c) realizar a inclusão de informações que compõem os requisitos de transparência e a atualização das informações contidas na seção de Ouvidoria do sítio da CODEVASF, de forma a garantir o cumprimento do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.
- d) atualizar a Carta de Serviços; e
- e) produzir e dar publicidade ao Relatório de Gestão Anual, aderente às disposições do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

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

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de modo limitado as atividades de ouvidoria. Devendo, assim, em especial, proceder à criação de um fluxo institucionalizado das atividades de ouvidoria; aprimorar o tratamento/trâmite das manifestações, em especial, a readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais, realizar o registro da resolutividade quando de fato a demanda estiver resolvida, além a elaborar e publicar o Relatório de Gestão.

O foco dos trabalhos foi o de 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 pela entidade.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados de denunciante; e (iii) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e da entidade.

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 1 – Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública
E-mail	ouvidoria@codevasf.gov.br
Página na Internet	https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria
Telefone	61-20204610
Endereço	SGAN 601, Conjunto I, sala 420. Ed. Manoel Novaes. Brasília/DF - CEP: 70830-019
Canais de atendimento	Telefone; E-mail; correspondência e presencial
Horário de funcionamento	de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h30 às 12h e das 13h30 às 17h.
Ouidora	Maria Amélia Eugênia
Nomeação	14 de junho de 2023

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A estrutura organizacional da Codevasf e a respectiva distribuição de competências são estabelecidas pelo Conselho de Administração, mediante proposta da Diretoria Executiva, e estão detalhadas no Regimento Interno da Companhia e no Estatuto Social da empresa (Aprovado pela Deliberação nº 35 de 07 de junho de 2023).

Sobre isso, destaca-se:

Art. 4º A organização da Sede da Codevasf está assim configurada:

I - Órgãos de Deliberação:

- a) Assembleia Geral;
- b) Conselho de Administração; e
- c) Diretoria Executiva;

II - Órgãos de Fiscalização e de Orientação:

- a) Conselho Fiscal; e
- b) Comissão de Ética;

III - Órgãos e Unidades Orgânicas Auxiliares do Conselho de Administração:

- a) Comitê de Auditoria Estatutário;

- b) Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração;
- c) Auditoria Interna;
- d) Ouvidoria; e
- e) Corregedoria;

O art. 13 traz as seguintes competências da Ouvidoria:

Art. 13. À Ouvidoria compete receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas e elogios relacionados à atuação da Empresa; coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas; dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados; fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas; apurar as denúncias, reclamações e desvios de atuação, buscar sua solução, solicitar informações às Áreas competentes, formar processo administrativo, caso necessário, garantindo o direito de resposta aos interessados e de defesa aos envolvidos; responder aos interessados acerca das denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas, elogios ou desvios, das informações e esclarecimentos solicitados e acompanhar o processo até solução final; e assessorar a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Diretoria Executiva, o diretor-presidente, os diretores e os gerentes-executivos; encaminhar as denúncias sobre ilícitos funcionais para análise da Corregedoria; e executar outras atividades correlatas definidas pelo diretor-presidente.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico da entidade, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho, da equipe é composta por 1 servidor, 3 empregados públicos e 1 estagiário.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

O início do mandato da atual ouvidora ocorreu por meio de uma Decisão do Diretor Presidente da Codevasf, de 14/06/2023, após aprovação da CGU, foi nomeada Maria Amélia Eugênia, para o primeiro mandato de 3 anos. As decisões de nomeação da empresa não são publicadas no DOU.

A.6 Canais de Atendimento

Segundo a UA, os canais de atendimento são:

A Ouvidoria está disponível para atendimento presencial, pelo telefone e por e-mail, mas estamos enfatizando ao público interno que o canal oficial é o Fala.Br.

Presencial: Ao receber o cidadão na sala da ouvidoria, é necessário solicitar uma das salas de reunião do prédio para que ele faça o seu relato com privacidade. Assim, com a autorização do cidadão, é feito o registro da manifestação de ouvidoria no Fala.Br.

Telefone: Ao procurar a ouvidoria em um dos ramais disponíveis, o cidadão é direcionado a procurar o Fala.Br para registrar sua demanda. Ao cidadão é esclarecido o trâmite das informações, possibilidades de registro sem identificações e suas implicações. Todavia, caso o cidadão demonstre dificuldade no acesso à internet, é registrada a demanda no sistema pelo atendente, de acordo com o relato e a autorização do cidadão.

e-mail: Ao receber manifestação por e-mail, é enviada resposta indicando que acesse o Fala.Br para realizar o registro da demanda

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Ouvidoria da Companhia existem orientações sobre as manifestações e sobre os canais de atendimento disponíveis:

As manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto de forma anônima como mediante cadastro. Porém, o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo nem receberá uma resposta da Ouvidoria para sua manifestação. Já as manifestações do tipo Solicitação, Sugestão, Elogio e Simplifique precisam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Escolha abaixo a manifestação que deseja registrar. Ao clicar numa das opções, você será redirecionado para o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:

Figura 8 – Imagem do sítio da Codevasf



Codevasf.gov.br. Disponível em: <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

Consulta realizada em 02/10/23

Figura 9 – Imagem do sítio da Codevasf

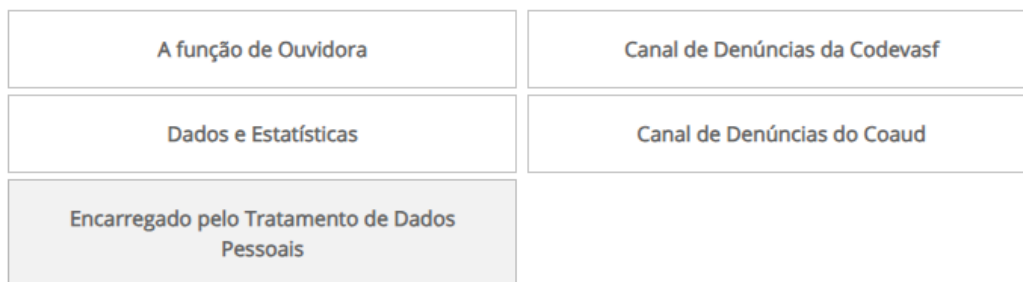


*Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h30 às 12h e das 13h30 às 17h.

Codevasf.gov.br. Disponível em: <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

Consulta realizada em 02/10/2023

Figura 10 – Imagem do sítio da Codevasf



Codevasf.gov.br. Disponível em: <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

Consulta realizada em 02/10/2023

Ao selecionar “Dados e Estatísticas”, o usuário é direcionado à lista dos Relatórios de Gestão dos anos de 2014 a 2021. Não estando disponível o de 2022.

Não foi localizado o link para o Painel *Resolveu?*. Consulta realizada em 15/09/2023.

Figura 11 – Imagem do sítio da Codevasf

Dados e Estatísticas



por Fernando Néto — publicado 03/08/2020 18h38, última modificação 05/04/2022 14h58

A Ouvidoria da Codevasf divulga, anualmente, o seu relatório de gestão, conforme estabelece a Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021.

Acesse:

- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2021 / (formato .pdf, tamanho 1,2 MB)
- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2020 / (formato .pdf, tamanho 1,4 MB)
- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2019 / (formato .docx, tamanho 369 KB)
- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2018 / (formato .docx, tamanho 279 KB)
- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2017 / (docx, tamanho 267 KB)
- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2016 / (pdf, tamanho 1,7 MB)
- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2015 / (docx, tamanho 347 KB)
- Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2014 / (docx, tamanho 392 KB)

Codevasf.gov.br. Disponível em: <https://www.codevasf.gov.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

Consulta realizada em 02/10/2023

A.8 Sistemas Informatizados

Os sistemas informatizados utilizados na Ouvidoria da Codevasf são a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). As denúncias são analisadas e tramitadas às unidades de apuração pelo sistema e-Codevasf.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

De acordo com a Companhia, as denúncias e as comunicações de irregularidade são analisadas por uma das empregadas públicas componente da equipe que, caso identifique indícios mínimos de autoria e de materialidade, elabora nota técnica com a análise preliminar do caso, e ainda:

Na análise preliminar são descritos os relatos do denunciante, verificado se tratar de tema de competência da empresa e, em caso positivo, observado se há irregularidade apontada e indicação de sua autoria. São consultados dados de disponibilidade na intranet ou sistemas públicos, para verificação das informações. Assim, se identificados os indícios, a depender da matéria, a denúncia/comunicação será enviada para apuração da Corregedoria/Auditoria/Comissão de Ética/Unidade finalística competente.

Esta nota é apreciada e aprovada pela ouvidora e enviada à unidade responsável pela apuração, via processo eletrônico (e-Codevasf) junto com o pdf e anexos da manifestação com as informações pessoais tarjadas. Posteriormente, é enviada resposta conclusiva ao denunciante, se identificado, a respeito do encaminhamento da demanda, comunicando o NUP do processo encaminhado e a unidade apuratória responsável. Caso a denúncia não seja considerada apta, a empregada responsável registra solicitação de complementação de informações ao denunciante, se identificado, ou registra a conclusão da análise pelo arquivamento no sistema Fala.Br e conclui a demanda no caso das comunicações.

As demais manifestações (solicitações e reclamações) são enviadas por e-mail aos pontos focais da atividade de ouvidoria, com cópia aos Secretários Executivos das unidades da Sede ou Chefes de Gabinete das Superintendências Regionais. As unidades competentes têm a discricionariedade de criar um processo eletrônico, para tramitar a resposta à ouvidoria, ou responder por meio do e-mail

A.10 Avaliação dos Serviços Prestados

A ouvidoria não avalia os serviços da empresa.

A.11 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 aplicação⁵ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (Codevasf) no período de 01/04/2022 a 31/03/2023⁶.

a) Quantitativo Geral:

Figura 12 – Quantitativo das manifestações



Painel *Resolveu?*, Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Acesso em 21/09/2023;

Parâmetros: Nome do órgão: CODEVASF - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Período de Registro: 01/04/2022 a 31/03/2023

No período em análise, a UA recebeu 419 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 393 respondidas e 26 arquivadas.

Das manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal.

⁵ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁶ A consulta foi realizada em 21/09/2023. 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:

Figura 13 – Tipos de manifestações



Painel *Resolveu?*, Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Acesso em 21/09/2023;

Parâmetros: Nome do órgão: CODEVASF - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Período de Registro: 01/04/2022 a 31/03/2023

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

A solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 50,4% do total, seguido da denúncia e comunicação, com 20,4% cada uma.

Além disso, foram respondidas manifestações do tipo sugestão (0,5%) e reclamação (8,4%). Destaca-se que não foram respondidas manifestações do tipo Simplifique.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 14 – Resolutividade das demandas



Painel *Resolveu?*, Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Acesso em 21/09/2023;

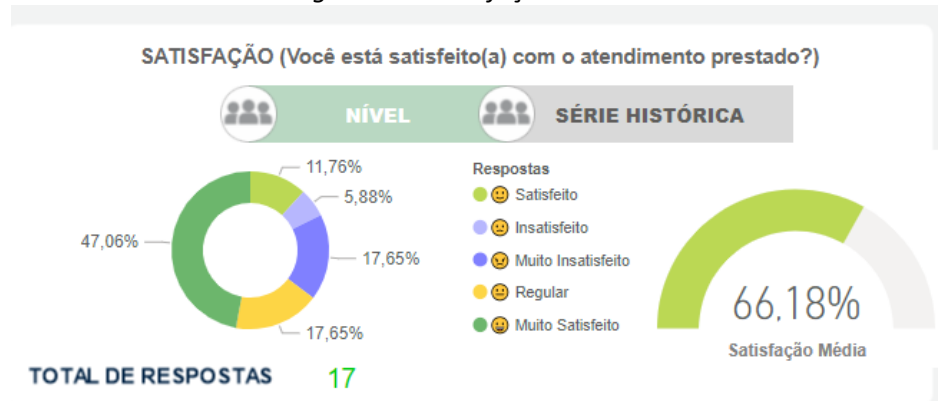
Parâmetros: Nome do órgão: CODEVASF - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Período de Registro: 01/04/2022 a 31/03/2023

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 393 manifestações respondidas pela UA, obteve-se 17 respostas à pesquisa pelo manifestante. Na percepção do usuário, no período de 01/04/2022 a 31/03/2023,

65% das demandas foram resolvidas a contento, 6% foram resolvidas parcialmente e 29% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 15 – Satisfação do usuário



Painel *Resolveu?*, Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 21/09/2023;

Parâmetros: Nome do órgão: CODEVASF - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Período de Registro: 01/04/2022 a 31/03/2023

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 47,06 % dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 17,65% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 66,18%.

e) Assuntos mais demandados

Figura 16 – Assuntos mais demandados



Painel *Resolveu?*, Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 21/09/2023;

Parâmetros: Nome do órgão: CODEVASF - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Período de Registro: 01/04/2022 a 31/03/2023

No que tange aos assuntos mais demandados pelos usuários, tem-se “Outros em Administração” e “Denúncia de Irregularidade”.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem estatística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada.

Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 e 31/03/2023, compreendendo 419 manifestações.⁷

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Tabela 2 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	20
Denúncia	20
Elogio	0
Reclamação	8
Solicitação	50
Sugestão	2
Total	100

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021: ambos

⁷ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

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 na Plataforma 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) 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; e

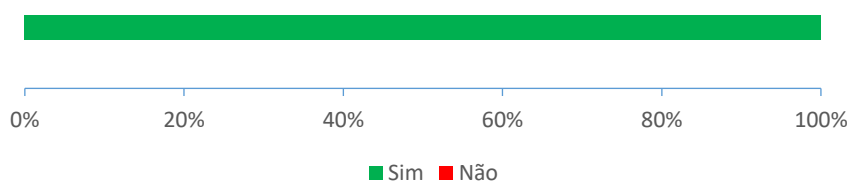
c) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁸:

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

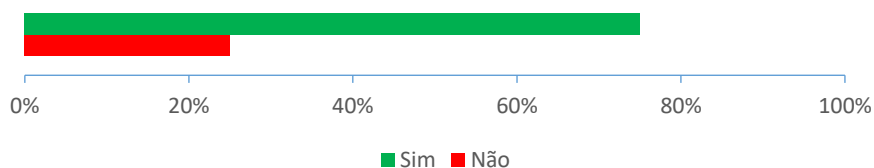


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo.

⁸ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

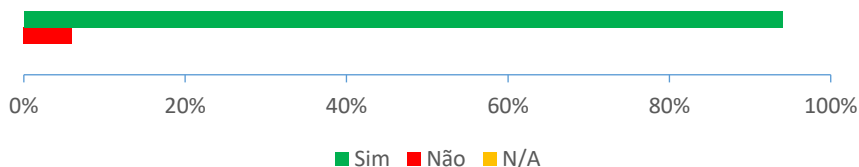
Questão 2 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 75% das manifestações classificadas de forma “Adequada”, em que pese perdurar a ressalva de que o assunto poderia ser mais bem detalhado por meio da criação de *tags* e subassuntos classificados, conforme abordado neste relatório.

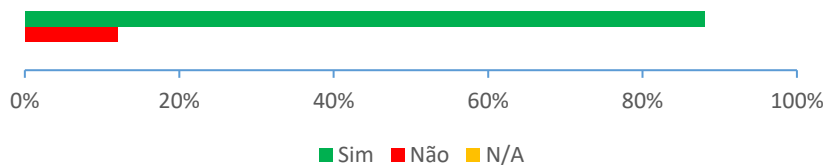
Questão 3 – A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 94 manifestações foram classificadas corretamente contra 6 manifestações incorretas.

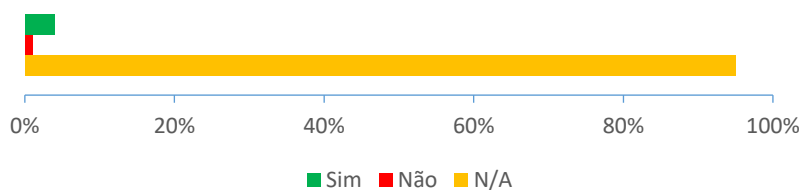
Questão 4 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e à clareza, observa-se que em 12% dos casos as respostas poderiam ser mais claras e objetivas. Como mencionado neste relatório, verificou-se a ocorrência de respostas vagas.

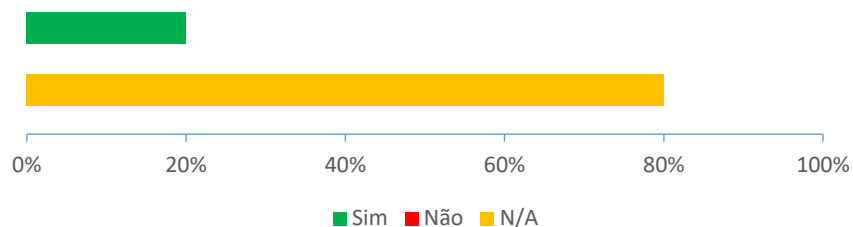
Questão 5 – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Em 5% dos casos, a demanda não era de competência da CODEVASF; em 1% a UA emitiu resposta intermediária mesmo sem ter competência. Nos demais casos, 95%, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

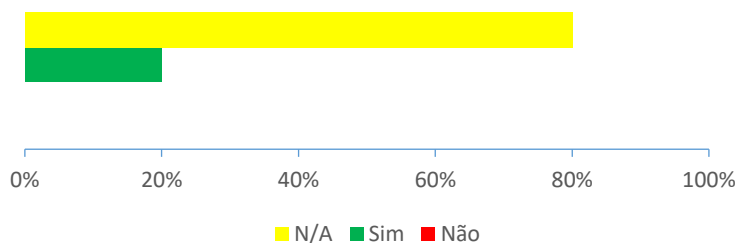
Questão 6 – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 20 demandas tiveram a resposta, em geral, relativa à falta de elementos mínimos, de encaminhada para a fiscalização ou que estavam em análise preliminar. As demais 80 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

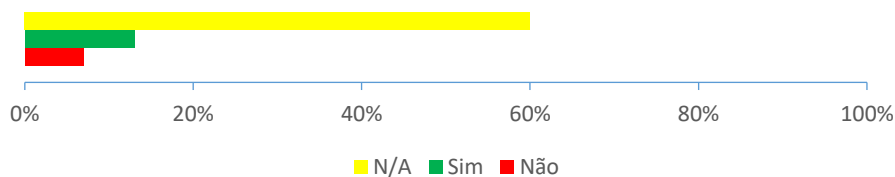
Questão 7 – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 20 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades competentes ou o seu arquivamento.

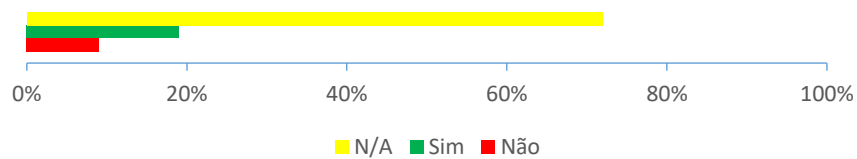
Questão 8 – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

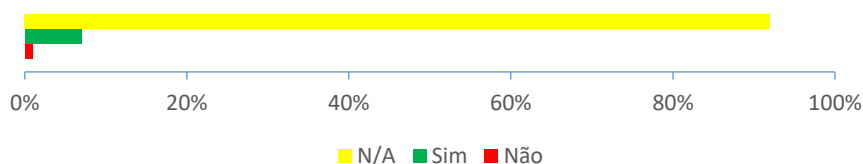
Das 20 denúncias e 20 comunicações apreciadas, verificou-se que 7 delas não foram devidamente pseudonimizadas, em especial, as denúncias.

Questão 9 – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

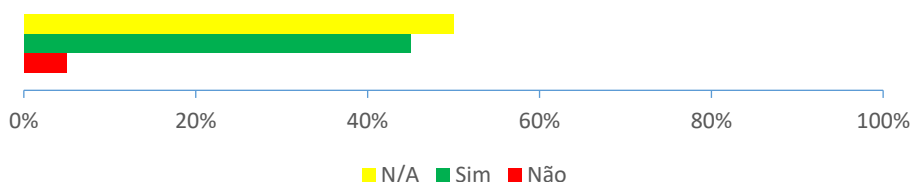
Questão 10 – A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 7 constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 1, a tipologia se enquadraria melhor como Solicitação. As demais 92 manifestações não se enquadram como reclamação, sendo identificadas como N/A.

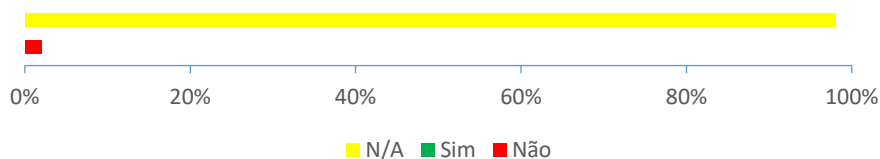
Questão 11 – A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em 3 delas a resposta poderia ser mais bem detalhada, em 2, não se tratava de manifestação de Ouvidoria. Nas demais 45, a resposta conclusiva continha explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 50 manifestações não se enquadram como solicitação.

Questão 12 – A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, observa-se que as 2 manifestações classificadas como tais eram Solicitação e não Sugestão.

Questão 13 – A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

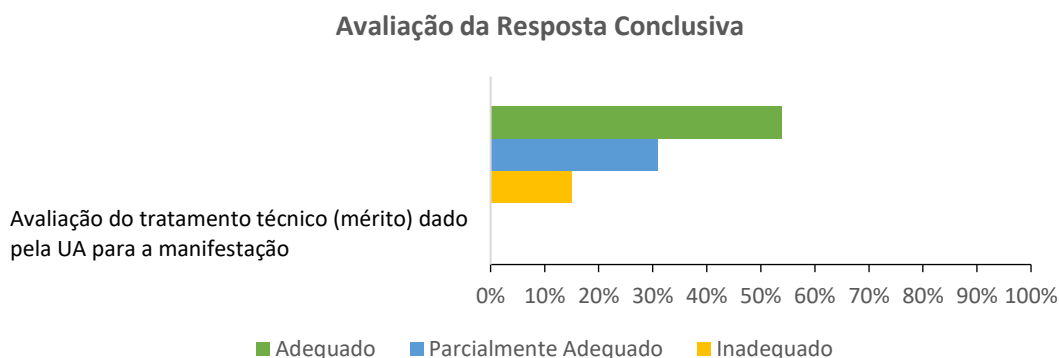
Não houve análise de Elogio na Amostra analisada.

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 54% delas foram consideradas adequadas, 31% parcialmente adequadas e 15% inadequadas. O registro de parcialmente adequadas refere-se principalmente ao registro da resolutividade de modo antecipado.

Análise técnica – Detalhamento da análise técnica das manifestações:



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna com o tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado; ou quando a resposta conclusiva não se coaduna com o tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva coaduna-se ou não com o tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 16381/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 06/10/2023, foi concedido um prazo de 07 dias para a UA se manifestar acerca do Relatório, bem como foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 26/10/2023, momento em que foram discutidos os achados e as recomendações elaboradas. Nessa oportunidade, a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou por e-mail o Plano de Ação (Apêndice D), onde são apresentadas as ações em andamento para atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, conforme abaixo reproduzido:

Em resposta ao Relatório Preliminar de avaliação, encaminho Plano de Ação da Ouvidoria da Codevasf elaborado com o objetivo de atender às recomendações. Adicionalmente, refiro-me ao disposto no item "Da Acessibilidade" em que é citada a aba de denúncias fora da aba da ouvidoria, o que pode gerar dúvidas a respeito dos procedimentos adotados com as denúncias enviadas ao Comitê de Auditoria Estatutário da Codevasf (Coaud).

Além disso, no item "Da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio -CIPA." também é questionada a inexistência de orientações no sítio da entidade, no sentido de que a Plataforma Fala.BR é o canal de recebimento de todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv, inclusive as relacionadas à CIPA. Sobre essas questões, informo que está sendo analisada a melhor alternativa no que se refere à clareza das ações da ouvidoria, bem como ao atendimento à legislação aplicável à CIPA e ao Coaud (§2º art. 38 do Decreto nº 8945/16).

Todavia, considerando que qualquer alteração destas informações deverá ser precedida de entendimento tanto com o Coaud, quanto com a CIPA, a previsão da resolução dessa questão é de março de 2024. Cabe destacar também que a amostra de manifestações analisada foi tratada pela equipe anterior, com número bem reduzido de integrantes.

Assim, aponto que alguns dos itens citados já são rotineiramente observados/evitados no tratamento realizado pela equipe atual, são eles:

1.1 Fragilidades no tratamento das manifestações.

- a) Respostas vagas aos usuários - na revisão das respostas realizada pela Ouvidoria, temos buscado, junto às unidades da Codevasf, qualificar as respostas da Companhia.
- b) Registro antecipado da Resolutividade - temos registrado diligentemente as informações a respeito da resolutividade das demandas.
- c) Erros na classificação das tipologias - conforme pode observar-se das estatísticas do Fala.Br, a equipe da ouvidoria da Codevasf tem realizado correções de classificação de manifestações, quando o cidadão registra o tipo errado.

1.2 Ausência de fluxos institucionalizados e de pseudonimização das denúncias, inclusive com o risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação do denunciante.

Da Ausência de Pseudonimização

Assim que nomeada e iniciados os trabalhos na Ouvidoria, solicitamos a disponibilização de software seguro para tarjamento de informações sigilosas e pessoais sensíveis, bem como de dados de identificação do denunciante. Assim, o Comitê de Segurança da Informação indicou ferramenta segura a qual está sendo usada para, dentre outras finalidades, pseudoanonimizar os denunciantes. Além disso, as denúncias são enviadas às unidades de apuração por meio de processo eletrônico sigiloso, portanto, de acesso restrito. Trata-se de medidas de mitigação dos riscos para salvaguarda dos direitos dos denunciantes.

Cabe destacar ainda que, considerando necessidade de alinhamento e treinamento específico, alteramos o prazo previsto para a implementação do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.Br para junho de 2024.

Por fim, ressaltamos que em breve será disponibilizado novo espaço físico à Ouvidoria da Codevasf, mais adequado ao atendimento, localizado no térreo e com sala para atendimento presencial reservado.

Manifestação da Equipe de Avaliação

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações e melhorias nos processos, nas ferramentas de trabalho, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos. Nesse sentido, a unidade possui providências em andamento para atender o recomendado naquela ocasião (conforme registrado no Plano de Ação).

Por fim, registra-se que esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA CODEVASF					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p>Recomendação 1: Adotar providências para que o tratamento das manifestações esteja aderente às normas que regem a matéria, com atenção especial, às classificações, qualidade das respostas e acompanhamento da resolutividade, colaborando para a elaboração de relatórios gerenciais que contenham informações estratégicas consumidas pelas áreas gestoras, de modo a aperfeiçoar os trabalhos do órgão;</p>	<p>a) Mapear os processos e riscos institucionais de ouvidoria, incluindo a triagem das demandas e estabelecendo o retorno de informações a respeito da resolutividade da demanda.</p> <p>b) Elaborar tabela de subassuntos e tags e iniciar sua utilização, com recorte definido no âmbito do PRISMA.</p> <p>c) Estabelecer trâmite e periodicidade de reportes da ouvidoria às unidades da Codevasf</p>	<p>Maria Amélia</p>	<p>a) 10/11 – versão preliminar</p> <p>b e c) março de 2024 - Plano de Ação resultado do PRISMA.</p>	<p>a) em andamento</p> <p>b) em andamento</p> <p>c) prevista - aguarda Plano de Ação - PRISMA</p>	<p>Para o usuário: maior eficiência e transparência na tratativa de manifestações, com definição de critérios de qualidade. Fortalecimento do valor organizacional “foco na sociedade”.</p> <p>Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações e possibilidade de melhoria da gestão, considerando as demandas da sociedade</p>

<p>Recomendação 2: Formalizar os normativos internos da unidade, em especial, estipulando os fluxos, de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, e no caso das denúncias, que o documento englobe a pseudonimização, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante</p>	<p>a) elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria. b) Uso do módulo de tratamento do Fala.Br com a Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética. c) implementação de procedimento de pseudoanonimização</p>	<p>Maria Amélia</p>	<p>a) Dezembro de 2023 b) Junho de 2024 c) Tarjamento e tratativas referentes a pseudoanonimização implementados.</p>	<p>a) em andamento b) previsto c) atendida</p>	<p>Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações; Maior segurança aos denunciante.</p> <p>Para os servidores e gestores: mais segurança e agilidade no atendimento ao usuário.</p>
<p>Recomendação 3: Realizar a inclusão de informações que compõem os requisitos de transparência;</p>	<p>a) publicação do currículo e data de ingresso da Ouvidora e indicação do link ao Painel Resolveu no site da Codevasf.</p>	<p>Maria Amélia</p>	<p>a) 23/11/2023</p>	<p>em andamento</p>	<p>Para o usuário: mais transparência das ações da Codevasf, para fins de controle social.</p> <p>Para os servidores e gestores: diminuição da demanda da sociedade por informações e aumento da credibilidade da organização.</p>
<p>Recomendação 4: Atualizar Carta de Serviços;</p>	<p>a) atualizar a Carta de Serviços (Iniciativa da área estratégica deve auxiliar nessa atualização - Sistema de Identificação de Demandas Sociais)</p>	<p>Maria Amélia</p>	<p>junho de 2024</p>	<p>Prevista (Plano de ação apresentado ao CONSAD)</p>	<p>Transparência das ações da Codevasf e fortalecimento do valor organizacional “foco na sociedade”.</p>
<p>Recomendação 5: Publicação do Relatório de Gestão Anual.</p>	<p>Refazer o Inserir no sítio o relatório de 2022</p>	<p>Maria Amélia</p>	<p>24/11/2023</p>	<p>em andamento</p>	<p>transparência</p>

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”



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