

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Companhia das Docas do Estado da Bahia

Salvador/BA, 2025



# 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**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

ROMUALDO ANSELMO DOS SANTOS  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado da Bahia**

## **SUPERVISÃO**

Raquel Geralda Máximo (OGU)

## **COORDENAÇÃO**

Antonio Veiga Argollo Neto (NAOP/BA)

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Gabriela Doval Neiva (NAOP/BA)  
Jorge Henrique Teixeira de Mendonça (NAOP/BA)  
Rodrigo Chagas Giudice (NAOP/BA)

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Companhia de Docas do Estado da Bahia – CODEBA.

**Município:** Salvador – BA.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da CODEBA, conforme disposto nos artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

**Período avaliado:** De 1º/01/2023 a 31/12/2023.

**Data de execução:** julho a dezembro de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da CODEBA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, de um modo geral, exerce parcialmente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como especialmente aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 a saber:

1. Tratamento Inadequado de Manifestações;
2. Inadequação da estrutura da Ouvidoria;
3. Ausência de realização de ações de ouvidoria ativa;
4. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR;
5. Insuficiência de dados do Relatório Anual de Gestão;
6. Descumprimento das obrigações de transparência ativa relacionadas a Ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I. Cumprir o prazo de tratamento das manifestações, readequar a classificação das tipologias e elaborar respostas conclusivas específicas para cada tipo de manifestação com base na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.492/2018;
- II. Adequar a execução de suas competências conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, posicionando a Ouvidoria como canal oficial de comunicação entre o seu usuário e a gestão adequando pessoal próprio para execução das tarefas;

III. Realizar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da Ouvidoria;

IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

V. Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da Ouvidoria da CODEBA e os assuntos tratados na Ouvidoria; e

VI. Realizar tratativas junto a alta gestão da CODEBA inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a Ouvidoria tenha estrutura adequada, com o seu devido destaque dentro da organização.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>9</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
1.Achados .....	11
1.1.Tratamento Inadequado de Manifestações .....	11
1.2.Inadequação da estrutura da Ouvidoria .....	13
1.3.Ausência de realização de ações de ouvidoria ativa .....	14
1.4.Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR .....	15
1.5.Insuficiência de dados do Relatório Anual de Gestão .....	17
1.6.Descumprimento das obrigações de transparência ativa relacionadas a Ouvidoria.....	19
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>20</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>22</b>
Apêndice A .....	23
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	39
Apêndice D .....	40

## APRESENTAÇÃO

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

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição 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 a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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 socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

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 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, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021, revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## 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 Unidade<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

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.

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

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento;
- ii. Trabalhos exploratórios;
- iii. Interloquções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

recursos necessários. Foi nessa etapa que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa dos trabalhos exploratórios e interlocuções, 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.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, 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 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 63 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**, 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 setorial avaliada é a Ouvidoria da **CODEBA** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria da CODEBA está vinculada diretamente ao Conselho de Administração. O Estatuto Social e o Regimento Interno da CODEBA descrevem em linhas gerais as competências da Ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico, dos normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## 1. Achados

### 1.1. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 63 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- 8 reclamações;
- 23 solicitações de providências;
- 1 sugestão; e
- 31 denúncias.

Foram analisados os seguintes aspectos do tratamento das manifestações objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 96,7% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021 (61 das 63 manifestações foram respondidas com clareza, objetividade e acessibilidade).

Entretanto, verificou-se que a maioria dos conteúdos das respostas conclusivas do tratamento das manifestações do tipo denúncia e comunicação não traziam o conteúdo mínimo exigido pelo artigo 19 da Portarias CGU nº 581/2021 e pelo artigo 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, qual sejam:

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

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

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Na maioria dos casos a Ouvidoria já transmite a resposta diretamente para o denunciante sem informar qual foi a unidade de apuração que elaborou a resposta. Ou seja, ela não informa ao manifestante no primeiro momento, pós a análise prévia e da manifestação, que a demanda foi encaminhada para unidades apuratórias competente. A UA deixa subtendido que ela já traz a resposta definitiva da apuração e esse fato compromete o cumprimento do prazo de tratamento definido pela legislação.

No que se refere ao prazo de repostas, verificou-se que 84,12% das manifestações analisadas foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30) a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º). Todavia, a UA não apresentou justificativas para a prorrogação do prazo de tratamento da maioria das manifestações que foram concluídas após os

primeiros 30 dias do processo. Na avaliação, constatou-se que o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 36,33 dias.

Quanto à classificação das manifestações ou, sendo o caso, à reclassificação realizada pela unidade avaliada, observa-se que 47,6% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas situações em que essa ação foi realizada em desacordo com o que prevê a **Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º)** e a **Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29. Parágrafo único)**:

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

[...]

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

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

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

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

Das 63 manifestações avaliadas durante o período da análise constatou-se que 3 delas foram consideradas como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 5º):

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Diante do exposto, a partir das manifestações analisadas, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria

Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas a necessidade de reclassificação das tipologias de manifestação, a necessidade de justificar a prorrogação do prazo de tratamento das manifestações e a de trazer, na elaboração das respostas conclusivas, um conteúdo mínimo.

### **Inadequação do tratamento referente a denúncias**

A **Denúncia** é um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Enquanto a **Comunicação** é a indicação de irregularidades sem a identificação do denunciante.

A Ouvidoria, ao receber esses tipos de manifestação realiza a análise prévia e, caso seja apta, encaminha para apuração pelos órgãos competentes.

A unidade tem se utilizado da prática de deixar as referidas manifestações abertas na Plataforma Fala.BR, aguardando a conclusão da apuração.

Ao realizar o tratamento da manifestação desta forma a ouvidoria não está seguindo a orientação do Decreto nº 9.492/2018 que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 em que determina como resposta conclusiva para denúncias: parágrafo único do art. 22:

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.

Por esta forma de tratamento, a ouvidoria perde o prazo determinado de resposta ao cidadão.

No tratamento da manifestação, caso a denúncia seja apta, deve informar qual foi o órgão apuratório em que foi encaminhada a demanda e posteriormente concluir o tratamento. Após a apuração pode reabrir a demanda informando quais foram as medidas adotadas pelos órgãos de apuração.

### **1.2. Inadequação da estrutura da Ouvidoria**

Uma estrutura própria e adequada de trabalho é um elemento essencial para um serviço de ouvidoria efetivo.

A ouvidoria da CODEBA não conta com uma estrutura própria, o ouvidor é o único servidor disponível e ainda não se dedica em tempo integral. Além de atuar como ouvidor atua também como Chefe de área funcional.

O Ouvidor foi designado como interino em 2023 por meio da Portaria nº 160, de 16 de agosto de 2023 e em agosto de 2024 por meio da Portaria nº 192 que se tornou efetivo no cargo.

A Ouvidoria possui sala para atendimento, com instalações e equipamentos mínimos para o atendimento as demandas. A sala de ouvidoria também serve para atendimento presencial, quando ocorre. Quanto aos sistemas informatizados, além do pacote básico, é garantido o acesso ao Sistema SEI, onde são realizadas as tratativas para atendimento as manifestações recebidas pelo Fala.BR.

Em relação a comunicação visual da UA dentro da CODEBA a sala da ouvidoria está identificada, no entanto, não foi verificada nenhuma outra informação dentro da sede sobre a existência de uma ouvidoria própria. Na entrada principal existe uma indicação da ouvidoria da ANTAQ.



Fonte: Visita in loco realizada no dia 30/10/2024.

A falta de estrutura de pessoal leva ao enfraquecimento da Ouvidoria e consequentemente de um bom canal de comunicação entre o cidadão e o órgão para resolutividade das demandas. A carência de pessoal leva a ausência de diversas atividades típicas de ouvidoria, como a Ouvidoria Ativa, análise de gestão dos dados de ouvidoria para uma melhoria na gestão, valorização e divulgação dentro da Instituição da utilização do canal de Ouvidoria dentre outros.

Desta forma, com uma estrutura de pessoal mínima a ouvidoria da CODEBA é enfraquecida para realizar as atividades típicas de ouvidoria dentro do órgão e se estabelecer como um papel importante de acolhimento das demandas dos usuários.

### 1.3. Ausência de realização de ações de ouvidoria ativa

A UA informou no Questionário de Avaliação que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela CODEBA.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021, recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço; e

V - disponibilização de enquetes virtuais por campanhas de engajamento específicas.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar instrumentos que facilitem o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades setoriais do SisOuv.

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes da Gestão. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Instituição.

Adicionalmente, a realização de ações de ouvidoria ativa pela UA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da Ouvidoria da CODEBA e os assuntos por ela tratados.

A inoperância desse trabalho restringe o quantitativo de manifestações recebidas pela CODEBA, leva a falta de conhecimento por parte dos usuários da existência da UA e conseqüentemente o seu enfraquecimento.

#### **1.4. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR**

No que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas da ouvidoria da CODEBA, verificou-se que a UA utiliza sistema inapropriado para tramitação interna. A Unidade informou a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI.

Por meio de questionamento no QA, a UA foi instada a manifestar-se sobre a existência de fluxos normatizados, no âmbito do órgão, para recebimento e tratamento de manifestações por tipo (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio), os quais deveriam incluir informações sobre os papéis e responsabilidades de cada ator, os sistemas utilizados e o meio utilizado para a tramitação.

Em resposta, foi informado pela Unidade que as manifestações que chegam e precisam de complementação de informações de outros setores são tramitadas pelo SEI. Conforme descrito na resposta, *“A Ouvidoria da CODEBA utiliza o sistema SEI para a tramitação das manifestações internamente. Diante do recebimento de uma manifestação, é realizada a abertura de processo administrativo no SEI e a demanda é direcionada para a unidade responsável por emitir a resposta a manifestação”*.

Considerando as funcionalidades do SEI, a Unidade não consegue exercer o controle sobre o acesso dos usuários ao conteúdo das manifestações, como decorrência, em caso de vazamentos de informações não haveria possibilidade de responsabilização do agente.

Assim, por meio do sistema SEI, só é possível a identificação do agente quando esse realiza alguma interação e/ ou operação no sistema. No caso de simples visualização do conteúdo, não há possibilidade de rastreamento – com registro do agente e do horário de acesso.

Outra desvantagem no tocante às denúncias, é que quando o processo ou documento é marcado como sigiloso com credencial de acesso concedida a determinados servidores, no sistema, a recuperação da informação torna-se prejudicada, visto que o trâmite se vincula a agentes públicos específicos. Da mesma forma, processos ou documentos marcados em nível de sigilo não podem ser recuperáveis pela ferramenta de pesquisa, tampouco são registrados nas estatísticas do sistema, impactando, inclusive, no quantitativo de encaminhamentos decorrentes das respostas conclusivas publicadas.

Essas dificuldades na recuperação das informações impactam tanto no levantamento de dados gerenciais como na resolutividade das demandas, uma vez que dificultam o monitoramento, pela ouvidoria, das manifestações para as quais, apesar de já ter emitido resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas no âmbito da entidade.

Ainda, vale ressaltar que quando do encaminhamento das denúncias via SEI, a Unidade deverá realizar procedimentos de pseudonimização no texto e/ ou anexos (quando cabível) a fim de evitar a exposição de informações que possam permitir a identificação do denunciante (Portaria CGU nº 581/2021, art. 12, § 1º, Inciso I).

Não obstante, a Unidade poderá aderir à utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, disponível gratuitamente na Plataforma (mais informações sobre o módulo estão disponíveis no item 5.3.5 do Manual WIKI Fala.BR, disponível na “Ajuda” do sistema), que além de proporcionar maior agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração no âmbito da CODEBA, disponibilizam técnicas de tratamento de dados e textos (pseudonimização e/ ou estratificação) aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas da entidade, em conformidade com a LAI e LGPD.

De forma mais específica, o módulo permite ainda o rastreamento dos acessos às denúncias (identificação do agente, data e hora do acesso); a obtenção de relatórios gerenciais sobre as demandas concluídas e/ ou em andamento; o gerenciamento das equipes de tratamento e o controle de prazos das demandas.

Ainda, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021, estabelece aos órgãos do SisOuv que não aderiram à utilização do módulo de tramitação do Fala.BR a necessidade de informar anualmente à OGU 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.

Dessa forma, a Unidade teria que apresentar justificativas para a não utilização do Módulo de Triagem, bem como medidas de mitigação de riscos (Rastreabilidade, com definição de nível de acesso que permita o registro de log de cada servidor/colaborador, inclusive quando houver somente leitura da manifestação; Segurança, pela comprovação da utilização de ferramentas de pseudonimização de dados pessoais; e Resolutividade, pela existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte da CODEBA).

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação de manifestações, seja pela utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, ou pela adoção de medidas de gerenciamento dos riscos de vazamento de dados ou informações durante a tramitação para as áreas internas ou de apuração.

### 1.5. Insuficiência de dados do Relatório Anual de Gestão

Foi constatado que o Relatório de Gestão 2023 da Ouvidoria da CODEBA, divulgado por meio do sítio eletrônico, não faz constar na totalidade das informações previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Ressalta-se que a Publicação do Relatório de Gestão no site da entidade iniciou no exercício de 2018 e depois pulou para o exercício de 2023, ficando uma lacuna de 4 anos sem publicação.

O art. 15 da Lei de Defesa do Usuário (Lei nº 13.460/2017) determina que se verifiquem, quando da confecção do relatório, os motivos das manifestações (inciso II) e a análise dos pontos recorrentes (inciso III), isto objetiva a orientar a ouvidoria a identificar os principais pontos relevantes do porquê os usuários/cidadãos tem buscado o canal para se manifestar.

Uma vez identificados estes pontos relevantes, podem ser propostas melhorias na gestão dos serviços públicos ofertados, conforme descritos no art. 13 a 15 da Lei nº 13.460/2017:

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

(...)

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

**III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;**

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

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

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

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

**III - a análise dos pontos recorrentes; e**

**IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.**

Portanto, deve a ouvidoria fazer uma consolidação dos temas mais relevantes para acompanhar a prestação e propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

Aliado a isso, pode também fazer uma lista de perguntas frequentes aposta em sua página eletrônica, como determina o § 1º do art. 8º da Lei de Acesso à Informação - LAI:

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promoverem, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

(...)

VI - Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Não foi demonstrado no Relatório de Gestão análises gerenciais sobre os motivos das manifestações, os pontos recorrentes, providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas, ações exitosas, dificuldades encontradas e propostas de soluções para superá-las com prazos definidos.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

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

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

**III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;**

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

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

#### 1.6. Descumprimento das obrigações de transparência ativa relacionadas a Ouvidoria

No site da Unidade Avaliada, verificou-se que a página eletrônica não atende completamente as obrigações de transparência ativa que são atualmente regulamentadas no artigo 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

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

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

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

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Pode-se constatar, a partir da observação do site da Ouvidoria da CODEBA <https://www.codeba.gov.br/eficiente/sites/portalcodedeba/pt-br/home.php>, a ausência dos seguintes aspectos determinados na norma supra referida:

- Ausência do Link de acesso ao Painel *Resolveu?*;
- Ausência do nome, do currículo e a data de ingresso no cargo do ouvidor;
- Normas e fluxos vigentes para o tratamento das manifestações de ouvidoria;

A ausência destas informações está em desacordo as obrigações de transparência ativa, relacionadas a Ouvidoria, que são regulamentadas no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da CODEBA, conforma a seguir:

- I. Cumprir o prazo de tratamento das manifestações, readequar a classificação das tipologias e elaborar respostas conclusivas específicas

para cada tipo de manifestação com base na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.492/2018;

- II. Adequar a execução de suas competências conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, posicionando a Ouvidoria como canal oficial de comunicação entre o seu usuário e a gestão adequando pessoal próprio para execução das tarefas;
- III. Realizar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da Ouvidoria;
- IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- V. Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da Ouvidoria da CODEBA e os assuntos tratados na Ouvidoria; e
- VI. Realizar tratativas junto a alta gestão da CODEBA inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a Ouvidoria tenha estrutura adequada, com o seu devido destaque dentro da organização.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcial as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria; melhoria da resolutividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção ações de ouvidoria ativa; e ampliação das ações de transparência ativa e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, por meio da análise gerencial efetiva de relatórios no site da Instituição. Desse modo acredita-se que

tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## 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

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Companhia das Docas do Estado da Bahia
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Empresa Pública
Posição no Organograma	Vinculada ao Conselho de Administração
E-mail	ouvidoria@codeba.com.br
Página na Internet	<a href="https://www.codeba.gov.br/eficiente/sites/portalcodedba/pt-br/site.php?secao=ouvidoria">https://www.codeba.gov.br/eficiente/sites/portalcodedba/pt-br/site.php?secao=ouvidoria</a>
Endereço	Av. da França, nº. 1.551, Comércio, Salvador/BA CEP: 41.010-000
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR e presencial
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas
Ouvidor	Hildon Ricardo Rodrigues Souza da Conceição
Ouvidor Substituto	Não se aplica

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

De acordo com o art. 15 do Normativo Interno da CODEBA, as competências da Ouvidoria, que é vinculada ao Conselho de Administração, são: “I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral; II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; III. dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas, conforme processos estruturados; e IV. outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração”.

De acordo com o Normativa A7 que trata sobre a Ouvidoria, ela tem as diretrizes de caráter pedagógico, propositivo e resolutivo. O Ouvidor titular da CODEBA, bem como seu suplente, são indicados pelo Conselho de Administração – CDA entre empregados públicos efetivos da Companhia.

### A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria é Regida pelo Normativo A7 que disciplina e estabelece diretrizes e procedimentos gerais que definam a sua atuação.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria da CODEBA é composta unicamente pelo Ouvidor que acumula funções de Ouvidoria, Autoridade de Monitoramento da LAI e ainda exerce outra função dentro da Instituição.

O Normativo Interno prevê como força de trabalho além do ouvidor o seu suplente, indicados pelo Conselho de Administração – CDA entre empregados públicos efetivos da Companhia.

Não há previsão orçamentária específica para ações da Ouvidoria

### A.5 Mandato do Ouvidor

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

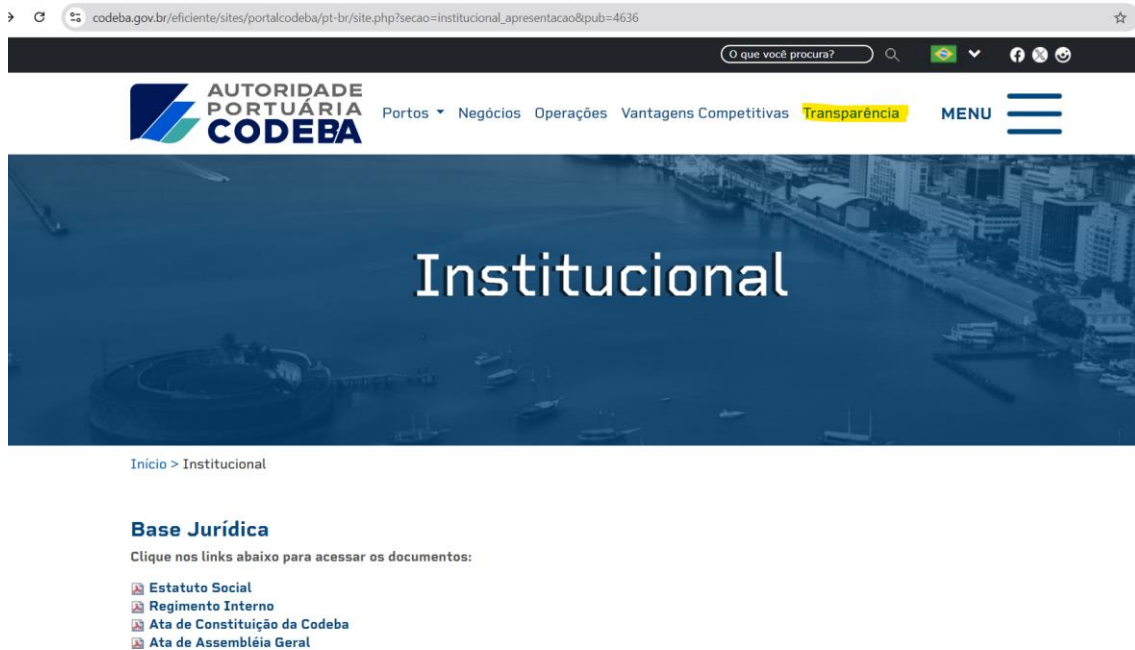
Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação do titular atual da Ouvidoria do **Hildon Ricardo Rodrigues Souza da Conceição** foi submetida à avaliação da CGU, conforme Ofício nº 19676/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, e sua aprovação ocorreu conforme Portaria nº 192, de 14 de agosto de 2024.

A indicação como titular da Ouvidoria surgiu após a apresentação dos trabalhos como interino conforme relatado na Ata do CONSAD *“visando o fortalecimento da Ouvidoria, o Conselho indicou o senhor Hildon Ricardo R. S. da Conceição, para assumir a titularidade da Ouvidoria, e solicitou que a Diretora-Presidente encaminhe para avaliação da Controladoria Geral da União – CGU a referida indicação, nos termos da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.”*

### A.6 Canais de Atendimento

O Canal oficial de atendimento as demandas de ouvidoria é o Fala.BR. No site da Codeba a página da ouvidoria não está destacada logo na tela principal, mas dentro da Aba TRANSPARÊNCIA.



Fonte: [https://www.codeba.gov.br/eficiente/sites/portalcodoba/pt-br/site.php?secao=institucional\\_apresentacao&pub=4636](https://www.codeba.gov.br/eficiente/sites/portalcodoba/pt-br/site.php?secao=institucional_apresentacao&pub=4636). Consulta no dia 20/09/2024.

Além da indicação do atendimento por meio da Plataforma, o site disponibiliza o endereço, telefone e e-mail da ouvidoria para dúvidas, esclarecimentos e atendimento presencial, disponível em: <https://www.codeba.gov.br/eficiente/sites/portalcodoba/pt-br/site.php?secao=atendimento>.

Ao ingressar na página da Ouvidoria temos informações sobre o OUVIDOR, CANAIS DE ATENDIMENTO, PRESTAÇÃO DE CONTAS E LEGISLAÇÃO, ainda conta com o Banner da Plataforma que leva diretamente ao site do Fala.BR.



### A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações a Ouvidoria da CODEBA utiliza a Plataforma Fala.BR, no entanto para a comunicação interna entre as áreas é utilizado o SEI.

Não se verificou a adoção de medidas de mitigação de riscos, rastreabilidade e de segurança previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art.19 p1).

Não é utilizada o modulo triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Norma de Ouvidoria de 03/09/2018 tem por objetivo “Disciplinar e estabelecer diretrizes e procedimentos gerais que definam a atuação da Ouvidoria” e estabelece os fluxos de recebimento e tratamento para cada tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria da CODEBA.

Por meio do questionário aplicado foi informado que *“Toda manifestação é recebida por meio da Plataforma Fala.BR. Em caso de recebimento por outro meio de contato, é orientado que seja realizado o cadastro da manifestação na plataforma, como forma de monitorar a qualidade do atendimento a cada demanda”*.

Em relação ao tratamento aos processos referente ao tratamento das manifestações, foi informado os passos a seguir para cada tipologia específica:

Denúncia: Após o recebimento da denúncia no Fala.Br, a Ouvidoria realiza a análise dos elementos da denúncia e encaminha para a Unidade de Apuração. Após a avaliação da unidade de apuração sobre o encaminhamento da denúncia, A Ouvidoria responde ao manifestante informando qual o caminho que a Denúncia em tela está seguindo, seja o arquivamento por falta de elementos ou a apuração do fato.

Comunicação de Irregularidade: Similar ao tratamento de denúncias, após o recebimento da Comunicação de irregularidade no Fala.Br, a Ouvidoria realiza a análise dos elementos da irregularidade informada e encaminha para a Unidade de Apuração. Após a avaliação da unidade de apuração sobre o encaminhamento da comunicação, a Ouvidoria responde ao manifestante informando qual o caminho que a Comunicação em tela está seguindo, seja o arquivamento por falta de elementos ou a apuração do fato.

Reclamação, solicitação de providências e elogio: Após o recebimento da reclamação, solicitação de providências ou elogio no Fala.Br, a Ouvidoria realiza a análise dos elementos e encaminha para avaliação da Unidade que a manifestação se refere. A Unidade que recebe a manifestação realiza a análise das informações e apresenta uma resposta ao usuário. A Ouvidoria da CODEBA avalia a resposta e caso seja necessário a adequação, retorna o processo para aprimoramento da resposta, caso não seja necessário, encaminha a resposta ao usuário contendo o resultado da manifestação.

Em todos os casos, são instaurados processos administrativos no Sistema SEI, para a tramitação interna das informações contidas na manifestação do usuário.

### A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar

e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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

Em consulta ao sítio da CODEBA, foi identificada a Carta de Serviços da instituição com serviços disponíveis e descrição de cada prestação, quem pode utilizar, as etapas e outras informações.

Conforme disposto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem atuar 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.

#### **A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

No Questionário aplicado, a UA realizou a seguinte análise sobre sua atuação em relação a dificuldades e melhorias:

A principal dificuldade enfrentada pela Ouvidoria está ligada a visão que alguns gestores têm em relação a forma como tratam as demandas de ouvidoria que chegam as suas unidades. Ainda perdemos prazos por conta dos atrasos existentes na elaboração de respostas aos usuários.

Outra dificuldade enfrentada pela Ouvidoria é relativa a transparência ativa, ainda temos muitas pendências e ajustes que precisam ser realizados no site da Companhia para atingir uma maturidade adequada na transparência ativa. Com esse aprimoramento, que já está previsto para ocorrer, a Ouvidoria entende que algumas demandas podem ser reduzidas com a informação disponibilizada de forma adequada para o cidadão.

Em relação as oportunidades e melhorias, a UA assim se posicionou:

podemos destacar a necessidade já identificada de realizar uma atualização do normativo interno de ouvidoria, assim como a atualização da carta de serviço após implementação do novo planejamento estratégico.

Outra oportunidade identificada não se trata de um ponto a melhorar e sim um ponto a ser valorizado que é o apoio do Conselho de Administração nas atividades de Ouvidoria. Com esse apoio e valorização a Ouvidoria vem conseguindo desenvolver e aprimorar suas atividades, sendo uma oportunidade de fortalecimento da Unidade como um todo.

A Criação do Cargo de Ouvidor, em tramitação pela CODEBA, também é uma oportunidade de melhoria para as atividades e gestão da Ouvidoria.

#### **A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos**

A UA não atua na Resolução Pacífica de Conflitos nem tampouco verificou-se ações voltada para promoção da participação Social

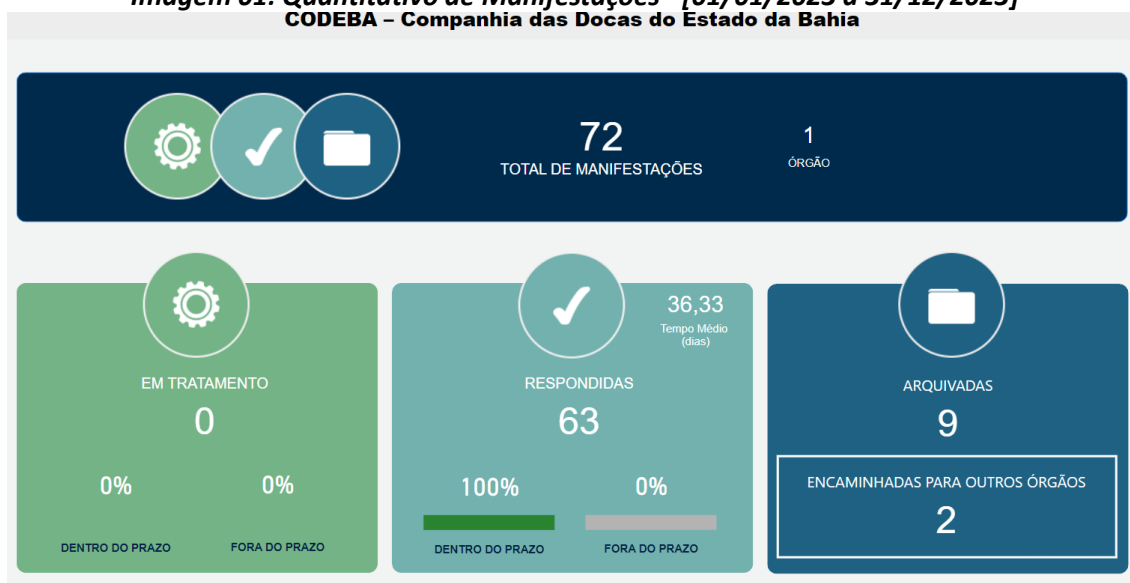
## A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando a entidade CODEBA e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023:

### a) Quantitativo Geral:

**Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - [01/01/2023 a 31/12/2023]**  
CODEBA – Companhia das Docas do Estado da Bahia



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> consulta em 30/09/2024.

### b) Tipologia das manifestações:

**Imagem 02: Tipologia de Manifestações - [01/01/2023 a 31/12/2023]**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> consulta em 30/09/2024.

c) Resolutividade da demanda:

*Imagem 03: Resolutividade da Demanda - [01/01/2023 a 31/12/2023]*

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim  
95,24%



Não  
4,76%

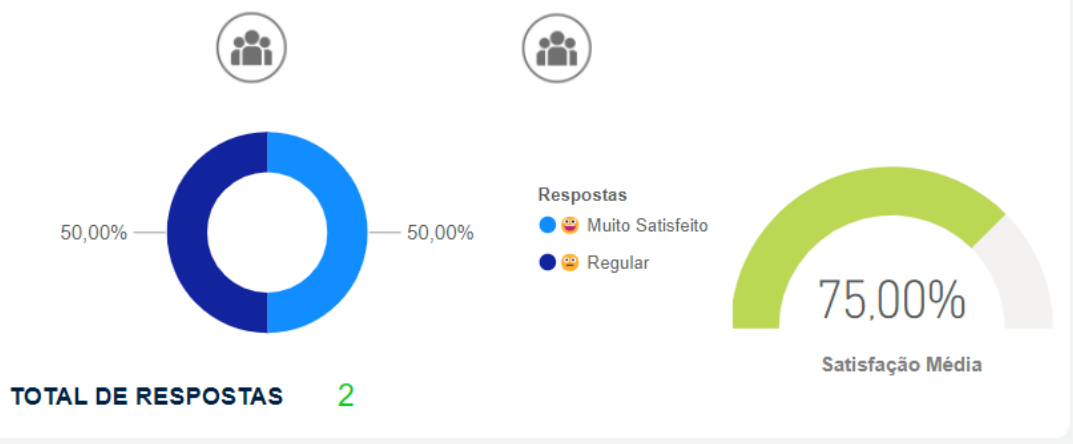
\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> consulta em 30/09/2024.

d) Satisfação com a resposta:

*Imagem 04: Satisfação do Usuário - [01/01/2023 a 31/12/2023]*

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> consulta em 30/09/2024.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar todas as manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria avaliada no decorrer do ano de 2023. Não entraram no escopo desse trabalho as manifestações arquivadas nem as direcionadas para outros órgãos.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, 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 foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 63 manifestações.<sup>4</sup>

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

Em seguida, todas as 63 manifestações foram analisadas. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta. Os tempos médios de resposta, para cada tipo de manifestação, foram obtidos do Painel *Resolveu?*. Cabe destacar que esse sistema não faz uma distinção entre os tempos de tratamento da manifestação comunicação e da denúncia considerando-as como uma única tipologia.

**Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta**

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	25	39,23
Denúncia	6	39,23
Elogio	0	0
Reclamação	8	27,88
Solicitação	23	35,74
Sugestão	1	28
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>32,71</b>

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

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

<sup>4</sup> 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.

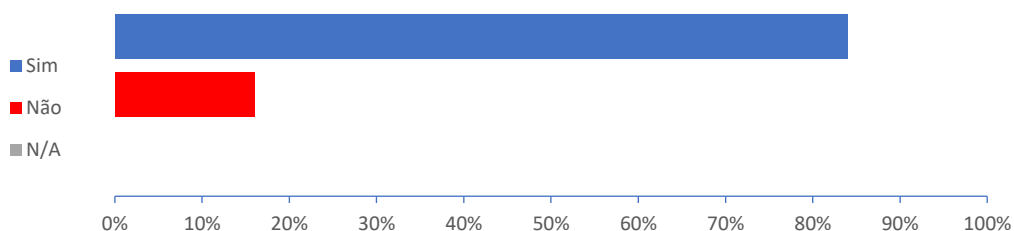
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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



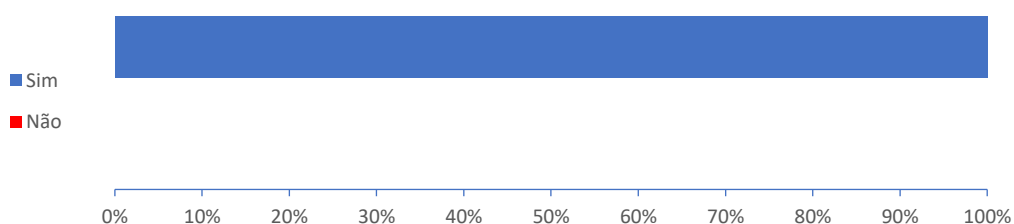
Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 53 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação. Entretanto, cabe destacar, que em muitos casos a Ouvidoria do órgão não formalizou a justificativa para o pedido de prorrogação do prazo de tratamento infringindo a legislação que regulamenta o tema (Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018).

Dez manifestações foram tratadas acima do período legal.

### Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

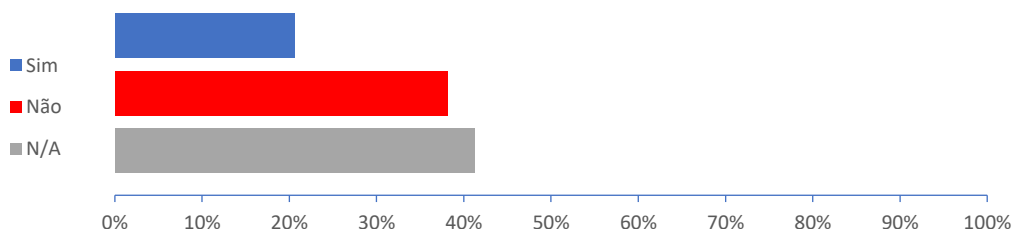


Fonte: elaboração própria.

Todas as 63 manifestações analisadas tiveram o assunto classificado corretamente.

### Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 37 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 13 foram classificadas corretamente contra 24

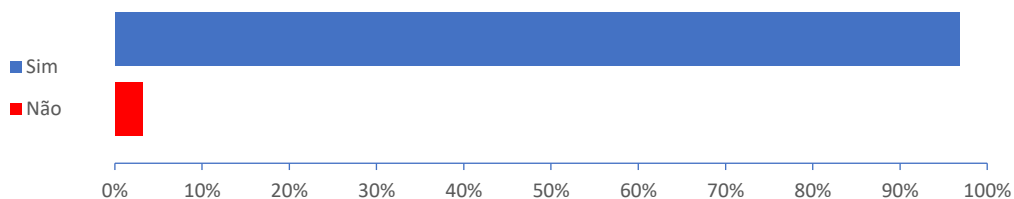
manifestações classificadas incorretamente. Logo, 38,09% das manifestações analisadas foram classificadas incorretamente.

Merecem atenção especial as situações em que os demandantes fizeram Solicitação de Informação ao Cidadão, mas classificaram a demanda como Solicitação de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR. Cabe lembrar que as legislações que tratam sobre as duas demandas são distintas e por isso é fundamental que ouvidoria faça a reclassificação corretamente quando se deparar com situações dessa natureza. Foram contados 10 NUPs que representam essa situação.

Relativo as demais 26 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

#### Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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



Fonte: elaboração própria.

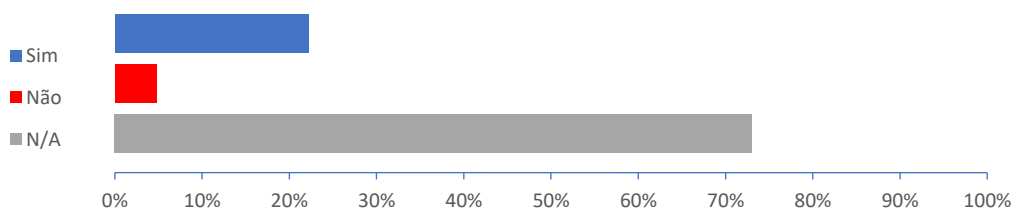
Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas 02 respostas não foram consideradas claras e objetivas.

No tratamento do NUP 50001.xxxxxx/2023-xx a Ouvidoria não deixa claro se a manifestação foi encaminhada para algum órgão apuratório ou se ela é a responsável por produzir a resposta, o que estaria incorreto nesse caso.

Já no tratamento do NUP 00116.xxxxxx/2023-xx, caberia uma apuração sobre as informações contidas na manifestação. O denunciante informou o nome dos denunciados, a data do fato, a ilegalidade cometida pelos autores, mas a ouvidoria preferiu arquivar a demanda agindo de forma incorreta.

#### Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

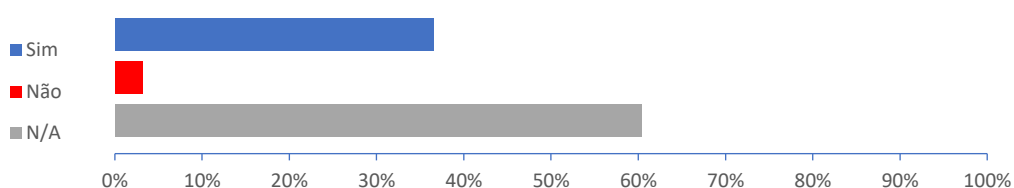


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 14 manifestações a UA respondeu que a demanda não era de sua competência, mas nem sempre informou o órgão responsável pelo tema, em 3 manifestações a ouvidoria não esclareceu que o assunto não era de sua competência e não informou o órgão externo ao Fala.BR responsável pelo Tema e as demais manifestações foram tratadas pela UA, pois tratava-se de demanda de sua competência.

#### Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 5 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

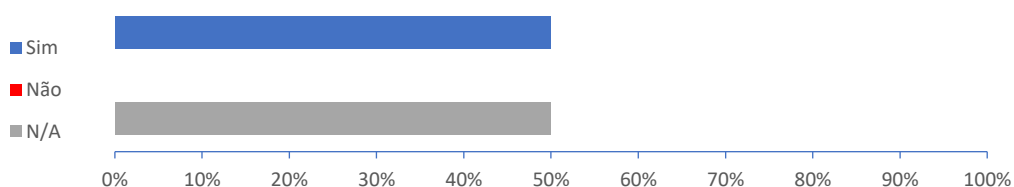


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 25 comunicações presentes na amostra, 23 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto em 2 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 38 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

#### Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

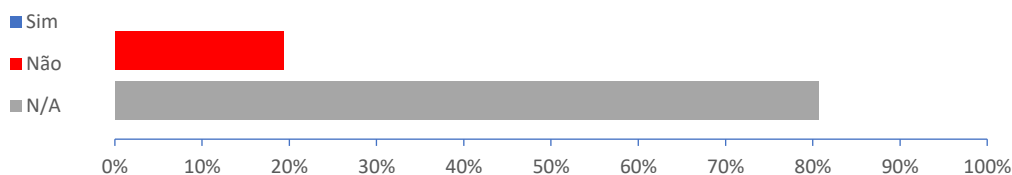


Fonte: elaboração própria.

Das 06 denúncias analisadas, verifica-se que em 03 situações “Não se aplica” o questionamento acima mencionado: “A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.” Nas demais situações a ouvidoria informou sobre as providências adotadas ou justificou o motivo do arquivamento.

### Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

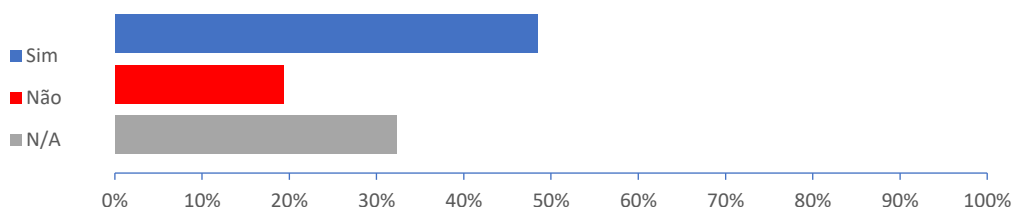


Fonte: elaboração própria.

Das 31 manifestações classificadas como Comunicação ou Denúncia nota-se que em 25 delas “Não se aplica” a pseudonimização. Entretanto, em 6 situações a UA não pseudonimizou as informações dos “denunciantes/comunicantes”.

### Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

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



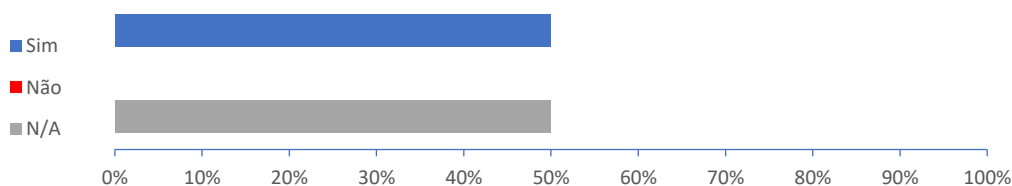
Fonte: elaboração própria.

Das 31 manifestações classificadas como Comunicação ou Denúncia pôde-se notar que em 10 situações “Não se aplica” a diligência no tratamento das demandas, em 06 casos não houve diligência e nas demais ocorrências a UA encaminhou as manifestações para as áreas responsáveis pela apuração das irregularidades na instituição.

Cabe destacar que em alguns tratamentos de manifestação a Ouvidoria respondeu a demanda recebida sem trazer no conteúdo da mensagem a indicação do setor da CODEBA responsável por aquela informação. Presume-se que houve diligência nessas situações uma vez que a Ouvidoria, normalmente, não teria conhecimento de detalhes específicos sobre situações pontuais.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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



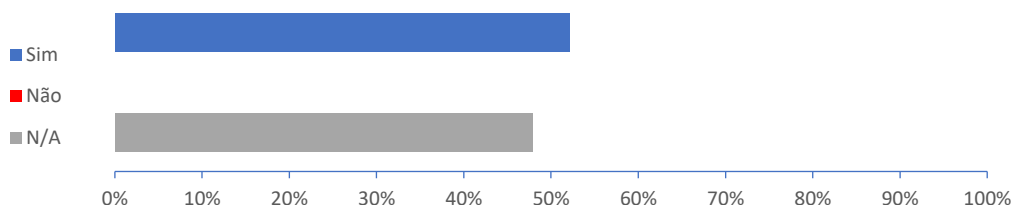
Fonte: elaboração própria.

Das 08 manifestações tipificadas como Reclamação 04 foram classificadas incorretamente e dessa forma não se aplica a pergunta do gráfico acima.

Nos demais casos, as respostas encaminhadas pela Ouvidoria prestaram esclarecimento a respeito dos fatos reclamados.

**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**

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

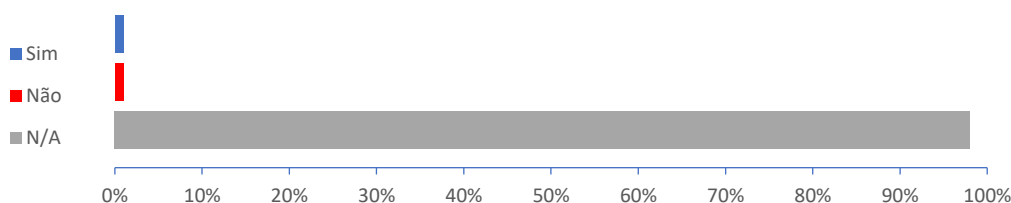


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações classificadas como Solicitação de ouvidoria (23 demandas no total), observa-se que 12 delas contiveram explicações sobre adoção de providências ou trouxeram justificativas sobre a impossibilidade. Nos demais casos, 11 manifestações, verifica-se que “Não se aplica” o tratamento relacionado ao tipo de manifestação de ouvidoria Solicitação de Providência haja visto que as demandas recebidas ou são Solicitação de Acesso à Informação, precisando ser reclassificadas, ou não são manifestação de ouvidoria.

**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

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

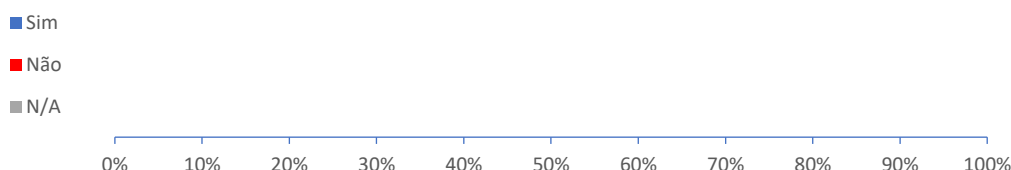


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo de manifestação Sugestão, a UA recebeu apenas uma demanda. Apesar de ter um conteúdo próximo ao que seria uma Sugestão, a manifestação tem um viés de um outro tipo de manifestação de ouvidoria que seria ao de uma Solicitação de Providência. O demandante pede uma retificação de edital face a uma irregularidade. Desta forma, caberia a UA reclassificar a manifestação de ouvidoria.

### Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 10 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

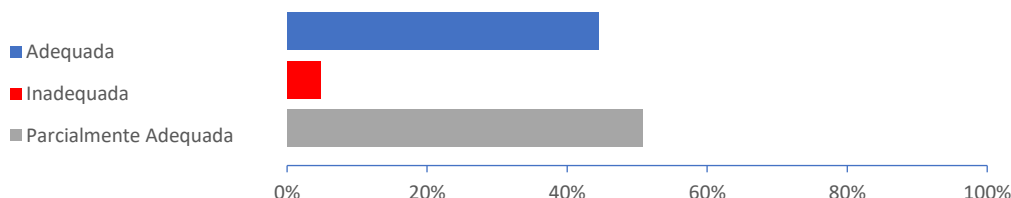
No âmbito dessa análise, que compreendeu todas as manifestações recebidas pela CODEBA durante os meses de janeiro a dezembro de 2023, não existiram manifestações com a tipologia elogio.

### 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 63 manifestações analisadas, verifica-se que: 28 foram consideradas adequadas, 32 parcialmente adequadas e 3 inadequadas.

### Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

Os tratamentos de manifestações de ouvidoria são considerados parcialmente adequados quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 32 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 4 comunicações, 4 denúncias, 4 reclamações, 19 solicitações e 1 sugestão.

De outro modo, os tratamentos são classificados como inadequados quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao 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. Sendo assim, verifica-se dentre as 03 manifestações inadequadas que todas elas são da tipologia Comunicação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº

581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista com as 63 manifestações avaliadas, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

A Unidade Avaliada manifestou-se acerca do Relatório de Avaliação conforme a seguir:

O Relatório de Avaliação da Ouvidoria da Companhia das Docas do Estado da Bahia foi desenvolvido pela Ouvidoria Geral da União com o objetivo de realizar a atividade de avaliação da CODEBA, do período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, conforme disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Inicialmente cumpre registrar que o período avaliado pela OGU foi em um momento de transição e mudança de gestão, tanto na Ouvidoria, quanto na Diretoria da CODEBA. Durante o ano de 2023 a Ouvidoria passou por um período de vacância de titular (janeiro e fevereiro), interinidade (fevereiro a agosto) e a atual gestão que assumiu interinamente em agosto e efetivamente teve seu nome aprovado pela CGU em dezembro de 2023. Na Alta Gestão da Companhia o cenário foi similar, tendo um período de interinidade da Presidência da Companhia de fevereiro a dezembro de 2023. Estes períodos de incertezas podem ter contribuído para o resultado da avaliação. É importante ressaltar que com a gestão titular tanto na alta gestão, quanto na Ouvidoria, foi possível evidenciar um apoio e fortalecimento das ações com o objetivo de aprimorar a transparência e prestação de contas à sociedade.

Sobre as recomendações apresentadas, a Ouvidoria da CODEBA se compromete a envidar esforços para atingir os objetivos e o plano de ação apresentado, reconhecendo que os pontos apresentados pela OGU são peças importantes para o crescimento da transparência das ações desempenhadas por esta Autoridade Portuária.

Por fim, a CODEBA agradece a equipe da OGU pelo diagnóstico apresentado e se coloca à disposição para desenvolver ações em parceria que possam fortalecer ainda mais o trabalho da Ouvidoria e transparência da Companhia, reforçando o nosso compromisso com a eficiência e clareza das informações para a sociedade.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual
I. Cumprir o prazo de tratamento das manifestações, readequar a classificação das tipologias e elaborar respostas conclusivas específicas para cada tipo de manifestação com base na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.492/2018;	Realizar o tratamento das manifestações, readequar a classificação das tipologias e elaborar respostas conclusivas com base na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.492/2018.	Ouvidoria da CODEBA	31/03/2025	-
II. Adequar a execução de suas competências conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, posicionando a Ouvidoria como canal oficial de comunicação entre o seu usuário e a gestão adequando pessoal próprio para execução das tarefas;	Criação do Cargo de Ouvidor da CODEBA e estruturação da Unidade de Ouvidoria	CODEBA	31/12/2026	Pedido de criação do Cargo encaminhado ao MPOR / Aguardando aprovação da SEST.
III. Realizar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da Ouvidoria;	Construir o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 116/2024	Ouvidoria da CODEBA	31/03/2025	Relatório será desenvolvido ao final do exercício.
IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	Utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Ouvidoria da CODEBA e Unidades de apuração de denúncias da Companhia.	31/03/2025	Realização de estudos para adequar a utilização do módulo as rotinas da CODEBA.

<p>V. Avaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da Ouvidoria da CODEBA e os assuntos tratados na Ouvidoria; e</p>	<p>Realização de Campanhas de conscientização e participação da Ouvidoria da CODEBA em eventos internos para divulgação dos canais de comunicação da Companhia.</p>	<p>Ouvidoria da CODEBA</p>	<p>30/06/2025</p>	<p>-</p>
<p>VI. Realizar tratativas junto a alta gestão da CODEBA inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a Ouvidoria tenha estrutura adequada, com o seu devido destaque dentro da organização.</p>	<p>Realizar tratativas junto a alta gestão com o objetivo de buscar uma nova estruturação, contemplando uma localização física com acessibilidade e maior divulgação dos canais de ouvidoria no ambiente da CODEBA.</p>	<p>Ouvidoria da CODEBA / Alta Gestão</p>	<p>31/12/2026</p>	<p>-</p>



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.