

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA CODEVASF - 2016



www.codevasf.gov.br/ouvidoria
ouvidoria@codevasf.gov.br
0800.610021
(61)2028-4610

Brasília - 2017

CODEVASF

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**MICHEL MIGUEL ELIAS TEMER LULIA****PRESIDENTE DA REPÚBLICA****HELDER ZAHLUTH BARBALHO****MINISTRO DE ESTADO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL****COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DOS VALES DO SÃO FRANCISCO E DO PARNAÍBA (CODEVASF)****KÊNIA RÉGIA ANASENKO MARCELINO****PRESIDENTE**

MARCO AURÉLIO AYRES DINIZ

DIRETOR DA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO INTEGRADO E INFRAESTRUTURA

LUIS NAPOLEÃO CASADO ARNAUD NETO

DIRETOR DA ÁREA DE GESTÃO DOS EMPREENDIMENTOS DE IRRIGAÇÃO

INALDO PEREIRA GUERRA NETO

DIRETOR DA ÁREA DE REVITALIZAÇÃO DAS BACIAS HIDROGRÁFICAS

IONARA OLIVEIRA CARDOSO OLIVEIRA CRUZ

GERENTE-EXECUTIVO DA ÁREA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E SUPORTE LOGÍSTICO

SÉRGIO PAULO DE MIRANDA

GERENTE-EXECUTIVO DA ÁREA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Aldimar Dimas Rodrigues (1ª SR MG)

Harley Xavier Nascimento (2ª SR BA)

Aurivalter Cordeiro (3ª SR PE)

César Fonseca Mandarino (4ª SR SE)

Antônio Nelson de Azevedo (5ª SR AL)

Misael Aguilar Silva Neto (6ª SR BA)

Fábio André Freire Miranda (7ª SR PI)

João Francisco Jones Fortes Braga (8ª SR MA)

SUPERINTENDENTES REGIONAIS

Rita de Cássia Costa Minervino

Ouvidora

Cinara Marques Silva Santos Gomes

Ouvidora-Substituta

Mariane Moreira Meireles

Thayse Cordeiro de Souza

Estagiárias

OUVIDORIA DA CODEVASF

VALORES

Ética

Respeito ao Cidadão

Transparência

Imparcialidade

Foco nos Resultados

PAPEL

Ser agente de participação do cidadão no aprimoramento dos serviços prestados pela Companhia de Desenvolvimento dos Vales DO SÃO FRANCISCO E DO PARNAÍBA.

VISÃO

Ser referência como canal efetivo de participação do cidadão, propiciando o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Companhia de Desenvolvimento dos Vales DO SÃO FRANCISCO E DO PARNAÍBA.

AGRADECIMENTO

Nosso agradecimento é especialmente destinado ao trabalho conjunto as Superintendências Regionais, bem como a todos que imbuídos da responsabilidade de suas funções colaboraram com eficiência para os resultados obtidos na gestão.

Rita de Cássia Costa Minervino

Ouvidora

"As oportunidades se multiplicam à medida que são aproveitadas."

John Wicker

SUMÁRIO

1	Apresentação	6
2	Histórico	7
3	Base Legal	8
4	Atuação de Ouvidoria	9
5	Equipe da Ouvidoria	10
6	Relacionamento Institucional da Ouvidoria	11
7	Análise das Manifestações Recebidas	12
8	Monitoramento da LAI (Lei de Acesso à Informação)	18
9	Mecanismos de Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos - Usuários	28
10	Canais de Atendimento	29
11	Metas para 2017	31

1- APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Codevasf é a instância para mediação de conflitos na instituição. Além de atuar no tratamento de reclamações não solucionadas pelos canais de atendimento habituais da empresa, a Ouvidoria é também responsável por propor ações de melhoria a partir da visão da sociedade.

A Ouvidoria vem experimentando crescente reconhecimento de sua atuação com transparência, independência e imparcialidade, gerando aprimoramentos a partir da atuação conjunta com as demais áreas gestoras da instituição.

Em 2016, a Ouvidoria da Codevasf foi também reconhecida pela Ouvidoria Geral da União, por meio do Ofício nº 16.594/2016/OGU/CGU, como uma unidade que tem desenvolvido atividades decisivas, a exemplo da operacionalização da integração do banco de dados e da valiosa participação em debates acerca de temas relevantes para o segmento das ouvidorias do Poder Executivo Federal.

O fortalecimento do papel da Ouvidoria representa o comprometimento da Codevasf com os cidadãos, primando pelo respeito aos seus direitos e pela melhoria constante das ações oferecidas.

Este Relatório Institucional 2016 apresenta o retrato da atuação da Ouvidoria ao longo do ano, garantindo transparência e visibilidade à sociedade.

Rita de Cássia Costa Minervino

Ouvidora

2- HISTÓRICO

A Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – CODEVASF foi instituída em agosto de 2006, quando da aprovação do Regimento Interno da CODEVASF, por meio da Resolução nº 459, de 25 de agosto de 2006, e da Deliberação nº 10, de 30 de agosto de 2006.

Em 2008 houve a primeira designação formal do Ouvidor.

Em 27 de dezembro de 2013, a Decisão nº 2047 designou Rita de Cássia Costa Minervino como a atual Chefe da Ouvidoria.

Em 27 de maio de 2014, a Decisão nº 776 designou a Chefe da Ouvidoria a coordenar as ações da Lei de Acesso à informação, atuando como Autoridade de Monitoramento da Lei (art. 40) no âmbito da CODEVASF.

A Ouvidoria da CODEVASF faz parte da Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional e suas Entidades Vinculadas, por meio da Portaria 94/2009-MI, composta pelas Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional, da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do Rio São Francisco e do Parnaíba (CODEVASF); do Departamento Nacional de Obras contra a Seca (DNOCS); da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (SUDAM); da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (SUDECO) e da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE). Uma das decisões da Rede foi a padronização do sistema informatizado para atender a sociedade nas páginas eletrônicas e um número de Discagem Direta Gratuita (0800) único que atendesse a todos.

3 - BASE LEGAL

Desde a publicação da Lei 12.527, de novembro de 2011, o cidadão tem à sua disposição, no sítio da CODEVASF, a seção denominada Acesso à Informação, em que são publicadas diversas informações sobre as atividades desempenhadas pela empresa.

Tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de atuação das ouvidorias como efetivo de participação da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados ao melhor funcionamento do Estado, o que foi realçado com a edição do Decreto nº 8.423, de 23 de maio de 2014, (Institui a Política Nacional de Participação Nacional – PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social – SNPS), que conferiu estatura normativa à Ouvidoria Pública Federal, definindo-a como “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.”

A Instrução Normativa nº 01/2014 da Ouvidoria Geral da União da Controladoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual informa a necessidade de:

- i) Conferir ao disposto no artigo nº 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito a participar da gestão da Administração Pública;
- ii) Reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o artigo nº 70 da Constituição Federal;
- iii) Promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando esse contexto, são abordados neste Relatório os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2015, cabendo destacar as manifestações recebidas, sua atuação e aprimoramento dos serviços prestados pela CODEVASF e o monitoramento das medidas de cumprimento da LAI na empresa.

4 - ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

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 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;
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 da Integração 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.

5- EQUIPE DA OUVIDORIA:

SEDE Servidores Responsáveis: Rita de Cássia Costa Minervino Cinara Marques Silva Santos Gomes Estagiárias: Mariane Moreira Meireles Thayse Cordeiro de Souza
1ª - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL - MONTES CLAROS - MG Servidores responsáveis: Rita de Cácia Antunes Marcos Antônio Rigueira Egídio
2ª - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL – BOM JESUS DA LAPA - BA Servidores Responsáveis: Demétrios Pascoal de Almeida Rocha Leandro Silva da Silva
3ª - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL - PETROLINA - PE Servidores Responsáveis: Flávio José Gomes Cabral Manoel Wilker Alves Da Silva
4ª - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL - ARACAJU - SE Servidores Responsáveis: Vânia Rodrigues Araújo Samyra Carla S. Menezes
5ª - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL - PENEDO - AL Servidores Responsáveis: Roberto Cavalcante Silva Machado Flávia Maria Pimentel Gomes
6ª - SUPERINTENDENCIA REGIONAL - JUAZEIRO – BA Servidores Responsáveis: Zilton Martins César Manoel Ricardo M de Moraes Junior
7ª - SUPERINTENDENCIA REGIONAL – TERESINA - PI Servidores Responsáveis: Janaína Moura Evangelista de Souza Joana Darc Lopes De Melo
8ª - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL - SÃO LUIS – MA Servidores Responsáveis: Hosana Freitas Silva Hugo Assunção Sampaio

6 - RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA

Em 2016, a Ouvidoria participou de reuniões e encontros promovidos por entidades que tratam assuntos ligados às atividades de ouvidoria e de monitoramento da LAI, ou que desenvolvem estudos vinculados ao relacionamento com o cidadão. Também acompanhou a realização de eventos gerais sobre temas relacionados à atuação da CODEVASF. Nesse contexto cabe destacar a participação da Ouvidoria nos seguintes fóruns de discussão, encontros e reuniões:

Data	Local	Assunto
12/01/2016	Ministério da Integração Nacional.	Treinamento de Ouvidorias com a Flávia do MI.
18/01/2016	Ministério da Justiça.	Reunião com a Irina sobre direitos humanos.
21/01/2016	Embrapa.	1º reunião do FOPS do ano 2016.
22/02/2016	Edifício Palácio do Desenvolvimento (prédio Sede do Incra).	987ª reunião da Comissão Nacional de Combate à Violência no Campo.
03/03/2016	Casa Civil.	Reunião sobre a Política de Participação Social.
11/03/2016	Ministério da Integração.	Reunião do FOPS sobre planejamento estratégico.
15/03/2016	Auditório do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.	Reunião sobre as Importâncias e contribuições da Ouvidoria para a modernização da gestão pública.
16 a 17/03/2016	Sede do Banco Central do Brasil.	Reunião Geral de Ouvidorias 2016. Temas: Gestão de ouvidorias, ouvidorias em rede, serviços ao cidadão e LAI.
23/03/2016	Auditório da CGU.	Reunião do Fórum de Ouvidorias Públicas de Pautas Sociais — FOPS.
17 a 19/05/2016	Ministério da Fazenda- ESAF	Curso de Acesso à Informação
23/05/2016	Auditório da Codevasf.	Reunião sobre a "Auditoria de Avaliação do Grau de Maturidade das Medidas de Integridade das Empresas Estatais".
21/06/2016	Ouvidoria Geral da União.	Reunião sobre orientações gerais para as Ouvidorias Públicas.
13 a 15/9/2016	ESAF.	Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação.
16/09/2016	Ministério da Integração.	Reunião da Rede de Ouvidorias do MI e Participação na Semana de Ouvidorias e Acesso à informação, promovido pelo CGU.
04/10/2016 á 07/10/2016	Viagem Barreiras - BA.	Averiguar denúncias de Barreiras Norte - BA.
21/10/2016	Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário.	Reunião FOPS
16/11/2016 à 17/11/2016	Auditório do Banco Central do Brasil	3ª Conferência Lei Empresa Limpa - Premiação das Empresas Pró- Ética 2016
07/12/2016 à 09/12/2016	Viagem Montes Claros - MG.	Implantação da Sala de Ouvidoria e Implantação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

7- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Reclamações, solicitações, sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria são encaminhados às diversas áreas da CODEVASF, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, e devolvidas a essa instância, para análise e envio de respostas aos cidadãos.

A admissibilidade de denúncias recebidas nesta Ouvidoria segue o rito disposto na Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU-PR, de 05 de novembro de 2014, que é o instrumento utilizado para organizar e orientar a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão.

As denúncias contra os empregados públicos da CODEVASF foram remetidas a Corregedoria para averiguações cabíveis, uma vez que não compete à Ouvidoria realizar apuração de eventuais desvios funcionais ou éticos.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria admite o registro de denúncias anônimas e, quando solicitado, garante reserva da identidade do denunciante, nesse ponto adaptada à Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 24 de junho de 2014, da Corregedoria-Geral da União (CGR) e da OGU.

As manifestações que não são competência da Ouvidoria recebem tratamento diverso, a depender de seu conteúdo.

Quanto às manifestações sobre matérias de competência de outras instituições públicas ou privadas, os cidadãos são orientados a procurar os canais de atendimento apropriados para registrar suas demandas.

Após análise da extração com as ligações recebidas pelo Call Center 0800 do Ministério da Integração, foram recebidas no período de Janeiro a Dezembro somando um total de 601 ligações para a CODEVASF em 2016.

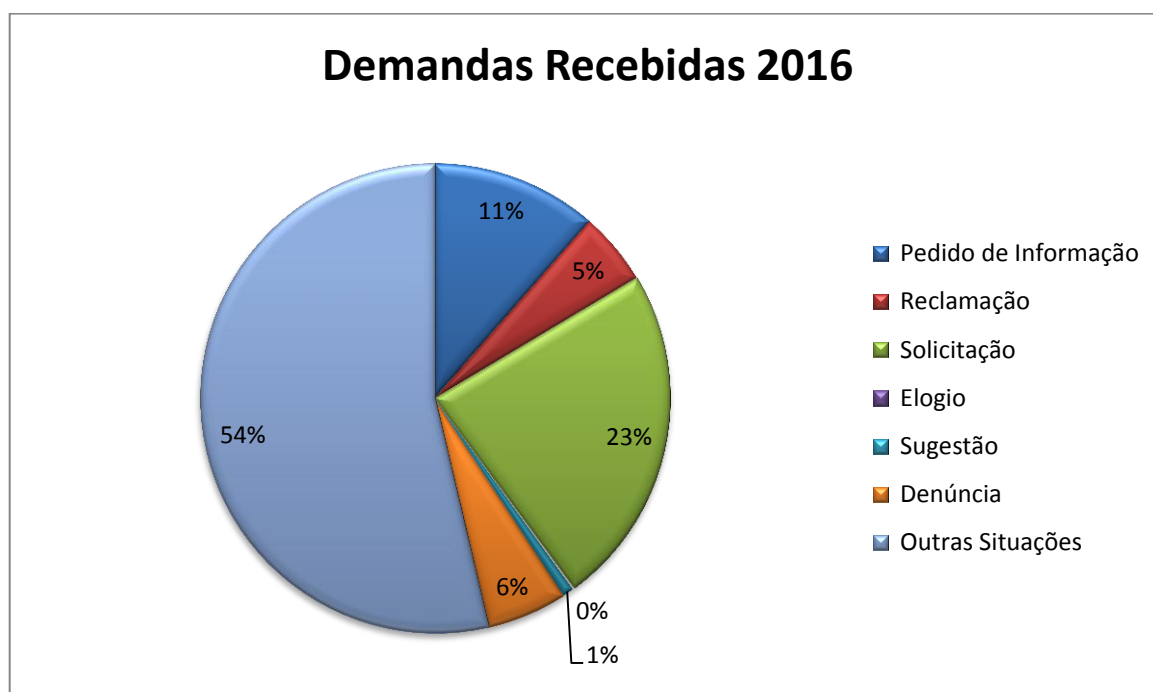
Em 2016, das 639 manifestações recebidas pela Ouvidoria, destaca-se que a maioria foi referente à “Solicitação”.

Tabela 1- Tabela de Demandas Recepcionadas Comparativo

Tipo de Demanda	Quantidade Anual 2014	Quantidade Anual 2015	Quantidade Anual 2016
1. Pedido de Informação	1652	75	73
2. Reclamação	21	59	32
3. Solicitação	272	415	150
4. Elogio	1	0	1
5. Sugestão	1	1	5
6. Denúncia	13	42	35
7. Outras Situações*	275	120	343
Total Anual	2235	712	639

FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

GRÁFICO 1



FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

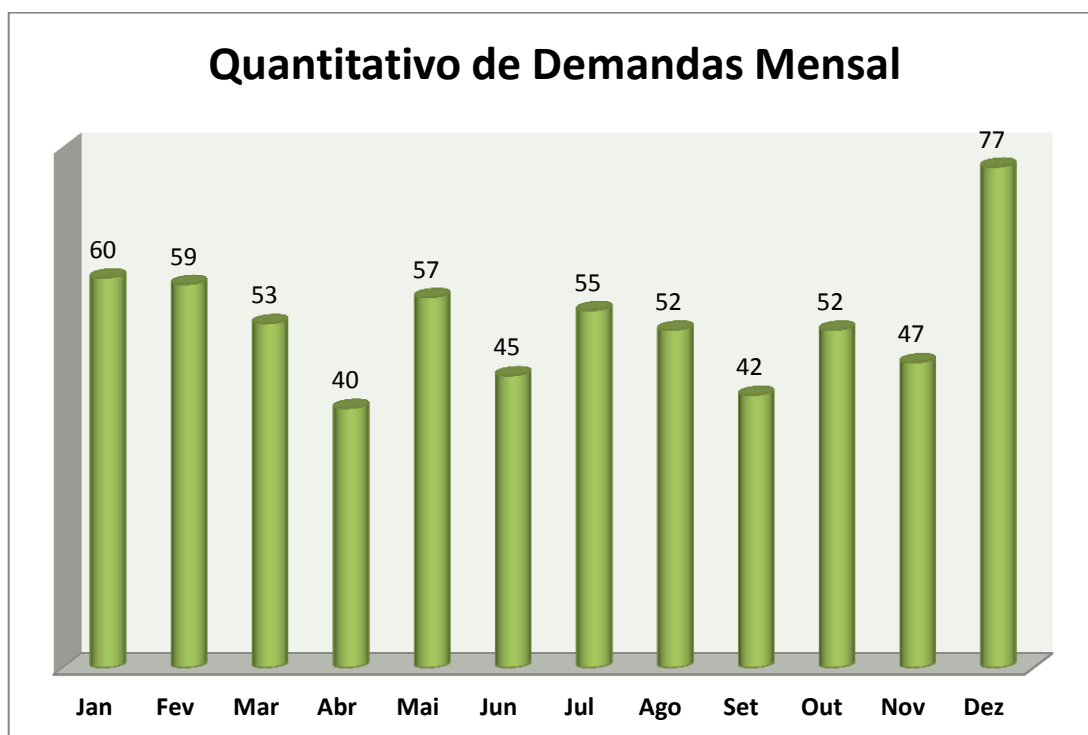
* Observação: Nas tabelas 1 e 2, tópico 7, refere-se aos e-mails, telefonemas e as demandas presenciais recebidas pela Ouvidoria da CODEVASF.

Tabela 2- Nesta Tabela apresentam-se os números distribuídos mensalmente.

Tipo de Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2016
1. Pedido de Informação	5	6	1	5	1	8	2	11	5	10	9	10	73
2.Reclamação	5	2	3	4	2	1	0	1	1	4	3	6	32
3.Solicitação	17	11	16	7	13	14	10	16	5	14	10	17	150
4.Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5
5.Denúncia	2	1	0	2	4	6	4	1	5	3	5	2	35
6.Elogios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
7. Outras situações*	31	39	33	22	37	16	39	23	26	19	19	39	343
Total	60	59	53	40	57	45	55	52	42	52	47	77	639

FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

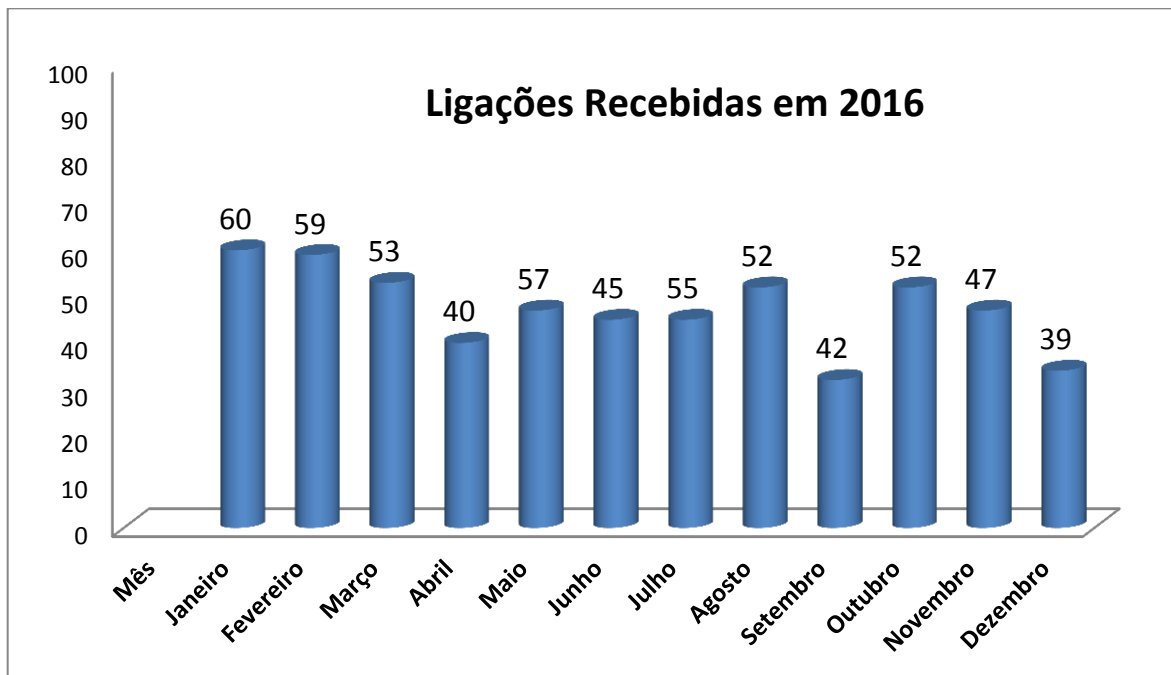
GRÁFICO 2



FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

* Observação: Nas tabelas 1 e 2, tópico 7, refere-se aos e-mails, telefonemas e as demandas presenciais recebidas pela Ouvidoria da CODEVASF.

GRÁFICO 3



FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

GRÁFICO 4



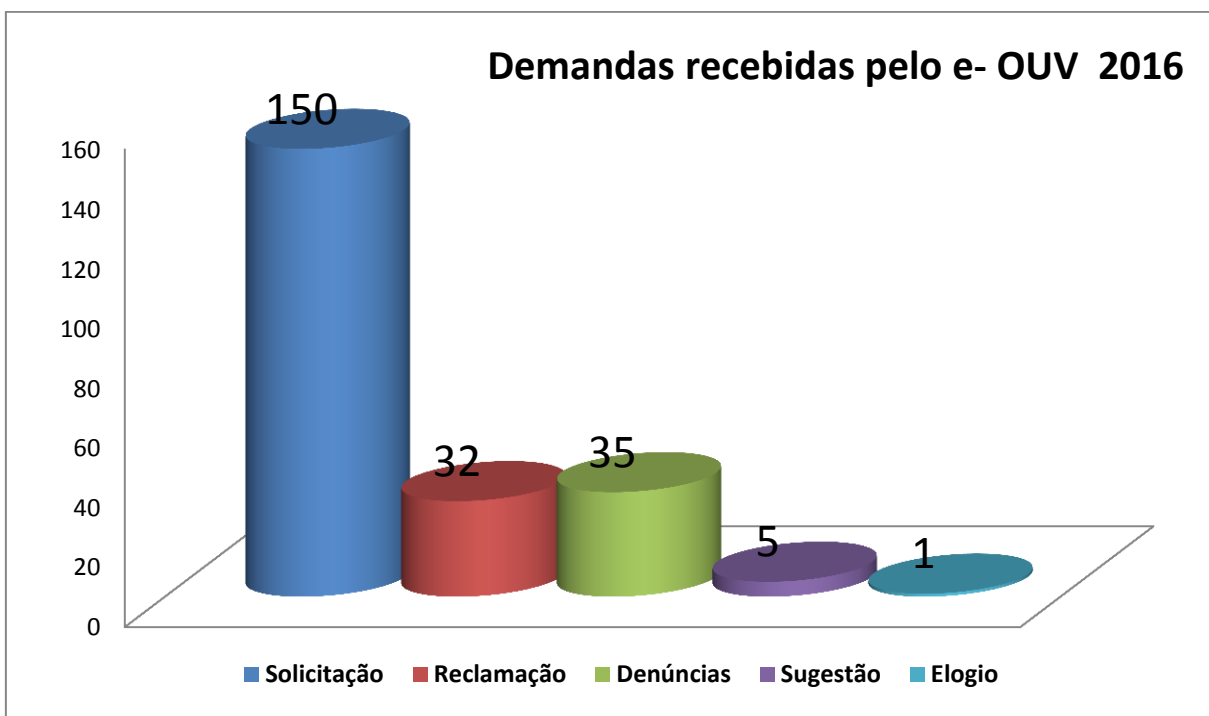
FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

GRÁFICO 5



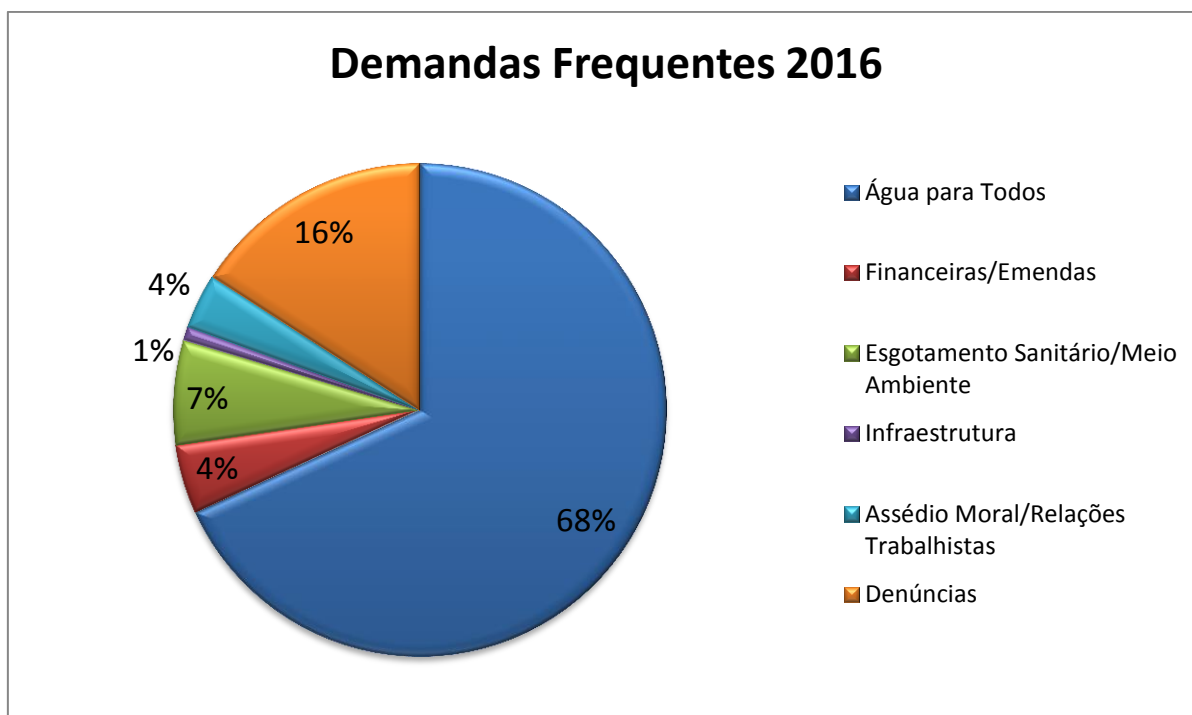
FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

GRÁFICO 6



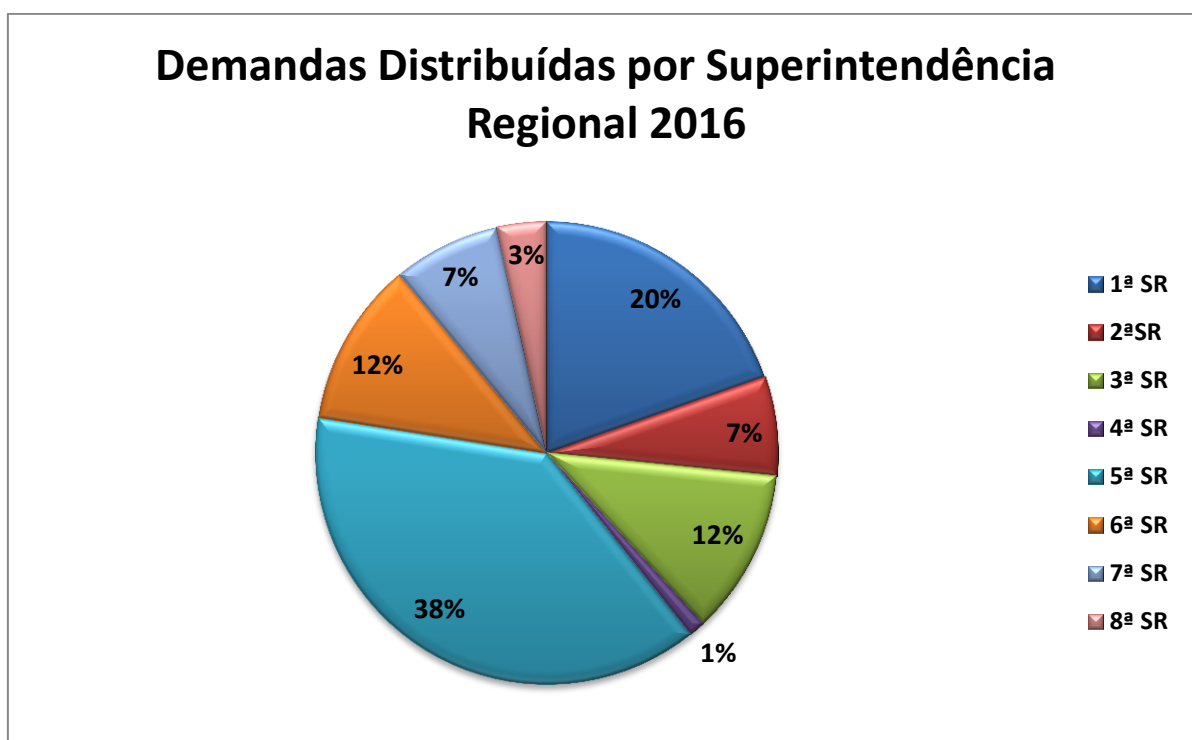
FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

GRÁFICO 7



FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

GRÁFICO 8



FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

8- MONITORAMENTO DA L.A.I (Lei de Acesso à Informação)

A Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, surgiu para atender ao dispositivo constitucional previsto no artigo 5º, inciso XXXIII do Capítulo I - dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos - que dispõe que: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade; ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Isto é, surgiu para garantir à população acesso às informações públicas que podem ser disponibilizadas para consultas e conhecimentos diversos. Por meio da transparência dessas, torna-se possível uma maior participação popular e um controle social das ações governamentais.

Em 27 de maio de 2014, a Decisão nº 776 designou a Chefe da Ouvidoria a coordenar as ações da Lei de Acesso à informação, atuando como Autoridade de Monitoramento da Lei (art. 40) no âmbito da CODEVASF.

No exercício de 2016 foram registrados 73 requerimentos de informação para a CODEVASF, dos quais couberam 09 recursos de 1ª instância e nenhum recurso de 2ª instância.

Pedidos de Informação

Período de Consulta: 1/2016 a 12/2016

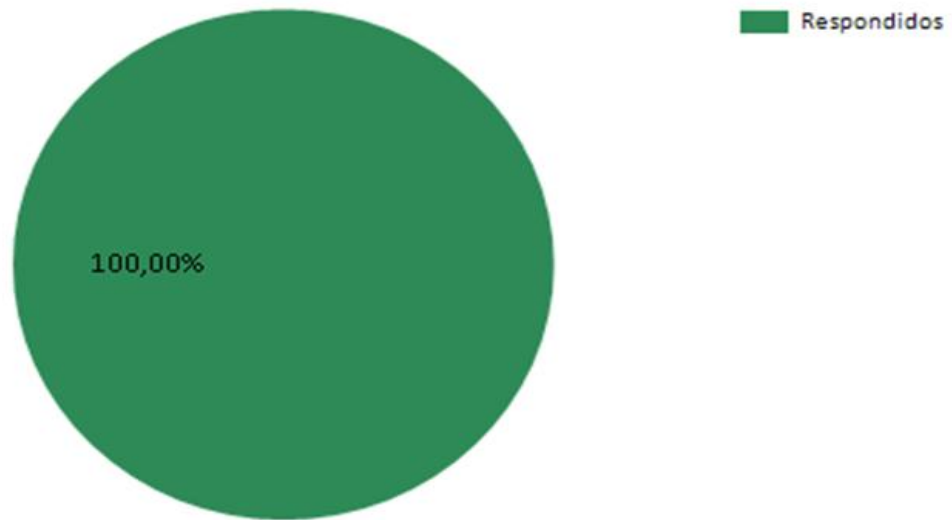
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 73

Média mensal de pedidos: 6,08

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	73

Situação dos pedidos de acesso à informação**Características dos pedidos de acesso à informação**

Total de perguntas:	126	Total de solicitantes:	64
Perguntas por pedido:	1,75	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	4
		Solicitantes com um único pedido:	58

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	41	56,16%
Transportes e trânsito - Transporte rodoviário	5	6,85%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	4	5,48%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	3	4,11%
Agricultura, extrativismo e pesca - Abastecimento	3	4,11%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Saneamento urbano	2	2,74%
Agricultura, extrativismo e pesca - Agricultura familiar	2	2,74%
Meio ambiente - Águas	2	2,74%
Educação - Educação superior	1	1,37%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	1,37%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

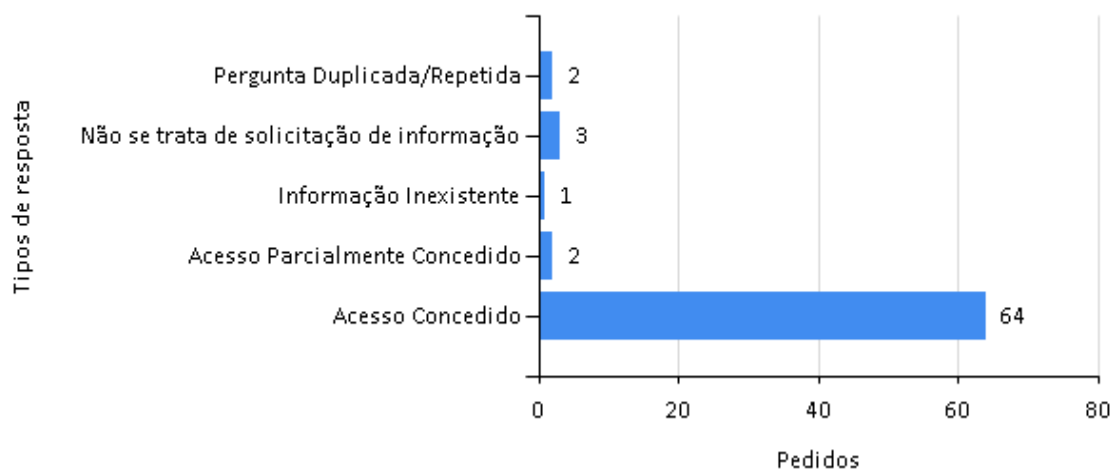
Tempo médio de resposta: 11,53 dias

Prorrogações:

Quantidade
13

% dos pedidos
17,81%

Pedidos por tipo de resposta



Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
TOTAL:	0	0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta

Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	71	97,26%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	1,37%
Correspondência física (com custo)	1	1,37%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	58	90,63%
Pessoa Jurídica	6	9,38%

Localização dos solicitantes			
Estado	Nº de solicitantes	% dos solicitantes	nº de pedidos
AL	1	1,72%	1
BA	7	12,07%	7
CE	1	1,72%	1
DF	15	25,86%	15
GO	1	1,72%	1
MA	2	3,45%	5
MG	5	8,62%	5
MT	1	1,72%	1
PE	6	10,34%	7
PI	4	6,90%	4
RJ	3	5,17%	3
SE	2	3,45%	4
SP	6	10,34%	7
Não Informado	4	6,90%	5

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	70,69%
F	20,69%
Não Informado	8,62%

Escolaridade	
Ensino Superior	36,21%
Pós-graduação	18,97%
Não Informado	15,52%
Ensino Médio	15,52%
Mestrado/Doutorado	13,79%

Profissão	
Servidor público federal	20,69%
Não Informado	18,97%
Estudante	13,79%
Empregado - setor privado	10,34%
Servidor público estadual	6,90%
Outra	6,90%
Servidor público municipal	5,17%
Pesquisador	5,17%
Empresário/empreendedor	5,17%
Professor	3,45%
Representante de sindicato	1,72%
Jornalista	1,72%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	50,00%
Outro	33,33%
Empresa - Grande Porte	16,67%

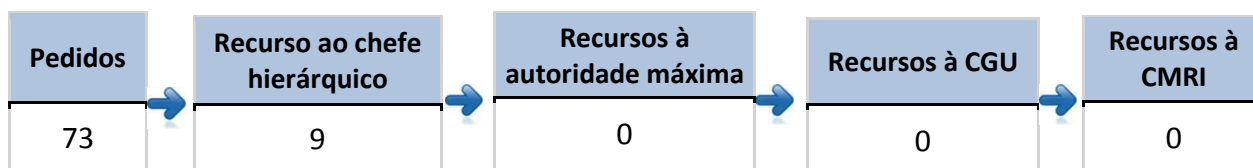
5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 5 (cinco) seções, conforme abaixo:

- 1) Quantidade de pedidos de acesso a informação:
 - Total de solicitações para o período, sua média mensal e sua evolução absoluta e percentual para o intervalo temporal escolhido.
- 2) Situação e características dos pedidos de acesso a informação:
 - Status das solicitações (quantas já foram respondidas e quantas estão em tramitação – dentro e fora do prazo legal);
 - Total de perguntas realizadas e o número de perguntas por pedido;
 - Total de solicitantes e o número, dentre esses, que realizou um único pedido e a quantidade de demandas realizadas por aquele que mais efetuou requisições de informações no âmbito da LAI;
 - Os 10 (dez) temas – por categoria e assunto – mais requeridos pelos cidadãos, conforme os termos constantes do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE).
- 3) Resposta aos pedidos de acesso a informação:
 - Tempo médio de resposta às demandas cidadãs;
 - Número e o percentual de prorrogações de prazo para manifestações efetuadas pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)
 - Tipos de resposta realizados (p.ex. acesso concedido, acesso negado, informação inexistente, etc)
 - Motivos de negativa de resposta (como informações classificadas, que tratem de dados pessoais, que digam respeito a requisições desarrazoadas ou genéricas, etc)
 - Meios de resposta adotados pelos SICs para proverem retorno sobre as solicitações efetuadas pela sociedade.
- 4) Perfil dos Solicitantes
 - Dados gerais sobre o tipo de demandante (pessoas físicas e jurídicas) e sua localização (por Estado).
 - Pessoas Físicas: estatísticas relativas aos percentuais de demandantes por gênero, escolaridade e profissão;
 - Pessoas Jurídicas: quantitativo de solicitantes por tipo ou modalidade (p.ex. empresas, organizações não-governamentais, sindicatos, etc).

Recursos

1. Quadro geral dos recursos



2. Recursos ao chefe hierárquico

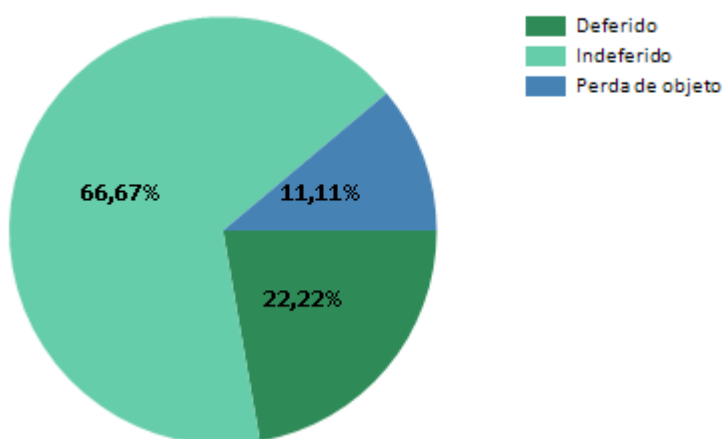
Recursos recebidos no período:

12,33%

9

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	9	100%
Deferido	2	22,22%
Indeferido	6	66,67%
Perda de objeto	1	11,11%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos



Motivos para interposição de recursos

Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	7	77,78%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	11,11%
Outros	1	11,11%
TOTAL	9	

3. Recursos à autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima:	0%
% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima	0%
Recursos recebidos no período:	0

4. Recursos à CGU

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU:	0

5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:	0
% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:	0

6. Reclamações

Reclamações no período:	0
% de pedidos que geraram reclamações:	0%
% de reclamações respondidas:	0
% de reclamações não respondidas ou em tramitação:	0
% de reclamações que geraram recursos:	0

7. Pedidos de Revisão

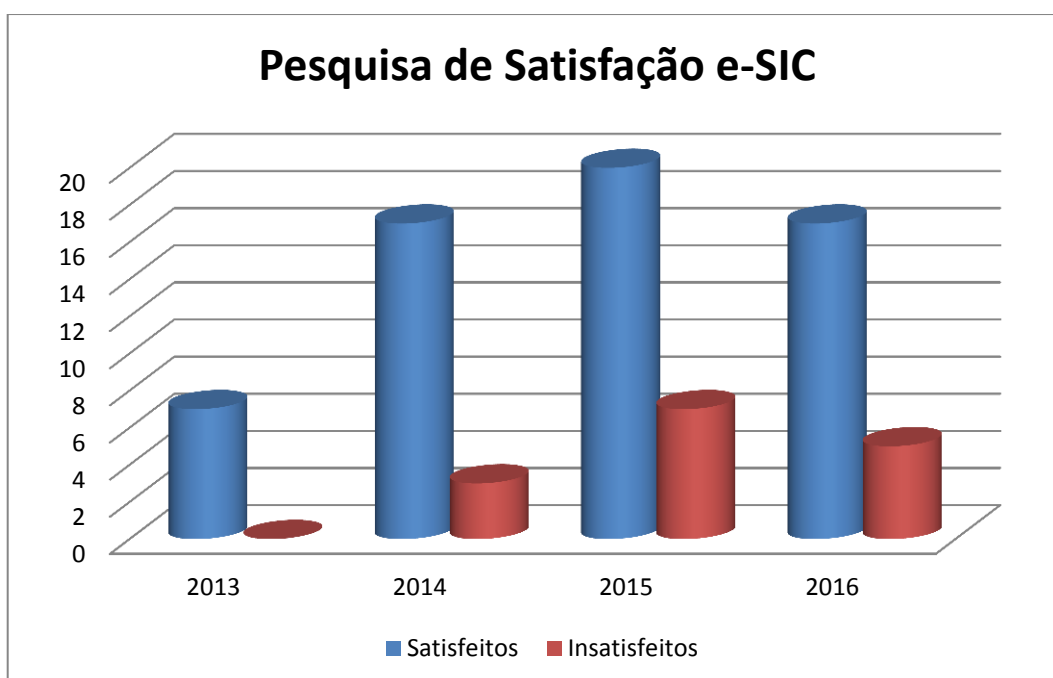
Pedidos de Revisão no período:	0
% de Pedidos enviados para o e-OUV que geraram Pedidos de Revisão	0%
% de Pedidos de Revisão Respondidos	0
% de Pedidos de Revisão Em Tramitação	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico:	0

9- MECANISMOS DE AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS

A Ouvidoria da CODEVASF ainda não tem um mecanismo para medir a satisfação dos serviços oferecidos. O mesmo está em fase de elaboração pela AE/GTI (Área de Gestão Estratégica /Gerência de Tecnologia da Informação).

A Ouvidoria tem verificado a pesquisa de satisfação do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), que demonstra a satisfação dos usuários do serviço de informação com o atendimento prestado pela CODEVASF.

Porém essa pesquisa não demonstra a realidade da Ouvidoria, pois só dar retorno sobre os pedidos de acesso à informação que entram no canal e-SIC.



FONTE: Ouvidoria CODEVASF-extração em 31/12/2016

10- CANAIS DE ATENDIMENTO

10.1. Atendimento telefônico

Serviço de atendimento gratuito ideal para situações em que o usuário precisa de uma resposta simples e direta. Disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 08:30 às 17:30 horas.

Para acessar este serviço, disque: 0800 610021 ou pelos telefones :

(61) 2028-4610 / (61) 2028-4732

10.2. Formulário Eletrônico

Canal adequado para a manifestação de dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Preencha e envie sua manifestação através do Sistema de Ouvidoria (e-OUV)

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

10.3. Serviço de Acesso à Informação

Desde a publicação da Lei 12.527, de novembro de 2011, o cidadão tem à sua disposição, no sítio da Codevasf, a seção denominada Acesso à Informação, em que são publicadas, diversas informações sobre as atividades desempenhadas pela empresa.

<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema%2f>

10.4. Correspondência

Reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios sobre os serviços prestados pela CODEVASF também podem ser encaminhados por correspondência para o seguinte endereço:

Ouvidoria CODEVASF
SGAN 601, Conjunto I, sala 418 Ed. Manoel Novaes
Brasília/DF - CEP: 70.830-019

A resposta da Ouvidoria poderá ser remetida nas seguintes formas:

1. Endereço postal fornecido.
2. Endereço de correio eletrônico (e-mail).

10.5. Atendimento presencial

O cidadão poderá agendar uma conversa pessoal com o Ouvidor da CODEVASF, em Brasília. Para tanto, é necessário ligar para 0800 610021 opção3, de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), das 8:30 às 17:30, informar o nome completo e um número de telefone ou endereço de correio eletrônico (e-mail), bem como o assunto a ser tratado. A ligação será retornada para marcação de um horário conveniente.

10.6. Formulários

Esta seção reúne formulários relacionados à Lei de Acesso à Informação. Estão disponíveis os formulários de pedido de acesso à informação, recursos, reclamação e pedido de desclassificação ou reavaliação e recursos.

O pedido de acesso à informação pode ser feito, por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), mediante o preenchimento de formulário impresso. Neste caso, a entrega do formulário preenchido deve ser presencial, no endereço da Ouvidoria Codevasf - SGAN 601, Conjunto I, sala 418 Ed. Manoel Novaes Brasília/DF - CEP: 70.830-019

Os arquivos estão disponíveis em formato DOC (Microsoft Word) e em formato aberto ODT (OpenDocument.org) e podem ser baixados ao clicar na extensão desejada.

<http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/formularios>

10.7. Caixa de Comunicação (urna)

Também poderão manifestar-se por meio da Caixa de Comunicação instalada na entrada do edifício sede, conforme endereço abaixo:

SGAN 601, Conjunto I, térreo Ed. Manoel Novaes

Brasília/DF - CEP: 70.830-019

E-mail: ouvidoria@codevasf.gov.br

11- METAS PARA 2017

- Trabalho conjunto com AE/GTI para adesão ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI, desenvolvimento do sistema piloto para controle das demandas da Ouvidoria para o trâmite interno;
- Implantação de uma sala da Ouvidoria nas Superintendências Regionais de Bom Jesus da Lapa, Petrolina, Juazeiro, Teresina, São Luís e Aracaju;
- Participação dos servidores da Ouvidoria da Sede e das SR's nos cursos de Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), da Ouvidoria-Geral da União (OGU), que são destinados ao desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua;
- Participação ativa no Fórum de Ouvidores Públicos Federais;
- Atualização da página da transparência ativa em conjunto com as áreas fins;
- Realização de palestras sobre mediação de conflitos na Sede e nas Superintendências.