

**Ouvidoria**  
**CODEVASF**  
**Relatório de Gestão Anual**  
**2020**

**Janeiro/2021**

**Leonardo Fortes Férrer de Almeida – Ouvidor**  
**Cinara Marques Silva Santos – Ouvidora Substituta**

## Apresentação

A Ouvidoria da CODEVASF é a unidade orgânica responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações relativos às políticas e ações desenvolvidas pela Empresa.

A atuação da Ouvidoria é tanto externa (público em geral), quanto interna (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: internet, serviço 0800, carta, *whatsapp* e atendimento presencial.

A Ouvidoria é a última instância a atuar na intermediação de conflitos que porventura, não tenham sido bem resolvidos nas demais instâncias, sem comprometer ou desautorizar as outras áreas da Companhia.

Tipo de Demanda	Quantidade Anual 2020
1. Pedido de Informação	113
2. Reclamação	43
3. Solicitação	87
4. Sugestão	5
5. Denúncia	21
6. Comunicações	52
7. Outras Situações*	250
<b>Total Anual</b>	<b>571</b>

**Assuntos mais demandados em 2020:**

**Concurso, outros em administração, abastecimento de água, denúncia, fiscalização, licitações e auditoria.**

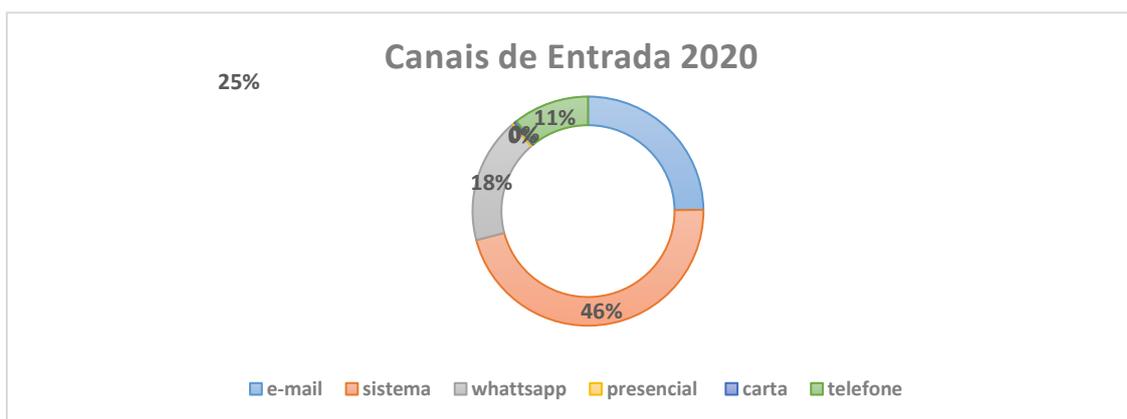
### Atuação da Ouvidoria

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, pedidos de simplificação e reclamações referentes à atuação da CODEVASF;
4. Representa os interesses do cidadão na organização;
5. Resguarda o sigilo das informações;
6. Promove o exercício de cidadania, assegurando aos seus usuários o direito à informação, orientando-os adequadamente sobre procedimentos, obrigações e direitos;
7. Interage com as demais unidades da empresa, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
8. Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;
9. Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;
10. Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;
11. Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;
12. Interage, quando necessário, com a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional e suas vinculadas, buscando a troca de informações e soluções para as demandas;
13. Interage com as Ouvidorias de outras instituições, buscando a troca de informações e conhecimentos;
14. Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações da CODEVASF;

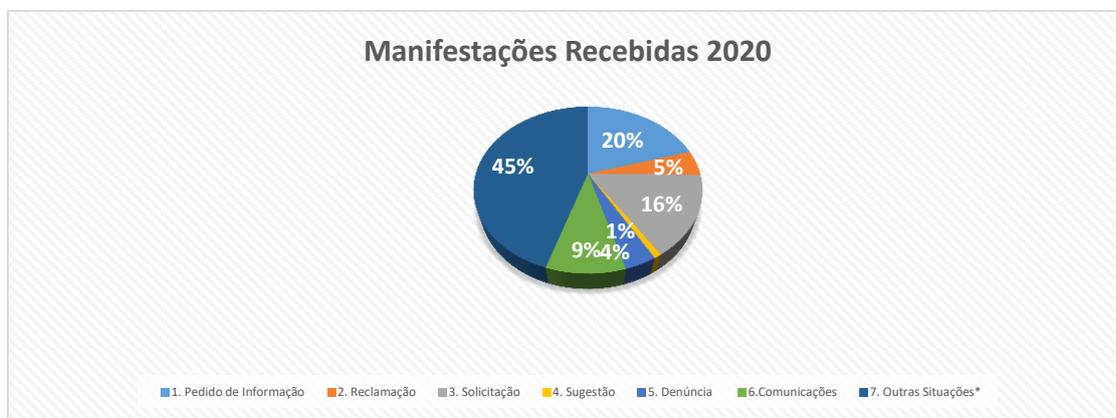
15. Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.

**Principais resultados da Ouvidoria**

No exercício de 2020, foram registradas 208 ocorrências distribuídas conforme as tipologias registradas, 113 pedidos de informação e foram realizados 250 atendimentos refere-se aos e-mails e telefonemas, whatsapp com solicitações de ramais, e-mails institucionais, endereços, ofícios/cartas para outras áreas da empresa) e demandas presenciais recebidas pela Ouvidoria da Codevasf.



Fonte: Sistema Fala. BR extração 31/12/2020



Fonte: Sistema Fala. BR extração 31/12/2020

Manifestações recebidas janeiro a dezembro de 2020				
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas	Prazo médio de resposta	Total de Manifestações
189	2	17*	21,46	208

\* foram arquivadas 16 reclamações e 1 solicitação pois estavam duplicadas (conteúdo e solicitante)

### 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.

As denúncias contra os empregados públicos da CODEVASF, após análise preliminar são remetidas 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 nº 5, de 18 de junho de 2018, da CGU/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.

No ano de 2020, foram recebidas em média 235 ligações, que são os atendimentos simples e diretos, que consistem em atendimento imediato dos cidadãos e sanar dúvidas e prestar informações solicitadas.

### Pesquisa de Satisfação Fala.BR

As pesquisas de satisfação são realizadas pelos usuários quando do recebimento das respostas conclusivas no Fala.BR. Assim, exceto as manifestações anônimas (total de 52 em 2020), é possível realizar o preenchimento de formulário de avaliação no próprio sistema Fala.BR indicando: (i) se a demanda foi atendida; (ii) a satisfação com o atendimento e (iii) os motivos que levaram a essa classificação.

Os formulários de pesquisa de satisfação ainda são pouco preenchidos pelos usuários dos serviços prestados, em 2020 foram respondidos **21** questionários que tiveram uma avaliação geral satisfatória.



Fonte: Painel Resolveu extração dia 31/12/2020

**Serviço de Informações ao Cidadão - SIC**

**Resultados da Lei de Acesso à Informação – LAI**

<b>2020</b>		
<b>Janeiro</b>	<b>Dezembro</b>	
<b>113</b> pedidos de informação		
<b>1ª Instância</b> 66,7% <b>10</b> Recursos	<b>2ª Instância</b> 26,7% <b>04</b> Recursos	<b>3ª Instância</b> 6,7% <b>01</b> Recurso
<b>14,22 dias</b> Prazo médio de resposta		



Fonte: Painel da LAI extração 31/12/2020

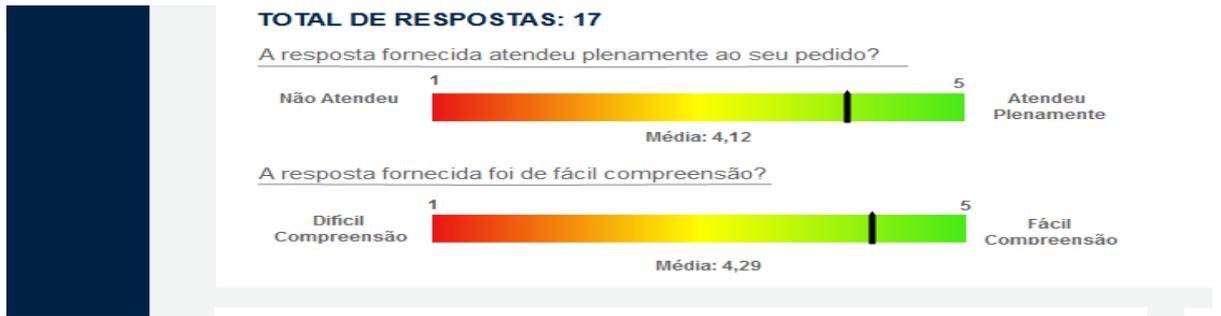
Descrição	Quantidade	%	
Pedido exige tratamento adicional de dados	1	100,000	%
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>%</b>

Recursos ao chefe hierárquico respondidos	
Total de recursos respondidos	100%
Deferido	7,14%
Indeferido	57,14%
Deferido Parcialmente	21,43%
Não conhecimento	7,14%
Perda de Objeto	7,14%

Motivos para interposição de recursos	
Motivo	Quantidade
Informação incompleta	13,33%
Outros	26,67%
Informação recebida não corresponde à solicitada	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### Satisfação do usuário do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Ao receber a resposta, o cidadão tem a possibilidade de avaliar o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão, aferindo se a resposta foi satisfatória (sendo 1 para “não atendeu” e 5 para “atendeu plenamente”) e se houve compreensão da resposta (sendo 1 para “difícil compreensão” e 5 para “fácil compreensão”).



**Ações de Executadas no Bimestre**

**Ações Executadas em 2020**

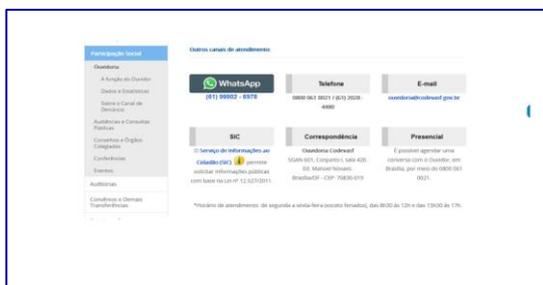
**1- Capacitação de toda equipe responsável no tratamento das demandas**

- Em 2020 foram realizadas as capacitações online disponibilizadas pela CGU tais como: Ouvidoria em Tempos de Pandemia, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, Proteção e garantias aos denunciante no Brasil, Aperfeiçoamento da LAI, Seminário: Ouvidoria em tempos em tempos de Pandemia, Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias, Treinamento Fala.BR – Módulo Acesso à Informação, Treinamento virtual para utilização da plataforma de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

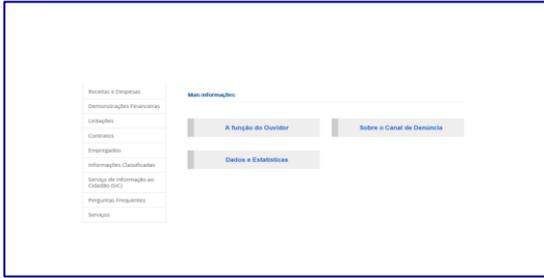
**2- Atualização do site da Ouvidoria da CODEVASF**



**Link da página da Ouvidoria:**  
<https://www.codevasf.gov.br/acao-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>



**Canais de acesso para contato com a Ouvidoria**



Mais informações, Canal de Denúncias, Dados e Estatísticas e Função do Ouvidor



Botões de acesso ao Sistema Fala.BR (em destaque) para facilitar a visualização dos usuários



**3- Criação e divulgação do Canal de atendimento via *Whatsapp***

Criamos o número **61 99902-6978 (WhatsAPP)** como canal de atendimento da Ouvidoria para recebimento de demandas.

**4- Elaboração de campanhas de divulgação tanto internas como nas regionais e para as comunidades locais**

**Foram elaborados os seguintes materiais de divulgação:**



Pop up para divulgação por e-mail e na intranet

Adesivo para os telefones das mesas dos empregados, estagiários e colaboradores





Adesivo com QR CODE para fixação nos banheiros, copas e locais de acesso público para facilitar a utilização pelos usuários por meio do celular.

**5-Elaboração de campanha para prevenção de Assédio Moral e Sexual tanto na Sede quanto nas Superintendências Regionais**

Foram elaborados os seguintes materiais de divulgação:



**Canais de Atendimento**

**0800 - 610021**  
**(61) 2028-4480**



**(61) 99902-6978**



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



**[ouvidoria@codevasf.gov.br](mailto:ouvidoria@codevasf.gov.br)**



**Ouvidoria CODEVASF**  
**SGAN 601, Conjunto I, sala 420 Ed. Manoel Novaes**  
**Brasília/DF - CEP: 70.830-019**