



Ouvidoria CODEVASF

Relatório de Gestão Anual

2021

Março /2022

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 receber as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: internet, carta, *whatsapp* e atendimento presencial.

A Ouvidoria da CODEVASF é uma Unidade Central, subordinada ao Conselho de Administração (CONSAD) e vinculada administrativamente ao Presidente da Empresa. A estrutura administrativa da Ouvidoria é composta pelo Serviço de Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). A Autoridade de monitoramento, especificada na LAI, é o Ouvidor da Empresa.

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria, no que se refere ao Serviço de Ouvidoria, seguem a orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, bem como no art. 10 do Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005 e na Portaria nº 581/2021.

No caso das atividades do SIC, a Ouvidoria segue os procedimentos estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) e os princípios da Lei 12.527/2011, e Decretos regulamentadores.

Tais procedimentos envolvem, fundamentalmente, as etapas de recebimento das manifestações e pedidos de informação, análise da procedência e exame de admissibilidade, registro e encaminhamento às instâncias pertinentes em busca de solução/informação. Iniciasse a partir de então, o processo de acompanhamento pela Ouvidoria. Os clientes (demandantes) recebem as informações sobre o encaminhamento das suas manifestações, assim como as respostas em atendimento às mesmas.

A Ouvidoria da CODEVASF constitui-se num canal participativo e eficaz para o atendimento das demandas a ela dirigidas pelo público em geral, clientes, parceiros e colaboradores. Essa eficácia se consolida com a crescente capacidade de atendimento a tais demandas, fruto de melhorias constantes nos processos da Empresa para as quais a Ouvidoria, como instrumento ativo de gestão, contribui.

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.

Este Relatório aponta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 2019 a 2021.

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.
16. A Ouvidoria será responsável por receber denúncias, inclusive de caráter sigiloso, internas e externas à Empresa, em matérias relacionadas às atividades do Coaud.

Principais Resultados da Ouvidoria no Exercício de 2021

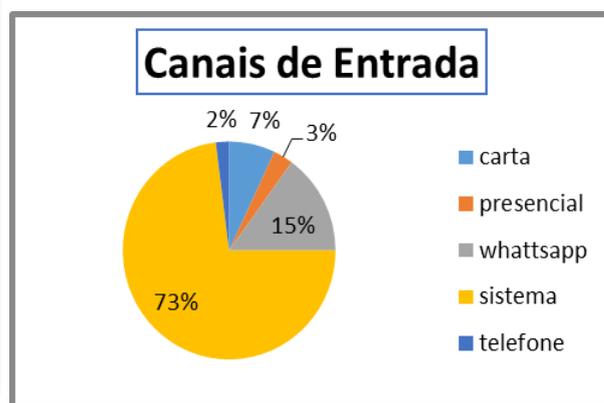
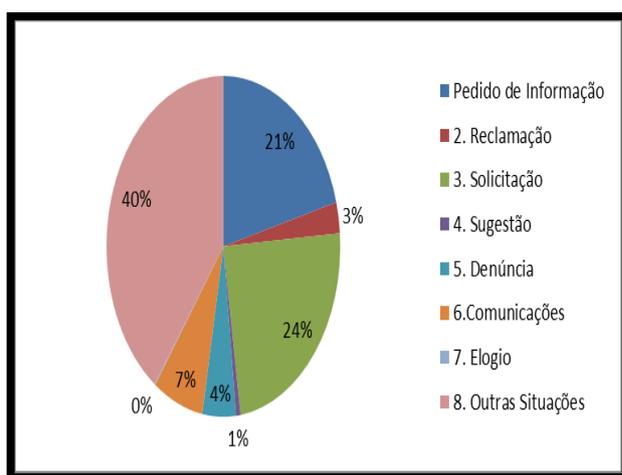
De janeiro a dezembro de 2021, foram registradas **407** ocorrências distribuídas conforme as tipologias registradas na Plataforma Fala.BR, **199** pedidos de informação (LAI) e foram realizados **382** atendimentos simples que referem-se, aos e-mails e telefonemas, whatsapp com solicitações de ramais, e-mails institucionais, endereços, ofícios/cartas para outras áreas da empresa) e demandas presenciais recebidas pela Ouvidoria da Codevasf. Até 31 de dezembro de 2021 foram arquivadas **33** manifestações duplicadas.

As demandas foram respondidas em sua totalidade, não há pedidos e/ou manifestações em tratamento referentes ao exercício de 2021.

Manifestações Registradas no Fala.BR				
Janeiro a Dezembro 2021				
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas	Prazo médio de resposta	Total de Manifestações
374	00	33**	28,44	407
Tipo de Demanda		Quantidade	Tipo de Demanda	
1.Pedido de Informação		199	5. Denúncia	
2. Reclamação		28	6.Comunicações	
3. Solicitação		228	7. Elogio	
4. Sugestão		06	8. Outras Situações*	
Total		955		

* 33 manifestações ARQUIVADAS.

Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR

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 manifestações eventualmente recebidas pela Ouvidoria da CODEVASF por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem. Importante destacar que, desde o ano de 2020, em cumprimento ao inciso I do art. 7º da Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados, a Ouvidoria passou a solicitar autorização para registro de dados pessoais, com atributos cadastrais, na Plataforma Fala.BR das manifestações recebidas por e-mail.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos

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 em conformidade com a legislação vigente.

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 2021, foram realizados 382 atendimentos simples e diretos, que consistem em atendimento imediato dos cidadãos e sanar dúvidas e prestar informações solicitadas.

As solicitações corresponderam a 61% das demandas recebidas e continuaram a ser o tipo de manifestação mais atendida e tratada pela Ouvidoria no exercício de 2021.

As 44 denúncias (11,8%), 28 reclamações (7,5%) e 67 comunicações (17,9%) recepcionadas no canal de denúncias abordam temas diversos tais como: irregularidades na conduta de servidores, fraudes em licitações, má utilização de equipamentos doados, obras atrasadas, solicitações de auditorias, vendas de bens doados, entre outros.

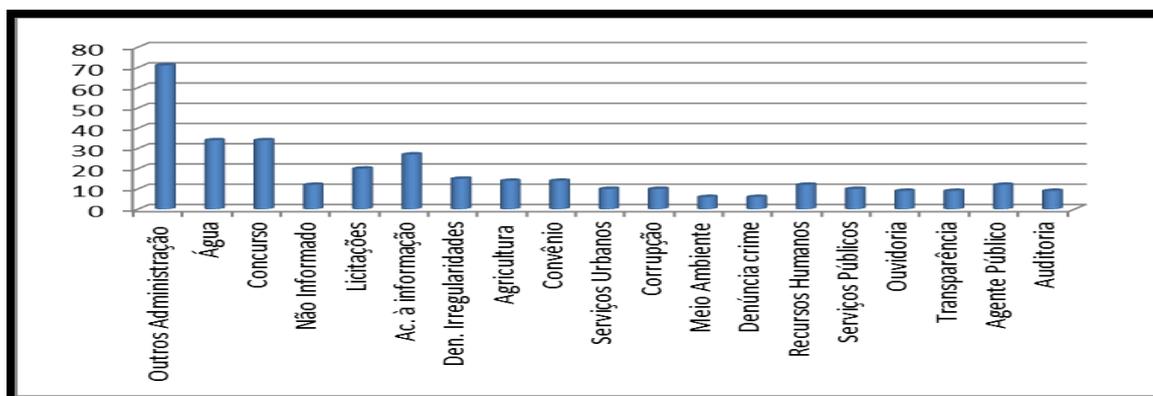
As denúncias e comunicações que após análise preliminar, avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia, foram encaminhadas para a Corregedoria da Codevasf, para realização dos trâmites de juízo de admissibilidade.

No exercício de 2021 foram encaminhadas 11 denúncias e 06 Comunicações de Irregularidades (denúncias anônimas), para análise da Corregedoria da Codevasf



Fonte: Plataforma Fala.BR

Os assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pela Ouvidoria, em 2021 foram: outros em administração, água, concurso, licitações, denúncia, convênio, corrupção, meio ambiente, serviços públicos, serviços urbanos, recursos humanos, transparência entre outros.



Fonte: Plataforma Fala.BR

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 67 em 2021), 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 **34** questionários que tiveram uma avaliação geral

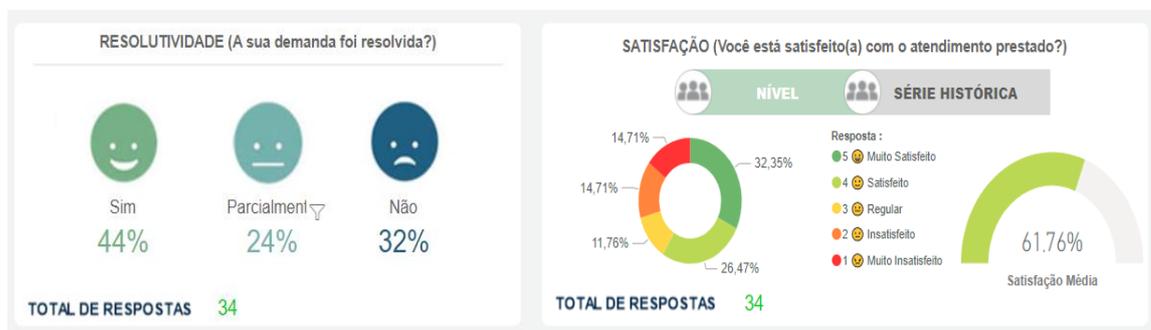
satisfatória correspondente a 61,76%. Sendo que ficaram satisfeitos com o atendimento 68% dos usuários e 32% insatisfeitos com a resolução dada para suas demandas.

Na análise da amostra de **374** manifestações tratadas e atendidas foram respondidos cerca de 9% dos formulários enviados para avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

A Ouvidoria tem procurado aprimorar o acompanhamento dos processos de pós-atendimento, buscando colher a percepção do cliente quanto à sua satisfação.

A Ouvidoria da CODEVASF utiliza o texto abaixo para reforçar ao cidadão a importância do preenchimento da pesquisa:

*“A sua opinião é muito importante para nós, por gentileza pedimos que avalie a resposta da Ouvidoria, assim podemos melhorar nossos serviços. Agradecemos pela participação.
Atenciosamente, Ouvidoria CODEVASF”*



Fonte: Painel Resolveu

Comparativo de Demandas de Ouvidoria 2019-2021

De janeiro de 2019 a dezembro de 2021, foram registradas 796 ocorrências distribuídas conforme as tipologias registradas, e foram realizados 1.014 atendimentos simples que referem-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.

Durante os três anos de atividades (2019-2021), foram arquivadas 74 manifestações por duplicidade de conteúdo e requerente.

Manifestações de Ouvidoria Registradas no Fala.BR Janeiro/2019 a Dezembro/2021				
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas	Prazo médio de resposta	Total de Manifestações
722	00	74	26,14	796

Fonte: Plataforma Fala.BR

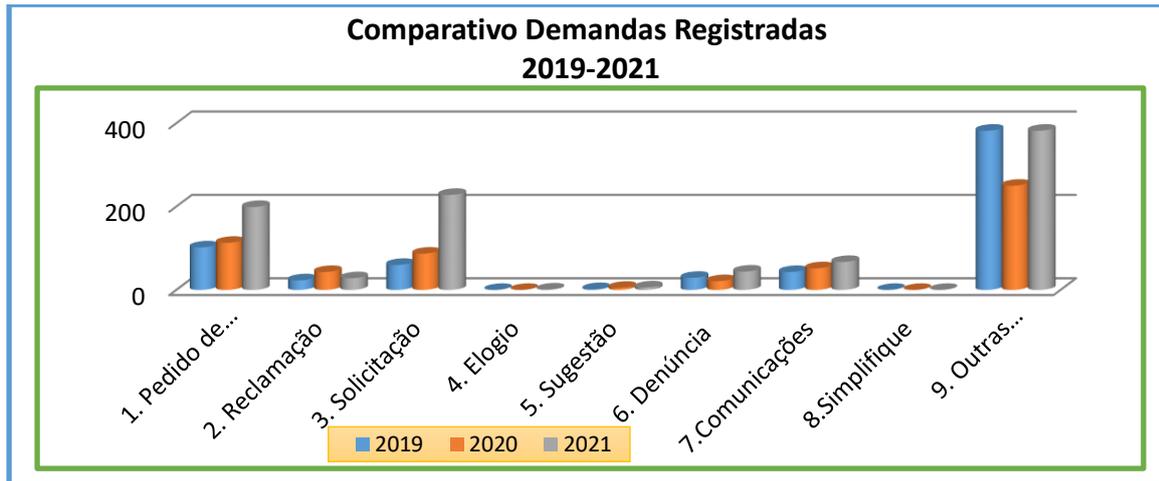


Fonte: Plataforma Fala.BR

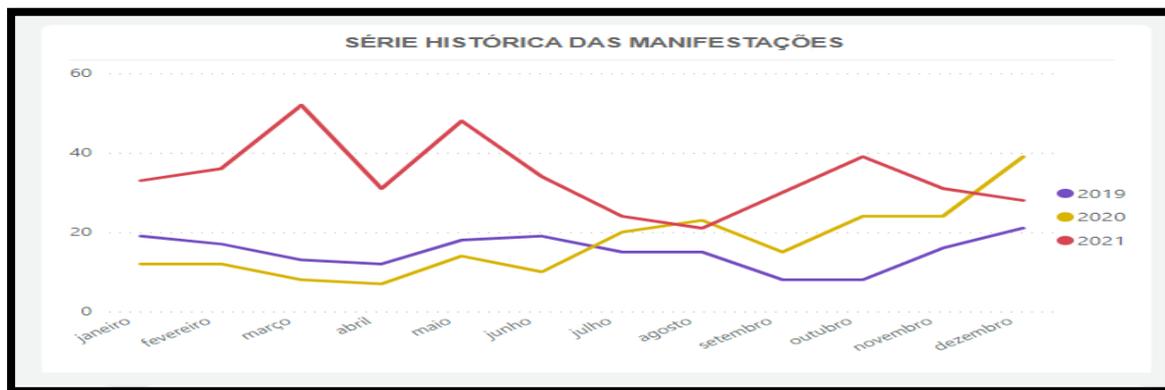
Quadro de Distribuição de Demandas 2019-2021

Tipo de Demanda	2019	2020	2021
1. Pedido de Informação	102	113	199
2. Reclamação	23	43	28
3. Solicitação	60	87	228
4. Elogio	0	0	1
5. Sugestão	2	5	6
6. Denúncia	29	21	44
7. Comunicações	43	52	67
8. Simplifique	0	0	0
9. Outras Situações	382	250	382
Total Anual	641	571	955

Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR



Plataforma Fala.BR

Resolutividade e Satisfação



Fonte: Plataforma Fala.BR

Na pergunta “Sua demanda foi resolvida?“, que deve ser respondida com “sim”, “parcialmente” e “não”, 70% dos usuários responderam que suas demandas foram total ou parcialmente atendidas e 30% destes responderam “não”, ou seja, não consideraram que sua demanda foi atendida.

No tocante ao “nível de satisfação do cidadão”, que deve dar notas entre 1 e 5, tivemos os seguintes resultados: 21,92% ficaram muito insatisfeitos (nota 1), 8,22% insatisfeitos (nota 2), 15,7% regular (nota 3), 21,92% (nota 4) e 32,88% (nota 5) se mostraram muito satisfeitos.

Importante salientar que os usuários muito insatisfeitos e insatisfeitos não consideraram satisfatórios os procedimentos para solicitação de doação de equipamentos, kits de irrigação e doações feitas para entidades diferentes do solicitante; com as informações referentes ao concurso público, edital nº 01 de 2020, as decisões sobre os procedimentos na prevenção e controle dos serviços para proteção ao trabalhador durante a pandemia do Covid-19.

Obtendo um índice de satisfação média do triênio de 58,90%.

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos ao Ministério da Economia, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar. Para que a solicitação seja atendida é necessário que o pedido seja claro e específico.

O acesso à informação é regido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 – Regulamenta a LAI e pelas Súmulas e Resoluções CMRI.

A Autoridade de monitoramento, especificada no artigo 40 da LAI, é o Ouvidor da Empresa.

A supervisão da atuação do Serviço de Informações ao Cidadão- SIC, é de responsabilidade imediata e direta da autoridade designada nos termos do art. 40 da LAI e do Coordenador da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS e pelo Gestor do SIC, designado pela Decisão do Diretor-Presidente da Companhia, é o canal prioritário para recebimento de requerimentos de acesso à informação é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), gerenciado pela Controladoria-Geral da União (CGU), utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

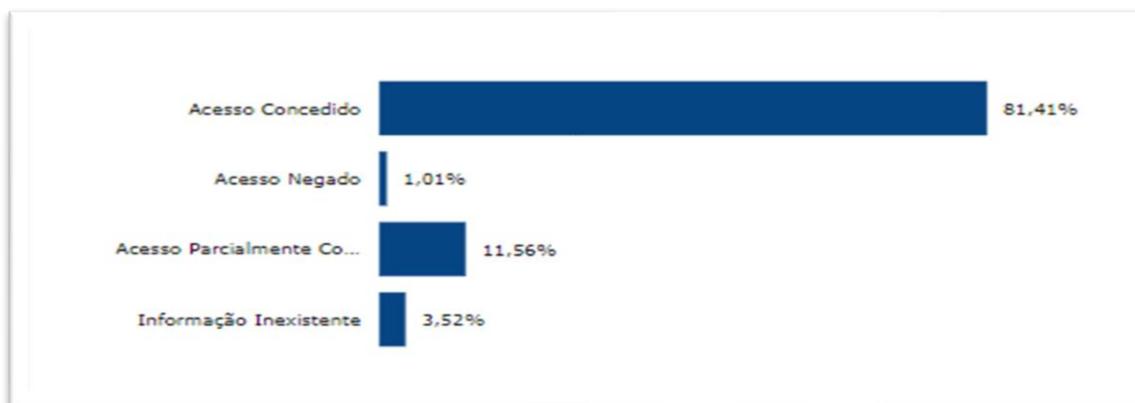
No ano de 2021, o SIC analisou e finalizou o total de 199 pedidos de acesso à informação, que superou a demanda de pedidos recebidos e tratados em aproximadamente 46% com relação aos dois anos anteriores.

Nesse relatório serão apresentados os dados do exercício de 2021 e comparativo das atividades do SIC no triênio 2019-2021.

Resultados da Lei de Acesso à Informação – LAI

2021			
Janeiro		Dezembro	
Pedidos de Informação		199	
Recursos		56	
1ª Instância 78,6% 44 Recursos	2ª Instância 12,5% 07 Recursos	3ª Instância 7,1% 04 Recursos	4ª Instância 1,8% 01 Recurso
22,28 dias Prazo médio de resposta			

Fonte: Painel da LAI



Fonte: Painel da LAI

A atuação do SIC/OUV não se restringe apenas à tramitação de pedidos às Unidades Administrativas do CODEVASF.

Tem-se como atribuições precípuas as seguintes:

I - identificar se o pedido de acesso à informação se enquadra no escopo da Lei nº. 12.527, de 2011, e em caso negativo, redirecionar o referido pedido para o canal adequado;

II - analisar se o pedido apresentado está apto a ser respondido e, em caso negativo, instruir o demandante a apresentar novo pedido;

III - conceder acesso imediato à informação que estiver disponível no sítio eletrônico da CODEVASF; e

IV - reencaminhar ao órgão ou entidade responsável pela informação, pedido de acesso à informação que tratar de matéria alheia à competência da CODEVASF.

Satisfação dos Usuários 2021

No ano de 2021, tivemos uma participação direta de 13 usuários que solicitaram demandas via Fala.BR em nossa pesquisa de satisfação. Esse número é bastante pequeno, pois demonstra que a população atendida pela CODEVASF, apesar dos esforços da Ouvidoria, precisar ser conscientizada a buscar fazer a avaliação de qualidade dos serviços prestados pela CODEVASF.



Fonte:Painel da LAI

Comparativo das Atividades SIC 2019-2021

No triênio 2019-2021 foram tratados e finalizados 406 pedidos de informação, receberam recursos 81, sendo 64 de 1ª instância, 11 de 2ª instância, 05 recursos à CGU e 01 pedido a CMRI.

Janeiro 2019-Dezembro 2021 Geral			
Pedidos de Informação		406	
Recursos		81	
1ª Instância 79%	2ª Instância 13,6%	3ª Instância 6,2%	4ª Instância 1,2%
64 Recursos	11 Recursos	05 Recursos	01 Recurso
17,68 dias Prazo médio de resposta			

Fonte: Painel da LAI

	2019	2020	2021
1. Pedido de Informação	102	113	199
Total Triênio 2019-2021	406		



Fonte: Painel da LAI

Pesquisa de Satisfação 2019-2021

No triênio 2019-2021, tivemos uma participação direta de 42 usuários que solicitaram demandas via Fala.BR em nossa pesquisa de satisfação num universo de 406 pedidos tratados e atendidos. Como observado a amostra é muito reduzida, para aferir resultados relevantes, Ouvidoria tem realizado contatos após os atendimentos para incentivar o preenchimento dos formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria/SIC.



Fonte: Painel da LAI

Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo

Visto que a Lei de Acesso à Informação – LAI destina-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação, observando a diretriz da publicidade como regra e o sigilo como exceção, há que se falar que existem informações cuja divulgação pode colocar em risco a segurança da sociedade ou do estado.

Desse modo, embora sejam informações públicas, o acesso a elas é restringido por um tempo determinado, sendo classificadas de acordo com o grau e prazo de sigilo, observando o disposto no art. 24 da referida lei.

Nesse sentido, para dar transparência à classificação das informações, a LAI estabelece em ser publicada anualmente em seu sítio eletrônico, o rol das informações por eles classificadas e desclassificadas.

À vista disso, em cumprimento ao disposto na lei, a CODEVASF publica em seu site na página de Informações Classificadas, após a pesquisa realizada nas unidades administrativas da Sede e Superintendências Regionais:

Em cumprimento ao art. 45, da Lei nº 12.527/2011, informamos que, exceto as informações de caráter pessoal, já resguardadas pela legislação própria, não houve informações classificadas como sigilosas, ou desclassificadas, no âmbito da Codevasf (data de atualização 31/05/2021), conforme Relatório de Atualização do rol de informações classificadas/desclassificadas.

Metas para 2022-2023

- Ampliar a equipe da Ouvidoria para melhor distribuição das atividades e melhorar o atendimento ao cidadão em atendimento a legislação;
- Capacitação da equipe 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;
- Realizar campanha para aumentar o número de usuários respondentes das pesquisas de satisfação;
- Dar continuar a campanha de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria/SIC.

Canais de Atendimento

0800 - 610021
(61) 2028-4480



(61) 99902-6978



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



ouvidoria@codevasf.gov.br



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