



Ouvidoria CODEVASF

Relatório de Gestão Anual

2022

Março /2023

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, 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.

A Portaria nº 581/2021 estabelece 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, bem como dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, em atendimento aos incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, e considerando o disposto 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.

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 2022.

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 2022

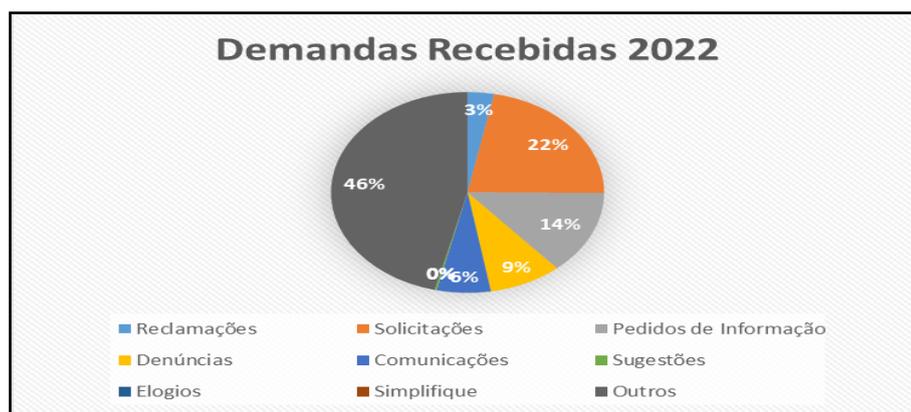
De janeiro a dezembro de 2022, foram registradas **384** ocorrências distribuídas conforme as tipologias registradas na Plataforma Fala.BR, **121** pedidos de informação (LAI) e foram realizados **412** atendimentos simples que referem-se aos e-mails e telefonemas, whatsapp com solicitações de ramais, e-mails institucionais, endereços, ofícios/cartas para outras áreas da empresa) e demandas presenciais recebidas pela Ouvidoria da Codevasf. Até 31 de dezembro de 2022 foram arquivadas **24** manifestações duplicadas.

As demandas foram respondidas em sua totalidade, não há pedidos e/ou manifestações em tratamento referentes ao exercício de 2022.

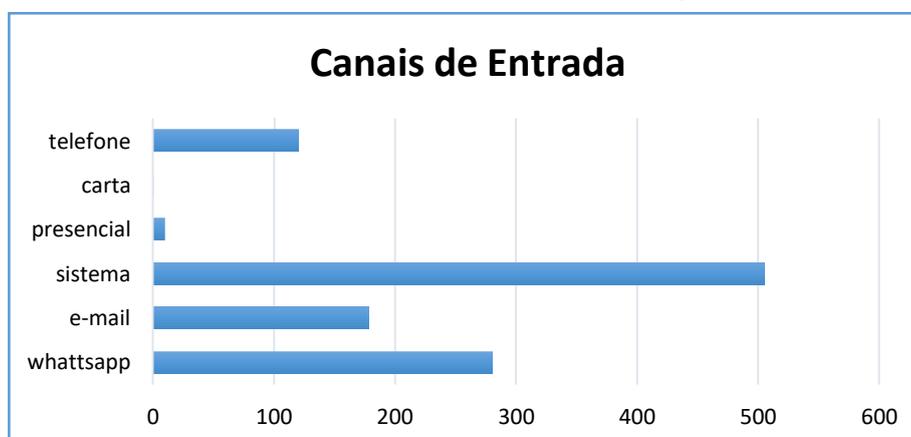
Manifestações Registradas no Fala.BR				
Janeiro a Dezembro 2022				
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas	Prazo médio de resposta	Total de Manifestações
360	00	24**	15,63	384
Tipo de Demanda	Quantidade	Tipo de Demanda	Quantidade	
1. Pedido de Informação	121	5. Denúncia	77	
2. Reclamação	28	6. Comunicações	57	
3. Solicitação	196	7. Elogio	00	
4. Sugestão	02	8. Outras Situações*	412	
Total	893			

* 24 manifestações ARQUIVADAS.

Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR extração



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 2022, foram realizados 412 atendimentos simples e diretos, que consistem em atendimento imediato dos cidadãos e sanar dúvidas e prestar informações solicitadas.

As solicitações corresponderam a 54,4% das demandas recebidas e continuaram a ser o tipo de manifestação mais atendida e tratada pela Ouvidoria no exercício de 2022.

As 77 denúncias (21,4%), 28 reclamações (7,5%) e 57 comunicações (15,8%) 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.

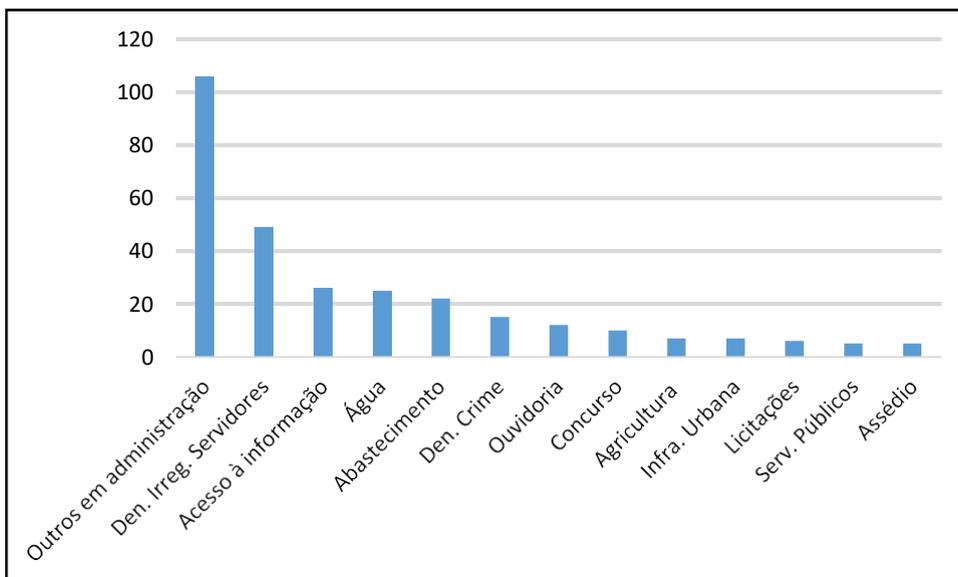
No exercício de 2022 foram encaminhadas 33 denúncias, para análise da Corregedoria da Codevasf.

Não foram recebidas demandas pelo canal de denúncias do COAUD.



Fonte: Painel Resolveu

Os assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pela Ouvidoria, em 2022 foram: outros em administração, água, concurso, licitações, denúncias, abastecimento, assédio, serviços públicos, infraestrutura urbana entre outros.



Fonte: Plataforma Fala.BR

Assuntos recorrentes exercício de 2022 (Demandas de Ouvidoria)

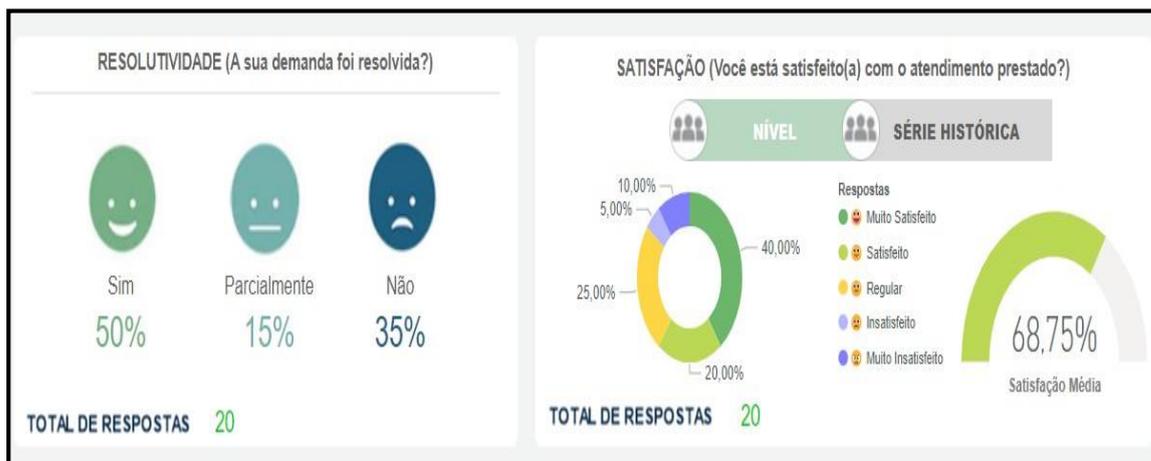
Os assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pela Ouvidoria, em 2022 foram: outros em administração, água, concurso, licitações, denúncia, convênio, corrupção, meio ambiente, serviços públicos, serviços urbanos, recursos humanos, transparência entre outros. Elencamos abaixo as reclamações com mais recorrência:

- Uso irregular dos equipamentos e veículos doados para associações e utilizados para fins particulares;
- Poços perfurados que não tem água para utilização pela comunidade beneficiada;
- Pavimentação são feitas queixas de má qualidade na execução das obras, atrasos para iniciar e terminar as obras, obras abandonadas inacabadas;
- Carros da frota que são custeados tanto combustível quanto a manutenção pela Codevasf, são utilizados como veículo particular para passeios, compras de supermercados, trajeto de ida e volta ao trabalho entre outros usos.
- Água solicitações de cisternas, caixa-d'água que não existe lista para acompanhamento dos beneficiários e perfuração de poços em propriedades particulares sem e os donos das propriedades impedem a comunidade local de retirar água para consumo.
- Concurso facilitar o acesso no site da Companhia dos candidatos aprovados a lista geral de convocações, que essa lista contenha o nome de todos os candidatos aprovados que foram contratados no concurso, desistentes e também a classificação por cotas.

As demandas relativas a reclamações, denúncias e comunicações de irregularidade na execução das obras, nestes casos, as áreas técnicas responsáveis têm apresentado como resposta ao usuário a vistoria no local ou o encaminhamento desses a outros órgãos ou entidades quando não são competência da Codevasf.

Pesquisa de Satisfação

As pesquisas de satisfação são realizadas pelos usuários quando do recebimento das respostas conclusivas no Fala.BR. Assim, exceto as manifestações anônimas (total de 57 em 2022), 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.



Fonte: Painel Resolveu

Os formulários de pesquisa de satisfação ainda são pouco preenchidos pelos usuários dos serviços prestados, em 2022 foram respondidos **20** questionários que tiveram uma avaliação geral satisfatória correspondente a 68,75%. Sendo que ficaram satisfeitos com o atendimento 65% dos usuários e 35% insatisfeitos com a resolução dada para suas demandas.

Na análise da amostra de **360** manifestações tratadas e atendidas foram respondidos cerca de 6% 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.

Comparativo de Demandas de Ouvidoria 2019-2022

De janeiro de 2020 a dezembro de 2022, foram registradas 1.180 ocorrências distribuídas conforme as tipologias registradas, e foram realizados 1.426 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.

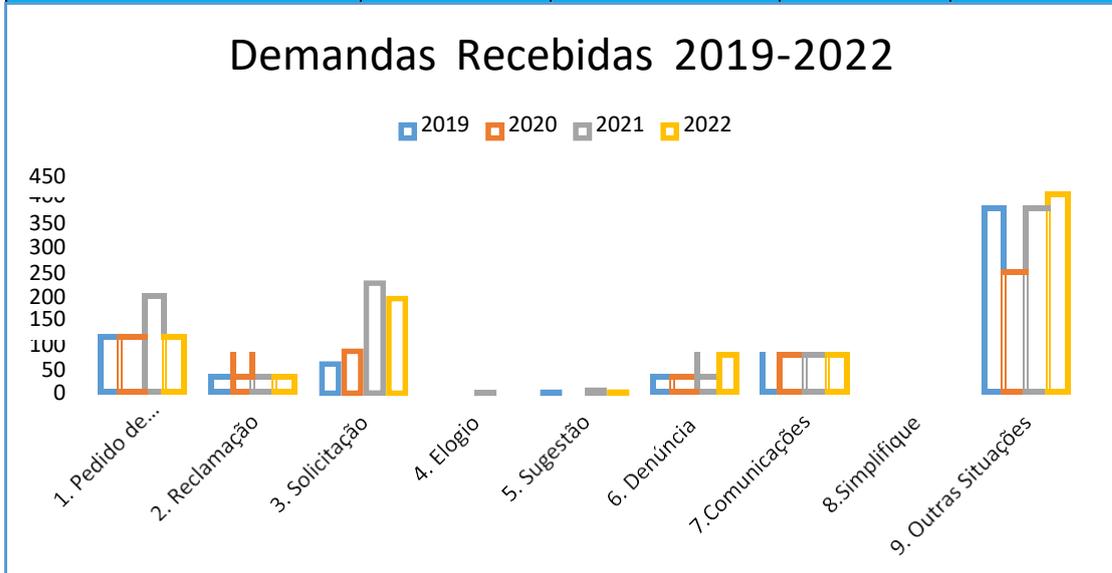
Durante os três anos de atividades (2019-2022), foram arquivadas 99 manifestações por duplicidade de conteúdo e requerente, insuficiência de dados.

Manifestações de Ouvidoria Registradas no Fala.BR				
Janeiro/2019 a Dezembro/2022				
Respondidas	Em tratamento	Arquivadas	Prazo médio de resposta	Total de Manifestações
1.081	00	99	21,42	1.180

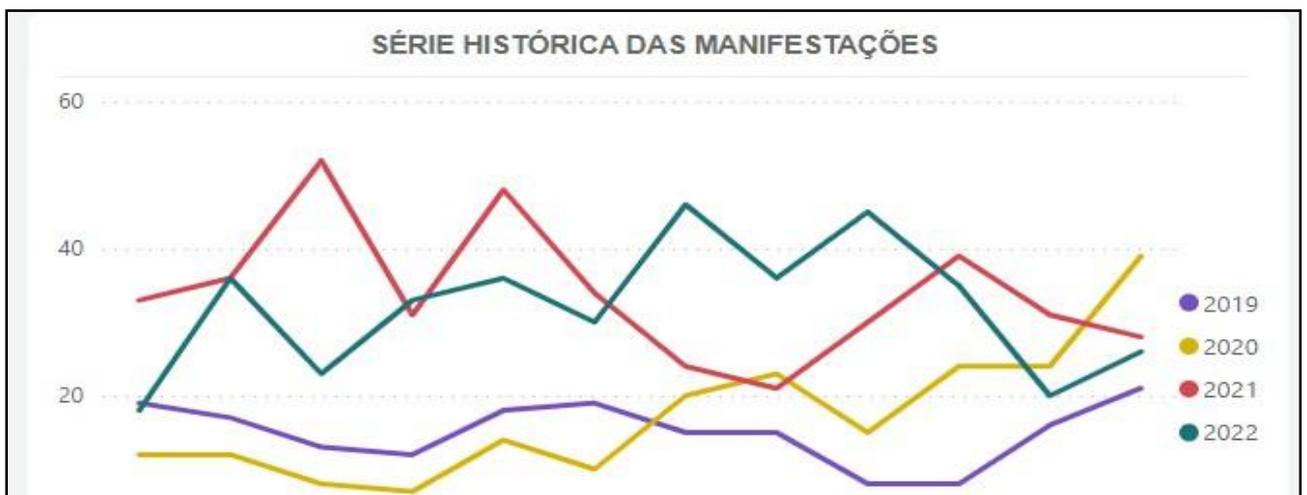
Fonte: Plataforma Fala.BR

Quadro de Distribuição de Demandas 2019-2022

Tipo de Demanda	2019	2020	2021	2022
1. Pedido de Informação	102	113	199	121
2. Reclamação	23	43	28	28
3. Solicitação	60	87	228	196
4. Elogio	0	0	1	0
5. Sugestão	2	5	6	2
6. Denúncia	29	21	44	77
7. Comunicações	43	52	67	57
8. Simplifique	0	0	0	0
9. Outras Situações	382	250	382	412
Total Anual	641	571	955	893



Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu



Fonte: Fala.BR

Resolutividade e Satisfação 2019-2022

Fonte: Painel Resolveu



Na pergunta “Sua demanda foi resolvida?“, que deve ser respondida com “sim”, “parcialmente” e “não”, 69% dos usuários responderam que suas demandas foram total ou parcialmente atendidas e 31% 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: 19,15% ficaram muito insatisfeitos (nota 1), 7,45% insatisfeitos (nota 2), 18,09% regular (nota 3), 21,28% (nota 4) e 34,04% (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

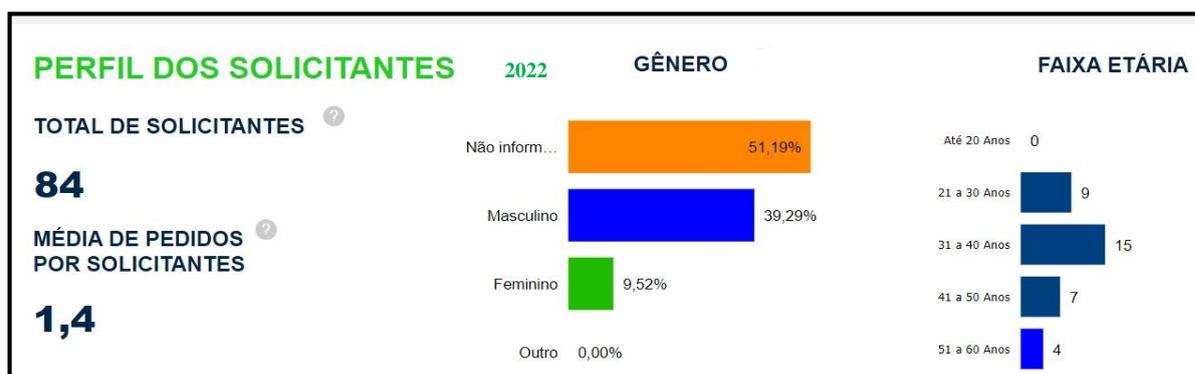
diferentes do solicitante; com as informações referentes ao concurso público, edital nº 01 de 2020, as decisões sobre os procedimentos na prevenção e controle dos serviços para proteção ao trabalhador durante a pandemia do Covid-19, obras iniciadas e paradas, poços perfurados e sem possibilidade de retirar água, troca de titularidade dos lotes dos perímetros de irrigação, cobrança de tarifas K1e K2, parcelamento irregular de lotes.

Obtendo um índice de satisfação média do quadriênio de 60,90%.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Resultados da Lei de Acesso à Informação – LAI

2022			
Janeiro		Dezembro	
Pedidos de Informação		121	
Recursos		16	
1ª Instância 68,8% 11 Recursos	2ª Instância 18,8% 03 Recursos	3ª Instância 12,5% 02 Recursos	4ª Instância 0% 00 Recurso
21,77 dias Prazo médio de resposta			





Em um universo de 121 pedidos de acesso tratados, só foram respondidos 6 questionários de avaliação quanto a satisfação dos serviços prestados. Os usuários dos serviços públicos ainda não entenderam a importância de avaliar os serviços prestados e cobrar a efetividade das políticas públicas.

Comparativo LAI 2019-2022

2019 - 2022			
Janeiro		Dezembro	
Pedidos de Informação		527	
Recursos		94	
1ª Instância 78,7% 74 Recursos	2ª Instância 18,8% 13 Recursos	3ª Instância 6,4% 06 Recursos	4ª Instância 1,1% 01 Recurso
18,62 dias Prazo médio de resposta			





Metas para 2023

- 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;
- Escuta ativa nas Superintendências Regionais e Escritório de Apoio Técnico Representação;
- Participação ativa no Fórum de Ouvidores Públicos Federais;
- Atualização da página da transparência ativa em conjunto com as áreas fins;
- Implementação da LGPD no âmbito da Codevasf
- Curso de capacitação e certificação - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Elaboração de consultas públicas através do conselho de usuários de serviços públicos.

Atenciosamente,
Equipe Ouvidoria

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