

# OUVIDORIA CODEVASF:

## Relatório de Gestão Anual 2023



**CODEVASF**



Maria Amélia Eugênia Pinheiro - Ouvidora

Janeiro/2024

## Sumário

---

Apresentação .....	3
Atuação da Ouvidoria .....	4
Análise quantitativa das demandas da Ouvidoria .....	5
Número de demandas .....	5
Comparativo de demandas de Ouvidoria 2022 - 2023 .....	7
Tempo de resposta .....	8
Análise qualitativa das demandas da Ouvidoria .....	9
Serviços de ouvidoria - manifestações de ouvidoria .....	9
Oportunidades de melhorias .....	10
Serviço de Informações ao Cidadão – SIC .....	11
Oportunidades de melhorias .....	12
Transparência Ativa .....	13
Conclusão .....	14

## Apresentação

---

A Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - Codevasf (Consad/OUV) é a unidade orgânica responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso a informações relativas às políticas e ações desenvolvidas pela Empresa.

A Ouvidoria está subordinada ao Conselho de Administração (Consad). No ano em referência, a equipe da ouvidoria foi reforçada, com a nomeação, no mês de junho, de nova titular e a recepção de 4 (quatro) novas empregadas públicas. Dessa forma, em 2023, a Ouvidoria da Codevasf passou a contar com 6 colaboradoras (1 servidora pública, 4 empregadas públicas e 1 estagiária).

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, disponíveis em 2023 foram: prioritariamente a Plataforma Fala.BR, além de *e-mail*, carta, *WhatsApp* e atendimento presencial. Em junho de 2023 o uso do *WhatsApp* foi descontinuado pela ouvidoria, uma vez que essa plataforma não disponibiliza a segurança de dados adequada, especialmente quanto à proteção do denunciante.

Ressalta-se que, nas denúncias registradas na plataforma Fala.BR, a identificação do denunciante não é repassada à unidade responsável pela apuração, sendo realizada a pseudonimização de todas as denúncias consideradas aptas ao encaminhamento para apuração administrativa. No entanto, caso seja solicitado o envio da referida identificação, mediante justificativa da unidade responsável pela apuração, após registro na Plataforma Fala.BR, será enviada a identificação do denunciante e caberá à unidade de apuração promover as salvaguardas de proteção ao denunciante em cada caso. Além disso, a plataforma Fala.BR admite o registro de denúncias anônimas, as quais são denominadas no sistema de comunicações.

Dentre as competências exercidas pela Ouvidoria, há o Serviço de Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

No caso das atividades do SIC, que diz respeito à transparência passiva, ou seja, as respostas aos pedidos de acesso à informação, bem como no atendimento da transparência ativa, que se refere às informações que devem obrigatoriamente ser divulgadas no site da Companhia, a Ouvidoria segue o disposto na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e seu Decreto regulamentador

Decreto 7.724/2012. Ademais, em 2023 foi instituído o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI), por meio do Decreto 11.529/23, que define a Controladoria-Geral da União como órgão central do referido sistema.

Ainda no tocante às atividades de transparência da empresa, cabe destacar que a Ouvidora exerce a Autoridade de Monitoramento da LAI no âmbito da Codevasf.

Nos procedimentos relativos ao Serviço de Ouvidoria, que diz respeito ao tratamento das denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, a Ouvidoria (Consad/OUV) segue orientação técnica do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv (Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União). Sistema instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. O referido decreto estabelece procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei de Defesa do Usuário, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Ademais, o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e a Portaria CGU nº 581/2021, regulamentam e estabelecem procedimentos da atividade de ouvidoria no âmbito do executivo federal. Cabe destacar ainda que o Decreto nº 10.890, de 10 de dezembro de 2021, dispõe sobre a proteção ao denunciante de irregularidades praticadas contra a administração pública federal.

## Atuação da Ouvidoria

---

Compete à Ouvidoria da Codevasf:

I - receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e representações e encaminhá-los, conforme a matéria, à unidade da Codevasf competente para providências necessárias;

II - encaminhar denúncia, inclusive anônima, quando contiver elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a unidade de apuração competente a chegar a tais elementos;

III - promover ações de ouvidoria interna para os agentes públicos em exercício na Codevasf;

IV - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da Codevasf;

V - responder aos interessados acerca das denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação;

VI – apoiar a autoridade de monitoramento de cumprimento da Lei de Acesso à informação na Codevasf;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, com vistas a subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a transparência, a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

VIII – atuar, em coordenação com os gestores de serviços da Codevasf, na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;

IX - representar a Codevasf em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria;

X - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

## Análise quantitativa das demandas da Ouvidoria

---

### Número de demandas

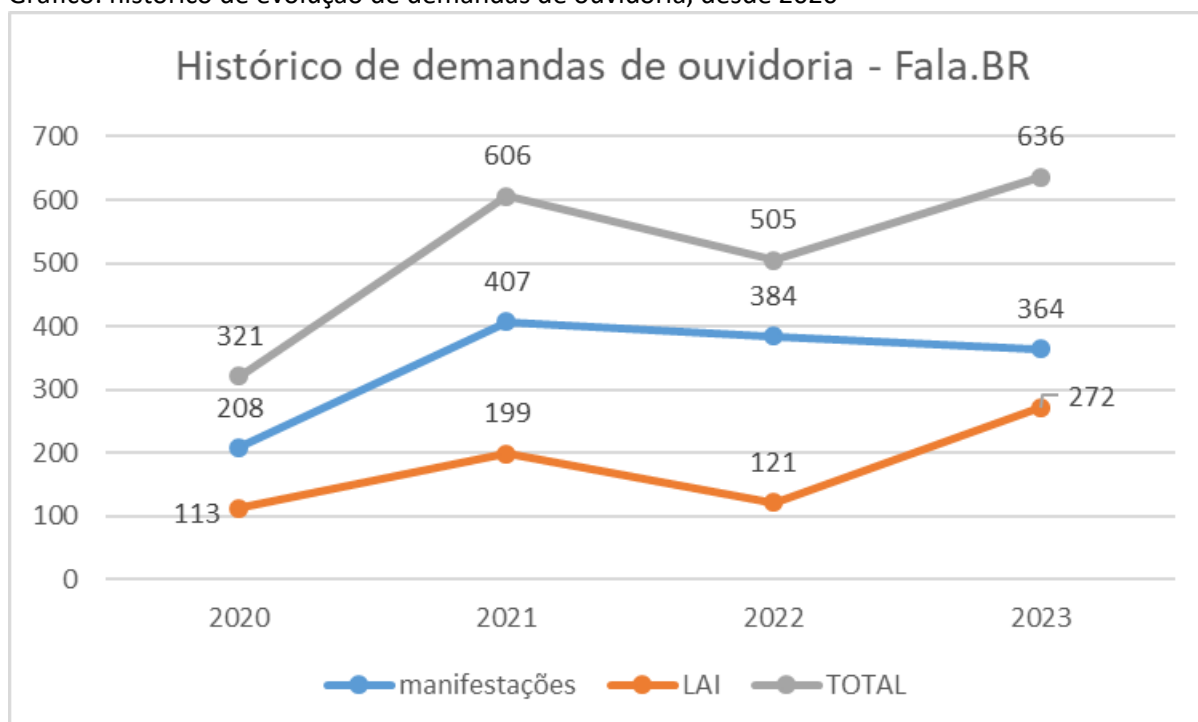
---

De janeiro a dezembro de 2023, foram registradas **364** manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações e sugestões) na Plataforma Fala.BR, sendo 332 respondidas, 21 em andamento, 11 arquivadas, deste total, 2 foram encaminhadas a outros órgãos, por competência. Também foram registrados e analisados **272** pedidos de Acesso à Informação (LAI). Dessa forma, o total de demandas recebidas pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR no ano em referência foi de **636**. Verifica-se, portanto, um aumento do número total de demandas recebidas ao longo dos últimos anos.

Tabela: histórico de manifestações recebidas pela ouvidoria em 2023

	<b>2023</b>
<b>Manifestações de Ouvidoria</b>	364
<b>Pedidos de Acesso à Informação (LAI)</b>	272
<b>TOTAL</b>	636

Gráfico: histórico de evolução de demandas de ouvidoria, desde 2020



Os dados em referência encontram-se disponíveis no Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) e no painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), respectivamente.

Abaixo, na imagem “tipos de manifestação”, verifica-se o quantitativo de cada manifestação de ouvidoria, conforme classificação do Decreto nº 9.492/2018. Observa-se que o tipo de manifestação mais recebida foi a comunicação, que é a denúncia anônima, representando 42% das manifestações de ouvidoria recebidas no ano.



Fonte: Painel Resolveu - CGU

## Comparativo: Demandas de 2022-2023

Observa-se que o número de pedidos de acesso à informação registrados em 2023 foi maior que o dobro de solicitações do ano anterior.

Tipo de Demanda	2022	2023
Pedido de Informação	121	272
Reclamação	28	32
Solicitação	196	97
Elogio	0	0
Sugestão	2	4
Denúncia	77	69
Comunicações	57	151
Simplifique	0	0
Arquivadas	24	11
<b>TOTAL</b>	<b>505</b>	<b>636</b>

Fonte: elaboração própria

Dentre as manifestações de ouvidoria, observa-se aumento expressivo nas comunicações (denúncias anônimas).

## Tempo de resposta

---

As manifestações de ouvidoria e pedidos de informação foram encaminhados, por competência, às unidades da Codevasf, para conhecimento e adoção das providências cabíveis e posterior envio de respostas aos cidadãos.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 12.527/11 - Lei de Acesso a Informações, LAI - estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, para os pedidos de acesso à informação.

Nos atendimentos das manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a Lei nº 13.460/17 estabelece 30 dias para o envio de resposta, prorrogáveis por mais 30 dias. Estes prazos visam a oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. As denúncias e comunicações, após análise preliminar, se consideradas aptas, são remetidas à unidade competente para averiguações cabíveis, uma vez que não compete à Ouvidoria realizar apuração de eventuais irregularidades.

Ressalta-se que 82,20% das solicitações de informações, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) tiveram seu acesso concedido integralmente. Importa esclarecer que, após enviada a resposta inicial ao solicitante de informações, é facultado a ele interpor recurso, caso não esteja de acordo com a informação prestada. Foram registrados 37 recursos no período.

Cabe destacar que, após a Decisão nº 1277/2023, de 25 de agosto de 2023, a Ouvidoria da Codevasf passou a contar com a colaboração de pontos focais nas áreas da sede e nas Superintendências Regionais que passaram a atuar como interlocutores na melhoria da resposta da empresa à sociedade e ao público interno e na promoção da transparência pública. A atuação da ouvidoria com o apoio dos interlocutores, bem como o aumento do número de colaboradores na equipe da Ouvidoria, refletiu na melhoria dos indicadores de tempo de resposta e na diminuição do número de recursos interpostos no âmbito das respostas aos pedidos de acesso à informação, conforme dados demonstrados abaixo.

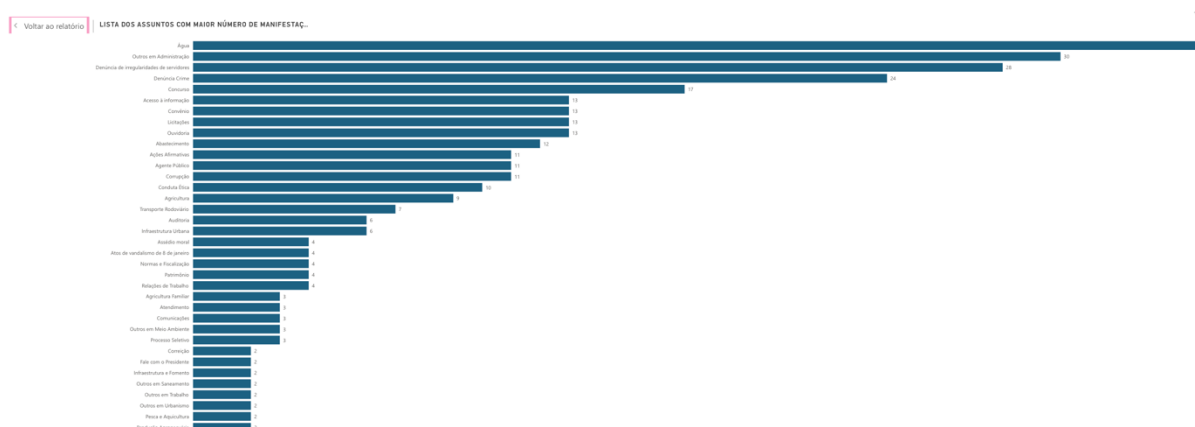
	1º semestre	2º semestre
Tempo médio de resposta - pedidos de informação (LAI)	22,18	20,18
Tempo médio de resposta - manifestações	23,97	21,04
Quantidade de recursos (LAI)	28	8



## Análise qualitativa das demandas da Ouvidoria

### Serviços de ouvidoria - manifestações de ouvidoria

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) recebidas pela Ouvidoria foram: água, outros em administração, denúncia de irregularidades de servidores, denúncia crime, concurso.



Fonte: Painel Resolveu - CGU

Na análise das demandas mais recorrentes, destaca-se os seguintes assuntos:

- água
  - Poços perfurados e/ou equipamentos doados pela Codevasf em que se relata falha na disponibilização da água para utilização pela comunidade beneficiada.
  - Solicitação de poços ou utensílios relacionados a disponibilização hídrica local (tais como caixa d'água, caminhão pipa).
- Outros em administração, denúncia de irregularidades de servidores, denúncia crime e concurso
  - Solicitação de doação de bens que possam subsidiar as atividades das associações, tais como tratores, retroescavadeiras.
  - Denúncias referente a mau uso de bens doados pela CODEVASF.
  - Denúncias/reclamações a respeito de comportamento irregular ou inadequado de agentes públicos.
  - Relatos/reclamações relativas a irregularidades em licitações e irregularidades/atrasos na execução de obras.

- Dúvidas/reclamações referentes ao concurso de 2020, em especial no que diz respeito à lista de convocação e à classificação por cotas.

#### Oportunidades de melhoria

---

Considerando as demandas recorrentes, segue abaixo as considerações e sugestões de melhoria desta unidade de ouvidoria:

**Doações** - Cabe destacar que, dentre as manifestações de ouvidoria recebidas no ano de 2023, 103 manifestações recebidas em 2023 tratavam de doações, o que corresponde a 28% do total de manifestações do período. Assim, a respeito das principais questões vinculadas ao tema, sugere-se

- a) Finalização do desenvolvimento e divulgação do Sistema de Identificação de Demandas Sociais, com vistas a receber e consolidar as solicitações da sociedade por doações.
- b) Normatização estabelecendo limites de responsabilidade da Codevasf a respeito de cada tipo de bem doado, com objetivo de trazer maior eficiência na atuação da Companhia no controle dos bens doados.

**Comportamento de agentes públicos** - 50 manifestações recebidas no período em referência tratavam de questões relacionadas a possível atuação irregular ou inadequada de agente público da Codevasf. Dessa forma, sugere-se:

- a) Continuidade e intensificação de ações de conscientização e treinamento realizadas em 2023 pelas unidades integrantes do Comitê de Integridade da Codevasf (Evento de Integridade e Ética, Consciência para mudança, Evento de Combate à Corrupção). Entende-se que estas iniciativas fomentam a melhoria contínua das práticas organizacionais no que se refere à integridade e ética.

**Concurso** - No período em referência, foram recebidas 19 manifestações de ouvidoria relacionadas ao Concurso da Codevasf de 2020. As demandas estavam relacionadas principalmente aos dados das convocações dos aprovados no certame. Sobre o assunto, cabe destacar que esta ouvidoria encaminhou, no Relatório de Gestão relativo ao ano de 2022, recomendação de melhoria da transparência ativa dos dados relativos aos concursos da Companhia.

A respeito do assunto, a Gerência de Gestão de Pessoas (GGP) esclareceu que não foi possível atender à solicitação de melhoria para o último concurso, tendo em vista a ausência de ferramenta tecnológica necessária. Todavia, a GGP afirmou que o processo de aprimoramento foi demandado pela Gerência de Tecnologia da Informação, o qual tem previsão de entrega para um próximo certame.

**Licitações** - Foram recebidas 12 manifestações relacionadas a licitações. Das demandas recebidas, observa-se recorrente desconhecimento, por parte dos licitantes, a respeito das regras e procedimentos licitatórios. Dessa forma, sugere-se:

- a) Elaboração de material para divulgação no site da Codevasf com “perguntas e respostas” esclarecendo dúvidas recorrentes dos licitantes. A elaboração deve envolver, preferencialmente, as equipes da Ouvidoria e da Secretaria de Licitações.

**Gestão de Obras** - Foram recebidas 24 manifestações relacionadas a obras sob a responsabilidade da Codevasf. A respeito da gestão de contratos e obras esta unidade de ouvidoria encaminhou recomendações constantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria (Consad/OUV) de 2022, nos seguintes termos:

- Capacitação dos gestores para que esses possam dar suporte efetivo aos fiscais quando da realização das rotinas de fiscalização;
- Capacitação e treinamento dos fiscais;
- Melhor distribuição de projetos e obras para que nenhum fiscal fique sobrecarregado;
- Capacitação para melhorar a elaboração dos termos de referência e projetos básicos para mitigar riscos futuros na para efetiva execução dos projetos;

A respeito do assunto, em novembro de 2023, o gabinete do Diretor-presidente informou:

No que se refere às demandas recorrentes, foram constituídos Grupos de Trabalho pelas Decisões 125/2023, 126/2023, e 199/2023, cujos objetos são:

- Decisões 125/2023 e 454/2023 - Grupo de Trabalho para realizar levantamento criterioso dos equipamentos e serviços mínimos, a serem contratados ou adquiridos, necessários para auxiliar as atividades de fiscalização de obras e serviços de engenharia.
- Decisões 126/2023; 185/2023 e 195/2023 - Grupo de Trabalho constituído para, no âmbito dos processos de contratação de serviços de apoio à fiscalização, realizar levantamento de critérios técnicos e quantitativos compatíveis com os serviços executados pela Codevasf.
- Decisões 199/2023; 425 e 860/2023 - Grupo de Trabalho a fim de elaborar procedimentos específicos para convênios que tenham como finalidade a realização de obras e serviços de pavimentação.

Na mesma data, o gabinete do Diretor-Presidente informou que os relatórios finais dos referidos grupos de trabalho foram apresentados e homologados pelo senhor Presidente e encontravam-se em fase de elaboração do normativo.

Ademais, o referido gabinete comunicou que encontrava-se em curso o plano de capacitação para empregados que atuam em fiscalização de instrumentos, assim como estava em fase final a elaboração de termos de referência padrão para auxiliar os empregados na execução dos contratos.

## Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

---

A respeito dos temas de assuntos mais solicitados nos pedidos de Acesso à Informação - LAI, destacam-se os seguintes assuntos recorrentes:

1. Informações sobre **licitações, contratos, projetos e obras** (26).
2. Informações relativas ao **concurso da Codevasf de 2020** (21), tanto no que diz respeito a lista de convocação e também quanto à prorrogação do concurso;
3. Informações sobre **doações realizadas pela Codevasf** (14);
4. Solicitação de cópia de processos. Dentre esses pedidos verifica-se recorrentes casos de solicitantes que se identificam como parte do processo ou seus procuradores;

### Oportunidades de melhoria

---

Considerando os temas supracitados, seguem as considerações e sugestões desta ouvidoria:

- a) A respeito dos assuntos citados nos itens 1 e 3, considerando o interesse público das informações solicitadas, sugere-se o planejamento, elaboração e implementação de um Plano de Dados Abertos, conforme Decreto nº 8.777/2016, que Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
- b) No que se refere aos dados dos concursos da Codevasf, reitera-se as observações constantes no subitem que tratou deste assunto na análise das manifestações de ouvidoria.
- c) No que se refere às solicitações de acesso a processos, em especial, quando o solicitante for de pessoa física ou jurídica parte no processo ou representante da parte, seguem esclarecimentos.

As solicitações de acesso aos processos administrativos, quando requeridas por pessoa física ou jurídica que seja parte interessada no processo, deve ser direcionada e conferido o acesso pela unidade responsável pelo processo, considerando o disposto no inciso II, do artigo 3º c/c com o artigo 9º da Lei 9.784/99.

Art. 3º O administrado tem os seguintes direitos perante a Administração, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados:

II - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas;

Art. 9º São legitimados como interessados no processo administrativo:

I - pessoas físicas ou jurídicas que o iniciem como titulares de direitos ou interesses individuais ou no exercício do direito de representação;

II - aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;

III - as organizações e associações representativas, no tocante a direitos e interesses coletivos;

IV - as pessoas ou as associações legalmente constituídas quanto a direitos ou interesses difusos.

Cabe esclarecer que trata-se de direito conferido pela citada lei, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, e não se confunde com o direito de acesso à informação conferido a qualquer cidadão que solicite informações públicas com fundamento na Lei 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Assim, os pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos que não se enquadram como parte interessada, deverão ser registrados na plataforma Fala.BR, para o devido atendimento pela ouvidoria da Codevasf, com o apoio dos pontos focais da atividade de ouvidoria da Sede e das SRs. Importa salientar que estes pedidos de informação serão respondidos dentro do prazo legal de 20 e 30 dias, o que pode prejudicar a atuação do administrado parte no processo em andamento e causar prejuízos.

Diante do exposto, informa-se que a Ouvidoria iniciou discussão junto às unidades responsáveis pela gestão documental, protocolo, TI e Corregedoria, com vistas a, dentre outras questões, melhorar os procedimentos de acesso externo aos processos da Codevasf. Dessa forma, solicita-se apoio e priorização desta iniciativa, tendo em vista os riscos presentes na manutenção do acesso aos administrados parte no processo utilizando o pedido de acesso à informação, com fundamento na LAI.

## Transparência Ativa

---

A disponibilização das informações de forma espontânea nos sites governamentais é denominada transparência ativa. A CGU estabelece o rol de informações que devem constar em transparência ativa, em conformidade com o disposto na Lei 12.527/11 e seu Decreto regulamentador (Decreto 7.724/12).

Além disso, é realizado monitoramento da atualização de tais informações e os dados constam no citado Painel Lei de Acesso à Informação. Observa-se que 42 dos 49 itens requeridos pela CGU constam como totalmente cumpridos, conforme gráfico abaixo.

Dessa forma, observa-se que a Codevasf atingiu 85% de atendimento aos critérios da CGU no que se refere aos itens de transparência ativa. Cabe ressaltar que este indicador era de 44,9% no 1º semestre de 2023.

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

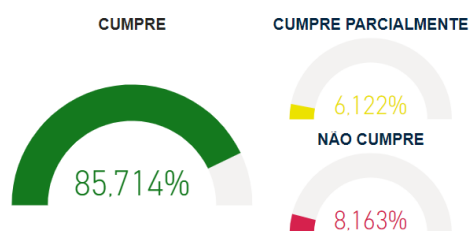
AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **42**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**178° / 324**

## ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

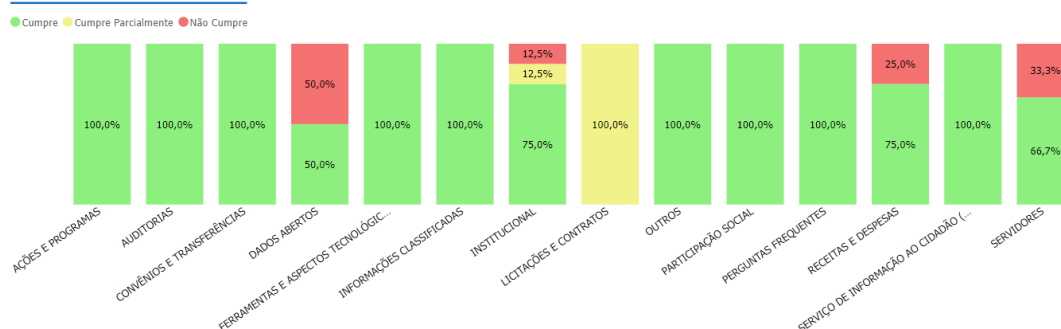


No detalhamento dos itens classificados por assunto, dentre os itens que requerem ajustes e melhorias, observa-se que o item “dados abertos” apresenta 50% de descumprimento e as informações relativas às “licitações e contratos” estão atendendo parcialmente aos requisitos da CGU.

### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

### CUMPRIMENTO POR ITENS

### INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS



## Conclusão

Diante do exposto, verifica-se incremento da atuação da ouvidoria na interlocução da Codevasf com a sociedade. Além do aumento quantitativo das demandas, verifica-se a melhoria gradativa dos indicadores de tempo de resposta, bem como da conformidade da Transparência Ativa da Companhia e a diminuição do número de recursos interpostos no âmbito dos pedidos de informação.

Ademais, no que se refere às recomendações decorrentes das demandas de ouvidoria constantes do presente relatório, cabe ressaltar que algumas delas reforçam recomendações apontadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria (Consad/OUV) de 2022. Dessa forma, reforça-se a necessidade de conclusão ou implementação de cada uma das iniciativas já iniciadas.

Por fim, no que se refere às demais iniciativas propostas, em especial no que tange às melhorias relativas à Transparência Ativa e eventual elaboração de Plano de Dados Abertos, esta unidade de Ouvidoria se dispõe a, em parceria com as demais unidades organizacionais

envolvidas, planejar e implementar melhorias na comunicação à sociedade das ações e resultados da Codevasf.