

OUVIDORIA CODEVASF:

Relatório de Gestão Anual 2024

**CODEVASF** 

Maria Amélia Eugênia Pinheiro - ouvidora
Lívia de Oliveira Vítola - chefe substituta da ouvidoria
Cinara Marques Silva Santos Gomes - analista
Laudâmia Maria de Araújo Leite Matos - analista
Mikaelly de Araújo Aquino - analista
Sílvia Rodrigues de Moura Santos - analista
Cecília Duarte da Silva - estagiária

Fevereiro/2025

Sumário

Apresentação	3
Atuação da Ouvidoria	4
Principais atividades desenvolvidas no período	5
Análise quantitativa das demandas da Ouvidoria	6
Número de demandas	6
Comparativo de demandas de Ouvidoria 2022 – 2024	7
Tempo de resposta	9
Análise qualitativa das demandas da Ouvidoria	10
Serviços de ouvidoria - manifestações de ouvidoria	10
Oportunidades de melhorias	11
Transparência	13
Serviço de Informações ao Cidadão – SIC	13
Transparência Ativa - Controladoria Geral da União – CGU	13
Transparência Ativa - Tribunal de Contas - ATRICON	14
Oportunidades de melhorias	15
Projetos para 2025	16
Conclusão	16

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). A equipe da Ouvidoria é formada pela Ouvidora, 5 analistas 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 foram a Plataforma Fala.BR, prioritariamente, o *e-mail* e o atendimento presencial que foram também inseridos na Plataforma Fala.BR.

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, 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 dizem 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 Chefe da Ouvidoria exerce a função de Autoridade de Monitoramento da LAI no âmbito da Codevasf.

Nos procedimentos relativos ao Serviço de Ouvidoria, que dizem 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 116/2024, 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.

Principais atividades desenvolvidas no período

No primeiro semestre de 2024 a Ouvidoria foi transferida para um novo espaço no Térreo do Edifício Sede, com sala para atendimento individualizado e espaço físico adaptado para atendimento de cadeirantes. Além disso, em março de 2024 foi realizada divulgação, pela equipe de comunicação, do espaço para o público interno e externo da Codevasf, por meio de cartazes, intranet e instagram institucional.

As atividades da Ouvidoria (Consad/OUV) no segundo semestre incluíram dois projetos relacionados aos temas e competências desta unidade: Carta de Serviços e Combate ao Assédio e à Discriminação.

Em 1º de agosto de 2024, por meio da Decisão nº 1.346, foi criado o Grupo de Trabalho com objetivo de atualizar a Carta de Serviços da Codevasf, cuja última versão foi publicada em 2020. A coordenação desta atualização é de competência desta unidade, conforme item VIII, art. 14 do Regimento Interno da Codevasf. Entre agosto e dezembro de 2024 foram analisados os serviços da Área de Irrigação e Operações - AI, Área de Governança e Sustentabilidade - AG e Área de Desenvolvimento e Infraestrutura - AD, seguindo as normas vigentes. A finalização da Carta de Serviços aconteceu em fevereiro de 2025. Cabe destacar que, após finalizado o trabalho do Grupo de Trabalho, os serviços da Codevasf serão publicados no Portal de Serviços do Poder Executivo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/companhia-de-desenvolvimento-dos-vaes-do-sao-francisco-e-do-parnaiba>) e serão atualizados pelos pontos focais da atividade de ouvidoria de cada Área, sempre que necessário.

Em 05 de novembro de 2024 a Ouvidoria coordenou a realização do evento “Consciência para a Mudança – Respeito nas Relações de Trabalho”. A iniciativa foi o resultado de uma parceria da Ouvidoria com a Comissão de Ética, a Corregedoria, a Gerência de Gestão de Pessoas e o Comitê de Promoção da Igualdade de Gênero, Raça e Diversidade da Codevasf - COGERD. O objetivo foi promover, por meio de debates, reflexões e diálogos com especialistas, mecanismos de prevenção e de enfrentamento de situações de assédio, discriminação e etarismo. No evento a ouvidoria divulgou o Cartilha de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Codevasf, que esclarece, dentre outros pontos sobre a Rede de Acolhimento da Codevasf. Essa rede visa receber e orientar eventuais vítimas de assédio e de discriminação. O Guia está disponível em <https://www.codevasf.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/legislacao/manuais-cartilhas-e-metodologias/cartilhas/cartilha-da-codevasf-de-prevencao-e-enfrentamento-do-assedio-e-da-discriminacao.pdf/view>.

No dia seguinte ao referido evento a Ouvidoria realizou Treinamento dos Pontos focais de ouvidoria de todas as unidades da empresa, incluindo das Superintendências Regionais. A capacitação ocorreu de forma presencial e online e tratou da legislação aplicada e dos procedimentos relativos ao tratamento das manifestações de ouvidoria, dos pedidos de acesso à informação e da transparência ativa.

Análise quantitativa das demandas da Ouvidoria

Número de demandas

De janeiro a dezembro de 2024, foram registradas **301** manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações e sugestões) na Plataforma Fala.BR, sendo 279 respondidas, 11 em andamento, 11 arquivadas, deste total, 6 foram encaminhadas a outros órgãos, por competência. Também foram registrados e analisados **266** 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 **567**. Verifica-se que a quantidade de manifestações recebidas em 2024 está próxima à média de manifestações recebidas nos últimos 4 anos (2021 a 2024): média de 578 manifestações/ano, demonstrando estabilidade deste indicador.

Histórico de demandas de ouvidoria - Fala.BR

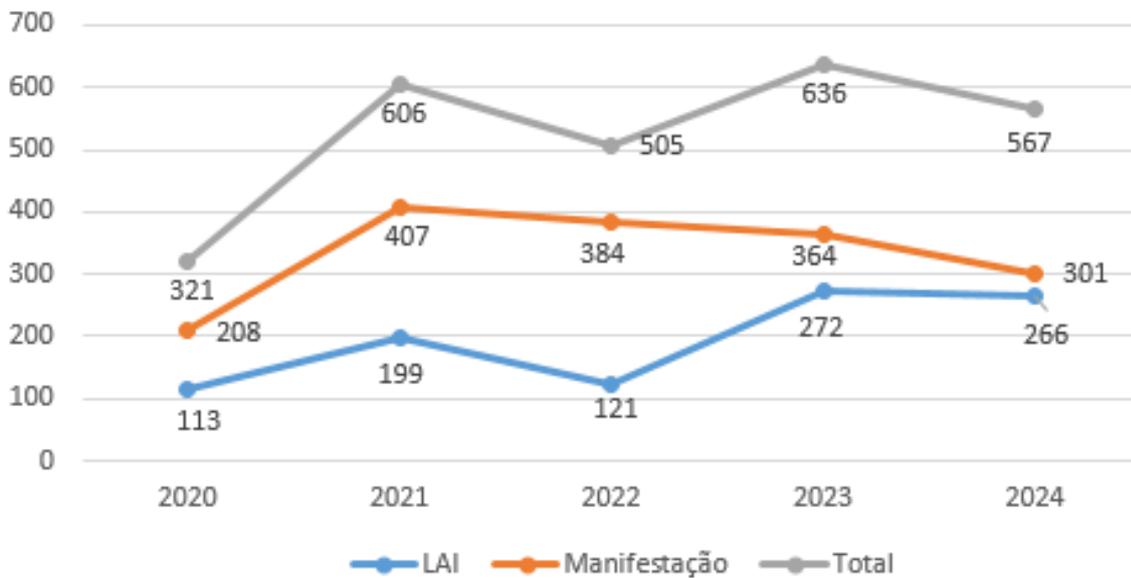


Imagem: histórico de demandas de ouvidoria - elaboração própria

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.

Comparativo: Demandas de 2022-2024

Abaixo, há a imagem com os dados do Painel Resolveu relativos ao ano de 2024.



Fonte: Painel Resolveu

Segue quadro comparativo dos números de 2022, 2023 e 2024.

Tipo de Demanda	2022	2023	2024
Pedido de Informação	121	272	266
Reclamação	28	32	57
Solicitação	196	97	61
Elogio	0	0	2
Sugestão	2	4	3
Denúncia	77	69	49
Comunicações	57	151	118
Simplifique	0	0	0
Arquivadas	24	11	11
TOTAL	505	636	567

Fonte: tabela demandas entre 2022 - 2024 - elaboração própria

Houve aumento gradual no número de reclamações enviadas à Codevasf, ao longo do período observado.

Observa-se que o número de pedidos de acesso à informação recebidos em 2024 manteve-se próximo ao número de 2023.

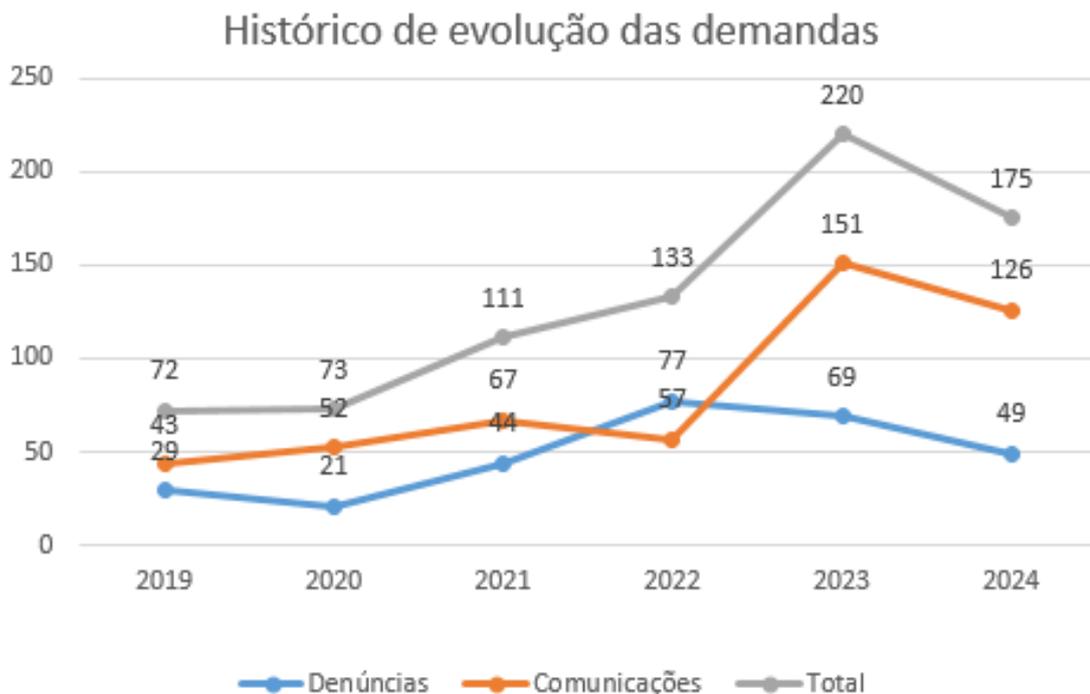


Imagem: histórico de evolução das demandas denúncias e comunicações - elaboração própria

Além disso, nos últimos 6 anos verificou-se aumento gradual do número total de denúncias recebidas, com redução em 2024 se comparado com 2023, quando houve o maior número deste período.

Tempo de resposta

As manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à 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 10 dias, 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 30 dias. Esses 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 95,37% 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 25 recursos interpostos no período (17 de 1ª instância, 6 para o presidente e 02 para a CGU).

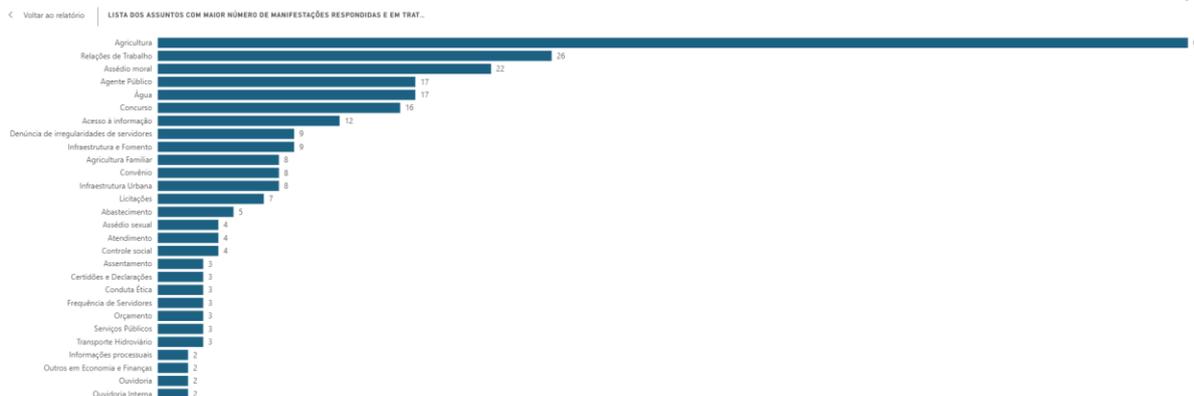
	2023	2024
Tempo médio de resposta - manifestações	23,09	28,21
Tempo médio de resposta - pedidos de Acesso à Informação (LAI)	21,13	22,89
Quantidade de recursos (LAI)	36	25

Em comparação com o ano de 2023, houve aumento no tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria e dos Pedidos de Acesso à Informação - LAI. Todavia, não houve descumprimento de prazo legal e o número total de recursos de LAI interpostos reduziu.

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, destacam-se os seguintes assuntos:

- agricultura
 - mau uso de bens doados;
 - uso eleitoral de bens da Codevasf;
 - vendas de bens doados;
 - solicitação de doação de bens que possam subsidiar as atividades das associações, tais como tratores, retroescavadeiras;
 - informações de como solicitar doações.

- 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).
- concurso
 - dúvidas e pedidos de reembolso sobre o concurso.
- denúncias a respeito de comportamentos impróprios nas relações de trabalho
 - conduta imprópria nas relações de trabalho;
 - condutas impróprias da chefia nas relações de trabalho.

Oportunidades de melhorias

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

Doações - Cabe destacar que, dentre as manifestações de ouvidoria recebidas no ano de 2024, 68 manifestações recebidas tratavam de doações, o que corresponde a mais de 20% do total de manifestações do período. Assim, a respeito das principais questões vinculadas ao tema “mau uso de doações”, a partir de novembro de 2024 o fluxo de encaminhamento foi modificado. Assim, em vez do envio à Superintendência Regional responsável pela doação, a denúncia passou a ser encaminhada para a Secretaria Executiva da Área de Revitalização e Desenvolvimento Territorial - AR/SE. Essa modificação considerou que esse tipo de denúncia traz relatos de situações de desvio de finalidade do uso do bem que podem envolver também irregularidades que configurem crime, quando descumprida legislação específica, como o uso de bens doados durante campanha eleitoral, por exemplo. Assim, considerando a competência da AR/SE na gestão e fiscalização das doações, bem como o grande volume de denúncias recebidas relacionadas ao uso de bens doados pela Codevasf, a Ouvidoria passou a enviar as denúncias que envolvam possíveis irregularidades no uso do bem doado pela Codevasf à AR/SE, para conhecimento, monitoramento e demais providências, conforme mencionado na Comunicação Interna 15/2024. Ademais, denúncias sobre o tema supracitado que indiquem a atuação irregular de agente público da Codevasf foram enviadas à Corregedoria ou Comissão de Ética da Codevasf, conforme o caso. Dessa forma, em complementação às sugestões enviadas nos relatórios dos últimos dois anos, destacamos a necessidade de:

- a) Estabelecer procedimento padrão de fiscalização do uso dos bens doados pela Codevasf, que pode ser planejado considerando o histórico das denúncias recebidas pela Ouvidoria. Todavia, observa-se alto risco na manutenção da situação atual de atuação fiscalizatória da Codevasf atuante apenas nos casos denunciados;

- b) Estabelecer procedimento de apuração das denúncias relacionadas a doações da Codevasf, com vistas a estabelecer responsabilidades, inclusive no que se refere ao encaminhamento ao Ministério Público Federal, quando houver indícios de cometimento de ilícito penal;

Ainda a respeito do subassunto **solicitação de doações**, foi informado em outubro pelo Gabinete que o Sistema *Participa Codevasf* (que coletará solicitações da sociedade por ações da empresa) está em fase final de desenvolvimento e deverá ser apresentado nos próximos dias à Diretoria Executiva, para implementação ainda no ano de 2024. Como o programa ainda não se encontra disponível e permanecem recorrentes as solicitações de doações de bens, sugere-se:

- a) Finalização do desenvolvimento do Sistema de Identificação de Demandas Sociais e divulgação, com vistas a receber e consolidar as solicitações da sociedade por doações.

Comportamento de agentes públicos - 74 manifestações recebidas (cerca de 25% das demandas totais) no período em referência tratavam de questões relacionadas a possível atuação irregular ou inadequada de agente público da Codevasf, relações de trabalho, assédio moral e sexual e agente público. Dessa forma, sugere-se:

- a) Continuidade e intensificação de ações de conscientização e treinamento realizadas em 2023 e 2024 pelas unidades integrantes do Comitê de Integridade da Codevasf (Eventos de Integridade e Ética e de Combate à Corrupção, Consciência para mudança). Entende-se que estas iniciativas fomentam a melhoria contínua das práticas organizacionais no que se refere à integridade e ética. Ressalta-se a necessidade de priorizar a atuação das instâncias de governança nas Superintendências Regionais, tendo em vista maior incidência de denúncias relacionadas ao tema. Assim, sugere-se que os eventos atrelados a mudanças comportamentais aconteçam também diretamente nas Superintendências Regionais, seja por promoção da Sede de modo itinerante, seja por ações localizadas, promovidas de forma sistemática.

Concurso - No período em referência, foram recebidas 16 manifestações de ouvidoria relacionadas ao Concurso da Codevasf de 2024. As demandas estavam relacionadas principalmente aos dados de reembolso e alterações da data de concurso. Sobre o assunto **concurso**, cabe destacar que esta ouvidoria encaminhou, no Relatório de Gestão relativo ao ano de 2022 e 2023, recomendação de melhoria da transparência ativa dos dados relativos aos concursos da Companhia e ratifica essa recomendação para o concurso vigente.

Em consonância com este item, foi informado, na Devolutiva do Relatório da Ouvidoria, que a Gerência de Gestão de Pessoas - AA/GGP e a Área de Tecnologia da Informação estão trabalhando na melhoria da transparência já para o concurso vigente, em que o site poderá ser consultado por qualquer cidadão, que poderá ver quem são os classificados por ordem e por localidade.

Transparência

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 **Relações de trabalho** (16);
2. Informações relativas ao **concurso** (24), no que diz respeito ao edital, convocação e classificação;
3. Informações sobre **doações realizadas pela Codevasf** (14);
4. Informações sobre **pesquisas acadêmicas** (11) ;
5. Informações **institucionais diversas** (73);
6. Solicitação de **cópia de processos por partes interessadas** (3) e de **cópia de processos** (23).
Dentre esses pedidos, verificam-se recorrentes casos de solicitantes que se identificam como parte do processo ou seus procuradores.

Cabe destacar que, em 2024, a Codevasf desenvolveu melhoria na transparência dos dados das doações, conforme informações disponíveis no link <https://www.codevasf.gov.br/aceso-a-informacao/doacoes>.

Transparência Ativa - Controladoria Geral da União - CGU

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 48 dos 49 itens requeridos pela CGU constam como totalmente cumpridos, conforme gráfico abaixo.

Dessa forma, observa-se que a Codevasf atingiu 97,95% de atendimento aos critérios da CGU no que se refere aos itens de transparência ativa.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **48**

RANKING DE CUMPRIMENTO

109 / 320

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

CUMPRE

CUMPRE PARCIALMENTE



0.000%

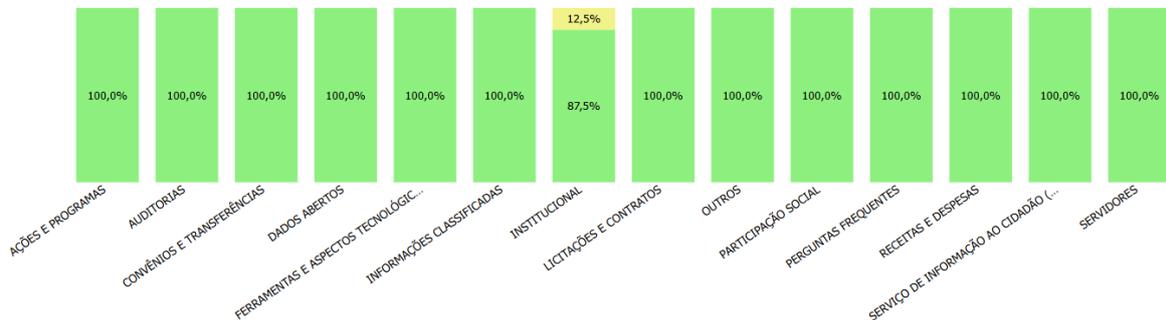
No detalhamento dos itens classificados por assunto, dentre os itens que requerem ajustes e melhorias, observa-se que o item “INSTITUCIONAL” está atendendo parcialmente aos requisitos da CGU.

CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

CUMPRIMENTO POR ITENS

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente



Em dezembro de 2024 a Codevasf decidiu pela adesão ao Sistema e-Agendas, em prol de atender o critério abaixo destacado.

Assunto	Total	Cumprido	% Cumprido	Parcialmente Cumprido	% Parcialmente Cumprido	Não Cumprido	% Não Cumprido
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	9	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
INSTITUCIONAL	7	6	87,50%	1	12,50%	0	0,00%
O órgão ou entidade divulga a agenda dos ocupantes de cargo ou emprego equivalente a CCE ou FCE de nível 15 ou superior?	0	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%
O órgão ou entidade divulga a base jurídica de sua estrutura organizacional e competências até o 4º nível hierárquico?	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
O órgão ou entidade divulga lista de seus principais cargos e respectivos ocupantes	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	48	47	97,96%	1	2,04%	0	0,00%

Dessa forma, a Codevasf encontra-se em processo de adesão ao e-Agendas e pretende implementá-la em abril de 2025. Ao aderir o e-Agendas, a Codevasf atingirá integralmente esse critério, atingindo 100% dos itens obrigatórios de transparência ativa, segundo a CGU.

Transparência Ativa - Tribunal de Contas da União - ATRICON

Além do monitoramento da Controladoria-Geral da União, anualmente a Codevasf é avaliada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - ATRICON. O índice de 2023 foi de 58,42%, com classificação intermediária. Em 2024, esse número aumentou para 82,21%, com classificação elevada.

Ano	Índice	Classificação
2023	58,42%	intermediária
2024	82,21%	elevada

Tabela: Avaliação da Transparência Ativa

Oportunidades de Melhorias

No que se refere aos dados dos concursos da Codevasf, constante em Serviço de Informação ao Cidadão, reitera-se as observações constantes no subitem que tratou deste assunto na análise das manifestações de ouvidoria.

Ainda neste tópico, no que se refere às solicitações de acesso a processos, quando o solicitante for pessoa física ou jurídica parte no processo ou representante da parte, sugere-se o envio de orientação geral a respeito do assunto, por parte do Gabinete da Presidência, tendo em vista o direito das partes interessadas estabelecidas na Lei nº 9.784/99. Ratifica-se que essa sugestão encontra-se presente no Processo 59500.003986/2024-67-e.

No que se refere aos resultados da Transparência Ativa, cabe destacar a necessidade de priorização, pelas Unidades da Codevasf, na disponibilização atualizada e tempestiva dos seus dados conforme responsabilidades estabelecidas na Política de Divulgação de Informações da Codevasf, assim como o atendimento às melhorias necessárias sugeridas pela ouvidoria, para elevar os indicadores da Transparência da Empresa.

No que se refere à manutenção da transparência ativa, o suporte do Gabinete para treinamentos relativos ao e-Agendas faz-se necessário, bem como o auxílio na manutenção e melhoria da Transparência Ativa, por meio do cumprimento da Política de Divulgação de Informações da Codevasf, atualizada em 2024.

Projetos para 2025

Dentre os projetos planejados para 2025, destacam-se:

1. Elaboração da Norma de Ouvidoria e envio para aprovação em fevereiro de 2025, estabelecendo conceitos e procedimentos internos de atendimento de manifestações de ouvidoria considerando a Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024 da OGU/CGU e legislação correlata;
2. Atualização da Carta de Serviços ao Usuário - conclusão das ações do Grupo de Trabalho em fevereiro de 2025 e divulgação dos Serviços da Codevasf no Portal de Serviços do Poder Executivo Federal até março de 2025;
3. Implementação do Sistema e-Agendas, a partir de abril de 2025, após treinamento e orientação dos envolvidos;
4. Finalização do Mapeamento dos Processos da Ouvidoria em conjunto com a área de Núcleo de Gestão de Processos até junho de 2025;
5. Criação e coordenação de Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação na Codevasf até novembro de 2025;
6. Realização de Evento “Consciência para Mudança” edição 2025, tratando de assuntos relacionados aos temas recorrentes nas denúncias relacionadas às relações de trabalho no segundo semestre de 2025.

Conclusão

Diante do exposto, verifica-se o incremento da atuação da ouvidoria na interlocução da Codevasf com a sociedade. Além do aumento gradativo do número total de reclamações e denúncias ao longo dos anos, verifica-se a melhoria 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 e de 2023, conforme tabela abaixo.

Assunto	Sugestão de melhoria	Medida mitigadora - PR/GB (junho/24)	Recomendação atual
Doações	Finalização do desenvolvimento e divulgação do Sistema de Identificação de Demandas Sociais, com vistas a receber e consolidar as solicitações da sociedade por doações	O Programa Participa Codevasf - está em fase final de desenvolvimento e deverá ser apresentado nos próximos dias à Diretoria Executiva, para implementação ainda no ano de 2024	Finalização do desenvolvimento do Sistema de Identificação de Demandas Sociais e divulgação, com vistas a receber e consolidar as solicitações da sociedade por doações
	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	Ainda sob estudo	Estabelecer procedimento de apuração das denúncias relacionadas a doações da Codevasf, com vistas a estabelecer responsabilidades, inclusive no que se refere ao encaminhamento ao Ministério Público Federal, quando houver indícios de cometimento de ilícito penal
			Estabelecer procedimento padrão de fiscalização do uso dos bens doados pela Codevasf, que pode ser planejado considerando o histórico das denúncias recebidas pela Ouvidoria. Todavia, observa-se alto risco na manutenção da situação atual de atuação fiscalizatória da Codevasf atuante apenas nos casos denunciados;
Comportamento de agentes públicos - atuação irregular ou inadequada de agente público da Codevasf	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	O Gabinete da Presidência, assim como a GGP têm priorizado as solicitações de capacitação, a exemplo das capacitações da Corregedoria, da Sirc, Ouvidoria e da Auditoria, assim como as demais unidades, ocorridas nos anos de 2023/2024	Continuidade e intensificação de ações de conscientização e treinamento realizadas em 2023 e 2024 pelas unidades integrantes do Comitê de Integridade da Codevasf. Sugere-se que os eventos atrelados a mudanças comportamentais aconteçam também diretamente nas Superintendências Regionais, seja por promoção da Sede de modo itinerante, seja por ações localizadas, promovidas de forma sistemática.
Concurso - relacionadas principalmente aos dados das convocações dos aprovados no certame	Recomendação de melhoria da transparência ativa dos dados relativos aos concursos da Companhia	A AA/GGP e a Área de TI estão trabalhando na melhoria da transparência, já para o próximo concurso, em que o site poderá ser consultado por qualquer cidadão, que poderá ver quem são os classificados por ordem e por localidade	Recomendação de melhoria da transparência ativa dos dados relativos aos concursos da Companhia e ratifica essa recomendação para o concurso vigente
Acesso por parte interessada a processo administrativo, considerando o disposto no inciso II, do artigo 3º c/c com o artigo 9º da	Melhorar os procedimentos de acesso externo aos processos da Codevasf. Solicita-se apoio e priorização desta iniciativa, tendo em vista os riscos presentes na manutenção do	Interlocação entre as áreas: ouvidoria, protocolo, TI	Envio de orientação geral a respeito do assunto, por parte do Gabinete da Presidência, tendo em vista o direito das partes interessadas estabelecidas na Lei nº 9.784/99. Ratifica-se que essa sugestão encontra-se presente

Lei 9.784/99	acervo aos administrados parte no processo utilizando o pedido de acesso à informação, com fundamento da LAI		no Processo 59500.003986/2024-67-e.
Transparência ativa			Suporte do Gabinete para treinamentos relativos ao e-Agendas faz-se necessário, bem como o auxílio na manutenção e melhoria da Transparência Ativa, por meio do cumprimento da Política de Divulgação de Informações da Codevasf, atualizada em 2024.

Dessa forma, reforça-se a necessidade de conclusão ou implementação de cada uma das iniciativas em análise ou já iniciadas.