



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL - MIDR  
COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DOS VALES DO SÃO FRANCISCO E DO PARNAÍBA

---

---

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA



**CARACTERÍSTICAS GERAIS DO INSTRUMENTO NORMATIVO**

Código	
Ato de Aprovação	Deliberação nº 26, de maio de 2025
Classificação do Normativo	Instrumento Normativo de Gestão - Regimento
Unidade Orgânica Gestora	Ouvidoria – Consad/OUV
Unidades Orgânicas Corresponsáveis	
Versão	1.0
Alteração em relação a versão anterior	
Data para Revisão	26/05/2028
Abrangência	
Início da Vigência	26/05/2025

**INSTRUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS**

Código	Descrição

**INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS VINCULADOS**

Código	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Social;</li> <li>• Regimento Interno da Codevasf;</li> </ul>

**INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS RELACIONADOS**

Código	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Conduta Ética e Integridade;</li> <li>• Política de Divulgação de Informações da Codevasf;</li> <li>• Política de Combate à Fraude e Corrupção da Codevasf;</li> <li>• Política de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos da Codevasf;</li> <li>• Política de Segregações de Funções da Codevasf;</li> <li>• Programa de Integridade da Codevasf.</li> </ul>

**NORMATIVOS EXTERNOS APLICÁVEIS - LEGISLAÇÕES**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.</li> <li>• Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.</li> <li>• Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013</li> </ul>
--	--

- Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019.
- Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.
- Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021.
- Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024.
- Resolução CGPAR nº 48, de 6 de setembro de 2023.
- Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.
- Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal da Controladoria-Geral da União.

## SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DO OBJETO DO REGIMENTO .....	4
CAPÍTULO II - DA DEFINIÇÃO.....	4
CAPÍTULO III - DA NATUREZA E DA FINALIDADE.....	5
CAPÍTULO IV - DAS DIRETRIZES .....	6
CAPÍTULO V - DA ESTRUTURA E DAS ATIVIDADES.....	6
CAPÍTULO VI - DO TITULAR DA OUVIDORIA.....	6
<b>Seção I - Das Formas de Investidura .....</b>	<b>6</b>
<b>Seção II - Da Substituição.....</b>	<b>7</b>
<b>Seção III - Do Mandato.....</b>	<b>7</b>
<b>Seção IV - Dos Requisitos .....</b>	<b>7</b>
CAPÍTULO VII - DAS COMPETÊNCIAS E DAS ATRIBUIÇÕES .....	8
CAPÍTULO VIII - DA DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES .....	10
CAPÍTULO IX - DOS CANAIS DE ATENDIMENTO .....	10
<b>Seção I - Da Plataforma Fala.BR.....</b>	<b>10</b>
<b>Seção II - Do Atendimento Presencial .....</b>	<b>10</b>
<b>Seção III - Do Atendimento Por Mensagem Eletrônica.....</b>	<b>11</b>
CAPÍTULO X - DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
<b>Seção I - Dos Tipos de Manifestação .....</b>	<b>11</b>
<b>Seção II - Dos Procedimentos Gerais para Tratamento das Manifestações .....</b>	<b>12</b>
<b>Subseção I - Do Arquivamento Das Manifestações .....</b>	<b>13</b>
<b>Seção III - Dos Procedimentos Específicos para Tratamento de Denúncias .....</b>	<b>13</b>
<b>Subseção I - Da Proteção ao Denunciante.....</b>	<b>14</b>
<b>Subseção II - Do Compartilhamento e do Consentimento .....</b>	<b>14</b>
<b>Subseção III - Da Pseudonimização.....</b>	<b>15</b>
<b>Seção IV - Da Certificação de Identidade .....</b>	<b>16</b>
<b>Seção V - Das Denúncias de Retaliação, De Assédio Moral, De Assédio Sexual e De Discriminação .....</b>	<b>16</b>
<b>Subseção I - Das Denúncias de Retaliação .....</b>	<b>16</b>
<b>Subseção II - Das Denúncias De Assédio Moral, De Assédio Sexual e De Discriminação ..</b>	<b>16</b>
<b>Seção VI - Da Ouvidoria Interna .....</b>	<b>17</b>
<b>Seção VII - Das Representações .....</b>	<b>17</b>

CAPÍTULO XI - DA TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	17
<b>Seção I - Da Divulgação e do Rol Mínimo de Informações .....</b>	<b>17</b>
CAPÍTULO XII - DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA .....	18
<b>Seção I - Do Pedido de Acesso à Informação .....</b>	<b>18</b>
<b>Seção II - Dos Prazos dos Pedidos de Acesso à informação .....</b>	<b>19</b>
<b>Seção III - Dos Procedimentos para Acesso à Informação .....</b>	<b>19</b>
<b>Subseção I - Dos Recursos Referentes aos Pedidos de Acesso à Informação.....</b>	<b>20</b>
<b>Seção IV - Das Restrições ao Acesso de Informações .....</b>	<b>20</b>
<b>Subseção I - Restrições de Acesso por Determinação Legal.....</b>	<b>20</b>
<b>Subseção II - Da Proteção da Informação Pessoal .....</b>	<b>21</b>
CAPÍTULO XIII - DOS RELATÓRIOS .....	21
<b>Seção I - Do Relatório Anual de Gestão .....</b>	<b>21</b>
<b>Seção II - Do Relatório Anual de Denúncias.....</b>	<b>21</b>
<b>Seção III - Do Relatório de Gestão Complementar .....</b>	<b>21</b>
<b>Seção IV - Da Carta de Serviços ao Usuário.....</b>	<b>22</b>
CAPÍTULO XIV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....	22

## CAPÍTULO I DO OBJETO DO REGIMENTO

Art. 1º O Regimento Interno da Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – Codevasf estabelece as competências, o funcionamento e as orientações para o exercício das atividades de Ouvidoria, na forma do disposto no Estatuto Social, no Regimento Interno da Empresa e na legislação em vigor.

## CAPÍTULO II DA DEFINIÇÃO

Art. 2º Para efeito deste Regimento Interno, define-se:

I - **Administração Pública:** órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

II - **Agente Público:** todo aquele que exerce cargo, emprego, mandato ou função, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

III - **Agentes Públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior:** os membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função;

IV - **Agente Público Interno:** profissionais que atuem na atividade pública do órgão ou entidade ao qual estão vinculados, abrangendo, além dos empregados do quadro, os ocupantes de cargo comissionado, os empregados terceirizados, estagiários e outros que se enquadrem nesta definição;

V - **Agentes de Ouvidoria:** agentes públicos que atuam na Unidade de Ouvidoria (Consad/OUV);

VI - **Carta de Serviços ao Usuário:** disponibilização ao usuário de informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

VII - **Fala.BR:** plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;

VIII - **Informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

IX - **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

X - **Órgão Central:** Controladoria-Geral da União é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), bem como do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (Sitai);

XI - **Pedido de acesso à informação:** demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, que tenha por objeto um dado ou informação;

XII - **Pontos Focais das atividades de ouvidoria e responsáveis pelo SIC:** empregados designados por decisão do diretor-presidente para auxílio nas atividades de ouvidoria e atuação como responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no âmbito das respectivas unidades;

XIII - **Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XIV - **Representação:** refere-se ao documento apresentado por empregado ou titular de unidade orgânica da Empresa, que, no exercício do dever legal de comunicar fatos supostamente irregulares que tomar conhecimento e que tenham sido praticados por empregado, autoridade ou associado no exercício das funções, visará dar ciência à autoridade competente para apuração dos fatos supostamente irregulares;

XV - **Salvaguarda de proteção à identidade:** conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia;

XVI - **Serviço Público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XVII - **Unidade Setorial:** a Ouvidoria da Codevasf integra, como unidade setorial, o SisOuv;

XVIII - **Usuário de Serviço Público:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

### CAPÍTULO III DA NATUREZA E DA FINALIDADE

Art. 3º A Ouvidoria da Codevasf, vinculada diretamente ao Conselho de Administração – Consad, é uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários dos serviços públicos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, sendo as suas competências indelegáveis.

Parágrafo único. A Ouvidoria - Consad/OUV se regerá pelo seu Regimento Interno, pelo Estatuto Social da Codevasf e pelo Regimento Interno da Empresa, e está sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União (CGU), sem prejuízo da subordinação administrativa ao Consad.

## CAPÍTULO IV DAS DIRETRIZES

Art. 4º Caberá à Ouvidoria observar as seguintes diretrizes:

- I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- II - colaboração entre unidades do SisOuv e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;
- III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública;
- IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações;
- V - promoção da integridade, por meio da atuação coordenada com os demais mecanismos de integridade da Codevasf e a adesão às diretrizes do Programa de Integridade institucional.

## CAPÍTULO V DA ESTRUTURA E DAS ATIVIDADES

Art. 5º No desempenho das atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a Ouvidoria da Codevasf é coordenada pelo(a) Ouvidor(a) com o auxílio dos Agentes de Ouvidoria.

Parágrafo único. Os Agentes de Ouvidoria serão auxiliados pelos pontos focais da atividade de ouvidoria e responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no âmbito das respectivas unidades, designados por decisão do diretor-presidente.

Art. 6º Para o exercício das atividades de ouvidoria, é obrigatório o uso da Plataforma Fala.BR.

## CAPÍTULO VI DO TITULAR DA OUVIDORIA

### Seção I Das Formas de Investidura

Art. 7º A nomeação, designação ou recondução do titular da área de Ouvidoria, após aprovada pelo Conselho de Administração, será submetida à aprovação da Controladoria-Geral da União.

Parágrafo único. A aprovação da nomeação, designação ou recondução do titular da área de ouvidoria pela Controladoria-Geral da União é condição necessária para sua investidura no cargo ou função.

## **Seção II**

### **Da Substituição**

Art. 8º O titular da Ouvidoria será substituído, em suas faltas e impedimentos eventuais, por um empregado lotado na própria unidade e por ele indicado.

## **Seção III**

### **Do Mandato**

Art. 9º O titular da área de ouvidoria poderá permanecer no cargo pelo prazo de 3 (três) anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§1º Finda a recondução referida no caput deste artigo, se a manutenção do titular da Unidade de Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Consad poderá prorrogar a titularidade por mais 1 (um) ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§2º A exoneração ou dispensa do titular da área de Ouvidoria pelo Conselho de Administração - Consad antes do prazo definido no caput deste artigo deverá ser motivada e submetida previamente à aprovação da Controladoria-Geral da União, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º O titular da área de Ouvidoria que for exonerado ou dispensado do cargo, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupar a mesma função após o interstício de 3 (três) anos.

## **Seção IV**

### **Dos Requisitos**

Art. 10. O titular da Ouvidoria da Codevasf deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I - experiência comprovada de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos 3 (três) anos que antecedem à indicação para assumir o cargo;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Art. 11. Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em procedimento correcional ou ético nos últimos 3 (três) anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Parágrafo único. Além dos requisitos apresentados, observar os requisitos e vedações dispostos na Política de Indicação e Sucessão da Codevasf e demais instrumentos normativos internos sobre o tema.

Art. 12. A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pela Codevasf, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos.

## CAPÍTULO VII DAS COMPETÊNCIAS E DAS ATRIBUIÇÕES

Art.13. Compete à Ouvidoria, sem prejuízo de suas atribuições estatutárias e regimentais:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos, as representações e os pedidos de acesso à informação, inclusive de agentes públicos que atuem na Codevasf, e dar-lhes tratamento;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos e aos pedidos de acesso à informação recebidos;

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 - apoiar a autoridade de monitoramento no cumprimento da Lei de Acesso à informação na Codevasf;

VI - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria no âmbito da Codevasf;

VII - participar da avaliação continuada dos serviços públicos da Codevasf;

VIII - coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

IX - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

X - atuar, em coordenação com os gestores de serviços da Codevasf, na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, zelando pela adequação e qualidade das informações;

XI - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos

usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos da Codevasf;

XII - realizar a articulação com as demais unidades da Codevasf ou com o Ministério ao qual a empresa está vinculada, para a adequada execução de suas competências;

XIII - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv e do Sitai, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes;

XV - produzir o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e demais relatórios especificados no Capítulo XIII, com vistas a subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a transparência, a prestação de serviços públicos e corrigir falhas;

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

XVII - executar outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 14. Caberá ao Ouvidor:

I - encaminhar, para unidades orgânicas competentes, as denúncias identificadas ou anônimas, consideradas aptas após a análise prévia; e

II - propor ao diretor-presidente a adoção de providências, visando melhorar o desempenho da Empresa e de seus empregados, considerando as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação recebidos.

Art. 15. Caberá aos agentes de ouvidoria, no exercício de suas atribuições, observar as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, pelo Código de Conduta Ética e Integridade da Codevasf, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta norma e na legislação aplicável às Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação dos usuários dos serviços públicos, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

## CAPÍTULO VIII DA DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 16. A Ouvidoria deverá disponibilizar no sítio da Codevasf, seção Ouvidoria, as seguintes informações:

- I - tipos de manifestação de Ouvidoria, com direcionamento para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR da Controladoria-Geral da União;
- II - canais de atendimento;
- III - endereço eletrônico e para correspondência;
- IV - telefone e horários de atendimento;
- V - Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria;
- VI - link de direcionamento ao painel da Controladoria-Geral da União - CGU que reúne as informações sobre as manifestações de ouvidoria recebidas na Administração Pública;
- VII - apresentação do titular da Unidade de Ouvidoria, contendo o currículo, a data de ingresso e o fim de mandato; e
- VIII - normas, fluxos e regulamentos de ouvidoria.

## CAPÍTULO IX DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

### Seção I Da Plataforma Fala.BR

Art. 17. As manifestações de ouvidoria relacionadas aos serviços públicos prestados pela Codevasf (reclamação, sugestão, solicitação de providências, elogios, simplifique, denúncias de irregularidades) e os pedidos de acesso à informação podem ser registrados por qualquer pessoa física ou jurídica.

Parágrafo único. As manifestações e pedidos de acesso à informação devem ser apresentadas, preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.BR.

### Seção II Do Atendimento Presencial

Art. 18. A Ouvidoria dispõe de uma sala de atendimento presencial, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento ao manifestante, que permite a acessibilidade, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações.

Parágrafo único. A Ouvidoria da Codevasf disponibiliza endereço eletrônico e endereço para atendimento presencial, na sede da Codevasf, em Brasília-DF.

Art. 19. No atendimento presencial, são observadas as seguintes diretrizes pela Ouvidoria:

- I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo, realizado preferencialmente na presença de 2 (dois) agentes de ouvidoria;
- II - resiliência no trato de situações não previstas;
- III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
- IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo.

Art. 20. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, ocasião em que será solicitada a assinatura ou validação, e inseridas no sistema, sendo facultada a identificação do manifestante somente no caso de denúncias.

### **Seção III**

#### **Do Atendimento Por Mensagem Eletrônica**

Art. 21. O correio eletrônico da Ouvidoria será utilizado, para orientações aos cidadãos, inclusive quanto ao registro na Plataforma Fala.Br das manifestações e dos pedidos de acesso à informação

Art. 22. As manifestações de ouvidoria recebidas por correspondência eletrônica serão registradas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria da Codevasf.

## **CAPÍTULO X**

### **DAS MANIFESTAÇÕES**

#### **Seção I**

##### **Dos Tipos de Manifestação**

Art. 23. As manifestações serão processadas pela Ouvidoria da Codevasf de acordo com a seguinte classificação:

- I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;
- II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III - Solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal;
- IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

V - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; e

VI - Simplifique: solicitação para simplificar os serviços prestados pela Codevasf.

## **Seção II**

### **Dos Procedimentos Gerais para Tratamento das Manifestações**

Art. 24. O tratamento das manifestações de ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação de ouvidoria;

II - triagem, com o objetivo de definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações, conforme o caso, e distribuir internamente;

III - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

IV - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à competência da Codevasf, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

V - trâmite à(s) unidade(s) orgânica(s) responsável(is) pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VI - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade ou unidades orgânicas responsáveis.

§1º A Ouvidoria cumprirá todos os procedimentos constantes deste artigo, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida prorrogação.

§2º Caso as informações constantes das manifestações não sejam suficientes para atuação das unidades orgânicas, a Ouvidoria solicitará ao manifestante, exceto em caso de denúncias anônimas, a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do recebimento.

§3º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no caput deste artigo, acarretará no arquivamento automático da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§4º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no §1º deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§5º As manifestações que tratem de matéria alheia à competência da Codevasf serão encaminhadas imediatamente ao órgão competente, após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo de atendimento da manifestação, não podendo ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias.

### Subseção I

#### Do Arquivamento das Manifestações

Art. 25. São condições para arquivamento das manifestações:

- I - teor duplicado de um mesmo manifestante, situação em que se deve informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;
- II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;
- III - falta de urbanidade;
- IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;
- V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou
- VI - perda de objeto.

### Seção III

#### Dos Procedimentos Específicos para Tratamento de Denúncias

Art. 26. Na análise prévia, observada a competência da Codevasf, a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

Parágrafo único. Para efeito do caput deste artigo, considera-se:

- I - **competência do órgão ou entidade:** finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada;
- II - **autoria:** qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;
- III - **materialidade:** qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato;
- IV - **compreensão:** faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

Art. 27. Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a análise prévia, a Ouvidoria solicitará a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas.

Art. 28. É vedada a realização, pela Ouvidoria da Codevasf, de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos com as unidades orgânicas ou com os agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

Art. 29. A Ouvidoria informará ao Órgão Central, por meio da Plataforma Fala.BR, sobre a existência de denúncia de ato praticado por agente público que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior a DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 30. Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

### **Subseção I**

#### **Da Proteção ao Denunciante**

Art. 31. A Ouvidoria receberá as denúncias dirigidas à Codevasf e adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de 100 (cem) anos.

§ 2º A necessidade de conhecer a identidade do denunciante será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe do prévio conhecimento da denúncia pela Ouvidoria.

### **Subseção II**

#### **Do Compartilhamento e do Consentimento**

Art. 32. A Ouvidoria da Codevasf, antes de encaminhar uma denúncia cadastrada na Plataforma Fala.BR para outra unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal -SisOuv, solicitará o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar.

§1º A ausência de resposta do denunciante ao pedido será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput deste artigo, a Ouvidoria da Codevasf somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

§ 3º Quando a denúncia não for identificada e não houver no teor da manifestação ou em seus anexos dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, a Ouvidoria da Codevasf encaminhará a manifestação imediatamente para a Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

§ 4º Caso existam, no teor da denúncia sem identificação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, a Ouvidoria da Codevasf providenciará a

pseudonimização, antes do encaminhamento para a Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

Art. 33. A Codevasf poderá compartilhar elementos de identificação do denunciante com outros órgãos ou entidades para cumprimento de ordem judicial.

Art. 34. O agente público que divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações será responsabilizado, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

### **Subseção III**

#### **Da Pseudonimização**

Art. 35. Serão suprimidos os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo.

Art. 36. Constituem elementos de identificação, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

Art. 37. Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

- I - em registros fotográficos e fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz e/ou imagem do denunciante, ou outros que permitam identificá-lo; e
- II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

Art. 38. Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

- I - produção de extrato;
- II - produção de versão tarjada; ou
- III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Art. 39. As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria da Codevasf e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração.

## **Seção IV**

### **Da Certificação de Identidade**

Art. 40. Será exigida a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Art. 41. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital;

II - usuários com perfis "gov.br" prata e ouro possuem identidade validada. Para aqueles com perfil bronze, deve-se solicitar a comprovação da identidade por meio do envio de documento comprobatório; e

III - presencialmente, por meio de conferência de documento com foto apresentado pelo manifestante à Unidade de Ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar recursos alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

## **Seção V**

### **Das Denúncias de Retaliação, De Assédio Moral, De Assédio Sexual e De Discriminação**

#### **Subseção I**

##### **Das Denúncias de Retaliação**

Art. 42. As denúncias recebidas pela Ouvidoria da Codevasf relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos, no âmbito da Codevasf, serão encaminhadas à Controladoria-Geral da União.

Art. 43. Compete exclusivamente à Controladoria-Geral da União receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes dessas apurações.

#### **Subseção II**

##### **Das Denúncias De Assédio Moral, De Assédio Sexual e De Discriminação**

Art. 44. Nos casos de denúncias de casos de assédio moral, assédio sexual e discriminação, a Ouvidoria seguirá as seguintes diretrizes:

I - acolhimento: procedimento de escuta qualificada, sem emissão de julgamentos por parte dos profissionais que acolhem, com a efetivação de registro dos fatos e realização de

encaminhamentos necessários, com respeito à intimidade, à vida privada e ao sigilo das informações recebidas.

II - **confidencialidade:** as identidades de denunciantes e testemunhas devem ser protegidas a fim de evitar exposição e/ou retaliações. Recomenda-se o envolvimento do menor número de pessoas possível no processo de tratamento da denúncia para preservação da intimidade da vítima.

III - **foco na vítima:** os mecanismos de enfrentamento ao assédio e à discriminação devem ser centrados no apoio e no acolhimento à vítima.

## **Seção VI**

### **Da Ouvidoria Interna**

Art. 45. A função de ouvidoria interna se refere ao tratamento de manifestações decorrentes de questões internas, relacionadas aos agentes públicos a serviço da Codevasf.

Art. 46. As manifestações oriundas de agentes públicos internos receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.

## **Seção VII**

### **Das Representações**

Art. 47. As representações serão apresentadas à Ouvidoria e deverão conter a identificação do representante e do representado, a indicação precisa da suposta irregularidade, associada ao exercício do cargo, e das provas disponíveis.

Art. 48. A representação que verse sobre o chefe da Corregedoria e/ou chefe da Ouvidoria deverá ser representada para a Controladoria-Geral da União – CGU.

Art. 49. A Secretaria de Licitações e Contratos - PR/SLC deve representar diretamente à Corregedoria - Consad/COR eventuais fatos que configurem atos lesivos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013, bem como na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Codevasf.

## **CAPÍTULO XI**

### **DA TRANSPARÊNCIA ATIVA**

## **Seção I**

### **Da Divulgação e do Rol Mínimo de Informações**

Art. 50. As informações de interesse público publicadas em transparência ativa são aquelas disponibilizadas pela Codevasf, independentemente de solicitações.

Art. 51. O rol mínimo de informações que devem ser divulgadas no site da Codevasf, compreende:

- I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;
- II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- III - registros das despesas;
- IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras da Codevasf;  
e
- VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Parágrafo único. A Codevasf poderá disponibilizar, além dos itens obrigatórios, informações sobre outros assuntos de interesse público ou que sejam objeto de recorrentes pedidos de acesso à informação.

Art. 52. A divulgação das informações públicas observará as orientações constante da Política de Divulgação de Informações da Codevasf e do Guia de Transparência Ativa – GTA.

## CAPÍTULO XII DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

### **Seção I** **Do Pedido de Acesso à Informação**

Art. 53. A Transparência Passiva depende de solicitação do cidadão, que ocorre por meio dos pedidos de acesso à informação.

Art. 54. Poderão ser solicitados, entre outros:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pela Codevasf, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com a Codevasf, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à política, organização e serviços da Codevasf;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa à implementação, ao acompanhamento e aos resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos; e

VIII - informação relativa a resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

## **Seção II**

### **Dos Prazos dos Pedidos de Acesso à informação**

Art. 55. A Codevasf deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

Art. 56. Caso não seja possível, a Codevasf deverá, no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias mediante justificativa:

I - disponibilizar a informação solicitada;

II - comunicar ao cidadão a data, local e modo para que ele realize a consulta, efetue a reprodução de documentos ou obtenha a certidão na qual conste a informação solicitada;

III - indicar por que razão o pedido não pode ser, total ou parcialmente, atendido;

IV - comunicar ao cidadão que não possui a informação e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso a processos administrativos solicitados com base na lei de acesso à informação deverão ser atendidos no prazo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias.

## **Seção III**

### **Dos Procedimentos para Acesso à Informação**

Art. 57. A Ouvidoria da Codevasf poderá disponibilizar meios para que o próprio cidadão possa realizar pesquisas e, caso as informações estejam em transparência ativa, deverá indicar o link específico no qual a informação pode ser acessada.

Art. 58. Se houver restrição de acesso, o cidadão deverá ser informado sobre as opções de recurso, os prazos e as condições para interposição.

Parágrafo único. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

### **Subseção I**

#### **Dos Recursos Referentes aos Pedidos de Acesso à Informação**

Art. 59. Caso o pedido de acesso à informação seja negado pela Codevasf, de forma total ou parcial, o cidadão poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso de 1º instância será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à unidade/área responsável pela resposta inicial, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 60. É facultado ao cidadão apresentar recurso de 2º instância no âmbito da Codevasf no prazo de até 10 (dez) dias após a resposta do recurso de 1º instância.

Parágrafo único. O recurso de 2º instância será dirigido ao diretor-presidente que deverá decidir no prazo de até 5 (cinco) dias.

Art. 61. Mantida a negativa de acesso à informação pela Codevasf, após recursos de 1ª e 2ª instâncias, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União.

Art. 62. Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, o requerente poderá interpor recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CRMI, no prazo de 10 (dez) dias da decisão da CGU.

### **Seção IV**

#### **Das Restrições ao Acesso de Informações**

Art. 63. Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 64. A Codevasf adotará, preferencialmente, o tarjamento para a ocultação dos trechos sigilosos.

### **Subseção I**

#### **Restrições de Acesso por Determinação Legal**

Art. 65. O direito de acesso à informação não exclui as hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

Parágrafo único. As hipóteses legais de sigilo incluem: sigilo bancário, sigilo fiscal, sigilo decorrente de risco à competitividade e à governança empresarial.

## **Subseção II Da Proteção da Informação Pessoal**

Art. 66. As informações pessoais que devem ser protegidas são aquelas que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

Art. 67. As informações pessoais terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem.

Art. 68. Para disponibilização de informações pessoais do próprio solicitante ou a terceiro por ele autorizado, serão adotados os procedimentos especificados no Capítulo X, Seção III - Da Certificação de Identidade.

## **CAPÍTULO XIII DOS RELATÓRIOS**

### **Seção I Do Relatório Anual de Gestão**

Art. 69. A Ouvidoria elaborará Relatório Anual de Gestão que conterá dados referentes ao ano anterior e será apresentado ao Conselho de Administração, encaminhado ao Diretor-Presidente e publicado no site da Codevasf até o primeiro dia do mês de abril de cada ano.

Parágrafo único. O Relatório de Gestão evidenciará os dados das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação recebidos no período, bem como a avaliação dos serviços prestados pela Codevasf, com vistas a apresentar sugestões de melhoria à Alta Administração da Empresa.

### **Seção II Do Relatório Anual de Denúncias**

Art. 70. O Relatório Anual de Denúncias conterá dados gerenciais sobre as denúncias recebidas e seus encaminhamentos e será apresentado ao Conselho de Administração.

### **Seção III Do Relatório de Gestão Complementar**

Art. 71. O Relatório de Gestão Complementar tem como objetivo auxiliar na tomada de decisão e no aprimoramento da prestação de serviços públicos da Codevasf e será elaborado, no mínimo, semestralmente e apresentado ao Conselho de Administração.

Art. 72. O relatório considerará as informações das demandas recebidas pela ouvidoria, incluindo os dados sobre a satisfação dos usuários.

#### **Seção IV**

##### **Da Carta de Serviços ao Usuário**

Art. 73. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Codevasf, as formas de acesso, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Art. 74. A Ouvidoria atuará em coordenação com os gestores de serviços da Codevasf na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário da Codevasf.

Art. 75. As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos:

I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerando a definição de serviço do portal único "gov.br" e as jornadas de seus usuários;

II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017;

III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único "gov.br";

IV - a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários;

V - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos serviços; e

VI - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

Art. 76. As informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, a despeito de sua atualização contínua, deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta da Ouvidoria às unidades gestoras de serviços da Codevasf.

#### **CAPÍTULO XIV**

##### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 77. O tratamento dos dados pessoais derivados do cumprimento desta Norma deverá ocorrer em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Art. 78. As dúvidas de interpretação quanto ao mérito técnico-operacional e redacional do Regimento Interno da Ouvidoria serão esclarecidas pela Ouvidoria – Consad/OUV e, quanto ao mérito jurídico, pela Assessoria Jurídica – PR/AJ.

Art. 79. Os casos omissos ou excepcionais serão resolvidos pelo Conselho de Administração - Consad.