



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

PROCEDIMENTO PARA GERENCIAR MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CARACTERÍSTICAS GERAIS DO INSTRUMENTO NORMATIVO	
Código	
Ato de Aprovação	Resolução nº 1740, de 16 de dezembro de 2025
Classificação do Normativo	Instrumento Normativo de Gestão – Procedimento
Unidade Orgânica Gestora	Ouvidoria – Consad/OUV
Unidades Orgânicas Corresponsáveis	
Versão	1.0
Alteração em relação a versão anterior	
Data para Revisão	16/12/2027
Abrangência	Toda a Empresa
Início da Vigência	16/12/2025
INSTRUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS	
Código	Descrição
INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS RELACIONADOS	
Código	Descrição
N - 359	<ul style="list-style-type: none"> • Regimento interno da Comissão de Ética da Codevasf; • Código de Conduta Ética e Integridade; • Norma de Apuração Correccional.
INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS VINCULADOS	
Código	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Regimento Interno de Ouvidoria; • Política de Combate à Fraude e Corrupção da Codevasf; • Programa de Integridade institucional; • Política de Gestão de Integridade, Riscos e Controles; e • Política de Segregações de Funções da Codevasf.
NORMATIVOS EXTERNOS APLICÁVEIS - LEGISLAÇÕES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. • Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013; • Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016; • Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; • Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; • Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005;

- Decreto nº 7.128, de 11 de março de 2010;
- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021;
- Decreto nº 11.123, de 07 de julho de 2022;
- Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024;
- Resolução CGPAR nº 48, de 6 de setembro de 2023; e
- Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	5
2	DEFINIÇÃO	5
3	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS.....	6
3.1	Catálogo do processo “Gerenciar Manifestações de Ouvidoria”	6
3.2	Descrição do Subprocesso “Realizar Triagem da Manifestação”	8
3.3	Descrição do Subprocesso “Tratar Denúncia ou Comunicação”	14
3.4	Descrição do Subprocesso “Tratar Reclamação, Sugestão ou Solicitação”	20
3.5	Descrição do Subprocesso “Tratar Elogio”	25
3.6	Descrição do Subprocesso “Tratar Representação”	28
4	DISPOSIÇÕES FINAIS	32

1 OBJETIVO

Definir e detalhar os procedimentos que deverão ser adotados para tratar as manifestações de ouvidoria e representações.

2 DEFINIÇÃO

Para efeito deste Procedimento, define-se:

2.1 Comunicação

Trata-se da comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, registrado de forma não identificada.

2.2 Denúncia

Trata-se da comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, registrado de forma identificada.

2.3 Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

2.4 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.

2.5 Manifestação

Reclamações, denúncias, solicitações, 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.

2.6 Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

2.7 Representação

Documento ou processo 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 a autoridade competente para apuração dos fatos supostamente irregulares.

2.8 Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

2.9 Sugestão

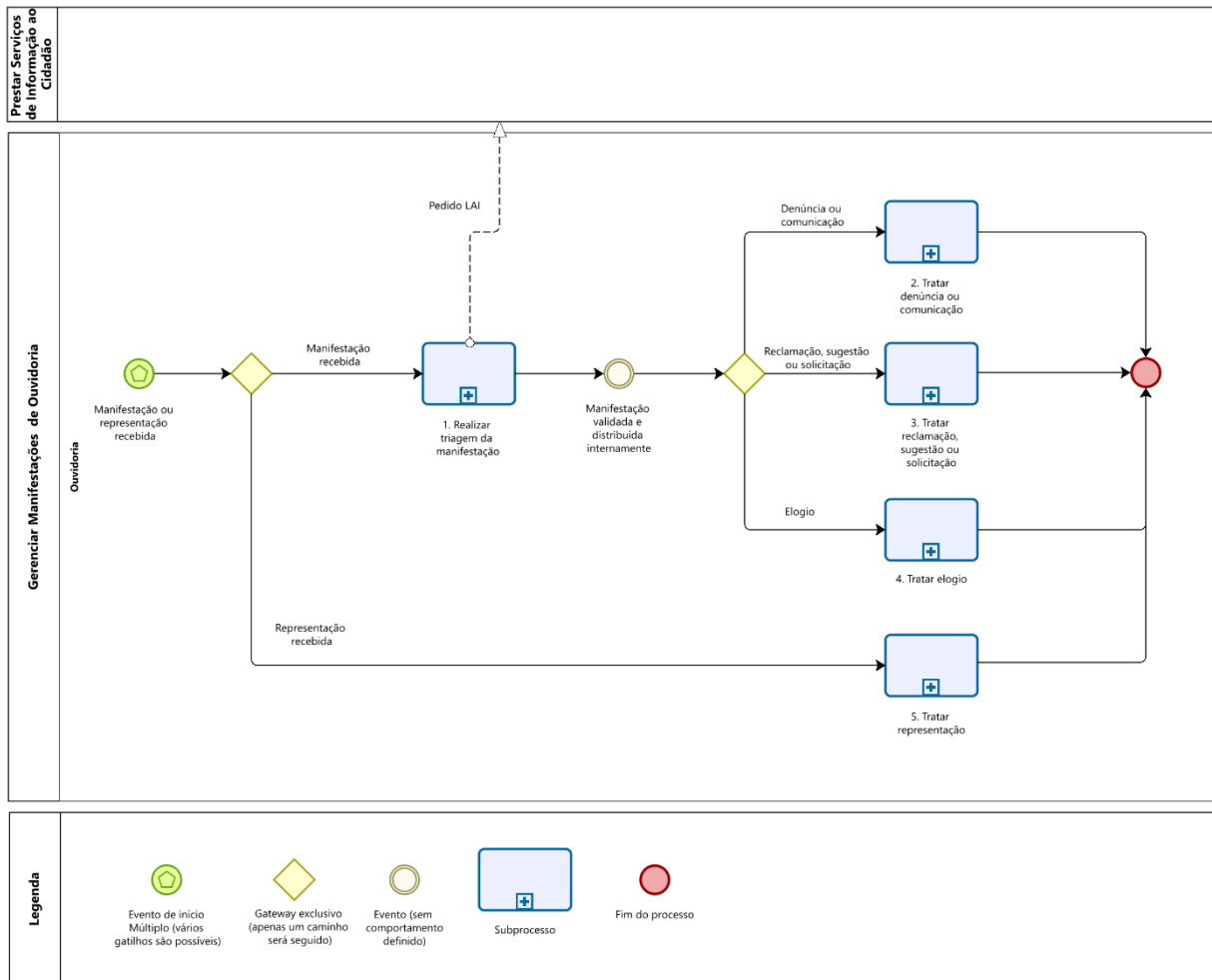
Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

3 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Catalogação do processo “Gerenciar Manifestações de Ouvidoria”

<u>TABELA DE CATALOGAÇÃO DO PROCESSO</u>
Código/Macroprocesso: 1.5 Governança Corporativa, Riscos e Integridade.
Código/Processo: 1.5.5 Gerenciar Manifestações de Ouvidoria.
Responsável pelo processo: Ouvidoria.
Tipo: Gerencial.
Elaboração/Revisão:
Versão: 1.0
Objetivo Geral: Tratar as manifestações recebidas na plataforma Fala.BR.
Referências Legais: <ul style="list-style-type: none">• Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;• Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;• 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; e• Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.
Sistemas e Ferramentas Utilizadas: Fala.BR; e-Codevasf; Google Sheets.
Indicadores de Desempenho:

3.1.1 Diagrama "Gerenciar Manifestações de Ouvidoria"



3.2 Descrição do Subprocesso “Realizar Triagem da Manifestação”

TABELA DE DESCRIÇÃO DOS SUBPROCESSOS
Realizar Triagem da Manifestação
Código: 1.5.5.1 Realizar a triagem da Manifestação.
Descrição do Subprocesso: <ul style="list-style-type: none">• Verificar se a manifestação necessita de complementação, se é ou não de competência da Codevasf e se está classificada com a tipologia correta.
Produto: <ul style="list-style-type: none">• Manifestação arquivada;• Manifestação validada;• Manifestação encaminhada para órgão externo;• Manifestação arquivada pelo sistema; e• Manifestação concluída.
Tempo estimado para a execução (horas ou dias úteis): 1 h 20 min.
Número de Atividades: 6 (seis).

3.2.1 Diagrama e Descrição das Atividades do Subprocesso “Realizar a Triagem da Manifestação”

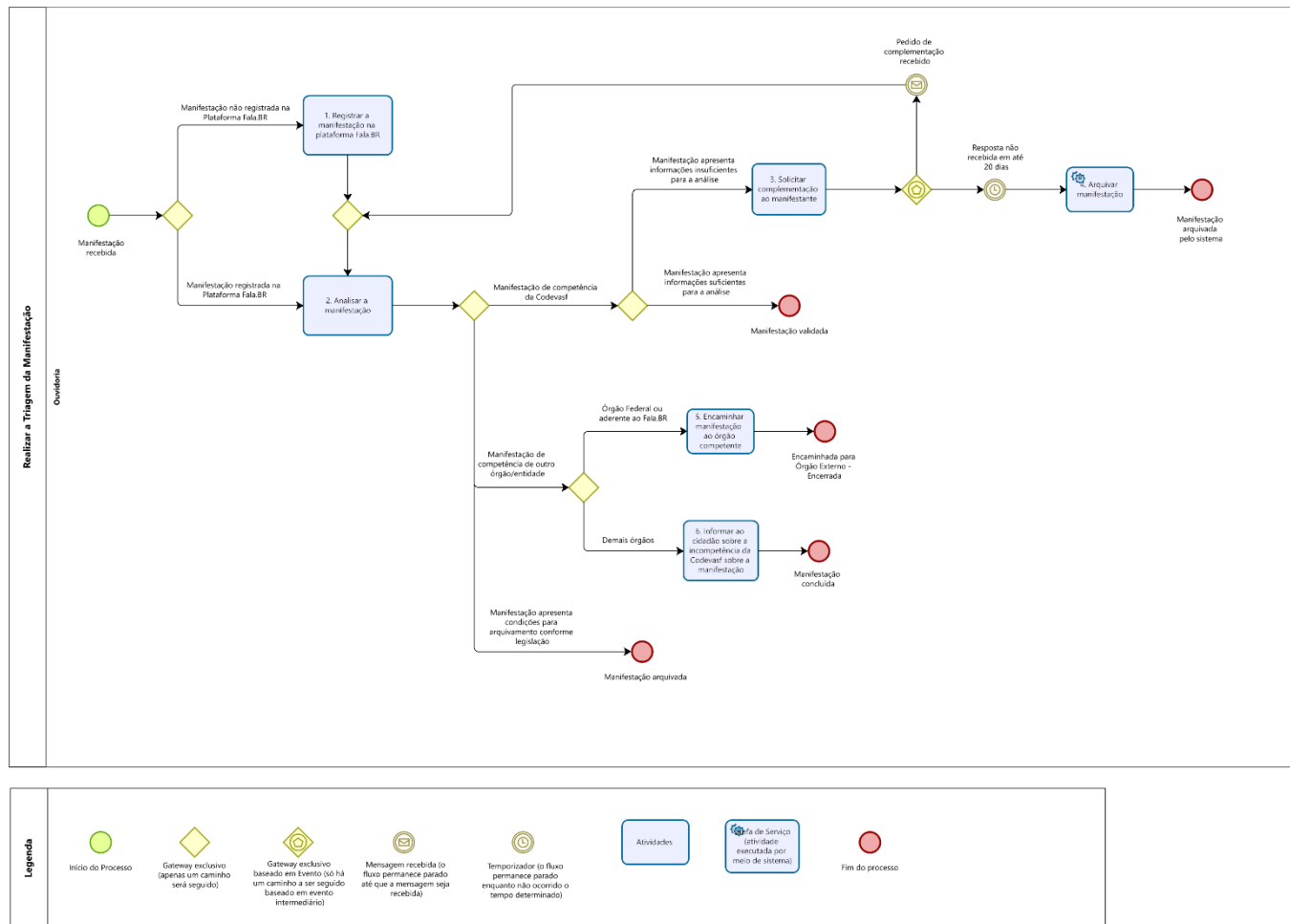


TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**1 – Registrar manifestação na plataforma Fala.BR****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Manifestação recebida por outro meio que não seja a plataforma Fala.BR.

Descrição da Atividade:

- Registrar a manifestação recebida na plataforma Fala.BR.

Regras de Negócio:

- As manifestações devem ser apresentadas, preferencialmente, por meio da plataforma Fala.BR.

Saídas:

- Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 20 (vinte) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**2 – Analisar a manifestação****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Manifestação registrada na plataforma Fala.BR; ou
- Manifestação com pedido de complementação respondido.

Descrição da Atividade:

- Analisar se a manifestação é de competência da Codevasf.
- Caso a manifestação seja de competência da Codevasf e apresente informações suficientes para análise, será validada e distribuída internamente.
- Caso a manifestação apresente condições para arquivamento conforme os seguintes critérios, será arquivada:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se 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.

Regras de Negócio:

- O sistema não permite alterar a manifestação do tipo comunicação. Caso exista alguma comunicação com teor de outro tipo de manifestação, ela será tratada de acordo com o tipo pertinente, ainda que a resposta seja inserida no registro da comunicação e não tenha receptor.
- Caso a Manifestação seja de competência da Codevasf, mas apresente informações insuficientes, será tratada conforme atividade 3.
- Caso a Manifestação seja de competência de outro órgão/entidade e aderente ao Fala.BR, será tratada conforme atividade 5.
- Caso a Manifestação seja de competência de órgão ou entidade que não seja aderente ao Fala.BR será tratada conforme atividade 6.
- Caso a denúncia trate sobre possível situação de retaliação, a Ouvidoria encaminhará imediatamente a demanda para Ouvidoria da Controladoria Geral da União - CGU, que tem competência de receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e às sociedades de economia mista e instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.
- Caso a denúncia verse sobre o chefe da Corregedoria e/ou chefe da Ouvidoria deverá ser encaminhada para a Controladoria-Geral da União – CGU.
- Caso a denúncia trate de atos praticados pelo Diretor-Presidente, Diretores, Gerente-Executivo, Chefe de Gabinete da Presidência, Superintendente Regional e Secretário-Executiva. a manifestação poderá ser encaminhada à Ouvidoria da CGU.
- A manifestação poderá ser encaminhada à CGU que instaurará sindicâncias, procedimentos e processos administrativos disciplinares, nas seguintes situações:
 - a) da inexistência de condições objetivas para sua realização no órgão ou entidade de origem;
 - b) da complexidade e relevância da matéria;
 - c) da autoridade envolvida; e
 - d) do envolvimento de servidores de mais de um órgão ou entidade.

Saídas:

- Manifestação arquivada;
- Manifestação validada;
- Manifestação apresenta informações insuficientes para a análise;
- Manifestação identificada como de competência de outro órgão ou entidade aderente ao Fala.BR.
- Manifestação de competência de órgão ou entidade que não seja aderente ao Fala.BR.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

3 – Solicitar complementação ao manifestante

Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

<p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestação apresenta informações insuficientes para a análise.
<p>Descrição da Atividade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar 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 da solicitação.
<p>Regras de Negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso a denúncia não seja complementada em até 20 (vinte) dias, ela será automaticamente arquivada pelo sistema (Fala.BR) e a manifestação será encerrada. • A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo de 30 (trinta) dias para resposta da manifestação, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.
<p>Saídas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de complementação de informações solicitado ao manifestante; e • Pedido de complementação não recebido em até 20 dias da solicitação do pedido de complementação.
<p>Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min</p>

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

<p>4 – Arquivar Manifestação</p>
<p>Responsável:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria – Consad/OUV.
<p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de complementação da manifestação não respondido no prazo de até 20 (vinte) dias da solicitação do pedido de complementação.
<p>Descrição da Atividade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A manifestação será automaticamente arquivada pelo sistema Fala.BR, com o resultado de manifestação arquivada, sem resposta conclusiva.
<p>Regras de Negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • §5º do art. 18 da Lei nº 9.492 de 05 de setembro de 2018.
<p>Saídas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestação arquivada pelo sistema - Arquivamento automático da manifestação.
<p>Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): Arquivamento automático</p>

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

<p>5 – Encaminhar manifestação ao órgão competente</p>
<p>Responsável:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria - Consad/OUV.
<p>Entradas:</p>

- Manifestação identificada como de competência de outro órgão ou entidade aderente ao Fala.BR.

Descrição da Atividade:

- Encaminhar a manifestação ao órgão competente, por meio do Fala.BR, e comunicar ao cidadão sobre o encaminhamento da manifestação.

Regras de Negócio:

- No caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, não será admitida prorrogação do prazo de 30 (trinta) dias para resposta da manifestação.
- Em caso de denúncias, há a necessidade do pedido de consentimento do cidadão para que seja feito o encaminhamento, por meio do Fala.BR. Assim, antes de encaminhar a demanda, o cidadão deve ser consultado. Caso o pedido de consentimento não seja respondido em até 20 (vinte) dias, ou seja, rejeitado, a denúncia será encaminhada sem o compartilhamento dos dados pessoais do denunciante.

Saídas:

- Manifestação encaminhada para Órgão Externo - Encerrada.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 20 (vinte) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**6 – Informar ao cidadão sobre a incompetência da Codevasf sobre a manifestação****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Manifestação de competência de órgão ou entidade que não seja aderente ao Fala.BR.

Descrição da Atividade:

- Responder conclusivamente ao cidadão informando sobre a incompetência da Codevasf acerca da temática e indicando órgão/entidade responsável pela demanda, se este for conhecido pela Ouvidoria.

Regras de Negócio:

- Verificar no sistema Fala.BR se o órgão ou entidade responsável pela demanda encontra-se no Fala.BR.

Saídas:

- Manifestação concluída.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 20 (vinte) min.

3.3 Descrição do Subprocesso “Tratar Denúncia ou Comunicação”

<u>TABELA DE DESCRIÇÃO DOS SUBPROCESSOS</u>
Tratar Denúncia ou Comunicação
Código: 1.5.5.2 Tratar denúncia ou comunicação.
Descrição do Subprocesso: <ul style="list-style-type: none">• Analisar previamente atos de irregularidades ou ilícitos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
Produto: <ul style="list-style-type: none">• Manifestação concluída; ou• Manifestação resolvida.
Tempo estimado para a execução (horas ou dias úteis): 3 (três) dias.
Número de Atividades: 5 (cinco).

3.3.1 Diagrama e Descrição das Atividades do Subprocesso “Tratar Denúncia ou Comunicação”

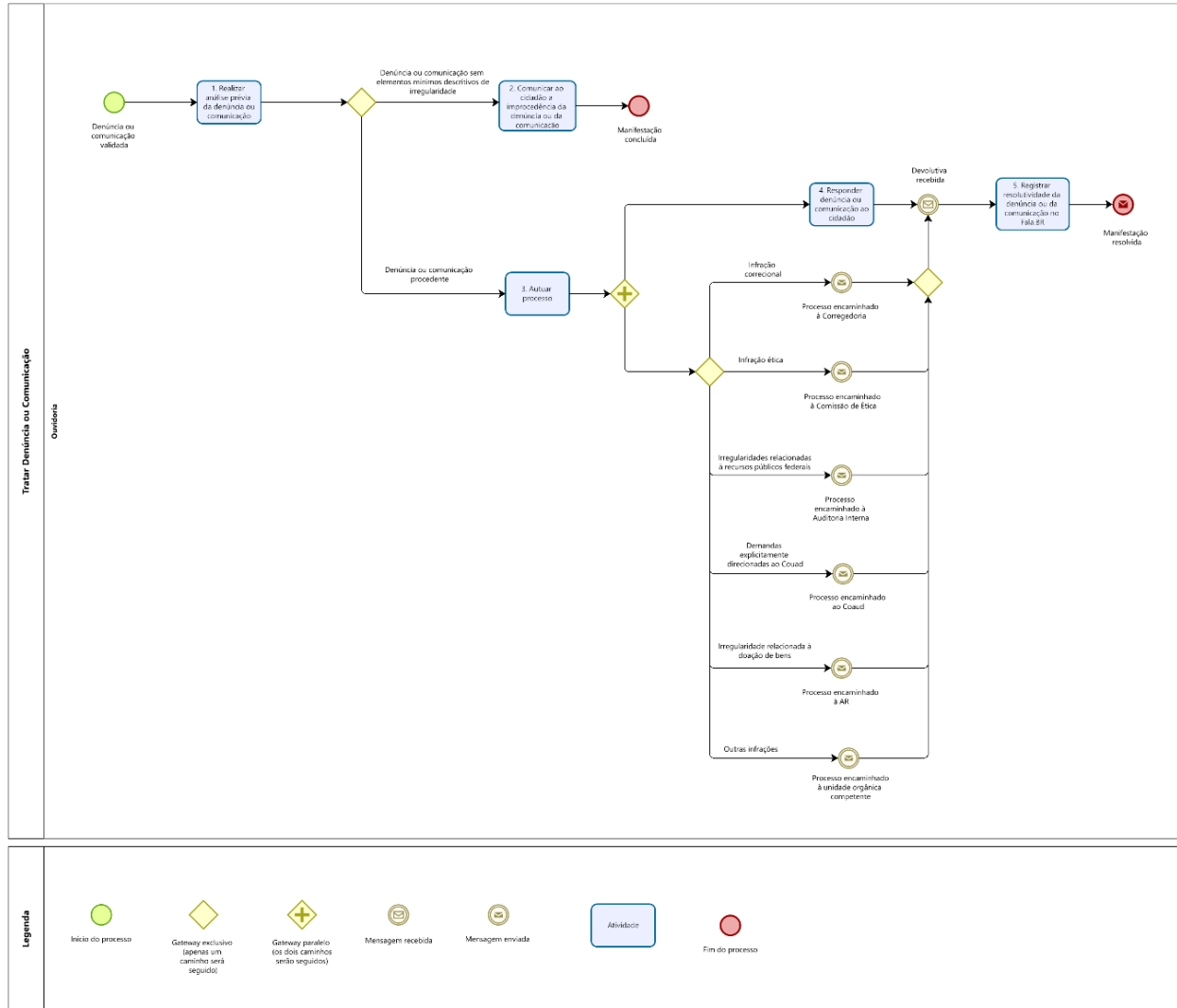


TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1 – Realizar análise prévia da denúncia ou comunicação

Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Manifestação validada e classificada como denúncia ou comunicação.

Descrição da Atividade:

- Analisar a denúncia ou comunicação a fim de identificar a presença de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, conforme disposto no artigo 22 do Decreto nº 9.492/18.
- Na análise prévia, é necessário considerar:
 - se a denúncia ou comunicação apresenta elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão;
 - qual a unidade orgânica responsável pelo objeto da manifestação (a unidade orgânica deve ser identificada na nota técnica, conforme modelo padrão);
 - a necessidade de salvaguardar a identificação do denunciante, por meio da pseudonimização ou descaracterização da identificação, bem como realizar tarjamento ou outras medidas necessárias para garantir a proteção ao denunciante;
 - se existem manifestações correlatas por meio de consulta a base de dados do Fala.Br ou da tabela de gerenciamento de dados da Ouvidoria; e
 - se existem informações complementares em bases abertas na intranet e/ou internet da Codevasf.

Regras de Negócio:

- A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, registrada na plataforma Fala.BR.

Saídas:

- Denúncia ou comunicação sem elementos mínimos descritivos de irregularidade; ou
- Denúncia ou comunicação procedente (nota técnica contendo os indícios de autoria e materialidade).

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 1 (um) dia.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

2 – Comunicar ao cidadão a improcedência da denúncia ou da comunicação

Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Denúncia ou comunicação sem elementos mínimos descritivos de irregularidade.

Descrição da Atividade:

- Registrar, por meio do sistema Fala.BR, a inaptidão da denúncia ou da comunicação, mediante justificativa expressa. Este registro é a resposta conclusiva da manifestação.
- Validar o assunto, subassunto e tags ou alterá-los, caso seja necessário.
- Anexar no sistema a nota técnica com análise da denúncia ou comunicação, se houver.
- Inserir o desfecho padrão solicitando avaliação de satisfação.
- Inserir as informações do processo na planilha de gerenciamento de dados da Ouvidoria.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Manifestação concluída - Resposta conclusiva ao cidadão comunicando a inaptidão da denúncia ou da comunicação.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 1 (um) dia.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

3 – Autuar Processo

Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Denúncia ou comunicação procedente (nota técnica contendo análise dos indícios de autoria e materialidade).

Descrição da Atividade:

- Criar processo no e-Codevasf em que a sinopse possua o NUP e o tipo de manifestação;
 - **Exemplo:** Análise da (comunicação/denúncia) recebida via Fala.BR – NUP XXXXX.XXXXX X/XXXX-XX.
- Tornar o processo sigiloso para restringir o acesso às informações da demanda e garantir a conformidade com a legislação vigente;
 - Esta ação deve ser solicitada ao Chefe da Ouvidoria ou seu substituto, visto o perfil necessário no sistema e-Codevasf.
- Inserir documentos relevantes referente à análise ou encaminhamento, tais como Comunicação Interna e etc.;
- Inserir o extrato da manifestação e os anexos (caso existam), pseudonimizados;
- Inserir nota técnica, que deve conter a unidade apuratória para qual o processo será encaminhado;
- Encaminhar o processo à unidade apuratória responsável, por meio do e-Codevasf, conforme abaixo:
 - à Corregedoria, caso haja indícios de infração correcional;
 - à Comissão de Ética, caso haja indícios de infração ética;
 - à Auditoria Interna, caso haja indícios de irregularidades relacionadas à recursos públicos federais;
 - ao Coaud, caso a demanda seja explicitamente direcionada ao Coaud;
 - à Secretaria Executiva da Área de Revitalização e Desenvolvimento Regional – AR/SE, caso haja indícios de irregularidade relacionada à doação de bens; e

- à unidade orgânica competente pelo objeto, nas demais infrações, conforme a legislação aplicável ao caso concreto.

Regras de Negócio:

- A nota técnica deve conter assinatura do analista e da Chefe da Ouvidoria, ou exclusivamente da Chefe da Ouvidoria ou do substituto.

Saídas:

- Processo autuado; e
- Processo encaminhado à unidade apuratória responsável pela demanda.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 1 (um) dia.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4 – Responder denúncia ou comunicação ao cidadão

Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Processo autuado.

Descrição da Atividade:

- Responder conclusivamente ao cidadão, no sistema Fala.BR, inserindo as seguintes informações:
 - indicação do número do processo; e
 - indicação da unidade apuratória para qual o processo foi/será encaminhado;
- Validar o assunto, subassunto e tags ou alterá-los, caso seja necessário;
- Inserir o desfecho padrão solicitando avaliação de satisfação; e
- Inserir as informações do processo na planilha de gerenciamento de dados da Ouvidoria.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Manifestação concluída no sistema Fala.BR; e
- Processo autuado aguardando devolutiva das unidades orgânicas.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

5 – Registrar resolutividade da denúncia ou da comunicação no Fala.BR

Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Devolutiva das unidades apuratórias responsáveis pela demanda.

Descrição da Atividade:

- Reabrir a manifestação no Fala.BR; e
- Inserir as informações recebidas da unidade apuratória competente, de modo a encerrar a demanda no aspecto resolutividade.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Manifestação resolvida.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): Quando disponível a entrada, o encerramento dura cerca de 20 (vinte) minutos.

3.4 Descrição do Subprocesso “Tratar Reclamação, Sugestão ou Solicitação”

TABELA DE DESCRIÇÃO DOS SUBPROCESSOS
Tratar Reclamação, Sugestão ou Solicitação
Código: 1.5.5.3 Tratar reclamação, sugestão ou solicitação.
Descrição do Subprocesso: <ul style="list-style-type: none">• Tratar as manifestações do tipo reclamação, sugestão ou solicitação recebidas por meio da plataforma Fala.BR.
Produto: <ul style="list-style-type: none">• Manifestação Concluída.
Tempo estimado para a execução (horas ou dias úteis): 2 h 30 min.
Número de Atividades: 5 (cinco).

3.4.1 Diagrama e Descrição das Atividades do Subprocesso “Tratar Reclamação, Sugestão ou Solicitação”

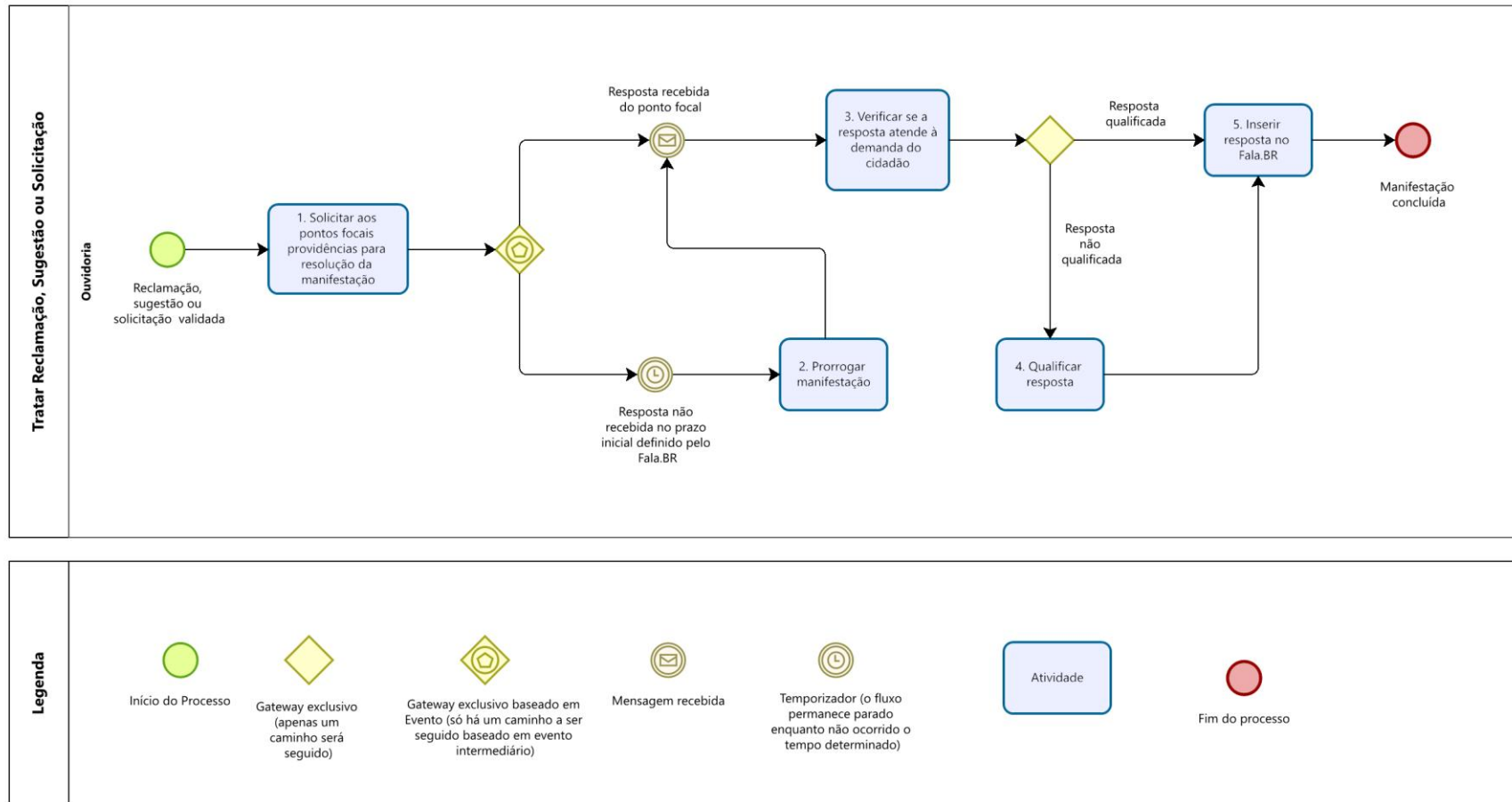


TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**1 – Solicitar aos pontos focais providências para resolução da manifestação****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Manifestação validada e classificada como reclamação, sugestão ou solicitação.

Descrição da Atividade:

- Identificar os pontos focais da unidade apuratória responsável pela tratativa da manifestação;
- Encaminhar a manifestação para os pontos focais via e-mail;
 - O e-mail deve conter indicação do NUP e definição de prazo; e
 - O e-mail deve ser encaminhado com cópia para ouvidoria e chefe de gabinete responsável (nas Superintendências Regionais) ou para os Secretários Executivos das Áreas (na Administração Central).

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Resposta recebida do ponto focal; ou
- Resposta não recebida no prazo inicial de 30 (trinta) dias definido pelo Fala.BR.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**2 – Prorrogar manifestação****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Resposta não recebida no prazo inicial de 30 (trinta) dias, definido pelo Fala.BR.

Descrição da Atividade:

- Contatar o ponto focal;
- Informar o novo prazo fornecido para resposta; e
- Prorrogar o prazo da manifestação no sistema Fala.BR.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Manifestação prorrogada.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**3 – Verificar se a resposta atende à demanda do cidadão****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Resposta recebida.

Descrição da Atividade:

- Analisar se a resposta engloba adequadamente a demanda do cidadão nos quesitos:
 - Linguagem simples; e
 - Abrangência da demanda.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Resposta não qualificada para o cidadão; ou
- Resposta qualificada para o cidadão.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**4– Qualificar resposta****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Resposta não qualificada para o cidadão.

Descrição da Atividade:

- Contatar o ponto focal ou os responsáveis pela resposta, em prol de ajustes de melhorias na qualidade da resposta fornecida; e
- Adequar a linguagem da manifestação à linguagem simples.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Resposta qualificada para o cidadão.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**5 – Inserir respostas no Fala.BR****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Resposta qualificada para o cidadão.

Descrição da Atividade:

- Inserir a resposta à manifestação na plataforma Fala.BR;
- Validar o assunto, subassunto e tags ou alterá-los, caso seja necessário; e
- Inserir o desfecho padrão solicitando avaliação de satisfação.

Regras de Negócio:

- Caso a manifestação seja não resolvida ou surjam fatos novos, a manifestação poderá ser reaberta e novas informações inseridas na plataforma.

Saídas:

- Manifestação concluída.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 20 (vinte) min

3.5 Descrição do Subprocesso “Tratar Elogio”

<u>TABELA DE DESCRIÇÃO DOS SUBPROCESSOS</u>
Tratar Elogio
Código: 1.5.5.4 Tratar elogio.
Descrição do Subprocesso: <ul style="list-style-type: none">• Tratar as manifestações do tipo elogio, recebidas por meio da plataforma Fala.BR.
Produto: <ul style="list-style-type: none">• Manifestação concluída.
Tempo estimado para a execução (horas ou dias úteis): 40 (quarenta) min.
Número de Atividades: 2 (duas).

3.5.1 Diagrama e Descrição das Atividades do Subprocesso “Tratar Elogio”

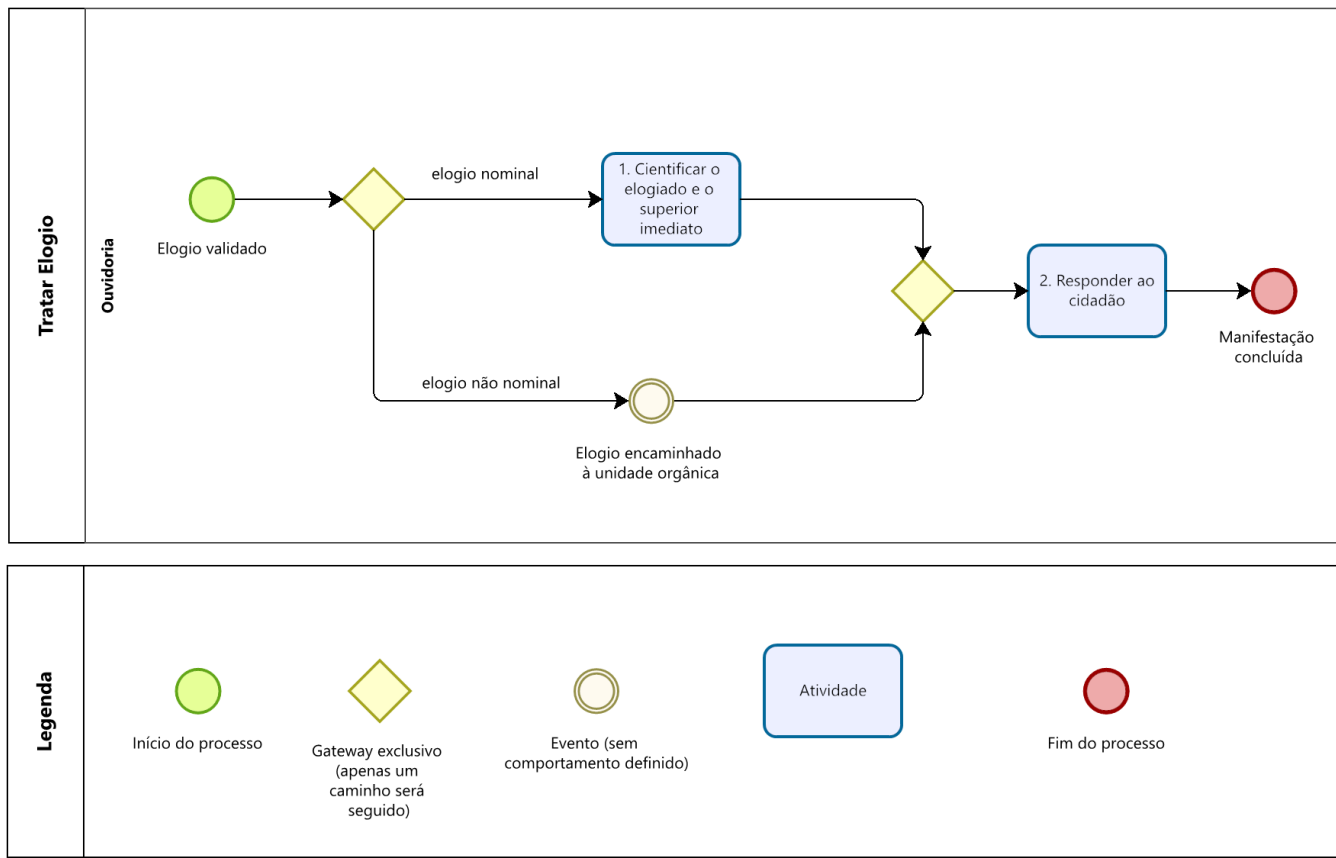


TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
1 – Cientificar o elogiado e o superior imediato
Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Manifestação validada e classificada como elogio.

Descrição da Atividade:

- Identificar se o elogio é nominal ou voltado para a unidade orgânica.
- Caso o elogio seja nominal, o elogiado e o seu superior imediato devem ser cientificados.
- Caso o elogio seja para uma unidade orgânica, o elogio será encaminhado para o titular da unidade orgânica e, se possível, para toda a unidade.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Elogio encaminhado ao interessado.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 20 (vinte) min.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
2 – Responder ao cidadão
Responsável:

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Elogio encaminhado ao interessado.

Descrição da Atividade:

- Agradecer o elogio;
- Informar o direcionamento aos interessados; e
- Inserir desfecho padrão para avaliação de satisfação.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Manifestação Concluída.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 20 (vinte) min.

3.6 Descrição do Subprocesso “Tratar Representação”

<u>TABELA DE DESCRIÇÃO DOS SUBPROCESSOS</u>
Tratar Representação
Código: 1.5.5.5 Tratar representação.
Descrição do Subprocesso: <ul style="list-style-type: none">• Analisar previamente documento ou processo 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 a autoridade competente para apuração dos fatos supostamente irregulares.
Produto: <ul style="list-style-type: none">• Processo devolvido ao representante ou à unidade orgânica demandante;• Representação concluída.
Tempo estimado para a execução (horas ou dias úteis): 2 (dois) dias.
Número de Atividades: 3 (três).

3.6.1 Diagrama e Descrição das Atividades do Subprocesso “Tratar Representação”

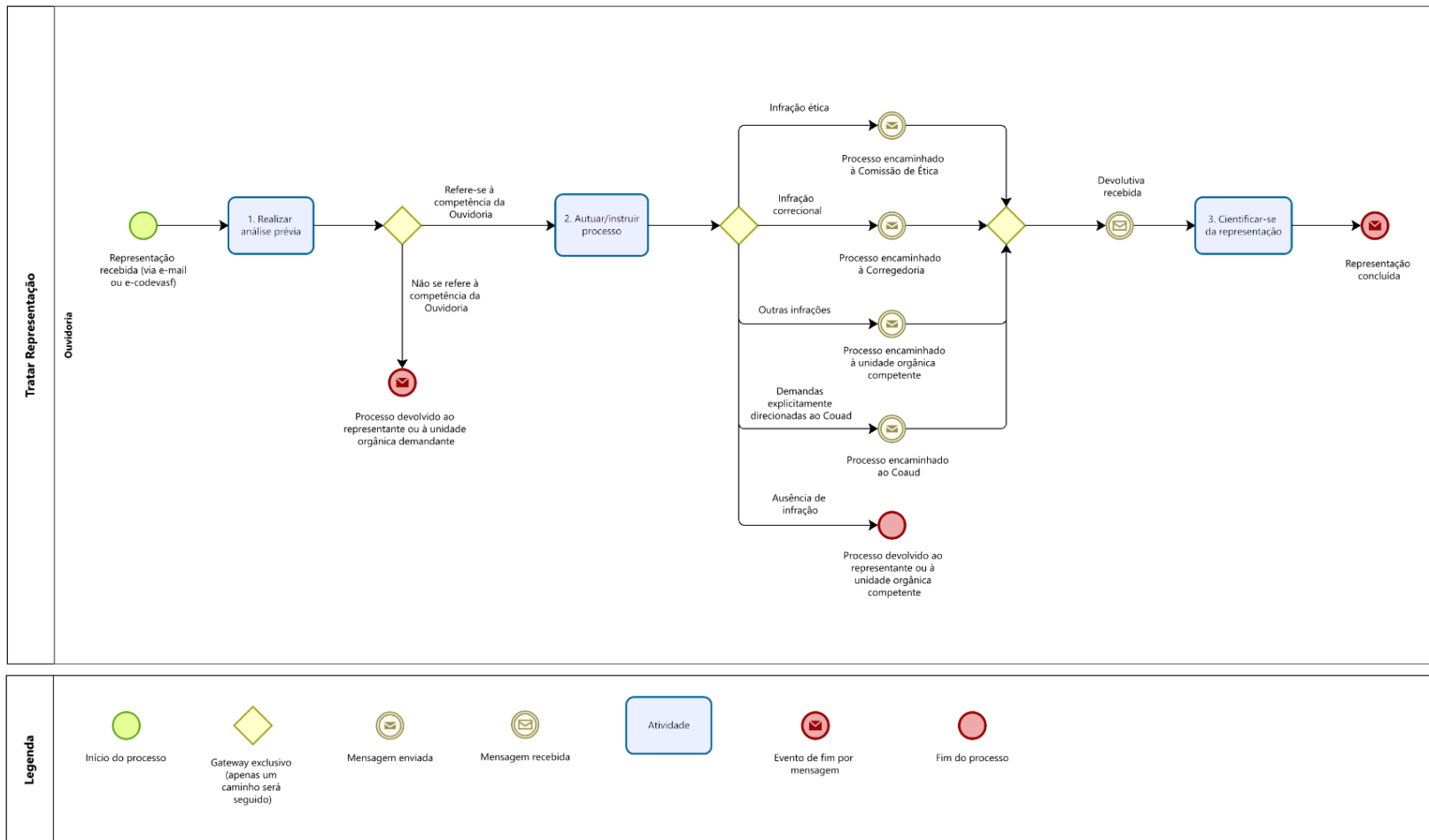


TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**1 – Realizar Análise Prévia****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Representação recebida (via e-mail ou e-Codevasf).

Descrição da Atividade:

- Realizar análise prévia com o objetivo de identificar a presença de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos.

Regras de Negócio:

- Quando a representação não for relacionada à competência da Ouvidoria, o processo será devolvido e a unidade que o encaminhou será orientada quanto à necessidade de direcionar para a unidade orgânica demandante.

Saídas:

- Representação analisada e de competência da Ouvidoria; ou
- Processo devolvido ao representante ou à unidade orgânica demandante;

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 1 (um) dia.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**2 – Autuar/Instruir Processo****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Representação analisada e de competência da Ouvidoria.

Descrição da Atividade:

- Realizar a atuação do processo no e-Codevasf e instruir o processo com os documentos recebidos;
- Tornar o processo sigiloso;
- Elaborar nota técnica consolidando os principais aspectos do processo e encaminhar:
 - à Comissão de Ética, caso haja indícios de infração ética;
 - à Corregedoria, caso haja indícios de infração correcional;
 - à unidade competente pela apuração, caso haja indícios de outras infrações;
 - ao Coaud, caso a demanda seja explicitamente direcionada ao Coaud; e
 - ao representante ou à unidade orgânica demandante, caso a análise na unidade identifique ausência de autoria, materialidade ou relevância que ocasione apuração em outras unidades.
- É possível o encaminhamento a alguma outra unidade apuratória não descrita nas hipóteses acima.

Regras de Negócio:

- Não se aplica.

Saídas:

- Processo encaminhado à unidade apuratória competente; ou
- Processo devolvido ao representante ou à unidade orgânica competente.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 1 (um) dia.

TABELA DE DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**3 – Cientificar-se da Representação****Responsável:**

- Ouvidoria - Consad/OUV.

Entradas:

- Devolutiva recebida da Comissão de Ética; ou
- Ato do Corregedor; ou
- Devolutiva do Couad; ou
- Devolutiva recebida de outras unidades.

Descrição da Atividade:

- Atualizar bases de dados gerenciais.

Regras de Negócio:

- Verificar necessidade de outros encaminhamentos.

Saídas:

- Representação concluída.

Duração estimada para a execução (horas ou dias úteis): 30 (trinta) min.

4 DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1 Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Executiva – DEX

4.2 Os anexos deste instrumento normativo poderão ser alterados mediante solicitação formal da unidade orgânica gestora, sem necessidade de aprovação pela autoridade competente, desde que não implique em alteração de conteúdo no instrumento.

4.3 As dúvidas de interpretação do presente Procedimento serão dirimidas pela Ouvidoria – Consad/OUV quanto ao mérito técnico-operacional e pela Assessoria Jurídica quanto ao mérito jurídico.

4.4 Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Executiva - DEX.