



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL





Apresentação

Com o objetivo de dar maior visibilidade e transparência às suas ações, a Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste – SUDECO/MDR apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados por esta autarquia, conforme art. 7º, § 1º da Lei nº 13.460/2017.

A Superintendência foi instituída, na forma do art. 43 da Constituição Federal, por meio da Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009, e tem por finalidade promover o desenvolvimento regional, de forma includente e sustentável, além da integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional. A área de atuação da autarquia abrange os estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás e o Distrito Federal.

A Sudeco funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, no seguinte endereço: Setor Bancário Norte - SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 19º andar – Brasília/DF – CEP: 70.040-908

Outra forma de contato é por meio do sítio eletrônico da Superintendência: www.gov.br/sudeco, onde há mais dois canais disponíveis, com finalidades distintas: Ouvidoria da Sudeco (ouvidoria@sudeco.gov.br) e Ouvidoria do FCO (ouvidoria.fco@sudeco.gov.br).



Compromisso com o Atendimento

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário, a Sudeco se compromete a:

- Acolher e responder todos os pedidos de informações e/ou recursos, cumprindo os prazos de acordo com a legislação vigente.
- Manter o sigilo das informações pessoais de acordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Monitorar e avaliar o resultado dos serviços prestados, com o objetivo de aumentar a eficácia e eficiência.
- Produzir relatórios com informações estratégicas, que possibilitem acelerar a tomada de decisões por parte dos gestores da Superintendência.
- O nosso atendimento é pautado nas seguintes diretrizes: urbanidade; respeito; acessibilidade; cortesia; presunção de boa-fé do usuário; igualdade; eficiência; segurança e ética.



Nelson Vieira Fraga Filho
Superintendente do Desenvolvimento do Centro-Oeste

Franciane Soares do Nascimento
Chefe de Gabinete

Aluizo Silva de Lucena
Procurador Federal

Francisco Robério de Sousa Júnior
Auditor-Chefe

Maria Angélica Aben-Athar
Ouvidora

Roberto Postiglione de Assis Ferreira Junior
Diretor de Administração

Antonio Cesar Lima da Conceição
Diretor de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

João Balestra do Carmo Filho
Diretor de Planejamento e Avaliação

Corpo Editorial:

Maria Angélica Aben-Athar
Ouvidora

Equipe - Diretoria de Administração

Equipe - Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

Equipe - Diretoria de Planejamento e Avaliação

Editoração e Diagramação:

Equipe - Assessoria de Comunicação Social

Sumário

Apresentação	2
Compromisso com o Atendimento	3
Atestado de Capacidade Técnica	5
Proposta de Financiamento - Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (FDCO)	7
Análise e Gestão de Projetos Especiais, por meio de Convênios e Termos de Execução Descentralizada ...	9
Pedido de Informações e Recursos	11



Diretoria de Administração (DA)

Atestado de Capacidade Técnica

A Diretoria de Administração possui a competência de planejar, coordenar e executar as atividades relacionadas com os sistemas federais de recursos humanos, de orçamento, de administração financeira, de contabilidade, de informação e informática, de serviços gerais e de arquivos no âmbito da Sudeco. Além disso, é responsável pela execução das atividades de manutenção e conservação das instalações físicas, dos acervos bibliográfico e documental e contratações para suporte às atividades administrativas da autarquia.

Serviço	Atestado de Capacidade Técnica.
Descrição	Consiste na apresentação de documento que comprove e ateste o fornecimento de materiais e/ou serviços prestados pela empresa interessada, emitido por representante legal do contratante, a fim de comprovar a qualificação técnica do interessado nos termos do inciso II art. 30 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
Público-alvo	Pessoa Jurídica - prestadores de serviço ou fornecedores de materiais ou equipamentos que atendem e/ou atenderam a Sudeco por meio de formalização contratual.
Local, horário e informações necessárias para acessar o serviço	Sítio eletrônico: https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificado-de-capacidade-tecnica-junto-a-sudeco Ininterrupto (24h) Etapas: 1) O solicitante deverá acessar a página do serviço no Portal Gov.br solicitar o atestado por meio do botão "Iniciar", e preencher o formulário com as informações do contrato com a Superintendência e enviar o requerimento. 2) O requerimento deverá conter: a) nome do requerente; b) número do CNPJ; c) número do Contrato ou Nota de Empenho, se for o caso; d) endereço da empresa; e e) Ofício com a solicitação da empresa. 3) Após o envio do requerimento, o interessado poderá acompanhá-lo via sistema por meio do botão "Minhas Solicitações" posicionado na parte superior da tela no Portal Gov.br



- 4) O analista da área contratual da Sudeco, ao aceitar a solicitação, gerará automaticamente um processo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para atendimento da demanda.
- 5) Caso seja necessária alguma correção, o analista poderá devolver o requerimento ao solicitante, por meio do sistema, informando os ajustes a serem feitos. Os ajustes solicitados deverão ser realizados por meio do endereço eletrônico: <https://solicitacao.servicos.gov.br/processos>
- 6) Após a solicitação e/ou ajustes realizados, a Sudeco certificará a regularidade dos serviços/produtos prestados, elaborando e formalizando o referido Atestado, que será encaminhado ao usuário, por meio do Portal Gov.br
- 7) Ao acessar o Portal Gov.br o solicitante poderá baixar o documento e em seguida avaliar o serviço prestado pela Autarquia. Tal documento conterá um resumo de informações dos contratos executados com a Sudeco.

Temos as seguintes **etapas** durante a solicitação do Atestado de Capacidade Técnica:

- **Solicitação:** solicitante enviou o requerimento e ainda não foi recebido pelo analista da Sudeco.
- **Análise:** o requerimento está sendo analisado pela equipe da Sudeco.
- **Corrigir dados:** significa que falta algum dado e/ou documento para completar o pedido.
- **Emissão:** significa que o atestado está disponível para *download*.

Prazo: 7 dias úteis.

Usuários que farão jus à prioridade no atendimento – O serviço oferecido é digital - art. 2º da Lei nº 10.048/2000.

Para sugestões e/ou reclamações desse serviço:

Correio eletrônico: ouvidoria@sudeco.gov.br

Fala.BR: falabr.cgu.gov.br

Telefones: 55 61 3251-8506 / 8511



Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos (DIPGF)

Proposta de Financiamento - Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (FDCO)

O Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (FDCO) foi criado pela Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009, e regulamentado pelo Decreto nº 8.067, de 14 de agosto de 2013 e pelo Decreto nº 10.152, de 2 de dezembro de 2019.

O FDCO é um instrumento de financiamento da Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR) e tem por finalidade assegurar recursos para a implementação de projetos de desenvolvimento e a realização de investimentos em infraestrutura, ações e serviços públicos considerados prioritários no Plano Regional de Desenvolvimento do Centro-Oeste (PRDCO) e o financiamento de estudantes regularmente matriculados em cursos superiores e de educação profissional, técnica e tecnológica não gratuitos, na área de atuação da Sudeco. As propostas de financiamento com recursos do FDCO devem ser apresentadas mediante consulta prévia, a qual tem por finalidade oferecer informações sucintas, de natureza técnico-econômico-financeira, que subsidiem a análise e o enquadramento nas diretrizes e prioridades aprovadas pelo Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste – CONDEL/SUDECO/MDR.

Serviços

Obtenção de financiamento com recursos do FDCO.

Público-alvo

Pessoas jurídicas.

Local, horário e informações necessárias para acessar o serviço

A consulta prévia deverá ser formulada de acordo com o modelo e instruções de preenchimento definidos pela Sudeco e disponíveis em seu sítio eletrônico no seguinte endereço: <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/assuntos/fundo-de-desenvolvimento-do-centro-oeste/consultas-previas>.

A consulta prévia deverá ser encaminhada a esta Superintendência por meio de correspondência, com “aviso de recebimento”, ou protocolado pessoalmente, no endereço: Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 19º andar – Protocolo – Brasília/DF – CEP: 70.040-908

Etapas do serviço:



1) Encaminhar a consulta prévia: A equipe da Coordenação-Geral de Gestão de Fundos e Promoção de Investimentos (CGFPI) fará um exame preliminar da referida consulta prévia, verificando os dados preenchidos e os documentos apresentados. Atendidos os requerimentos regulamentares e normativos, será encaminhada para a análise final da Coordenação do Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (CFDCO). No caso de inconformidade com as exigências legais e complementares, a consulta prévia será submetida à Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos (DIPGF) propondo a sua devolução ao proponente.

2) Análise final: A CFDCO emitirá o parecer final quanto a análise e enquadramento da consulta prévia nas diretrizes e prioridades estabelecidas pelo CONDEL e, também, no que tange ao atendimento das exigências de regularidade cadastral e capacidade financeira.

3) Decisão e comunicação ao proponente: A DIPGF, a par da análise final, emitirá parecer conclusivo, enviando-o à apreciação e deliberação da Diretoria Colegiada da Sudeco, que deverá se dar no prazo máximo de 30 dias a contar da data de registro no protocolo da referida consulta prévia na Autarquia. Após a reunião da Diretoria, concluindo pela aprovação, a Sudeco emitirá termo de enquadramento da consulta prévia ao interessado, devendo ser encaminhado ao proponente no prazo de 5 dias úteis, contados da data da decisão da Diretoria Colegiada, com validade de 90 dias, a partir da data do recebimento da comunicação. O termo de enquadramento é necessário para que o interessado possa negociá-lo junto ao agente operador de sua preferência, tendo em vista a consequente autorização para elaboração do projeto.

Prazo para a prestação do serviço – a) Análise da consulta prévia: 30 dias, contados a partir de sua apresentação na Sudeco; b) Autorização para elaboração do projeto definitivo junto ao agente operador: 30 dias, contados do recebimento da solicitação; c) Análise do projeto definitivo: 90 dias, contados da data do protocolo de recebimento, podendo ser prorrogada uma vez, pelo prazo de 30 dias; d) Contratação da operação: 60 dias, contado da data da publicação da resolução de aprovação de participação do Fundo.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço – A Sudeco poderá se comunicar com o interessado por meio de Ofícios, correio eletrônico ou telefone.

Usuários que farão jus à prioridade no atendimento – O serviço oferecido é digital - art. 2º da Lei nº 10.048/2000.

Para sugestões e/ou
reclamações desse serviço:

Correio eletrônico: ouvidoria@sudeco.gov.br

Fala.BR: falabr.cgu.gov.br

Telefones: 55 61 3251-8506 / 8511



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Diretoria de Planejamento e Avaliação (DPA)

Análise e Gestão de Projetos Especiais, por meio de Convênios e Termos de Execução Descentralizada (TED)

A Diretoria de Planejamento e Avaliação, entre outras ações, é responsável em analisar as propostas de projetos que pleiteiam os recursos próprios da Superintendência quanto ao enquadramento nas competências da Sudeco e das ações orçamentárias disponíveis no ano em curso. Além disso, é responsável por gerir os projetos especiais em execução na superintendência, como estudos, capacitações e outros capazes de promover oportunidades de investimentos em atividades produtivas e Arranjos Produtivos locais.

Serviços	Análise/enquadramento de propostas, gestão e acompanhamento de Convênios e Termos de Execução Descentralizada (TED), quando considerados especiais.
Público-alvo	Órgãos ou entidades da administração pública estadual, distrital ou municipal, direta ou indireta, ou ainda, entidades privadas sem fins lucrativos, integrantes dos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União.
Local, horário e informações necessárias para acessar o serviço	Sítio eletrônico: https://www.gov.br/sudeco/pt-br/assuntos/projetos-para-o-desenvolvimento-local Ininterrupto (24h) Correio eletrônico: dpa@sudeco.gov.br Ininterrupto (24h) Carta: Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 18º andar –Brasília/DF – CEP: 70.040-908 Atendimento presencial: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados (agendamento pelos telefones: (61) 3251-8601 / 8500). Etapas: 1) O pedido dos recursos deverá ser encaminhado à Sudeco ou aos parlamentares da Unidade da Federação (DF, GO, MS e MT) correspondente, quando se tratar, respectivamente, de recursos provenientes de plano de ação e de emenda parlamentar. 2) A proposta é analisada quanto ao enquadramento nas legislações pertinentes.



- 3) Sendo aprovada, poderá ser firmado o ajuste.
- 4) Firmado o ajuste, a área técnica da Superintendência realizará o acompanhamento da execução, e
- 5) Finalizado o prazo de vigência, o ajuste passa para a fase de prestação de contas, tanto pela Sudeco quanto pela Unidade descentralizada.

Usuários que farão jus à prioridade no atendimento – O serviço oferecido é digital - art. 2º da Lei nº 10.048/2000.

**Para sugestões e/ou
reclamações desse serviço:**

Correio eletrônico: ouvidoria@sudeco.gov.br

Fala.BR: falabr.cgu.gov.br

Telefones: 55 61 3251-8506 / 8511



Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Pedido de Informações e Recursos

Para garantir o acesso à informação, foi publicada a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que prevê procedimentos e prazos para que os órgãos públicos atendam aos pedidos de acesso à informação feitos pelos cidadãos. De acordo com essa Lei, o governo é obrigado a compartilhar com os cidadãos a maioria das informações, em linguagem simples e clara. Os cidadãos só não têm acesso a informações em alguns casos específicos previstos em Lei.

Os procedimentos e prazos para interposição e resposta a recursos estão previstos nos arts. 15 a 20 da Lei nº 12.527/2011 (LAI). Caso o pedido de acesso seja negado, o cidadão pode recorrer no prazo de 10 dias contados da sua ciência. O recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela elaboração da resposta inicial. Este recurso deve ser analisado no prazo de 5 dias.

Serviço

Pedidos de acesso a informações sobre a Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste ou a informações custodiadas pela autarquia. E recebimento de recursos de primeira e segunda instâncias.

Público-alvo

Usuários (pessoas naturais e/ou jurídicas).

Local, horário e informações necessárias para acessar o serviço

Canais de Atendimento:

Sítio eletrônico: <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidacao-sic>
Ininterrupto (24h)

Correio eletrônico: sic@sudeco.gov.br
Ininterrupto (24h)

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informações - **Fala.BR** - <https://falabr.cgu.gov.br>
Ininterrupto (24h)



Carta: Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar – Brasília/DF – CEP: 70.040-908
Intermediado pelos CORREIOS. - **Telefones:** (61) 3251-8506 ou 3251-8511

Atendimento presencial: Segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h, exceto feriados (agendamento por telefone).

Etapas do serviço:

- 1) Escolha o canal de contato com o SIC.
- 2) O seu pedido deverá ter: **a)** nome do requerente; **b)** número de documento de identificação válido; **c)** especificação da informação requerida, de forma clara e precisa.
- 3) É importante incluir o seu endereço de correio eletrônico (*e-mail*) para recebimento da informação requerida ou de comunicações.

*Caso o pedido de informação não seja realizado por meio do Fala.BR, é obrigatório o fornecimento das seguintes informações: nome do requerente, número de documento de identificação válido e endereço físico ou eletrônico, conforme o art. 12 do Decreto nº 7.724/2012.

Não será atendido pedido de acesso:

- 1) Genérico.
- 2) Desproporcional ou desarrazoado, e
- 3) Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Superintendência.

Recursos:

Caso o pedido de acesso seja negado, o cidadão/usuário poderá recorrer, no prazo de 10 dias a contar da sua ciência. O recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão inicial. Este recurso deverá ser analisado no prazo de 5 dias.

É facultado ao cidadão apresentar um segundo recurso. Trata-se de mais uma possibilidade de recurso que ocorre no âmbito da Sudeco que recebeu o pedido e o negou. Este recurso é dirigido à autoridade máxima da Superintendência e os prazos são os mesmos: 10 dias para que o cidadão recorra e 5 dias para que a autoridade máxima o decida.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Em seguida, caso à autoridade máxima tenha mantido a negativa de acesso, caberá recurso à CGU, assim descrito pela LAI e pelo Decreto nº 7.724/2012.

Público alvo: Cidadãos/usuários que tenham formulado um pedido de acesso à informação para Sudeco

Recurso de primeira instância: Caso o pedido de acesso seja negado ou o cidadão ficar insatisfeito com a resposta apresentada, ele pode recorrer **no prazo de 10 dias**, a contar da sua ciência. O recurso é dirigido à **autoridade superior (responsável pela área)** àquela que proferiu a decisão inicial.

Recurso de segunda instância: Caso o recurso de primeira instância seja negado ou o cidadão ficar insatisfeito com a resposta apresentada, ele pode recorrer **no prazo de 10 dias**, a contar da sua ciência. O recurso é dirigido à **autoridade máxima (Diretoria Colegiada da SUDECO/MDR)**.

Recurso de terceira instância: Caso o recurso de segunda instância seja negado ou o cidadão ficar insatisfeito com a resposta apresentada, ele pode recorrer **no prazo de 10 dias**, a contar da sua ciência. O recurso é dirigido à **Controladoria Geral da União – CGU**.

Recurso de quarta instância: Caso o recurso de terceira instância seja negado ou o cidadão ficar insatisfeito com a resposta apresentada, ele pode recorrer **no prazo de 10 dias**, a contar da sua ciência. O recurso é dirigido à **Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI**.

Não serão aceitos recursos:

- 1) interposto fora do prazo;
- 2) cuja competência decisória seja de outro órgão;
- 3) interposto por quem não for legitimado; e
- 4) quando já houver demanda judicial do recorrente sobre o mesmo assunto.

Base legal: Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012

Esse Serviço é gratuito, **exceto** nos termos do art. 12 da Lei nº 12.527/2011.



**Prazo para prestação do
serviço**

20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.

Recursos: 10 dias a contar da sua ciência

**Para sugestões e/ou
reclamações desse serviço:**

Correio eletrônico: ouvidoria@sudeco.gov.br

Fala.BR: falabr.cgu.gov.br

Telefones: 55 61 3251-8506 / 8511



OUVIDORIA
SUA VOZ É O NOSSO COMPROMISSO

Setor Bancário Norte – SBN,
Quadra 1, Bloco F, Edifício
Palácio da Agricultura, 19º andar
70.040-908 - Brasília/DF
Telefones: (61) 3251-8506 / 8511



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



www.gov.br/sudeco