



OUVIDORIA
FCO

Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria FCO - 2024

Superintendente

Luciana Barros

Diretor de Administração

Rafael Henrique Severo

Diretor de Implementação de Programas e de Gestão e Fundos

Raimundo Veloso Filho

Diretor de Planejamento e Avaliação

Peniel Pacheco

Auditor-Chefe

Rafael Ayoroa

Comissão de Ética

Carlos Henrique de Araujo Filho

Corregedora

Ludmylla Couto

Procurador Federal

Aluizo Lucena

Ouvidora

Maria Angélica Aben-Athar

Produção: *Maria Angélica Aben-Athar*

Projeto Gráfico: *Equipe Ascom/Sudeco*

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.



www.instagram.com/sudecobr/



<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/>



www.linkedin.com/company/sudeco



www.facebook.com/sudecobr



Sumário

Glossário	4
Apresentação	6
A Ouvidoria do FCO	7
Manifestações de Ouvidoria	9
Manifestações do Tipo Denúncia	12
Avaliação e Perfil do Usuário	14
Ações da Ouvidoria	17
Participação Social	19
Planejamento para 2025	21
Considerações Finais	22

Glossário

Administração Pública - Órgãos e entidades integrantes dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluindo a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

Agente Público - Pessoa que exerce cargo, emprego ou função pública, seja de natureza civil ou militar, ainda que de forma transitória ou sem remuneração.

Acolhimento - Processo inicial no qual a ouvidoria recebe a manifestação do cidadão, promovendo uma escuta ativa e empática.

Análise de Manifestação - Etapa em que a ouvidoria avalia o conteúdo da manifestação recebida para determinar o encaminhamento ou tratamento adequado.

Carta de Serviços ao Usuário - Documento que informa os serviços prestados por um órgão ou entidade pública, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade no atendimento.

Canais de Atendimento - Meios disponibilizados pela ouvidoria para o registro de manifestações, como e-mail, telefone, plataformas online, atendimento presencial e correspondência.

Classificação de Manifestação - A categorização das manifestações recebidas, como sugestões, reclamações, denúncias, comunicações, elogios ou solicitação de simplificação administrativa.

Controle Social - Mecanismo pelo qual os cidadãos acompanham e fiscalizam a atuação dos órgãos públicos, utilizando as ouvidorias como ferramentas para garantir a transparência.

Encaminhamento - Ato de direcionar a manifestação recebida às áreas ou autoridades responsáveis para providências e respostas.

Escuta Qualificada - Habilidade de ouvir de forma atenta, respeitosa e empática, garantindo que os cidadãos se sintam compreendidos e valorizados.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - para registro e acompanhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, utilizada por diversos órgãos públicos no Brasil.

FCO – Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste.

Gestão de Demandas - Processo de organização, análise e tratamento das manifestações recebidas pela ouvidoria.

Manifestação - Pronunciamento do usuário sobre a prestação de serviços públicos ou a conduta de agentes públicos, podendo ser reclamações, denúncias, comunicações, sugestões, elogios ou solicitação de simplificação administrativa.

Ouvidoria - Canal de comunicação entre os usuários e a administração pública, responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, além de acompanhar a resolução das demandas.

Ouvidoria Pública - Canal de comunicação entre os cidadãos e os órgãos públicos, voltado para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços públicos.

Participação Social - Processo pelo qual os cidadãos contribuem para a formulação, implementação e avaliação de políticas públicas, fortalecendo a transparência e o controle social.

Prestação de Contas - Atividade da ouvidoria de informar aos cidadãos sobre as ações e respostas derivadas das manifestações recebidas.

Princípios do Atendimento ao Usuário - Diretrizes que orientam a prestação de serviços públicos, como urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, transparência e eficiência.

Resposta ao Manifestante - Etapa final do atendimento em que o cidadão é informado sobre o desfecho ou as providências tomadas em relação à sua manifestação.

Serviço Público - Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, realizada por órgãos ou entidades da administração pública.

Transparência - Princípio que assegura o acesso às informações sobre a gestão pública e a prestação de serviços, promovendo a clareza e a *accountability*.

Usuário - Pessoa física ou jurídica que utiliza ou se beneficia, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos.

Apresentação

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco) foi instituída pela Lei Complementar n.º 129/2009, com o objetivo de promover o desenvolvimento regional sustentável e a integração competitiva da base produtiva da região Centro-Oeste na economia nacional e internacional. De natureza autárquica especial, a Sudeco possui autonomia administrativa e financeira, sendo vinculada ao Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional (MIDR) com sede em Brasília/DF.

A área de atuação da Sudeco abrange os estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás e o Distrito Federal. Entre suas principais competências estão a elaboração do Plano Regional de Desenvolvimento do Centro-Oeste, a articulação com políticas nacionais e estaduais, e o apoio a investimentos públicos e privados em infraestrutura econômica e social, inovação tecnológica e capacitação de recursos humanos.

A Superintendência desempenha um papel estratégico na gestão e aplicação dos recursos do FDCO (Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste) e do FCO (Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste).

- **FDCO:** A Sudeco administra os recursos destinados a projetos de infraestrutura, serviços públicos e empreendimentos produtivos que promovem o desenvolvimento sustentável e a competitividade da região Centro-Oeste. O foco está em áreas como transporte, telecomunicações, agroindústria e preservação ambiental.
- **FCO:** A Sudeco define diretrizes e prioridades para o financiamento de empreendimentos rurais e empresariais, com condições diferenciadas, como juros baixos e prazos longos. O objetivo é apoiar micro, pequenos e grandes empreendedores, fortalecendo a economia regional.

Ambos os fundos são instrumentos essenciais para a implementação da Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR), e a Sudeco atua como mediadora entre as necessidades locais e as políticas federais.

A Ouvidoria do FCO

A Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (OFCO) é uma instância de controle e participação social sob a responsabilidade da Sudeco, foi instituída pelo art. 18-A, da Lei n.º 7.827/1989, e regulamentada pela Resolução Condel/Sudeco n.º 134/2022.

Este espaço opera como um ponto de diálogo qualificado e acolhedor, garantindo que os usuários do Fundo possam expressar suas opiniões, sugerir melhorias, registrar reclamações ou elogios e denunciar irregularidades. Cada manifestação é cuidadosamente registrada, analisada e encaminhada às áreas ou autoridades responsáveis para o devido tratamento, fortalecendo assim a interação entre a sociedade e a gestão do FCO.

Além de ser um instrumento fundamental de escuta ativa, a Ouvidoria contribui para a evolução contínua dos serviços públicos prestados pelo Fundo. Por meio do acompanhamento das manifestações e da busca por soluções eficazes, ela identifica oportunidades de melhoria nas políticas e ações implementadas, ampliando o impacto positivo na sociedade.

Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria por diversos canais, como a Plataforma Fala.BR, *e-mail*, atendimento presencial e correspondência. O compromisso dos gestores do FCO é oferecer um atendimento acessível, ágil e transparente, reforçando os laços de confiança e incentivando a participação social.

Este Relatório Anual de Gestão – Ouvidoria do FCO-2024 reflete as diretrizes do inciso II, do art. 14, da Lei n.º 13.460/2017, e está alinhado com o inciso XIV, do art. 7º, da Portaria Normativa n.º 116/2024, bem como o inciso XVI, do art. 9º, da Resolução Condel/Sudeco n.º 134/2022. Ele apresenta um panorama das atividades realizadas pela Ouvidoria, incluindo dados estatísticos das manifestações recebidas e tratadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, além das sugestões encaminhadas para aprimorar a gestão do Fundo. Este relatório reafirma o compromisso dos gestores do FCO com a transparência e a prestação de contas à sociedade.

A equipe responsável pela Ouvidoria é formada por uma Ouvidora, um agente administrativo, dois Assistentes Administrativos, um estagiário e uma secretária.

Reconhecendo a diversidade da população da região Centro-Oeste e priorizando a inclusão, diversos canais de atendimento estão à disposição para garantir amplo acesso aos serviços oferecidos pela Sudeco.



**OUVIDORIA
FCO**



INTERNET

Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>



E-MAIL

ouvidoria.fco@sudeco.gov.br



PRESENCIAL

SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF.



CARTA

SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF.
CEP: 70.040-908

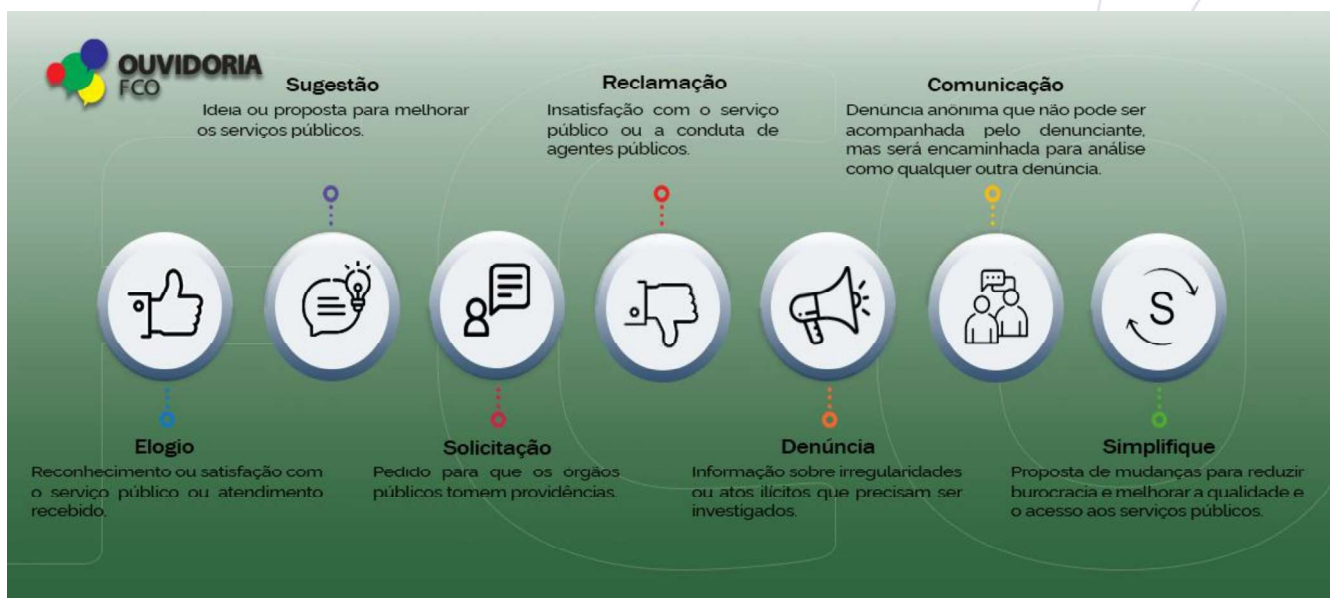


**OUVIDORIA
FCO**



Manifestações de Ouvidoria

A manifestação de ouvidoria representa uma das principais formas de interação entre a sociedade e a Sudeco. Os usuários podem registrar suas manifestações como elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, comunicações ou pedidos de simplificação administrativa.



Abaixo apresentamos o quantitativo geral das manifestações recebidas em 2024, sendo **Recebidas: 56; Respondidas: 53; Arquivadas: 4 e Encaminhadas: 3.**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

As manifestações respondidas estão classificadas por tipo no painel abaixo, fornecendo uma visão detalhada sobre os diferentes registros.



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

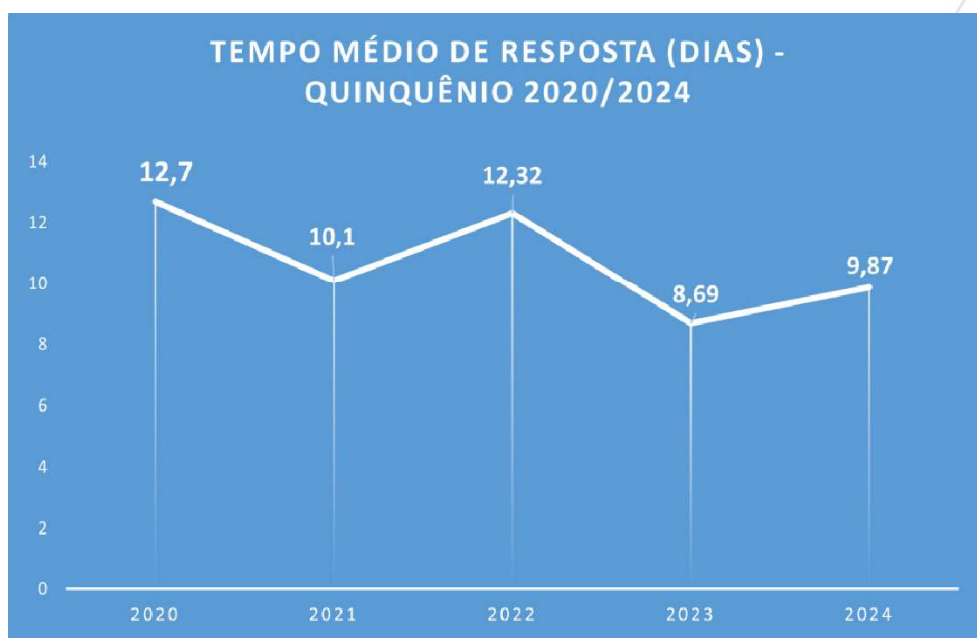
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

Os motivos que levaram ao arquivamento das manifestações estão destacados em outro painel, com base nos critérios definidos pela legislação aplicável.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

De acordo com o art. 16, da Lei n.º 13.460/2017, o prazo regulamentar para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez, de forma justificada, pelo mesmo período. Em 2024, a unidade de Ouvidoria da Sudeco alcançou um prazo médio de atendimento de apenas **9 dias**, conforme apontado no painel de desempenho.



As manifestações foram registradas e tratadas por meio da Plataforma Fala.BR e também por correio eletrônico (*e-mail*), refletindo o compromisso da Sudeco com a acessibilidade e a eficiência.

A tabela a seguir apresenta o detalhamento das manifestações de ouvidoria por tipo e assunto:

Tipo	Assunto	Quantidade
Solicitação	Carta-Consulta	18
Reclamação		2
Solicitação	Renegociação de Dívida	7
Solicitação	Financiamento	7
Solicitação	CDEs	4
Reclamação		1
Solicitação	Garantia	2
Reclamação		1
Solicitação	Bônus de Adimplência	2
Solicitação	Cláusula del credere	1
Solicitação	Relatório do FCO	1
Solicitação	Taxa de Juros	1
Elogio	Atendimento	1

Manifestações do Tipo Denúncia

A denúncia desempenha um papel essencial na democracia ao permitir que qualquer pessoa informe ao Estado a ocorrência de um ato ilícito. Esse procedimento pode desencadear investigações, correções e sanções aos envolvidos, promovendo transparência e justiça. Na Ouvidoria, essa tarefa sensível é conduzida com rigor e responsabilidade, garantindo que cada denúncia seja tratada com o devido cuidado.

Quando uma denúncia apresenta informações suficientes, ela é encaminhada à área competente para as providências necessárias. Nos casos em que há lacunas de informações, a Ouvidoria pode solicitar ao denunciante dados adicionais para complementação. Vale ressaltar que, embora a identificação do denunciante seja recomendada para maior eficácia, a decisão de se identificar ou não é pessoal, e o tratamento oferecido é o mesmo, seja a denúncia anônima ou identificada.

Os prazos para respostas seguem o estabelecido no art. 16 da Lei n.º 13.460/2017: até 30 dias, prorrogáveis uma única vez e de forma justificada.

Conforme o Decreto n.º 9.492/2018, que regulamenta a Lei n.º 13.460/2017, uma denúncia é a manifestação que sinaliza a prática de irregularidades ou ilícitos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Para ser considerada válida, deve conter elementos mínimos que apontem irregularidades ou indícios suficientes para justificar sua apuração.

Já as comunicações de irregularidade — demandas anônimas que reportam possíveis irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade — seguem o § 2º, art. 23, do Decreto n.º 9.492/2018. Por não se enquadrarem como manifestações nos termos da Lei n.º 13.460/2017, elas não permitem acompanhamento pelo autor.

As respostas às denúncias ocorrem em duas etapas:

1. A resposta inicial é conclusiva e informa o encaminhamento da denúncia aos órgãos apuratórios competentes ou o arquivamento da manifestação.
2. A resposta final detalha a conclusão da apuração pela área responsável, indicando a procedência ou improcedência da denúncia, conforme disposto no art. 6-B do Decreto n.º 10.890/2021.

No ano de 2024, a Ouvidoria do FCO recebeu **5** manifestações do tipo denúncia, das quais:

- **2** comunicações e **3** denúncias;
- **3** acolhidas;
- **2** não habilitadas (1 arquivada por ausência de competência e 1 arquivada por falta de clareza e insuficiência de dados).



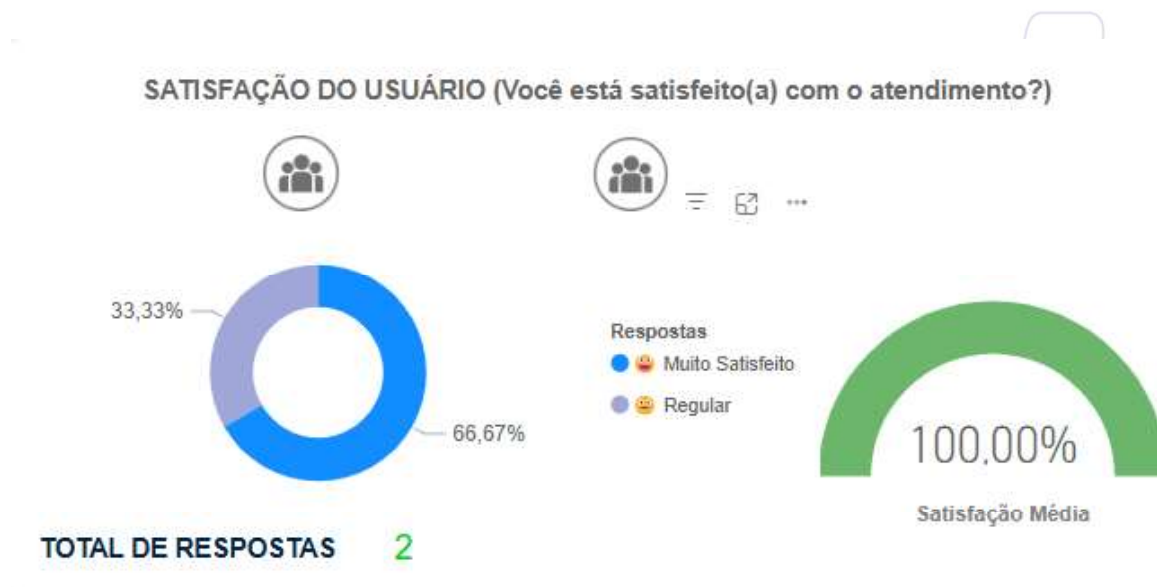
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

Avaliação e Perfil do Usuário

A Plataforma Fala.BR oferece ao usuário a oportunidade de avaliar o atendimento por meio de um breve questionário composto por três perguntas:

1. Sua demanda foi atendida?
2. A resposta fornecida foi fácil de compreender?
3. Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Embora seja uma ferramenta valiosa para medir a qualidade e eficiência do serviço, observou-se que a maioria dos usuários da Ouvidoria costuma preencher apenas os campos obrigatórios ao registrar uma manifestação. Esse comportamento reflete um foco predominante no envio da demanda, como evidenciado nos painéis apresentados abaixo.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por faixa etária

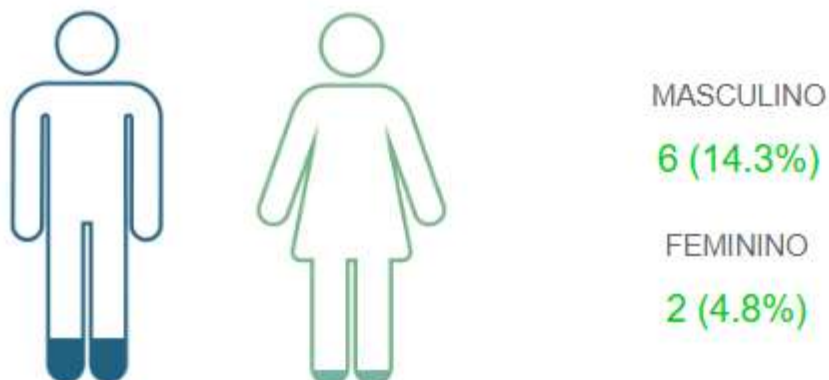


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por gênero



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por raça e cor



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

Ações da Ouvidoria

1 - Ouvidoria do FCO foi convidada pela equipe do MIDR para apresentar o trabalho realizado para as Ouvidorias do FNO e FNE.

Ouvidoria do FCO é exemplo para outras Superintendências

A equipe da Ouvidoria do FCO foi convidada para apresentar o funcionamento do serviço de atendimento da ouvidoria prestado aos usuários do Fundo.

Publicado em 03/05/2024 16h12

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [wh](#) [e](#)



Na última quinta-feira (25), a Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), participou da reunião realizada pela Secretaria Nacional de Fundos e Instrumentos Financeiros (SNFI) e a Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR), com as ouvidorias dos Fundos Constitucionais do Nordeste (FNE), Centro-oeste (FCO) e Norte (FNO) e representantes dos respectivos bancos operadores, Banco do Nordeste (BNB), Banco do Brasil (BB) e Banco da Amazônia (BASA).

2 – Material de divulgação da Ouvidoria foi atualizado.



O que é a Ouvidoria do FCO?

É o setor responsável pela intermediação entre os administradores do FCO (Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste) e os usuários dos recursos desse Fundo. A Ouvidoria recebe elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, que podem ser de pessoas naturais e/ou jurídicas.

Qualquer cidadão pode procurar a Ouvidoria para solicitar informações, sugerir melhorias, reclamar ou denunciar sobre o serviço disponibilizado pelas instituições financeiras e/ou cooperativas de crédito que operam com recursos do FCO.

Ao registrar uma manifestação na Ouvidoria, o usuário fortalece a relação com os administradores do FCO, promovendo a melhoria dos serviços públicos oferecidos e garantindo que os recursos sejam utilizados de maneira eficaz e transparente, contribuindo para o desenvolvimento da região Centro-Oeste.

Como utilizar a Ouvidoria do FCO?

 falabr.cgu.gov.br



Aponte a câmera do celular para o código e registre sua manifestação. É rápido e seguro!



Correio Eletrônico:
ouvidoria.fco@sudeco.gov.br



Atendimento presencial ou por carta:
Setor Bancário Norte (SBN), Qd 1, B1F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar, Brasília/DF – CEP: 70.040-908



Para orientações e/ou esclarecimento de dúvidas:
+55 61 3251-8511 e 3251-8506

Conheça a página da Ouvidoria do FCO.



Aponte a câmera do celular para ler o código e visite nossa página!

O que pode ser registrado na Ouvidoria do FCO?



Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.



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



Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



Solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.



Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



Participação Social

A participação social é um elemento essencial para o fortalecimento da democracia e a construção de políticas públicas que atendam às reais necessidades da sociedade. Trata-se do processo pelo qual cidadãos, organizações da sociedade civil e outros atores sociais têm a oportunidade de contribuir ativamente para a formulação, implementação e avaliação de ações governamentais.

Por meio da participação social, são criados espaços de diálogo e colaboração, como conselhos, conferências, audiências públicas e ouvidorias, que permitem uma interação direta entre o governo e a sociedade. Essa interação promove a transparência, a inclusão e a legitimidade das decisões políticas.

Além de fortalecer a cidadania, a participação social também incentiva a diversidade de ideias e perspectivas, contribuindo para soluções mais criativas e eficazes para os desafios enfrentados pelas comunidades. Ela é um instrumento poderoso para reduzir desigualdades, promover justiça social e garantir que as políticas públicas reflitam os anseios da população.

A **participação social** no contexto das **ouvidorias públicas** é um pilar fundamental para a promoção da transparência, da cidadania ativa e do controle social. As ouvidorias públicas não apenas recebem manifestações da sociedade, mas também atuam como instrumentos de fortalecimento da democracia participativa, permitindo que os cidadãos influenciem diretamente a formulação e a avaliação de políticas públicas.

Papel das Ouvidorias na Participação Social

1. **Canal de Comunicação Direto:** As ouvidorias públicas oferecem um espaço acessível para que os cidadãos expressem suas opiniões, apresentem sugestões, elogios, reclamações ou denúncias. Esse diálogo direto fortalece a confiança entre a sociedade e o governo.
2. **Controle Social:** Por meio das manifestações recebidas, as ouvidorias permitem que a sociedade fiscalize a qualidade dos serviços públicos, identifique falhas e proponha melhorias. Isso contribui para a eficiência e a eficácia das políticas públicas.
3. **Inclusão e Representatividade:** As ouvidorias promovem a inclusão de grupos historicamente marginalizados, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e que suas demandas sejam consideradas na tomada de decisões.
4. **Aprimoramento de Políticas Públicas:** As informações coletadas pelas ouvidorias são valiosas para a análise de demandas sociais e para a formulação de políticas mais alinhadas às necessidades da população.

Ferramentas e Mecanismos de Participação

- **Plataformas Digitais:** Ferramentas como o **Fala.BR** permitem que os cidadãos registrem suas manifestações de forma prática e acompanhem o andamento de suas demandas.
- **Audiências Públicas e Consultas Populares:** As ouvidorias podem organizar eventos para ouvir diretamente a sociedade sobre temas específicos, promovendo um diálogo mais amplo.
- **Relatórios de Gestão:** A publicação de relatórios com análises das manifestações recebidas é uma forma de prestar contas à sociedade e demonstrar como as contribuições dos cidadãos impactaram as ações governamentais.

Impactos da Participação Social nas Ouvidorias

A participação social nas ouvidorias públicas contribui para:

- **Fortalecer a democracia:** Ao ampliar os espaços de diálogo e escuta, as ouvidorias promovem uma gestão pública mais participativa e inclusiva.
- **Reduzir desigualdades:** Ao dar voz a diferentes segmentos da sociedade, as ouvidorias ajudam a identificar e enfrentar desigualdades sociais e regionais.
- **Aumentar a confiança no governo:** A transparência e a resposta efetiva às demandas dos cidadãos fortalecem a relação entre a sociedade e o poder público.



Planejamento para 2025

1. Atualizar a Resolução Condel/Sudeco n.º 134/2022.
2. Estruturar e organizar os assuntos e subassuntos das manifestações na Plataforma Fala.BR.
3. Desenvolver e implementar um plano de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria do FCO, ampliando seu alcance.
4. Revisar e atualizar a pesquisa de satisfação sobre o atendimento da Ouvidoria.
5. Monitorar a resolutividade das denúncias encaminhadas, garantindo respostas eficazes e dentro do prazo.
6. Criar e implementar os Relatórios de Gestão da Ouvidoria semestrais, promovendo maior transparência das ações realizadas.
7. Supervisionar os canais de atendimento ao usuário das instituições financeiras, conforme estabelecido nos arts. 13 e 14, da Lei n.º 13.460/2017.
8. Atualizar e aprimorar a página da Ouvidoria do FCO no *site* da Sudeco, facilitando o acesso às informações para os cidadãos.
9. Acompanhar e monitorar as sugestões encaminhadas pela Ouvidoria, promovendo ações baseadas nas manifestações dos usuários do Fundo.

Considerações Finais

A Ouvidoria do FCO tem trabalhado constantemente para garantir e promover a participação social, superando desafios como a estruturação e capacitação da equipe, definição de processos de trabalho, estabelecimento de fluxos de informação, divulgação de canais de atendimento e gestão de múltiplas funções. Mesmo diante dessas adversidades, o ano de 2024 foi marcado por conquistas significativas.

Destaca-se, ainda, o esforço contínuo para estabelecer uma relação próxima e ágil com as instituições financeiras que operam os recursos do Fundo. Esse trabalho visa atender prontamente às manifestações, especialmente aquelas relacionadas ao processo de obtenção de crédito junto ao FCO, cujos prazos definidos são essenciais para evitar prejuízos aos usuários que buscam nosso suporte.

Pesquisa de Satisfação

É necessário aprimorar a pesquisa de satisfação do usuário no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta tem sido um indicador importante para consolidar a imagem da Ouvidoria como um canal eficiente e ágil. Para 2025, serão feitos esforços junto às instituições financeiras para reduzir ainda mais esse prazo.

Monitoramento de Denúncias

Outro ponto identificado foi o acompanhamento das denúncias encaminhadas para apuração. Em 2024, a Ouvidoria não recebeu resposta da unidade de Auditoria, o que requer melhorias no monitoramento desse processo.

Com base nos avanços alcançados, a equipe da Ouvidoria do FCO reafirma seu compromisso em consolidar sua atuação como instrumento de gestão eficiente e de alto valor para os usuários dos recursos do Fundo. Além disso, continuará fortalecendo a colaboração com a equipe do Banco do Brasil e aprofundando o diálogo com as demais instituições financeiras que também trabalham com recursos do Fundo.

Maria Angélica Aben-Athar

Ouvidora do FCO



OUVIDORIA
FCO

FECCO