



**MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL  
PRESIDÊNCIA DO CONDEL/SUDECO**

**RESOLUÇÃO N.º 049/2016, de 06 de julho de 2016**

**ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO  
DA OUVIDORIA DO FCO.**

O PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE – CONDEL/SUDECO, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 58 do Regimento Interno, torna público que, em sessão da 5ª Reunião Ordinária realizada em 06.07.2016, em Brasília (DF), o Colegiado resolveu aprovar a alteração do Regulamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO, em atendimento à Instrução Normativa Conjunta n.º 01, de 24.06.2014, da Controladoria Geral da União - CGU e à Instrução Normativa n.º 01, de 05.11.2014, da Ouvidoria-Geral da União – OGU, na forma do Anexo a esta Resolução.

Brasília (DF), 06 de julho de 2016.

**HELDER ZAHLUTH BARBALHO**  
Presidente do CONDEL/SUDECO

## ANEXO

### REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO CENTRO-OESTE (FCO)

#### CAPÍTULO I DA NATUREZA

**Art. 1º** A Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO) é **uma instância de controle e participação social** sob a responsabilidade da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (SUDECO) instituída pelo art. 18-A da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, para atender às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados na aplicação dos recursos do respectivo Fundo Constitucional de Financiamento. Bem como, atender às **solicitações, denúncias, e elogios dos tomadores e/ou interessados em obter financiamentos com recursos do Fundo.** ([Alterado pela Resolução Condell/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

**Art. 2º** A organização, as competências, o funcionamento da Ouvidoria do FCO, bem como as responsabilidades e as possibilidades das partes envolvidas, constituem o objeto deste Regulamento, cabendo à Ouvidoria exercer suas atribuições na forma estabelecida na legislação em vigor e em observância às orientações gerais estabelecidas **pela Ouvidora-Geral da União** e pelo Ministério da Integração Nacional. ([Alterado pela Resolução Condell/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

Parágrafo único. Fica reservada às instituições financeiras operadoras dos recursos do FCO a obrigação de fornecimento das informações e justificações necessárias à completa elucidação dos fatos ocorridos e à superação dos problemas detectados e pendências existentes.

#### CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS E DOS CONCEITOS

## Seção I Dos Princípios

**Art. 3º A Ouvidoria do FCO deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos, e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes: [\(Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\)](#).**

Serão observados, pela Ouvidoria do FCO, os seguintes princípios norteadores:

~~I - preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição Federal do Brasil";~~ [\(Revogado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\)](#).

II - agir com **presteza, imparcialidade**, transparência, integridade e respeito a toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade; [\(Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\)](#).

III - atuar com agilidade e precisão;

IV - exercer suas atividades com independência e autonomia;

V - ouvir o Usuário da Ouvidoria do FCO com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito, reconhecendo a diversidade de opiniões;

VI - resguardar o sigilo das informações;

VII - responder ao Usuário da Ouvidoria do FCO no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

VIII - buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.

IX - colaborar com a integração das ouvidorias; [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\)](#);

X- consolidar a participação social como método de governo; [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\)](#);

XI- contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos; [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\)](#);

§ 1º Os servidores da Ouvidoria do FCO devem manter conduta compatível com o exercício do cargo ou, no que couber, fora dele, com os atos normativos emanados dos órgãos do Governo Federal superiores à Ouvidoria, com este Regulamento e com os princípios da imparcialidade, da publicidade, da eficiência, da efetividade, da supremacia do interesse público e com os demais preceitos da Constituição Federal, no que se refere aos deveres gerais de probidade, lealdade, decoro pessoal, urbanidade, impessoalidade, eficiência e publicidade.

§ 2º Os atos praticados no âmbito da Ouvidoria do FCO estão sujeitos às normas do serviço público, inclusive ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

## **Seção II**

### **Dos Conceitos**

**Art. 4º** A Ouvidoria do FCO observará os seguintes conceitos:

I - Ouvidor: é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes e que busca soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes e recomendando mudanças em processos de melhorias contínuas;

II - Assessor de ouvidoria: pessoa que assessora o Ouvidor nas atividades de gestão e planejamento, dentre outras;

III - Analista de ouvidoria: pessoa responsável pelo tratamento das manifestações e atividades afins ou correlatas à Ouvidoria;

IV - Área de entrada: é o local em que a manifestação é recepcionada pela Ouvidoria.

As áreas preestabelecidas são:

a) central de atendimento telefônico;

b) página eletrônica; e

c) ouvidoria, que compreende as manifestações recebidas pelos seguintes meios: ramais telefônicos, carta, fax, documentos oficiais, atendimento presencial e correio eletrônico.

V - Sistema Informatizado de Ouvidoria: ferramenta para cadastro, tratamento e emissão de respostas ao Usuário e para a gestão das manifestações da Ouvidoria;

VI - Área solucionadora: entende-se como sendo o setor dentro do órgão responsável pelas atribuições relacionadas ao FCO e para o qual será encaminhada a manifestação que necessita de pronunciamento técnico. Trata-se, no caso da Sudeco, da Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos;

VII - Interlocutor de ouvidoria: pessoa indicada, pelo dirigente da área solucionadora, para auxiliar e coordenar a gestão das demandas de Ouvidoria no âmbito de seu setor;

VIII - Tipo de manifestação: define a natureza ampla do conteúdo da manifestação recebida e registrada na Ouvidoria. Os tipos de manifestação são:

a) Reclamação: **demonstração de insatisfação relativa à norma, à condição, ao procedimento, à rotina ou serviço** referente ao FCO; ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

b) Sugestão: **proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento da política, da norma, da condição, do procedimento, da rotina ou do serviço** referente ao FCO; ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

c) Elogio: **demonstração ou reconhecimento ou satisfação** em relação à norma, à condição, ao procedimento, à rotina ou ao serviço referente ao FCO; ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

d) Denúncia: **comunicação de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo**; ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

~~e) Pedido de informação: tipo de manifestação em que o Usuário solicita informação referente ao FCO; ([Revogado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).~~

~~f) Outra solicitação: tipo de manifestação que não se enquadra nas alternativas anteriores. ([Revogado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).~~

g) **Solicitação: requerimento de adoção de providência aos administradores do FCO ou solicitações de informação a respeito do Fundo.** ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

IX - Classificação e subclassificação de manifestações: rol de descrições utilizadas para codificar o assunto tratado pelo autor do registro.

X - Usuário: agentes econômicos, interessados em obter financiamentos com recursos do FCO ou tomadores de recursos do FCO, bem como suas entidades representativas.

### **CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 5º** Os componentes organizacionais da Ouvidoria do FCO terão a seguinte estrutura operacional mínima:

I - sala ou ambiente privativo compatível com o atendimento ao público, de forma presencial ou virtual;

II - instalações, funcionários e logística adequados às necessidades, levando-se em consideração a natureza dos serviços e os usuários da Instituição;

III - estrutura de tecnologia e de comunicação informatizada com controle de acesso de forma a garantir a segurança, a disponibilidade e controle das informações e o adequado atendimento ao público-usuário.

**Art. 6º** O Ouvidor do FCO será nomeado, por proposta da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (SUDECO), pelo respectivo Conselho Deliberativo, do qual participará com direito à voz.

Parágrafo único. Observadas as diretrizes e orientações gerais estabelecidas pelo Ministério da Integração Nacional, o encargo de Ouvidor do FCO poderá ser atribuído ao Ouvidor já ocupante do cargo na SUDECO, devendo a atribuição e competência ser aprovada pelo Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste por proposta da respectiva Superintendência.

### **CAPÍTULO IV DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 7º** À Ouvidoria do FCO compete:

I - atender às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados na aplicação dos recursos do FCO, **bem como atender às solicitações, denúncias, e elogios dos tomadores e/ou interessados em obter financiamentos com recursos do Fundo;** [\(Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

II - oferecer canais diretos, ágeis e imparciais **ao cidadão** para a recepção **das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** em relação ao respectivo Fundo; [\(Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

III - receber, **dar tratamento e responder em linguagem cidadã as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios do cidadão,** acompanhando e comunicando ao interessado as providências adotadas; [\(Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

IV - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal relacionado às competências institucionais da SUDECO no que diz respeito ao FCO;

V - encaminhar à Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos as sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e procedimentos empregados na aplicação dos recursos do FCO, a quem caberá eventual solicitação, às instituições financeiras operadoras do Fundo, de fornecimento das informações e justificações necessárias à completa elucidação dos fatos ocorridos e à superação dos problemas detectados e pendências existentes;

VI - **produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas na Ouvidoria do FCO,** submetê-lo à Diretoria Colegiada da SUDECO e **enviar à Ouvidoria - Geral da União com periodicidade mínima semestral;** [\(Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

VII - praticar e expedir os atos de gestão administrativa e definir rotinas administrativas que melhor orientem a condução dos procedimentos administrativos restritos às competências de sua respectiva unidade;

VIII - prestar, quando solicitada, informações e esclarecimentos sobre o trabalho de sua unidade ao Superintendente e à Diretoria Colegiada da SUDECO, bem como ao Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste.

**IX - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;** [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

**X - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre o cidadão e o órgão;** [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

**XI - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.** [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

§ 1º **Deverá ser fornecida resposta conclusiva, diretamente ao interessado, das sugestões, das solicitações, das reclamações e das denúncias e dos elogios dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.** [\(Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

§ 2º No exercício de suas competências, caberá à Ouvidoria analisar a pertinência de denúncias relativas à inadequada prestação de serviços públicos, recomendando a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas saneadoras e preventivas de falhas e omissões dos responsáveis.

§ 3º Não serão admitidas pela Ouvidoria reclamações, críticas ou denúncias referentes a outras entidades da Administração Indireta e a órgãos da Administração Direta ou a outros Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nem, tampouco, relativas a matérias estranhas às rotinas e procedimentos empregados na aplicação dos recursos do FCO, comunicando-se, em qualquer hipótese, o fato ao interessado.

§ 4º A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo. Quando for o caso, a Ouvidoria aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.



§ 5º Apresentada denúncia anônima frente à ouvidoria do FCO, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos. ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 6º Os órgãos apuratórios arquivarão a denúncia anônima e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento investigatório não poderá ter caráter punitivo. ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 6º-A. Sempre que solicitado, a ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 6º-B. A ouvidoria, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante, hipótese em que o tratamento da denúncia será o previsto no § 5º deste normativo. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 6º-C. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 6º-D. A restrição de acesso estabelecida no §7º não se aplica caso se configure denunciação caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 6º-E. A restrição de acesso estabelecida no §7º encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 7º A manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.

§ 8º O Ouvidor deverá cooperar com as demais Ouvidorias do governo federal, estadual, municipal e demais entidades públicas e privadas, visando a salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

§ 9º A Ouvidoria do FCO manterá vínculo constante com a Ouvidoria Geral da União para requisição de informações, coletas de dados, orientações e cursos, uma vez que a OGU possui, dentre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

§ 10 No prazo de até 30 (trinta) dias de sua solicitação, o tomador de financiamento tem o direito de receber diretamente da instituição financeira uma ficha completa de cada uma de suas operações de crédito, com a discriminação de todos os lançamentos desde sua contratação.

§ 11 As entidades representativas dos produtores rurais poderão, nos termos deste Regulamento, assistir aos tomadores na obtenção de informações sobre as pendências em suas operações de crédito e promover reuniões de conciliação entre os agentes econômicos e os bancos administradores.

§ 12 A participação das entidades representativas dos produtores rurais, nos termos do § 11, não exclui nem mitiga a responsabilidade primária dos bancos administradores em divulgar e disseminar as informações acerca das operações de crédito.

§ 13 Caso a instituição financeira não atenda à solicitação prevista no § 10, a Ouvidoria do FCO assumirá a responsabilidade pela solicitação e informará ao Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste em sua primeira reunião após esse fato, cabendo ao Presidente da instituição justificar o não atendimento ou a demora em fazê-lo.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS PROCEDIMENTOS**

**Art. 8º** Os atendimentos realizados pela Ouvidoria do FCO deverão ser cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria, conforme tipologia e natureza de assunto objeto do atendimento.

Parágrafo único. Encontram-se previstos neste artigo os atendimentos por meio presencial, telefone, e-mail, carta, fax ou outro meio eletrônico de atendimento que vier a ser utilizado pela Ouvidoria do FCO.

**Art. 9º** Após o cadastro da manifestação, deverá a Ouvidoria do FCO providenciar o seu enquadramento ou reenquadramento no tipo de manifestação adequado e sua respectiva classificação conforme o assunto reclamado, sugerido, elogiado, denunciado ou tema sobre o qual o autor da manifestação solicita uma informação.

**Art. 10.** Caberá à Ouvidoria do FCO encaminhar a manifestação à área solucionadora, no prazo de **até um dia útil subsequente** da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria. ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

Parágrafo único. A área solucionadora prestará as informações técnicas à Ouvidoria do FCO, no prazo de **até 17 (dezesete)** dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria. ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

**Art. 11.** Nos casos em que a manifestação for relativa a outro órgão pertencente à estrutura do Ministério da Integração Nacional, a Ouvidoria do FCO deverá manter intercâmbio com a Ouvidoria daquele Ministério, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria.

**Art. 12.** Nos casos em que a manifestação exigir o fornecimento de informações e justificações pelas instituições financeiras operadoras dos recursos do FCO, caberá à Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos efetivar a solicitação, por escrito, no prazo de **até 2 (dois) dias úteis subsequentes** da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria. ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 1º A instituição financeira demandada deverá apresentar sua resposta, fundamentada e por escrito, no prazo de **até 10 (dez)** dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria, contendo as informações e as justificações necessárias à completa elucidação dos fatos ocorridos e à superação dos problemas detectados e pendências existentes. ([Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§ 2º O intercâmbio de informações e justificações não incluirá aquelas abrangidas pelo sigilo bancário, comercial, ou estratégico das instituições financeiras operadoras dos recursos do FCO.

§ 3º O fornecimento de informações e justificações pelas instituições financeiras operadoras dos recursos do FCO estará sujeito à conformidade com os estatutos, normas e regulamentos próprios, bem como à legislação vigente.

**Art. 13.** Nos casos em que a manifestação for registrada por entidades representativas de produtores rurais, nos termos do § 4º do art. 7º, não serão disponibilizadas a elas informações e justificações que estejam protegidas pelo sigilo bancário, nos termos da Lei Complementar n.º 105, de 10 de janeiro de 2001.

**Art. 14.** A Ouvidoria do FCO deverá responsabilizar-se pela emissão das respostas aos autores das manifestações, com linguagem simples, clara e objetiva, visando o correto e pleno entendimento de seu conteúdo.

**Art. 15.** A Ouvidoria do FCO deverá estabelecer rotinas internas visando o monitoramento do tempo médio de solução, de tratamento interno das manifestações, assim como outros instrumentos que monitorem a eficiência e efetividade de suas operações.

**Art. 15-A.** A sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências. [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

§2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo. [\(Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016\).](#)

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos

realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

**Art. 15-B.** O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

**Parágrafo único.** No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

**Art. 15-C.** A reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

**Art. 15-D.** A denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).

**§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:**

**I- Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;**

**II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou**

**III - Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).**

**§3º A Ouvidoria do FCO deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente. ([Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#)).**

## **CAPÍTULO VI DA ATRIBUIÇÃO DOS DIRIGENTES**

**Art. 16.** Ao Ouvidor do FCO, atuando na defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade administrativa, assim como na defesa dos direitos e interesses individuais do cidadão em suas reclamações contra atos e omissões cometidos pelos agentes integrantes dos órgãos e unidades da estrutura SUDECO, cabe receber e processar as representações relativas à prestação dos serviços que lhe são afetos.

Parágrafo único. O Ouvidor do FCO poderá atuar em procedimentos relacionados a reclamações ou práticas de irregularidades decorrentes de serviços prestados pelas entidades contratadas pela SUDECO, ou que com ele mantenham convênio.

**Art. 17.** O Ouvidor, nomeado na forma prevista neste Regulamento, constitui autoridade responsável para orientar, assegurar, monitorar e recomendar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

§ 1º Em caso de pedido de acesso à informação, a ser processado na forma da Lei n.º 12.527/2011 e do Decreto n.º 7.724/2012, quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a

possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 2º Nos casos de indeferimento dos pedidos de acesso à informação, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, sendo que aquela deverá se manifestar no prazo de 05 (cinco) dias.

**Art. 18.** A intervenção do Ouvidor do FCO não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

## **CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO**

**Art. 19.** A Ouvidoria do FCO deverá utilizar-se dos meios de comunicação de seu órgão para fomentar e contribuir na disseminação das formas de participação da população.

### **Seção I Dos Relatórios**

#### **Subseção I Do Relatório Semestral**

**Art. 20.** A Ouvidoria do FCO deverá gerar, semestralmente, nos meses de janeiro e julho, relatório de desempenho a ser apresentado à Diretoria Colegiada da SUDECO e **enviado à Ouvidoria - Geral da União**, contendo a seguinte estrutura básica: [Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016](#).

I - seção estatística:

- a) quantidade total e evolução da quantidade de registros recebidos no período;
- b) quantidade de registros por tipo de manifestação;
- c) grau de resolução das manifestações recebidas no semestre;
- d) distribuição de registros por área de entrada.

II - seção das atividades relevantes do setor de Ouvidoria, no semestre;

III - seção de análise dos assuntos mais demandados no período.

### **Subseção II**

#### **Dos Relatórios Temáticos**

**Art. 21.** Os relatórios temáticos serão emitidos sob critério do ouvidor ou conforme solicitação de autoridade do órgão, de forma a apresentar estudo detalhado sobre tema específico passível de ser trabalhado pela Ouvidoria do FCO por meio de seus registros e informações.

### **CAPÍTULO VIII**

#### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 22.** Os casos omissos e as dúvidas advindas da aplicação deste Regulamento serão resolvidos por decisão da Ouvidoria e da Diretoria Colegiada da SUDECO.