

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 13/02/2023 | Edição: 31 | Seção: 1 | Página: 28

Órgão: Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional/Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste/Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste

RESOLUÇÃO CONDEL/SUDECO Nº 134, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2022

Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste (CONDEL/SUDECO) - Aprovação do Regulamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (OFCO).

O PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE (CONDEL), no uso das atribuições que lhe conferem art. 8º, § 2º, Lei Complementar n. 129, de 8 de janeiro de 2009, o art. 9º, inciso XVI, e o art. 58 do Regimento Interno do Condel/Sudeco, em observância ao estabelecido parágrafos 1º e 2º do art. 18-A da Lei n. 7.827, de 27 de setembro de 1989, em sessão da 17ª Reunião Ordinária realizada em 12 de dezembro de 2022, em Brasília (DF), resolve:

Art. 1º Aprovar proposta formulada pela Secretaria-Executiva do Colegiado, conforme Parecer Condel nº. 10 de 1º de dezembro de 2022, que trata sobre alteração do Regulamento de Funcionamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste, na forma indicada no anexo desta Resolução.

Art. 2º Ficam revogadas as Resolução n. 027/2014, de 25 de março de 2014; e a Resolução n. 049/2016, de 6 de julho de 2016.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANTONIO WALDEZ GOES DA SILVA

ANEXO

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO CENTRO-OESTE

Art. 1º Esta Resolução estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste, que foi instituída pelo art. 18-A da Lei n. 7.827, de 1989.

Art. 2º As atividades da Ouvidoria do FCO estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, sem prejuízo da subordinação administrativa à Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste.

Art. 3º O ouvidor do FCO será nomeado por proposta da Sudeco, terá assento à mesa do Condel com direito a voz, conforme incisos XVI do art. 8º, e art. 22 da Resolução Condel/Sudeco n. 118, de 2021.

Parágrafo único. O encargo de ouvidor do FCO poderá ser atribuído ao ouvidor da Sudeco, devendo a atribuição e competência ser aprovada pelo Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste por proposta da Sudeco.

Art. 4º O disposto nesta Resolução se aplica aos administradores do FCO e as instituições financeiras que operam com recursos do FCO.

Art. 5º Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se:

I - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

II - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

III - cidadão - pessoa, brasileira, nata ou naturalizada, no pleno exercício dos direitos políticos;

IV - Condel - Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste;

V - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão e/ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VI - conflito - processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis;

VII - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - denunciante - qualquer pessoa, física ou jurídica, servidor ou gestor público, que apresente denúncias, relato de informações e representações.

IX - documento - unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

X - elemento de identificação - qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

XI - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

XII - Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;

XIII - FCO - Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste;

XIV - habilitação - procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios;

XV - informação - dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XVI - informação pessoal - informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

XVII - informação pessoal sensível - informação sobre a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

XVIII - informação sigilosa - informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

XIX - instituição financeira e cooperativa de crédito - é uma organização estruturada e coordenada, prevista em lei ou regulamento legalmente autorizado, com objetivo e finalidade de, exercer atividades inerentes à vida econômica das pessoas físicas e jurídicas, de direito público e privado, que operem com recursos do FCO, nos termos da Lei n. 7.827, de 1989;

XX - manifestações de ouvidoria - denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências, sugestões 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;

XXI - OFCO - Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste;

XXII - órgãos apuratórios - unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia, representação funcional e/ou relatos de irregularidades;

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

XXIV - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

XXV - representação funcional - comunicação formal feita por servidor público quando toma conhecimento de suposta irregularidade cometida por outro servidor público ou por autoridade no exercício do cargo, conforme inciso VI do art. 116 da Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990;

XXVI - SisOuv - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

XXVII - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e/ou entidades da administração pública federal;

XXVIII - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e/ou entidades da administração pública federal;

XXIX - solicitação de simplificação - manifestação efetivada por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviço público no processo de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto n. 9.094, de 2017;

XXX - Sudeco - Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste;

XXXI - tomador - pessoa física e/ou jurídica que contratou financiamento com recursos do FCO em instituição financeira ou cooperativa de crédito;

XXXII - unidade administrativa - unidade que compõe a estrutura organizacional da Sudeco; e

XXXIII - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos.

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA DO FCO

Seção I

Das Diretrizes

Art. 6º A unidade de Ouvidoria do FCO observará as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - autonomia no exercício de suas competências;

III - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

IV- ação proativa para o aprimoramento da transparência;

V - presteza e eficiência no atendimento aos usuários;

VI - colaboração entre unidades do sistema de ouvidorias e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

VII - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e

VIII - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

Seção II

Das Competências

Art. 7º A Ouvidoria do FCO, constitui canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria que tratam do FCO, no âmbito dos administradores do FCO e das instituições financeiras que operem com o Fundo.

Parágrafo único. As unidades administrativas da Sudeco e/ou instituições financeiras que receberem, qualquer que seja o meio, denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio e solicitação de simplificação, que tratam do FCO, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria do FCO para o adequado registro, tratamento e controle.

Art. 8º Compete à Ouvidoria do FCO adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários do FCO, junto a Sudeco e/ou as instituições financeiras, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento da Ouvidoria do FCO;

II - proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria do FCO; e

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos.

Art. 9º São atividades da Ouvidoria do FCO, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações sobre o FCO, e dar-lhes tratamento nos termos desta Resolução;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

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

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

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Sudeco, para os serviços relacionados ao FCO;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários do FCO, a Sudeco, e/ou as instituições financeiras, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - propor medidas de aperfeiçoamento considerando as manifestações recebidas e encaminhá-las às unidades administrativas competentes, e/ou as instituições financeiras, para exame e aprimoramento da prestação de serviço público, quando for o caso;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências da Ouvidoria do FCO, com os demais órgãos e/ou entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas entre outros;

XI - realizar a articulação com as unidades administrativas da Sudeco, e/ou das instituições financeiras, para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, no âmbito de suas competências;

XIII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante;

XIV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XV - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários do FCO;

XVI - produzir anualmente o relatório de gestão; e

XVII - promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano.

Art. 10. A metodologia de trabalho da Ouvidoria do FCO poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Art. 11. A Ouvidoria do FCO é responsável pela gestão administrativa da ouvidoria.

Seção III

Do Acolhimento e do Atendimento Presencial e Telefônico

Art. 12. Ao realizar o atendimento presencial, a Ouvidoria do FCO observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Art. 13. A Ouvidoria do FCO oferecerá ferramenta de avaliação do atendimento presencial prestado.

Art. 14. O disposto nesta seção aplica-se, no que couber, ao atendimento telefônico.

Seção IV

Do Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

Art. 15. O tratamento de manifestações de ouvidoria realizado pela Ouvidoria do FCO compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação no Fala.BR ou em sistema a ele integrado;

III - triagem;

IV - análise preliminar da manifestação;

V - encaminhamento de manifestações para outra unidade administrativa, instituições financeiras, órgãos e entidades, quando couber;

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

VII - trâmite à unidade administrativa e/ou instituição financeira responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade administrativa e/ou instituição financeira demandada.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação da Ouvidoria do FCO:

I - pseudonimização da denúncia;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria do FCO deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º do caput, poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela Ouvidoria do FCO, e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela Ouvidoria do FCO, observadas as diretrizes desta Resolução.

§ 4º O disposto no inciso II do § 1º deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei n. 13.140, de 2015.

Art. 16. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente por meio do Fala.BR ou por sistema a este integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no Fala.BR após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no Fala.BR.

§ 1º O pedido de autorização prévia ao manifestante será realizado por meio do correio eletrônico do usuário, que terá o prazo de dois dias para dar a anuência. Caso o manifestante não responda no prazo estabelecido, a Ouvidoria do FCO deverá marcar a opção "manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão" no Fala.BR.

§ 2º Na transcrição de manifestações a Ouvidoria do FCO observará as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e/ou entidades destinatários distintos.

§ 3º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria do FCO informar ao manifestante por meio do correio eletrônico, o número de protocolo e as informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§ 4º Outras unidades administrativas da Sudeco e/ou das instituições financeiras que forem instadas pelos usuários a receber manifestações sobre o FCO, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria do FCO.

Art. 17. A Ouvidoria do FCO se comunicará com os manifestantes em linguagem simples, objetiva, inclusiva, compreensível e de forma a se evitar o uso de siglas ou jargões, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 18. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria do FCO observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes ou sobre o seu arquivamento com a devida motivação;

II - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, à sua chefia imediata e à Coordenação de Gestão de Pessoas, para registro no assentamento funcional do servidor e/ou empregado público;

III - no caso de elogio para colaborador terceirizado, a manifestação deve ser encaminhada para conhecimento do colaborador, da sua chefia imediata, e do gestor do respectivo contrato para registro junto a contratada;

IV - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

V - no caso de solicitação de providências, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e

VI - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para os órgãos apuratórios será realizado, por intermédio do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

Art. 19. A Ouvidoria do FCO poderá solicitar informações às unidades administrativas pela tomada de providências e/ou às instituições financeiras, as quais deverão responder no prazo de dez dias contados do recebimento da manifestação, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Art. 20. A Ouvidoria poderá solicitar uma complementação do conteúdo da resposta apresentada pela unidade administrativa e/ou instituições financeiras, que deverá ser atendida no prazo máximo de cinco dias, contado da data de seu recebimento, sem prorrogação.

Art. 21. Em caso de manifestação de ouvidoria registrada em duplicidade, do mesmo manifestante e com mesmo conteúdo, será considerado válido o primeiro registro e os demais serão encerrados com a devida notificação ao usuário.

Art. 22. Em caso de manifestação de ouvidoria cadastrada para complementar um registro anterior, o seu conteúdo será incluído na manifestação inicial e o cadastro complementar será encerrado com a devida notificação ao usuário.

Art. 23. Quando a resposta a ser apresentada envolver outro órgão e/ou entidade, a Ouvidoria do FCO apresentará resposta intermediária ao usuário, contendo o seu posicionamento e encaminhará a manifestação ao órgão e/ou entidade responsável para complementação.

Da Entrega de Informações Pessoais e da Certificação de Identidade

Art. 24. A Ouvidoria do FCO exigirá a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Art. 25. A certificação da identidade ocorrerá:

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

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria do FCO.

Seção VI

Das Denúncias

Art. 26. Compete à Ouvidoria do FCO receber as denúncias, em relação ao FCO, dirigidas aos administradores do FCO no âmbito de suas competências, adotando as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto n. 10.153, de 2019.

Art. 27. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria do FCO e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar da manifestação do tipo denúncia, observada as competências dos administradores do FCO, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelos órgãos apuratórios.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º deste artigo.

§ 3º A denúncia poderá ser arquivada quando:

I - não for possível identificar os requisitos mínimos descritos no § 1º deste artigo;

II - os fatos relatados forem de competência de órgão e/ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

III - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

§ 4º A análise preliminar da Ouvidoria do FCO difere de outros procedimentos adotados pelos órgãos apuratórios, tais como juízo de admissibilidade e a investigação preliminar.

§ 5º O juízo de admissibilidade só pode ser dado pelos órgãos apuratórios.

Art. 28. A Ouvidoria do FCO providenciará a pseudonimização para o posterior envio aos órgãos apuratórios.

§ 1º O órgão apuratório poderá requisitar à Ouvidoria do FCO informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 2º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos e/ou entidades não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 29. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria do FCO deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo máximo de vinte dias contados da data do seu recebimento.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 15 desta Resolução, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 30. É vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Art. 31. A Ouvidoria do FCO informará a Ouvidoria-Geral da União da Controladoria Geral da União, por meio de marcação em campo específico no Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargos Comissionados Executivos - CCE ou Funções Comissionadas Executivas - FCE, a partir do nível 13 ou equivalente.

Parágrafo único. O envio da informação a que se refere o caput não desonera a Ouvidoria do FCO da adoção das medidas pertinentes de análise preliminar e o encaminhamento aos órgãos apuratórios para as providências cabíveis.

Art. 32. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, podendo ser dispensada a produção de resposta conclusiva.

Art. 33. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a Ouvidoria do FCO do registro do encaminhamento ao órgão apuratório ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do Fala.BR.

Art. 34. Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria do FCO, os órgãos apuratórios, as unidades administrativas da Sudeco e as instituições financeiras, que recebam denúncia de irregularidades sobre o FCO, deverão encaminhá-las imediatamente à esta Ouvidoria e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Parágrafo único. Os órgãos apuratórios, as unidades administrativas da Sudeco e as instituições financeiras, deverão orientar o denunciante acerca do canal competente para o recebimento de denúncias, relatos de irregularidades ou representações.

Art. 35. Caso acolhida pela Ouvidoria do FCO, a denúncia será encaminhada aos órgãos apuratórios competentes, de acordo com os seguintes critérios:

I - à Auditoria-Geral da Sudeco: se tratar de atos ou fatos preliminarmente inquinados de ilegais ou irregulares, em desconformidade com as normas vigentes dos procedimentos de natureza contábil, financeira, orçamentária, patrimonial, de recursos humanos e operacional, praticados por agente ou servidor público, no exercício de Cargos Comissionados Executivos - CCE em exercício na Sudeco, em relação ao exercício das atribuições regimentais da Sudeco, excetuando-se a gestão do FCO;

II - à Corregedoria ou órgão equivalente da Sudeco: quando houver indício de transgressão disciplinar de servidor ou agente público, no exercício de Cargos Comissionados Executivos - CCE, em exercício na Sudeco, em relação ao exercício das atribuições regimentais da Sudeco;

III - à Comissão de Ética da Sudeco: quando se tratar de assuntos de desvios éticos praticados por servidores públicos nos termos do Decreto n. 1.171, de 22 de junho de 1994, ou ocupantes de Cargos Comissionados Executivos - CCE, até o nível 13 ou equivalente, em exercício na Sudeco, ou, ainda, por colaboradores terceirizados.

IV - à corregedoria ou órgão equivalente da instituição financeira indicada na manifestação; e

V - à corregedoria ou órgão equivalente do Banco Central do Brasil.

§ 1º Quando identificada competência de apuração concorrente ou necessidade de conhecimento da denúncia por mais de um dos órgãos elencados nos incisos I ao V, em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, aos respectivos órgãos apuratórios.

§ 2º A Ouvidoria do FCO recorrerá aos órgãos descritos nos incisos I ao V, para dirimir eventuais dúvidas quanto ao encaminhamento da manifestação do tipo denúncia.

§ 3º Não excluída a possibilidade de apuração pelos órgãos descritos nos incisos I ao V, a Ouvidoria do FCO encaminhará ao Ministério Público e/ou Tribunal de Contas as denúncias que possuam indícios de ilícitos ou de outras ocorrências, cuja competência seja desses órgãos.

§ 4º As instâncias mencionadas nos incisos I ao V, deverão, no prazo de cinco dias após o recebimento da denúncia, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, comunicar à Ouvidoria do FCO o recebimento da manifestação do tipo denúncia.

§ 5º Para apuração da denúncia por qualquer das instâncias mencionadas nos incisos I ao V, será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida na Ouvidoria do FCO.

§ 6º As unidades de apuração mencionadas nos incisos I ao V, informarão à Ouvidoria do FCO sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada no âmbito de suas competências.

§ 7º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a Ouvidoria do FCO registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pelos órgãos apuratórios; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pelos órgãos apuratórios.

§ 8º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria do FCO em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pelos órgãos apuratórios, cabendo à Ouvidoria do FCO avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Seção VII

Da Proteção ao Denunciante

Art. 36. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria do FCO adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

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

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

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria do FCO.

§ 4º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto n. 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do denunciante.

Art. 37. A proteção ao denunciante não se dará em caso de determinação expedida por autoridade do Judiciário, Ministério Público ou Comissão Parlamentar de Inquérito.

Subseção I

Do Compartilhamento e do Consentimento

Art. 38 - O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos e/ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do denunciante, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 1º Na hipótese prevista no inciso I, a Ouvidoria do FCO deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo máximo de vinte dias para se manifestar.

§ 2º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 3º O disposto no caput não impede que a Ouvidoria do FCO promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada à outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Subseção II

Do Procedimento de Pseudonimização

Art. 39. No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria do FCO irá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 44 desta Resolução.

Art. 40. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto n. 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

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

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou sua imagem, ou outro que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

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

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria do FCO e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal dos órgãos apuratórios.

Seção VIII

Das Denúncias de Retaliação

Art. 41. Compete exclusivamente a Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto n. 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

Parágrafo único. As unidades setoriais do SisOuv que receberem denúncias de que trata o caput as encaminharão imediatamente ao órgão central.

Seção IX

Do Tratamento de Solicitações de Simplificação de Serviços Públicos

Art. 42. As solicitações de simplificação de serviços públicos recebidas por meio do formulário denominado "Simplifique!" serão encaminhadas ao gestor do serviço para manifestação, observado o disposto na Instrução Normativa MPDG/CGU n. 1, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU n. 55, de 20 de julho de 2020.

Art. 43. Caberá à Ouvidoria do FCO informar ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o § 2º do art. 9º da Instrução Normativa MPDG/CGU n. 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa ME/CGU n. 55, de 2020.

Seção X

Do Uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

Art. 44. O Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal, sem prejuízo de sua integração com outros sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 45. Serão registradas na base de dados do Fala.BR todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do FCO.

Art. 46. Compete à Ouvidoria do FCO quanto ao uso do Fala.BR:

I - designar, junto ao órgão central, o gestor do Fala.BR no âmbito da Ouvidoria do FCO;

II - registrar, no Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial, entre outros;

III - efetuar e manter atualizado o cadastro da Ouvidoria do FCO;

IV - criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados no Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;

V - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso do Fala.BR;

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes a Ouvidoria do FCO, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

VII - seguir as solicitações e orientações da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, quanto aos procedimentos referentes à utilização do Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e

VIII - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas no Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.

Seção XI

Da Estrutura e do Horário de Funcionamento

Art. 47. A Ouvidoria do FCO contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para o cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, que disponha de condições que permitam a discricção e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria do FCO;

Art. 48. A Ouvidoria do FCO funcionará das 9h às 12h e das 14h às 17h, de segunda-feira à sexta-feira, em dias úteis, para atendimento aos usuários e aos administradores do FCO, sem prejuízo da carga horária semanal a que estão subordinados os seus servidores e colaboradores terceirizados.

Parágrafo único. O horário anterior e posterior ao definido no caput será destinado ao expediente interno da unidade de ouvidoria.

Seção XII

Do Relatório Anual de Gestão

Art. 49. A Ouvidoria do FCO deverá elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico da Sudeco até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria do FCO;

II - o número de manifestações recebidas e acolhidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos;

e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado ao Superintendente, à Diretoria Colegiada da Sudeco, às instituições financeiras para conhecimento, e ao Condel para aprovação.

CAPÍTULO II

DAS OBRIGAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA

Art. 50. A Ouvidoria do FCO adotará as providências necessárias para colocar em transparência, no sítio eletrônico da Sudeco:

I - banner de acesso direto ao Fala.BR, com URL específica para o FCO; e

II - seção "Ouvidoria do FCO", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria do FCO;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da Ouvidoria do FCO;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?" criado pela Controladoria-Geral da União;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da Ouvidoria do FCO; e

f) normas vigentes para o tratamento das manifestações da Ouvidoria do FCO.

Art. 51. A Ouvidoria do FCO não incluirá informações extraídas do Fala.BR nos Planos de Dados Abertos de que trata o § 2º do art. 5º do Decreto n. 8.777, de 11 de maio de 2016.

Art. 52. A Ouvidoria do FCO, com o apoio das unidades administrativas da Sudeco e das instituições financeiras, entidades e conselhos que operam com o FCO, deverão divulgar em todos os meios possíveis, os canais de atendimento da Ouvidoria.

Art. 53. Toda assinatura de correio eletrônico institucional, das unidades administrativas da Sudeco, que tratam do FCO, deverão conter os canais de atendimento da Ouvidoria do FCO.

Art. 54. Todo o material informativo e/ou apresentações produzidos para divulgação interna e/ou externa da atuação da Sudeco e das instituições financeiras, que tratem do FCO, deverão conter os canais de atendimento da Ouvidoria do FCO.

Art. 55. Os modelos obrigatórios de placas, plaquetas e/ou adesivos de empreendimentos financiados com recursos do FCO, deverão conter os canais de atendimento da Ouvidoria do FCO.

CAPÍTULO IV

DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Art. 56. Caso a instituição financeira não atenda à solicitação prevista no § 4º do art. 18-A da Lei n. 7.827, de 1989, a Ouvidoria do FCO, tomando ciência, assumirá a responsabilidade pela solicitação e informará ao Condel em sua primeira reunião após o referido fato, cabendo ao Presidente da instituição justificar o não atendimento ou a demora em fazê-lo.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 57. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações de ouvidoria formulados nos termos desta Resolução.

Art. 58. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações de ouvidoria perante a Ouvidoria do FCO.