



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

RESOLUÇÃO N.º 027/2014, de 25 de março de 2014

**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 e em cumprimento ao estabelecido no art. 18-A, §§ 1º e 2º, da Lei n.º 7.827, de 27.09.1989, e no art. 8º, inciso XV, do Regimento Interno, torna público que, em sessão da 4ª Reunião Ordinária realizada em 25.03.2014, em Goiânia (GO), o Colegiado resolveu aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO, na forma do Anexo a esta Resolução.

Brasília (DF), 25 de março de 2014.

FRANCISCO JOSÉ COELHO TEIXEIRA
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 unidade 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.

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 pelo Ministério da Integração Nacional.

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 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";

II - agir com transparência, integridade e respeito a toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

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.

§ 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 assessorá 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: tipo de manifestação em que o Usuário reclama de norma, condição, procedimento ou rotina referente ao FCO;

b) Sugestão: tipo de manifestação em que o Usuário sugere alteração, melhoria ou aperfeiçoamento de norma, condição, procedimento ou rotina referente ao FCO;

c) Elogio: tipo de manifestação que contém pronunciamentos de satisfação do Usuário em relação à norma, condição, procedimento ou rotina referente ao FCO;

d) Denúncia: tipo de manifestação que apresenta um indício de irregularidade, improbidade ou ilegalidade referente à norma, condição, procedimento ou rotina referente ao FCO;

e) Pedido de informação: tipo de manifestação em que o Usuário solicita informação referente ao FCO;

f) Outra solicitação: tipo de manifestação que não se enquadra nas alternativas anteriores.

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;

II - oferecer canais diretos, ágeis e imparciais para a recepção de informações, reclamações, críticas, comentários, elogios e sugestões da sociedade, bem como do público interno, em relação ao respectivo Fundo;

III - receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as informações, reclamações, críticas, comentários, elogios e sugestões da sociedade, acompanhando e comunicando ao interessado as providências adotadas;

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 relatório anual das atividades da Ouvidoria do FCO e submetê-lo à Diretoria Colegiada da SUDECO;

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.

§ 1º Os pedidos de informação, esclarecimentos, reclamações, denúncias e sugestões deverão ser respondidos diretamente aos interessados, no prazo de até 30 (trinta) dias de sua solicitação, salvo justo impedimento.

§ 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 Nenhuma manifestação anônima pode justificar, isoladamente, a abertura de processo ou procedimento formal na Ouvidoria. Contudo, poderá ser adotada medida sumária informal de verificação da ocorrência do fato alegado. Encontrado elemento de verossimilhança poderá a Ouvidoria abrir o processo ou procedimento cabível.

§ 6º A manifestação anônima não deverá ser conhecida no processo ou procedimento formal da Ouvidoria, sendo este baseado tão somente nos fatos efetivamente verificados na ação sumária realizada previamente.

§ 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 2 (dois) dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

Parágrafo único. A área solucionadora prestará as informações técnicas à Ouvidoria do FCO, no prazo de até 27 (vinte e sete) dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

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 5 (cinco) dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§ 1º A instituição financeira demandada deverá apresentar sua resposta, fundamentada e por escrito, no prazo de até 15 (quinze) 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.

§ 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.

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, contendo a seguinte estrutura básica:

- 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.