

Ouvidoria



Relatório de Gestão - 2019

Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

Brasília/DF

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro de Estado do Desenvolvimento Regional

Rogério Simonetti Marinho

Superintendente de Desenvolvimento do Centro-Oeste

Nelson Vieira Fraga Filho

Procurador Federal

Aluízo Silva de Lucena

Auditor Chefe

Francisco Robério de Sousa Júnior

Ouvidora do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

Maria Angélica Aben-Athar

Diretor de Administração

Raimundo Nonato Araújo Almeida

Diretor de Planejamento e Avaliação

João Balestra do Carmo Filho

Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

Renato dos Santos Lima

Lista de Siglas

AUD – Auditoria

CETI – Comissão de Ética

CGAPPE - Coordenação-Geral de Articulação, Planos e Projetos Especiais

CGEOFPC- Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Prestação de Contas

CGEPDR - Coordenação-Geral de Execução de Programas de Desenvolvimento Regional

CGSLTI - Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação

CGP – Coordenação de Gestão de Pessoas

DA – Diretoria de Administração

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

DPA – Diretoria de Planejamento e Avaliação

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

GABSUP – Gabinete da Superintendência

NAD - Núcleo para Assuntos Disciplinares

OUV – Ouvidoria da SUDECO

OFCO – Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

SUDECO – Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

Sumário

Apresentação	5
Escopo Normativo	6
Ouvidoria do FCO	7
Localização e Horário de Funcionamento	7
Canais de Atendimento	7
Tipos de Manifestação	8
Prazos de Resposta	8
Equipe da Ouvidoria	9
Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2019	9
Participação da equipe da Ouvidoria em Eventos	9
Demonstrativos Quantitativo	10
Manifestações da Ouvidoria do FCO - OFCO	10
Manifestações por Mês	11
Tempo Médio de Resposta	13
Manifestações por Setor	15
Manifestações por Assunto	18
Manifestações por Canal de Entrada	20
Avaliação do Usuário	21
Perfil do Cidadão Atendido	23
Providências e Encaminhamentos	24
Análise das manifestações tratadas pela Ouvidoria do Banco do Brasil	25
Considerações Finais	30

Apresentação

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste – SUDECO, autarquia vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, foi instituída na forma do art. 43 da Constituição Federal, por meio da Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009, e tem por finalidade promover o desenvolvimento regional do Centro-Oeste, de forma includente e sustentável, além da integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional. A sua área de atuação inclui os estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e o Distrito Federal.

A Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste - OFCO é uma instância de controle e participação social sob a responsabilidade da SUDECO, instituída pelo art. 18-A, da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e regulamentada pela Resolução CONDEL nº 27, 25 de março de 2014. É um canal de comunicação aberto pela Superintendência, para facilitar o contato direto entre o cidadão/tomador/interessado em informações sobre o FCO e a sua administração.

Somos responsáveis por acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações registradas pelos cidadãos por meio dos canais disponibilizados, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações.

Conforme a Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, o Ouvidor do FCO participará das reuniões do Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste – CONDEL com direito à voz.

Esse relatório está em consonância com as normas vigentes e contempla as atividades desempenhadas por esta área, como capacitação da equipe, participações em eventos, e dados estatísticos das manifestações registradas pelo público interno e externo da autarquia que foram cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, além das recomendações realizadas por esta Ouvidoria para o aprimoramento da gestão pública.

Trata-se de um compromisso da SUDECO com a promoção da transparência e da prestação de contas. Destaca-se ainda, que as atividades exercidas por esta unidade são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

Escopo Normativo

- Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.
 - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
 - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
 - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
 - Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009.
 - Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989.
-
- Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.
 - Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019.
 - Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
 - Decreto nº 8.890, de 27 de outubro de 2016.
 - Decreto nº 8.277, de 27 de junho de 2014.
 - Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
-
- Instrução Normativa CGU nº 11, de 1º de agosto de 2019.
 - Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019.
 - Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018.
 - Instrução Normativa CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.
 - Instrução Normativa CGU nº 1, de 5 de novembro de 2014.
 - Instrução Normativa Conjunta CRG/CGU nº 1, de 24 de junho de 2014.
-
- Resolução CGU nº 3, de 13 de setembro de 2019.
-
- Resolução CONDEL nº 27, 25 de março de 2014
-
- Resolução SUDECO nº 12, de 12 de novembro de 2013.
 - Resolução SUDECO nº 4, de 21 de maio de 2012.
-
- Portaria SUDECO nº 1, de 7 de janeiro de 2020.
 - Portaria SUDECO nº 243, de 13 de setembro de 2018.
 - Portaria SUDECO nº 190, de 11 de agosto de 2017.

Ouvidoria do FCO

Localização e Horário de Funcionamento

Estamos no Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar – Brasília/DF.

Nosso horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados.

Canais de Atendimento

Somos o único canal para recebimento e tratamento das manifestações, conforme Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019. Deste modo, todas as demandas dos usuários recebidas pelos setores da SUDECO deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria que tomará as devidas providências.

Considerando a diversidade que caracteriza a população do nosso país e buscando facilitar o acesso de todos os usuários, possuímos os seguintes canais para manifestações:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR	https://sistema.ouvidorias.gov.br
Correio Eletrônico	ouvidoria@sudeco.gov.br
Telefones (Informações)	(61) 3251-8506 / 8511
Presencial	De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados.
Carta	Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. CEP: 70.040-908
Urnas	Caixas de Comunicação (urnas), nas recepções do 19º e 20º andar – SUDECO/MDR.

Todas as manifestações recebidas são cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, em consonância com o disposto na Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018 e na Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019.

Tipos de Manifestação

As manifestações são classificadas de acordo com as necessidades do usuário, conforme descrito abaixo:

- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço público oferecido ou pelo atendimento recebido.
- **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidades ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.
- **Solicitação de simplificação:** Reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou da conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Prazos de Resposta

As respostas aos usuários são atendidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública, da Controladoria-Geral da União, a contagem do prazo exclui o dia de começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos, em consonância com o art. 66 da Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo federal. Destaca-se que essa contagem se inicia no dia útil posterior ao recebimento da manifestação.

Existem situações em que o usuário realiza uma manifestação em outro órgão, entretanto a competência é nossa. Nestas situações, a contagem adotada é a partir da data de recebimento na Ouvidoria da SUDECO.

Equipe da Ouvidoria

Nossa equipe é composta por uma Ouvidora, uma Analista-Técnico Administrativo e uma Assistente Administrativo, conforme especificado abaixo:

- Maria Angélica Aben-Athar - Ouvidora
- Paloma Figueirôa - Analista-Técnico Administrativo/Ouvidora-Substituta
- Aniquele Cruz - Assistente Administrativo

Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2019

Cursos:
Gestão em Ouvidoria
Acesso à Informação
Controle Social
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
Defesa do Usuário e Simplificação
Elaboração de Plano de Dados Abertos
Ética e Serviço Público
Gestão de Riscos no Setor Público
Introdução à Gestão de Processos
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
Lei de Acesso à Informação

Participação da equipe da Ouvidoria em Eventos

Ao longo de 2019, participamos dos seguintes eventos que muito contribuiriam para a troca de experiências, aquisição e aprimoramento de conhecimentos:

Seminário: Governança, Riscos e Integridade – ANTT	Agosto/2019
7º Encontro da RedeSIC	Setembro/2019
4º Encontro Brasileiro de Governo Aberto	Dezembro/2019
Fórum: O Controle no Combate à Corrupção	Dezembro/2019
Oficina: Gestão da Informação para Transparência e Proteção à Privacidade – LAI e LGPD na Administração Pública	Dezembro/2019
1ª Conferência Internacional de Promoção da Integridade	Dezembro/2019

Demonstrativos Quantitativo

Manifestações da Ouvidoria do FCO - OFCO

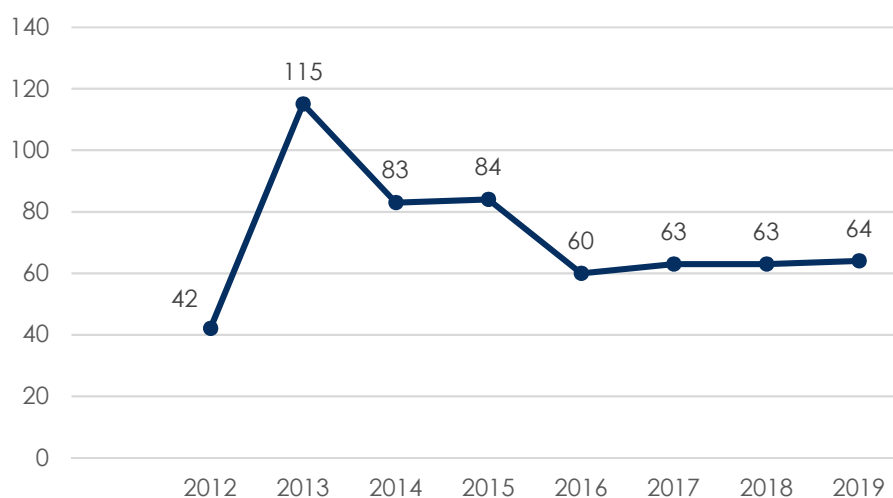
O Relatório de Gestão da Ouvidoria do FCO é resultado das manifestações registradas pelos usuários de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019.

Cumprir informar que ao receber uma manifestação a Ouvidoria pode optar por acolhê-la ou arquivá-la. O arquivamento se destina às manifestações que são encerradas sem resposta ao usuário e ocorre por falta de pressupostos de admissibilidade, quais sejam: urbanidade; falta de clareza e insuficiência de dados; duplicidade de manifestação; manifestação imprópria ou inadequada; perda de objeto; manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento.

Em 2019, a OFCO recebeu 64 (sessenta e quatro) manifestações, das quais 61 (sessenta e um) foram acolhidas e 3 (três) arquivadas. Os motivos para o arquivamento foram duplicidade de manifestação e falta de clareza/insuficiência de dados.

Ressalta-se que não ocorreu variações expressivas na quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria desde 2016, conforme gráfico abaixo. Isso demonstra a necessidade de maior divulgação dos canais da Ouvidoria. O ano de 2013 teve um número de manifestações atípico. Contudo, os motivos que ensejaram esse pico e posterior equilíbrio em 2014 e 2015 não são conhecidos.

Gráfico 1 - Distribuição do quantitativo de manifestações do FCO por ano.



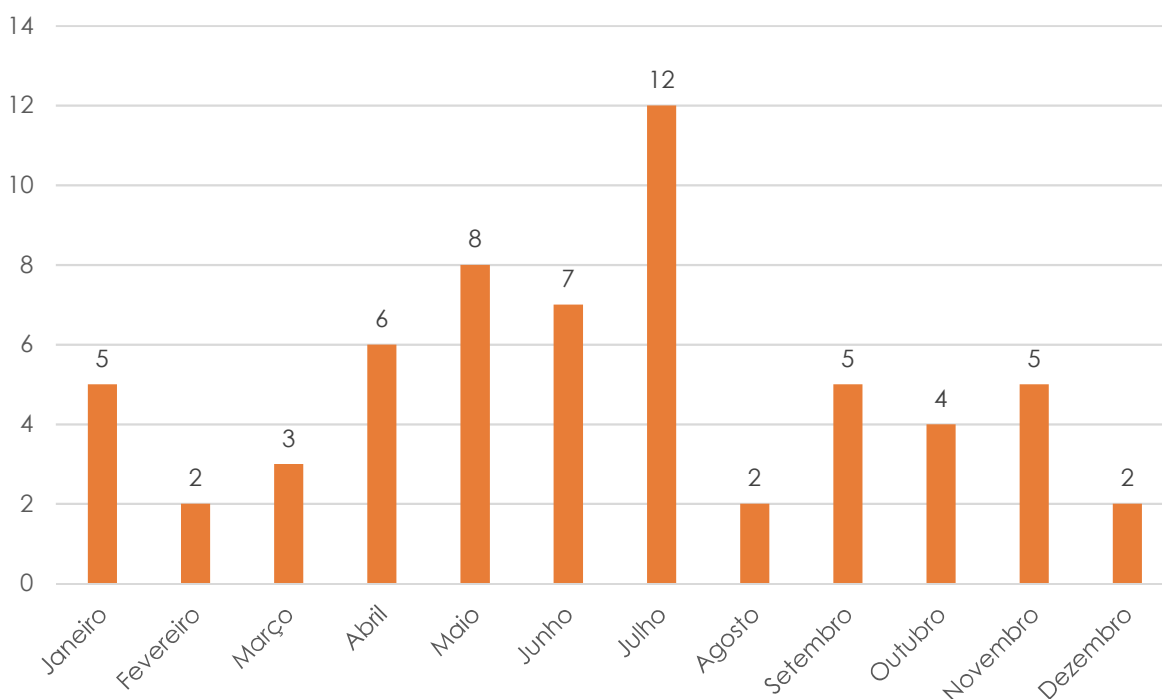
Fonte da Informação: Relatórios da OFCO de 2013 a 2018 e Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Manifestações por Mês

No gráfico abaixo, verificamos um pico de manifestações no mês de julho, que foi o mesmo período que ocorreram as caravanas do FCO no Distrito Federal, as quais tem como finalidade orientar os empresários na elaboração de projetos para recebimento dos recursos do Fundo. Esses eventos foram amplamente divulgados pela SUDECO e pela mídia local e contaram com a participação de um número expressivo de usuários. Nesse sentido, infere-se que existe a possibilidade de as caravanas terem influenciado na quantidade de demandas do referido mês.

Normalmente, os recursos do FCO são aplicados em sua totalidade em determinadas Unidades Federativas no primeiro semestre do ano. É natural, portanto, ocorrer uma queda na quantidade de manifestações no segundo semestre.

Gráfico 2 – Quantidade de manifestações por mês.

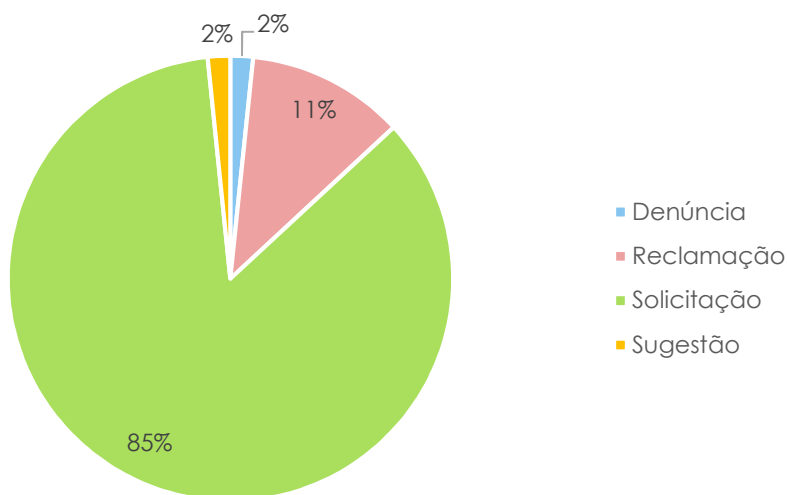


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Manifestações por Tipo

Podem ser registrados na Ouvidoria do FCO solicitações, sugestões, elogios, reclamações e solicitações de simplificação. Verificamos que os registros de solicitações possuem um valor significativo em relação ao total de manifestações acolhidas. Esses registros englobam, em sua maioria, solicitações de informações gerais sobre o Fundo (requisitos, prazos, prioridades) e pedidos de renegociação de dívidas.

Gráfico 3 – Manifestações por tipo.



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

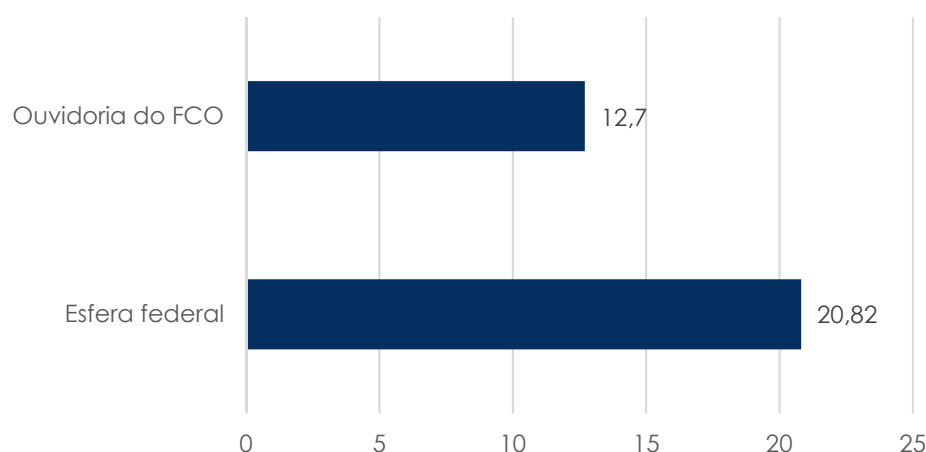
Tempo Médio de Resposta

A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável mediante justificativa uma única vez por igual período, de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Deste modo, a Administração Pública terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para responder ao cidadão.

Constatamos que o tempo médio de resposta da OFCO foi de 12,7 (doze vírgula sete) dias em 2019. Não foi possível estabelecer uma comparação com o ano de 2018, uma vez que o relatório de gestão não separava as manifestações da Ouvidoria da SUDECO, da Ouvidoria do Fundo de Financiamento do Centro-Oeste – OFCO e do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

Apesar da impossibilidade de estabelecer um comparativo entre os tempos médios de resposta da OFCO ao longo dos anos, é possível analisar o nosso tempo em relação à média dos órgãos e entidades da esfera federal. Os dados foram coletados por meio do “Painel Resolveu?”, plataforma criada pela Controladoria Geral da União – CGU, a qual reúne informações sobre manifestações das Ouvidorias que a Administração Pública recebe diariamente pelo Fala.BR. De acordo com o sistema, na esfera federal, o tempo médio de resposta foi de 20,82 (vinte vírgula oitenta e dois) dias. Desta forma, verificamos que a OFCO possui uma média bem baixo da esfera federal.

Gráfico 4 – Comparativo entre o tempo médio de resposta da esfera federal e da OFCO em 2019



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União

No tocante ao tempo médio de resposta ao longo dos meses de 2019, verificamos que o mês de fevereiro teve o maior tempo, conforme gráfico 5.

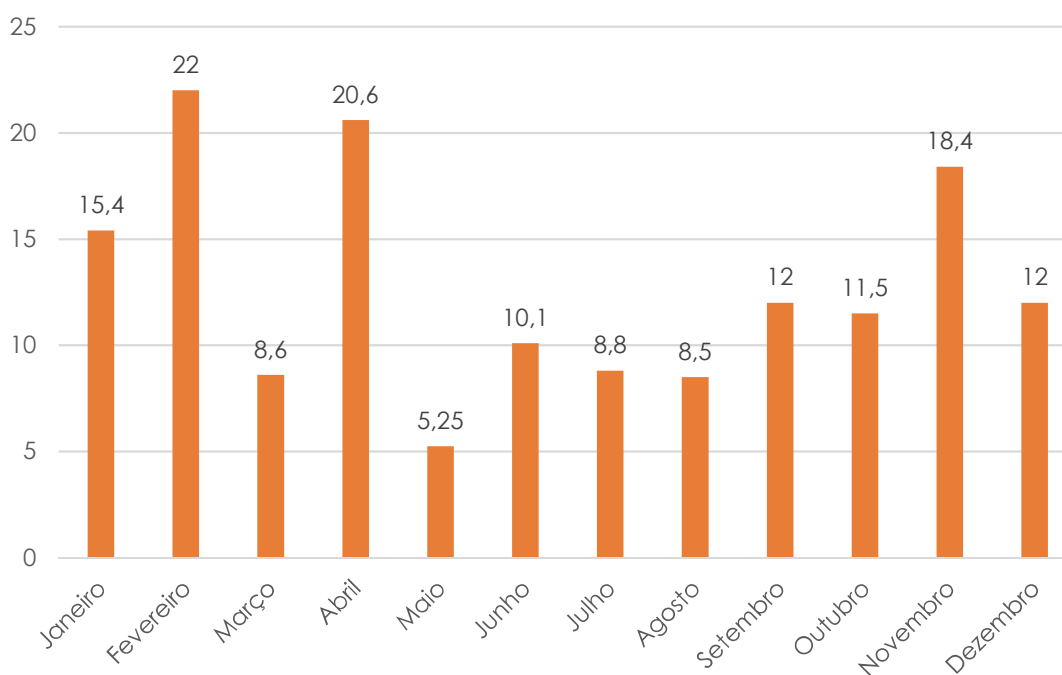
É dificultoso apurar os motivos, uma vez que se tratava de gestão anterior à atual.

Os meses de abril e novembro também apresentaram um tempo médio mais elevado do que os demais. No tocante ao mês de abril, a OFCO acolheu uma manifestação que necessitou de 62 (sessenta e dois) dias para ser respondida em virtude da complexidade do assunto. Esse registro elevou o tempo médio de abril, que seria de 12,4 (doze vírgula quatro) dias caso a manifestação fosse desconsiderada.

Em relação ao mês novembro, as respostas da maioria das manifestações foram dadas pela CGGFPI e pelo Banco do Brasil. Dessa forma, foi necessário aguardar o posicionamento de ambas as áreas para formular uma resposta satisfatória ao usuário. Isso contribuiu para um tempo de resposta maior.

O mês de maio, por sua vez, apresentou o menor tempo médio do ano de 2019, apesar do acolhimento de um número expressivo de manifestações 8 (oito), comparado aos outros meses, conforme correlação entre os gráficos 2 e 4. Acreditamos que isso ocorreu devido ao assunto da maioria das manifestações serem mais simples e diretas, englobando questionamentos sobre taxas de juros e informações gerais sobre o Fundo.

Gráfico 5 – Tempo médio de resposta em 2019



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Manifestações por Setor

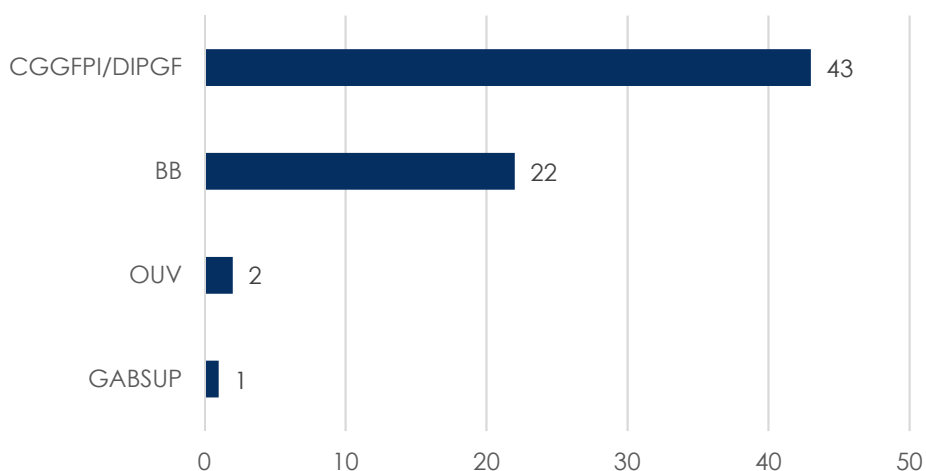
As manifestações da Ouvidoria do FCO podem ser respondidas pelas áreas técnicas da Superintendência, em sua maioria, pela Coordenação-Geral de Gestão de Fundos e Promoção de Investimentos (CGGFPI/DIPGF/SUDECO), e pelas instituições credenciadas para operarem com o FCO, a saber:

- Banco do Brasil S.A. (BB), para empreendimentos localizados na Região Centro-Oeste;
- Banco de Brasília (BRB), para empreendimentos localizados no Distrito Federal e nos municípios de Goiás integrantes da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE);
- Agência de Fomento de Goiás (Goiás Fomento), para empreendimentos localizados no Estado de Goiás, exceto nos municípios de Goiás integrantes da RIDE;
- Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob), para empreendimentos localizados na Região Centro-Oeste;
- Sistema de Crédito Cooperativo (Sicredi), para empreendimentos localizados na Região Centro-Oeste, exceto no Distrito Federal;
- Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul (BRDE), para empreendimentos localizados no Estado de Mato Grosso do Sul;
- Agência de Fomento de Mato Grosso (MT Fomento), para empreendimentos localizados no Estado de Mato Grosso; e
- Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária (CRESOLSICOPER), para empreendimentos localizados no Estado de Mato Grosso do Sul recursos do FCO.

Caso as manifestações não mencionem instituição credenciada, as demandas são encaminhadas para o Banco do Brasil, uma vez que esta entidade atua como o banco administrador do Fundo e é responsável por repassar recursos do FCO a outras instituições financeiras.

Em 2019, as manifestações foram encaminhadas majoritariamente à CGGFPI e ao Banco do Brasil, conforme o gráfico 6.

Gráfico 6– Manifestações por setor

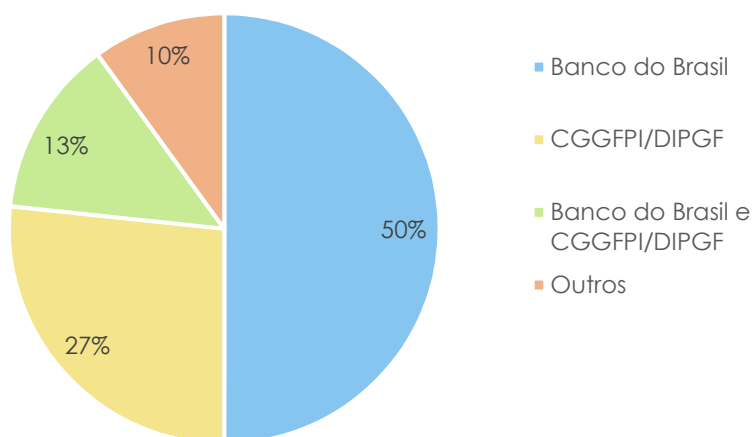


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Com o objetivo de obter uma comunicação mais eficiente e direta com as instituições operadoras do Fundo, a OFCO estabeleceu um novo fluxo de tratamento das manifestações, que consiste em encaminhar o registro às instituições. Esse novo fluxo ainda está em fase experimental, tanto para a Ouvidoria quanto para CGGFPI. Ressaltamos que depois de todas as tratativas, a OFCO encaminha à CGGFPI, para ciência, as manifestações e respostas apresentadas pelas instituições.

Esse novo fluxo foi iniciado em julho/2019 e das 30 (trinta) manifestações acolhidas no período de julho a dezembro, 50% (cinquenta por cento) foram encaminhadas diretamente para o Banco do Brasil.

Gráfico 7– Manifestações por setor - de julho a dezembro de 2019



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Ademais, o tempo médio de resposta do primeiro e segundo semestres são similares, demonstrando que, em relação ao prazo, a alteração de fluxo de tratamento de manifestações não gerou ganhos significativos. Embora o tempo seja equivalente, já foi relatado à OFCO que a modificação do fluxo auxiliou a CGGFPI na sua rotina de atividades, uma vez que o tempo utilizado na intermediação é empregado para a realização de outras ações de gestão.

No tocante à OFCO, a modificação do fluxo estreitou o relacionamento com o Banco, permitindo a realização de questionamentos diretos sobre as respostas.

Ressaltamos também que a Ouvidoria faz análise rigorosa das respostas recebidas, principalmente, as que não são tratadas pelo Banco sob a alegação de sigilo comercial e bancário. Nos últimos meses, o argumento já foi utilizado pela instituição financeira e questionado, quando considerado improcedente, por esta unidade. Em sua maioria, o resultado foi positivo para o cidadão, ou seja, o Banco reavaliou o posicionamento e respondeu.

Manifestações por Assunto

O assunto “Informações gerais sobre o FCO” foi o mais registrado na Ouvidoria. Manifestações com esse tema abordam questionamentos, por exemplo, sobre quem pode solicitar o financiamento, quais as condições e quais os trâmites para conseguir recursos do Fundo.

A OFCO também recebeu solicitações e reclamações sobre “Renegociação de dívida”. Nesses casos, as manifestações são encaminhadas diretamente ao Banco do Brasil, visto que é necessária a análise do caso concreto. As respostas abrangem orientações para procurar a agência de relacionamento do mutuário e explicações sobre a legislação vigente.

Já o tema “Outros” compreende assuntos diversos, que foram abordados apenas uma vez, como solicitação de informações sobre a contratação de usados e financiamentos na área de ciência e tecnologia.

Gráfico 8 – Manifestações por Assunto



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Lista de assuntos – Manifestações para Ouvidoria do FCO
Andamento do processo – FCO
Apresentação de projeto
Base de cálculo do FCO
Cancelamento do financiamento
Certificação <i>Leed</i> no FCO
Comprovante de custos do negócio
CONDEL
Cópia de áudio de reunião
Dados do FCO para linha de ciência e tecnologia
Disponibilidade de Recursos
Distribuição de Recursos
Documentos necessários para obtenção de recurso
Dúvidas sobre carta consulta
Enquadramento de atividade no FCO (linhas de financiamento)
Etiquetas do FCO
Financiamento de Projeto
Informação sobre garantias do FCO
Informações gerais sobre o FCO
Informações sobre a contratação de usados
Informações sobre a verba do FCO destinada a GO
Liberação de recursos para novas contratações
Liberação dos recursos da operação
Limites do valor de financiamento do FCO
Não recebeu equipamento
Negativados – FCO
Placa indicativa
Preparo melhor dos funcionários do banco e uma cartilha mais explicativa sobre os produtos
Procedimentos FCO
Renegociação de dívida
Renegociação Pronaf
Requisitos para o FCO
Responsável pelo controle de legalidade do FCO
Taxa de juros
Trocar de instituição Financeira
Venda casada

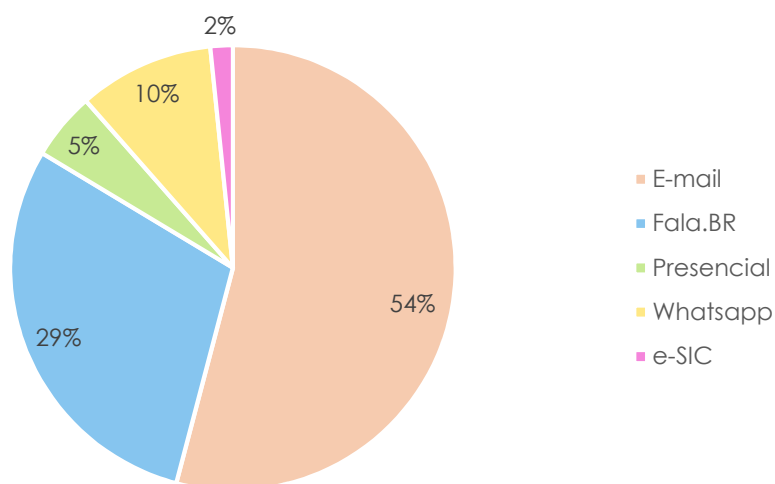
Manifestações por Canal de Entrada

O correio eletrônico (*e-mail*) foi o canal mais utilizado para o registro de manifestações, com 33 (trinta e três) das 61 (sessenta e uma) manifestações recebidas. A plataforma Fala.BR foi o segundo canal mais utilizado, com 29% (vinte e nove por cento) do total de manifestações.

No tocante ao canal de entrada e-SIC, ao receber um pedido de informação, a Ouvidoria possui 5 (cinco) dias úteis para verificar se realmente trata-se de uma solicitação de informação. Caso se constate que o “pedido” é, na verdade, uma manifestação de ouvidoria, é possível enviá-lo para o Fala.BR, clicando no botão “Enviar para o e-Ouv”, presente na plataforma e-SIC. Nesse caso, o solicitante receberá uma notificação por *e-mail* alertando sobre o encaminhamento. Caso o cidadão não concorde com a operação, ele poderá apresentar um pedido de reconsideração à CGU em até 10 (dez) dias, a contar da notificação.

Lembrando que os canais de atendimento da OFCO foram a plataforma Fala.BR, correio eletrônico (*e-mail*), urnas, atendimento presencial e *WhatsApp*.

Gráfico 9 – Manifestações por canal de entrada

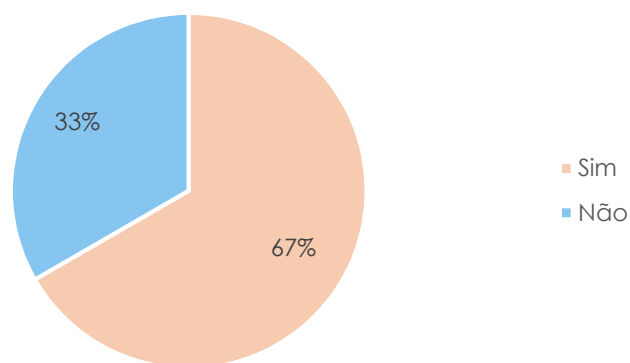


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Avaliação do Usuário

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR disponibiliza ao cidadão um pequeno questionário de avaliação da resposta da manifestação. Dos 61 (sessenta e um) registros, apenas 6 (seis) foram avaliados. Esse valor corresponde a 9% (nove por cento) do total. De acordo com o gráfico abaixo, 67% (sessenta e sete por cento) dos cidadãos informaram que as suas demandas foram atendidas.

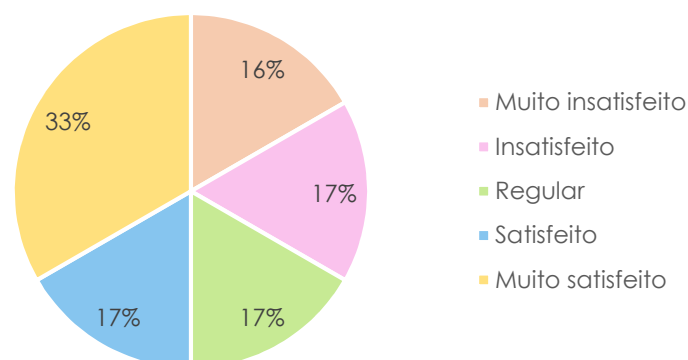
Gráfico 10 – Resposta à pergunta: A sua demanda foi atendida?



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação –

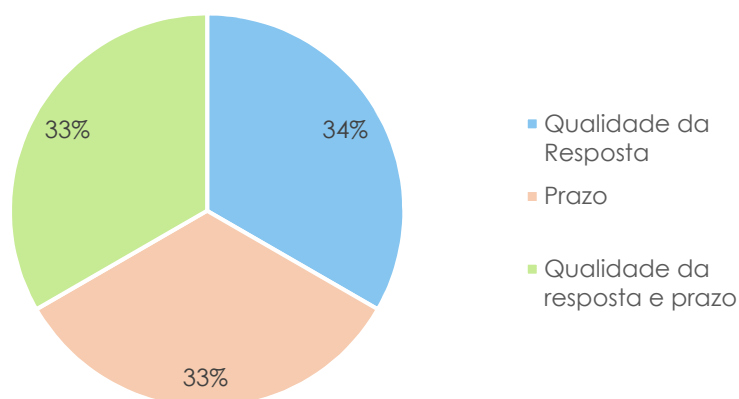
A maioria cidadãos ficaram satisfeitos com atendimento da OFCO devido ao prazo e a qualidade da resposta.

Gráfico 11 – Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Gráfico 12 – Resposta à pergunta: O que o(a) levou a classificar dessa maneira (satisfeito ou muito satisfeito)?



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Em relação à resposta considerada regular, o prazo foi determinante para a classificação. Na ocasião, a OFCO levou aproximadamente 35 (trinta e cinco) dias para responder, e o assunto da manifestação era renegociação de dívida. Verificamos por meio do processo aberto no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, que a área técnica respondeu com celeridade, mas a inserção no sistema foi demorada. É dificultoso conhecer os motivos que ensejaram isso, uma vez que se tratava de gestão diversa da atual.

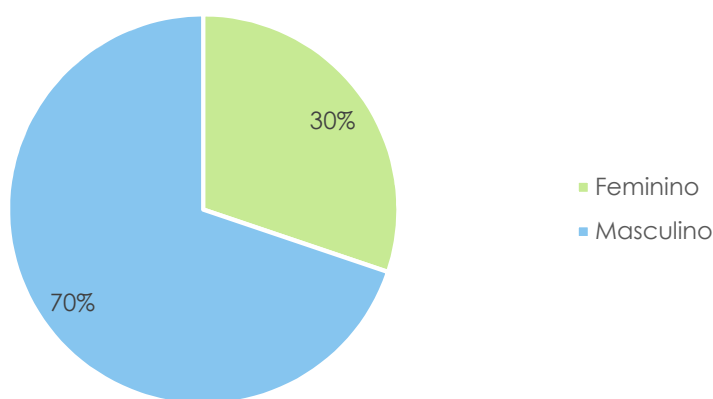
No tocante ao cidadão, que sinalizou insatisfeito com a resposta dada, o prazo e qualidade foram os motivos da classificação. Já em relação ao solicitante que ficou muito insatisfeito, a qualidade da resposta foi o fundamento. Ambas as manifestações eram sobre renegociação de dívida.

Notamos que alguns cidadãos esperam que a resposta dada a um pedido de renegociação de dívida seja a diminuição do passivo, anistia do débito ou a intervenção da SUDECO na contratação. Entretanto, as respostas fornecidas pela OFCO geralmente não são voltadas para esse tipo de resolução. Isso ocorre porque a SUDECO não pode interferir nas negociações realizadas entre o Banco (executor dos recursos) e o interessado no Fundo. Além disso, por se tratar de tema delicado e complexo, o Banco geralmente fornece explicações gerais sobre o débito e/ou indica o local em que o mutuário poderá solicitar a reprogramação da dívida. Logo, esse tipo de resposta pode gerar insatisfação do usuário.

Perfil do Cidadão Atendido

Verificamos que a maioria do público da Ouvidoria do FCO preenche apenas os campos obrigatórios para realizar uma manifestação. Desse modo, dos 61 (sessenta e um) registros, apenas 21 (vinte e um) acrescentaram o gênero. Entretanto, a partir dos nomes presentes nos endereços de correio eletrônico e, a partir de algumas assinaturas no texto das manifestações, foi possível presumir o gênero de alguns usuários. Dessarte, das 53 (cinquenta e três) manifestações identificadas 37 (trinta e sete) foram realizadas pelo sexo masculino e 16 (dezesesseis) pelo feminino.

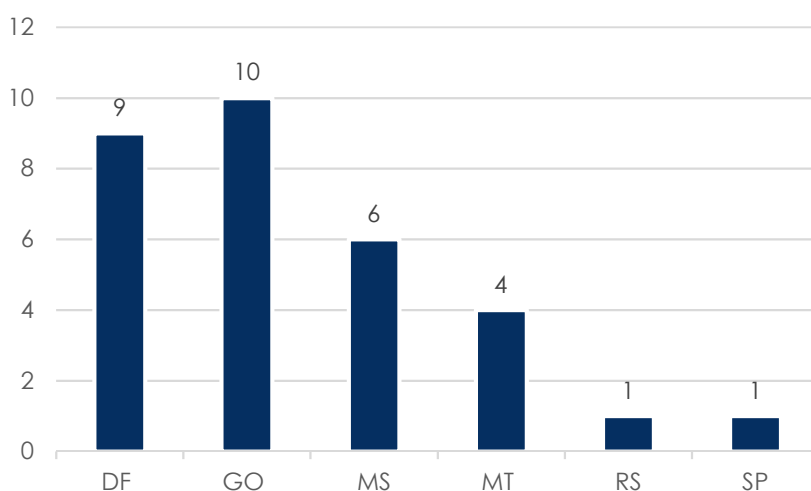
Gráfico 13 – Perfil do solicitante: Gênero



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FCO RR

No tocante ao Estado, quase a totalidade dos usuários não preencheram esse campo. Contudo, alguns cidadãos inseriram a informação sobre o local do fato. Nesse caso, convém pressupor que, na maioria dos casos, o Estado dos usuários corresponde ao local em que o fato relatado ocorreu. Posto isso, averiguamos que a maioria dos solicitantes são do Estado de Goiás e do Distrito Federal.

Gráfico 14 – Perfil do solicitante: Estado



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação –

Providências e Encaminhamentos

A Ouvidoria do FCO atua no processo de diálogo entre a Administração Pública e o cidadão. A responsabilidade desta área não se limita apenas a mediação de manifestações entre o cidadão e a Autarquia, mas também engloba o dever de diagnosticar os possíveis gargalos na atuação do Fundo a partir dos registros acolhidos. Dessa forma, a Ouvidoria é um importante agente promotor de mudanças, uma vez que estimula a prestação de serviços públicos de qualidade.

Com o intuito de melhorar continuamente a prestação de serviços relativos ao Fundo, estamos buscando uma atuação mais alinhada com o Banco do Brasil. Para isso, no dia 15 de julho de 2019, foi enviado o Ofício nº 1.455/2019 – OFCO/OUV/SUDECO à Ouvidoria Geral do Banco, solicitando o encaminhamento das manifestações sobre o FCO, recebidas pela instituição financeira, conforme trecho abaixo retirado do documento:

É oportuno frisar que o FCO é um instrumento de ação da SUDECO; portanto, é importante que a Ouvidoria do FCO tenha ciência das manifestações a respeito do fundo que são enviadas para Ouvidoria do Banco do Brasil a fim de aprimorar a gestão pública e contribuir efetivamente com as políticas e serviços públicos, além de aplicar a pesquisa de satisfação do usuário. Dessarte, solicitamos que sejam enviados mensalmente as seguintes informações a respeito das manifestações acolhidas pela Ouvidoria BB sobre o fundo:

- Data de cadastro da manifestação;
- Conteúdo das manifestações;
- Resposta do Banco do Brasil;
- Prazo para atendimento;
- Contato do manifestante.

Desde então, a Ouvidoria do BB contribui com a OFCO, encaminhando mensalmente as informações solicitadas no Ofício. Na página 25, é possível acessar a nossa análise sobre os registros recebidos desde julho/2019.

Ressaltamos que foi solicitado ao Banco o envio das manifestações acolhidas pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor. Entretanto, o setor ainda não se manifestou.

Ademais, notamos a recorrência de manifestações de cidadãos reclamando que procuram as agências do BB para solicitar financiamento e recebem a informação da inexistência de recursos do fundo. A partir desses registros constatamos que o Banco não acolhe nenhuma informação sobre o requerente, que necessita se deslocar periodicamente às agências, a fim de averiguar a disponibilidade do recurso.

Deste modo, sugerimos ao BB que fossem estudadas alternativas para o acolhimento de proposta do FCO, mesmo com a ausência de recursos,

criando uma espécie de lista de espera de intenções de pedidos do FCO. Esse instrumento seria compartilhado entre agências de uma determinada unidade federativa, com informações sobre a data, o local e o horário do pedido do recurso, além da razão social da empresa requerente, o ponto focal, o valor de financiamento, e outros dados pertinentes. A “lista de espera” seria pública, e o requerente poderia acompanhar sua posição por meio de um número de protocolo. Esse sistema resultaria em inúmeros benefícios, como maior transparência para o cidadão, que poderia acompanhar a sua demanda em tempo real, além de auxiliar na melhor distribuição dos recursos do fundo entre os Estados e o Distrito Federal. Até o momento não recebemos resposta do BB.

Análise das manifestações tratadas pela Ouvidoria do Banco do Brasil

A SUDECO é responsável pelo funcionamento da Ouvidoria do FCO, segundo o artigo 18-A da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989:

Art. 18-A. Observadas as orientações gerais estabelecidas pelo Ministério da Integração Nacional, as Superintendências de Desenvolvimento da Amazônia, do Nordeste e do Centro-Oeste são responsáveis pelo funcionamento de ouvidorias 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.

A Ouvidoria do Fundo é uma instância de controle e participação social e dentre as suas competências ressalta-se as seguintes, conforme Resolução CONDEL nº 49, de 6 de julho de 2016:

Art.7º - À Ouvidoria do FCO compete:

(...)

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 nº 49/2016, de 6 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;

O Banco do Brasil é um dos administradores do fundo, conforme art. 13, inciso III, da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989. Logo, é natural que alguns cidadãos enviem manifestações sobre o FCO diretamente para o Banco.

Diante da responsabilidade normativa de gerir as manifestações sobre o Fundo, a OFCO solicitou a Ouvidoria Geral do Banco do Brasil, que fossem

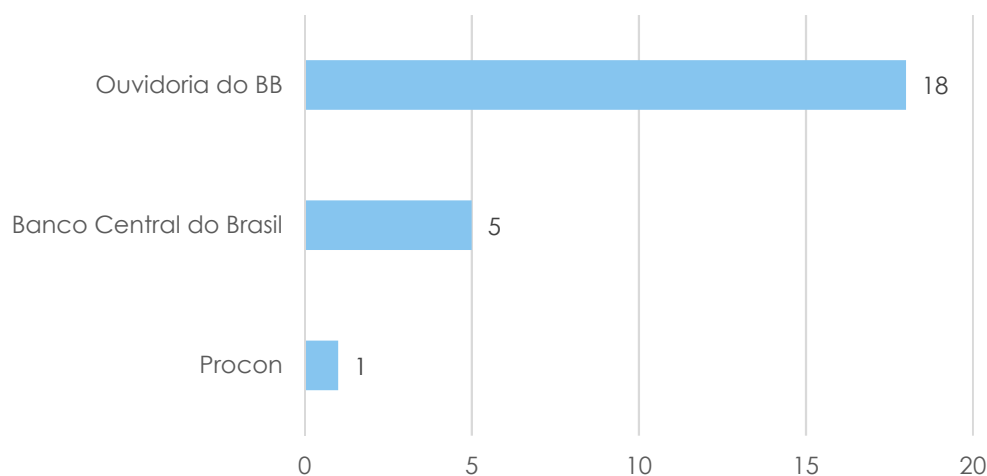
enviadas mensalmente para a SUDECO as seguintes informações a respeito das manifestações acolhidas sobre o fundo:

- Data de cadastro da manifestação;
- Conteúdo das manifestações;
- Resposta do Banco do Brasil;
- Prazo para atendimento;
- Contato do manifestante.

Desde então, a Ouvidoria Geral do BB tem se mostrado colaborativa, enviando mensalmente as informações solicitadas para o correio eletrônico da OFCO.

De julho a dezembro de 2019, a Ouvidoria do Banco recebeu 24 (vinte e quatro) manifestações sobre o Fundo, das quais 75% (setenta e cinco por cento) foram acolhidas diretamente pelo Banco do Brasil, 20,8% (vinte vírgula oito por cento) encaminhadas pelo Banco Central do Brasil e 4,2% (quatro vírgula dois por cento) pelo Instituto de Defesa do Consumidor - Procon.

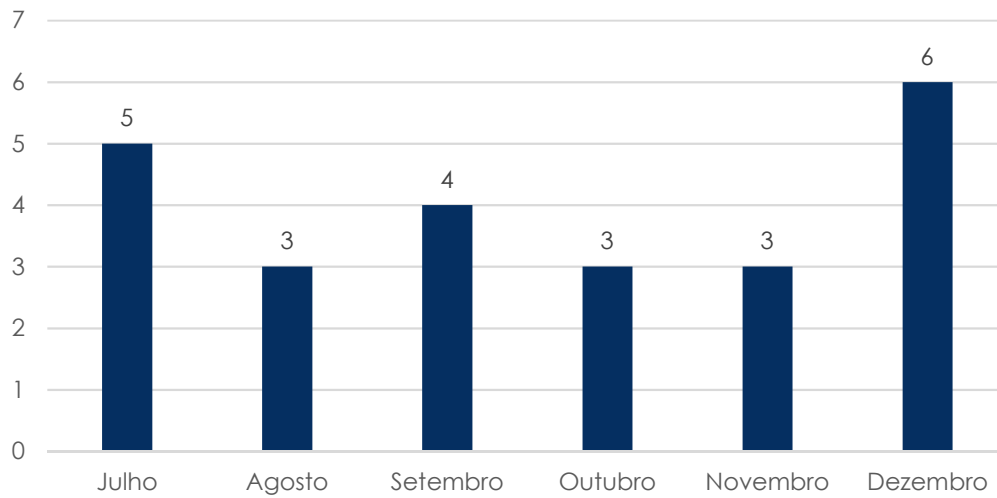
Gráfico 15 - Origem das manifestações da Ouvidoria do BB



Fonte da Informação: Ouvidoria Geral do Banco do Brasil

Os meses com a maior quantidade de manifestações foram julho e dezembro.

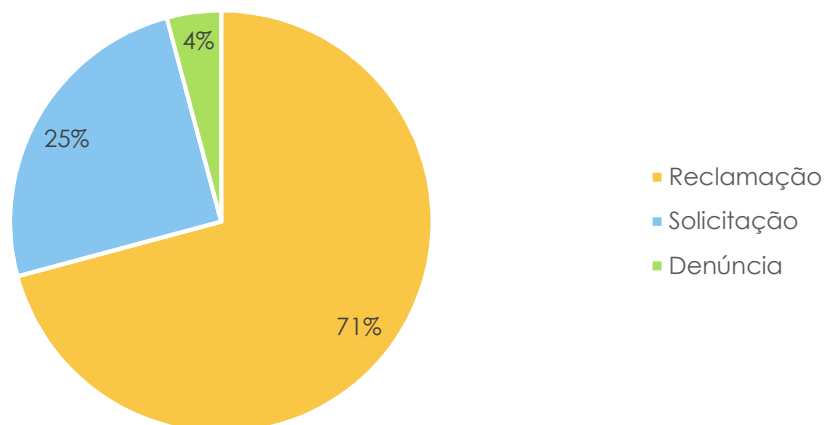
Gráfico 16 - Quantidade de manifestações por mês da Ouvidoria do BB



Fonte da Informação: Ouvidoria Geral do Banco do Brasil

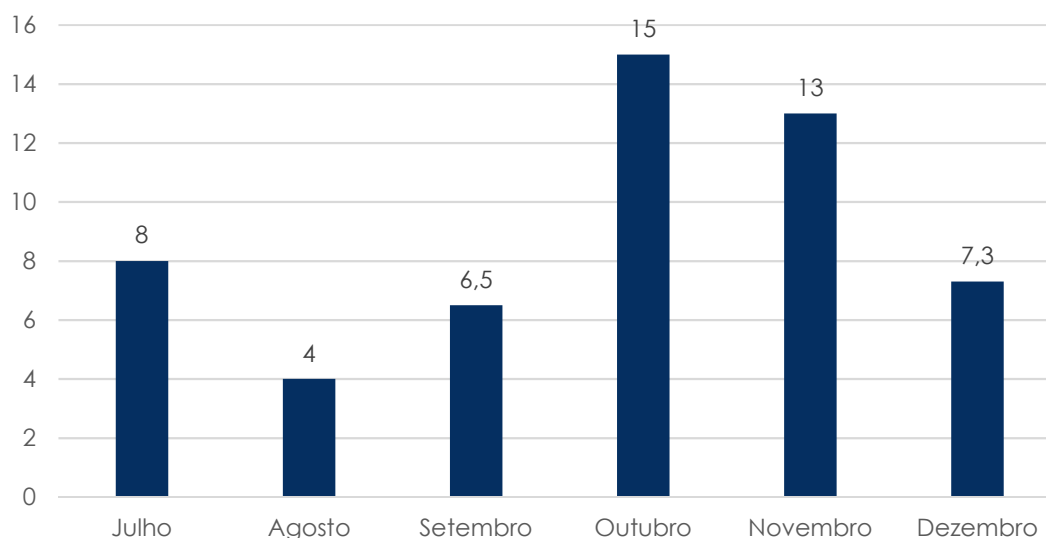
Apenas em alguns registros, a Ouvidoria do Banco identificou o tipo de manifestação. Desta forma, analisamos cada demanda e constatamos que a maioria eram reclamações, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 17 - Manifestações por tipo da Ouvidoria do BB



O tempo médio de resposta do Banco do Brasil, foi de aproximadamente 8,5 (oito vírgula cinco) dias. O mês de outubro apresentou o maior tempo, já agosto foi o mês mais célere.

Gráfico 18 - Tempo médio de resposta por mês da Ouvidoria do BB

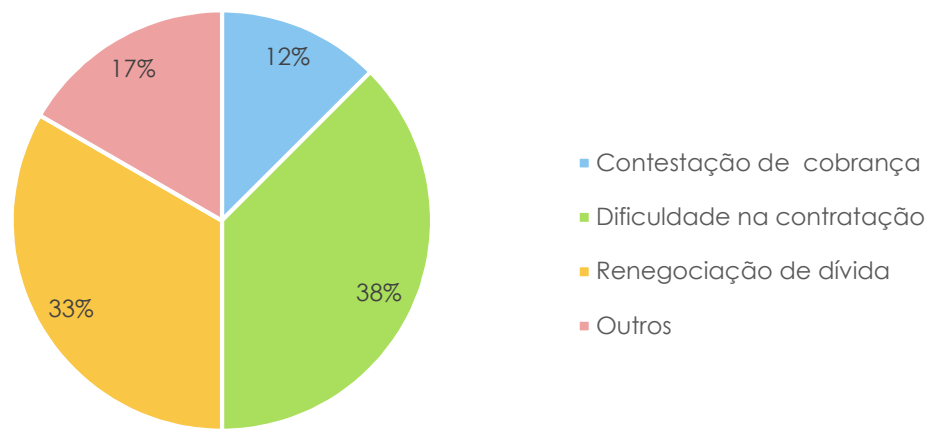


Fonte da Informação: Ouvidoria Geral do Banco do Brasil

Em relação aos assuntos das manifestações, os pedidos de renegociação de dívidas representaram 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento). Relatos sobre dificuldades na contratação também foram tratados em 33,3% (trinta e três vírgula três por cento) dos registros, e mencionavam problemas na liberação do recurso e morosidade na análise de documentos. Por fim, as demais manifestações apresentaram conteúdos diversos, como contestação de cobranças e reclamação de inconsistência no sistema. Abaixo a lista de assuntos:

- Contestação de cobrança: cobrança Indevida, fórmula de cálculo de juros ou desconto de pontualidade.
- Dificuldades na contratação: inconsistências no sistema, liberação do recurso ou morosidade na análise de documentos.
- Liquidação do débito.
- Motivos para impedimento de realização de operação.
- Não reconhecimento de assinatura em contrato.
- Pedido de liberação de crédito para operação em curso.
- Renegociação de dívida.
- Retenção indevida de valores.

Gráfico 19 - Manifestações por Assunto da Ouvidoria do BB



Fonte da Informação: Ouvidoria Geral do Banco do Brasil

Considerações Finais

Comunicação é um processo, algo que se dá no tempo e que, portanto, tem início e desenvolvimento, encerrando-se como um ciclo. Porém não se extingue enquanto processo: ela continua abastecida e reabastecida por respostas, retornos e reações.

Considerando o ditado popular bastante conhecido: “Quem ama, reclama”, é uma expressão que sintetiza, de certa forma, uma das questões mais relevantes em ouvidoria entendida como lugar de comunicação: quem procura a ouvidoria não quer romper o vínculo, antes, deseja tratá-lo e fazê-lo perdurar. Por sua vez, a ouvidoria precisa entender que, além de todas as facetas de sua atuação (política, administrativa, social, legal, jurídica, pedagógica, entre outras), é a função vinculadora da comunicação que atua para restabelecer relacionamentos adoecidos, proporcionando manutenção ininterrupta aos vínculos entre cliente e empresa, entre consumidor e fornecedor, entre cidadão e instituição pública.

Com base nos dados analisados, verificamos que não houve variações expressivas na quantidade de manifestações acolhidas desde 2016, demonstrando a necessidade de maior divulgação da nossa Ouvidoria. Ressaltamos que ações nesse sentido já estão em andamento, como a produção de materiais de comunicação, pesquisa de satisfação para avaliar o atendimento, entre outras.

Por isso, a Ouvidoria do FCO deve continuar empenhada para consolidar a sua atuação como instrumento de gestão, a fim de atuar de maneira assertiva e contribuir para uma gestão eficiente e com entrega de valor aos cidadãos/tomadores/interessados.

Maria Angélica Aben-Athar
Ouvidora do FCO