



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL  
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

PROPOSIÇÃO N° 118/2018

Regulamento de organização e funcionamento  
da Ouvidoria do Fundo Constitucional de  
Financiamento do Nordeste da SUDENE.

Senhores Conselheiros,

1. Prevê o art. 18-A da Lei n 7.827, de 27 de setembro de 1989, alterado pelo § 2º da Lei nº 12.716, de 21 de setembro de 2012, que “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 ouvidoria 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.”

2. Por sua vez, o § 1º do mesmo 18-A estabeleceu que as ouvidorias a que se refere o caput do art. 1º terão seu funcionamento regido por regulamento próprio, e no parágrafo seguinte estabelece que “cabe ao Conselho Deliberativo das Superintendências de Desenvolvimento da Amazônia, do Nordeste e do Centro -Oeste estabelecer o regulamento para o funcionamento da ouvidoria do respectivo Fundo.”. E ainda, “§ 3º - o ouvidor de cada Fundo será nomeado, por proposta da Superintendência Regional de Desenvolvimento, pelo respectivo Conselho Deliberativo, do qual participará com direito a voz.”

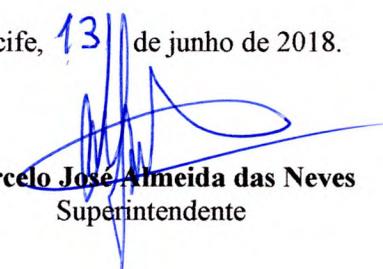
3. Ademais, o art. 13 da Portaria nº 434, de 11 de agosto de 2017, do Ministério da Integração Nacional, publicada no DOU de 15 de agosto de 2017 estabeleceu que, “observado o disposto no art. 18-A da Lei nº 7.827/1989, o encargo de ouvidor do FNE poderá ser acumulado com o encargo de ouvidor da Sudene, devendo a atribuição de competência ser aprovada pelo Conselho Deliberativo por proposta da Superintendência.”

4. A fim de atender a estes comandos, a SUDENE elaborou documento, anexo a esta Proposição, que versa sobre a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste, onde estão reunidas todas as informações relacionadas com as suas atribuições, o funcionamento, o suporte institucional e o encaminhamento de decisões.

**O Pedido ao CONDEL**

Diante do exposto e com base em anuência da Diretoria Colegiada da Autarquia, esta Secretaria Executiva submete à aprovação deste Conselho Deliberativo a presente proposição acompanhada dos citados dispositivos legais, e recomenda ainda, para o exercício da atribuição de ouvidor do FNE cumulado com a de ouvidor da SUDENE, a ratificação do nome do seu ocupante, originalmente aprovada por Portaria da Sudene.

Recife, 13 de junho de 2018.

  
Marcelo José Almeida das Neves  
Superintendente



**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE  
CONSELHO DELIBERATIVO**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO  
FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO NORDESTE**

**Anexo à Proposição nº 118/2018**

**CAPÍTULO I  
DA NATUREZA**

Art. 1º A Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), instituída pelo art. 18-A da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, com a redação dada pelo art. 2º da Lei Nº 12.716, de 21 de setembro de 2012, é gerida pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE e tem como objetivo atender às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados em todos os processos do Fundo Constitucional de Financiamento e, bem assim, acolher e dar tratamento adequado às solicitações, denúncias e elogios dos seus mutuários ativos, inativos, prospectivos e/ou potenciais, além de suas representações.

Art. 2º O presente Regulamento tem como escopo o ordenamento, as competências e o funcionamento da Ouvidoria do FNE, bem como as responsabilidades e as possibilidades das partes envolvidas, cabendo-lhe exercer suas atribuições na forma estabelecida na legislação em vigor e em observância às orientações gerais estabelecidas pela Ouvidora-Geral da União e pelo Ministério da Integração Nacional.

§1º. Compete à instituição financeira operadora dos recursos FNE o fornecimento das informações e justificações necessárias para o atendimento das demandas registradas na ouvidoria do FNE relativas à aplicação do Fundo.

§ 2º No caso de omissão das informações por parte da instituição financeira, a ouvidoria do FNE deverá comunicar o fato ao Conselho Deliberativo da SUDENE.

§ 3º As informações e justificações não incluirão aquelas abrangidas pelo sigilo bancário, comercial ou estratégico da instituição financeira operadora do FNE.

§ 4º O fornecimento de informações e justificações pelas instituições financeiras operadoras dos recursos do FNE estará sujeito à conformidade com os estatutos, normas e regulamentos próprios, bem como à legislação vigente.

**CAPÍTULO II**  
**DOS PRINCÍPIOS E DOS CONCEITOS**  
**Seção I**  
**Dos Princípios**

Art. 3º A Ouvidoria do FNE deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza, imparcialidade, transparência e integridade preservando a dignidade e identidade da pessoa;

II - atuar com agilidade, precisão e responder ao Usuário da Ouvidoria do FNE no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

III - exercer suas atividades com independência e autonomia;

IV - ouvir o usuário da Ouvidoria do FNE com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito, reconhecendo a diversidade de opiniões;

V - resguardar o sigilo das informações;

VI - buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os meios e mecanismos técnicos e administrativos colocados à sua disposição;

VII - colaborar com a integração das ouvidorias;

VIII - consolidar a participação social como método de governo;

IX - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;

§ 1º Os servidores da Ouvidoria do FNE devem manter conduta compatível com o exercício do cargo, com este Regulamento, com atos hierarquicamente superiores, observados os princípios da imparcialidade, da publicidade, da eficiência, da efetividade, da supremacia do interesse público e, bem assim, os preceitos de probidade, lealdade, decoro pessoal, urbanidade, impessoalidade, eficiência e publicidade.

§ 2º Os atos praticados no âmbito da Ouvidoria do FNE 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 FNE observará os seguintes conceitos:

I – Ouvidor: interlocutor entre os agentes econômicos e/ou suas entidades representativas e as áreas técnicas da organização, com vistas a atender e solucionar as manifestações apresentadas, inclusive, sensibilizando os dirigentes e recomendando mudanças em processos de melhorias contínuas;

II – Área de entrada - local, mecanismo e/ou sistema eletrônico, através do qual a manifestação é recebida pela Ouvidoria, como sejam:

a) página eletrônica; e

b) meios: ramais telefônicos, correio eletrônico, carta, documento oficial, atendimento presencial ou outros que se justifiquem.

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

IV - Interlocutor de ouvidoria: o servidor designado pelo dirigente da área solucionadora para auxiliar e coordenar a gestão das demandas de Ouvidoria no âmbito de suas atribuições funcionais;

V- Tipos de manifestações:

a) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos processos normativos e de gestão e às rotinas ou serviços prestados pelo FNE;

b) Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento das diretrizes, das prioridades, da elaboração da programação, dos processos normativos e operacionais e, bem assim, das rotinas ou dos serviços prestados pelo FNE;

c) Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação em relação aos processos normativos e operacionais, de gestão, bem como às rotinas ou aos serviços referentes ao FNE;

d) Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja, solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo; e

e) Solicitação: requerimento de adoção de providência aos administradores do FNE ou solicitações de informações a respeito deste Fundo.

VI - Demandante: pessoa física ou jurídica ou suas entidades representativas que, na condição de agentes econômicos, desenvolvam atividades produtivas no âmbito dos setores apoiados pelo FNE.

VII- Área solucionadora: unidade integrante da estrutura funcional da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE e/ou da instituição financeira operadora dos recursos do FNE, para a qual serão encaminhadas as manifestações que necessitem de tratamento e pronunciamento técnicos específicos, observadas suas respectivas competências, conforme estatuem a Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989 e suas alterações.

Parágrafo único. Caberá à ouvidoria do Fundo Constitucional encaminhar diretamente ao Banco operador, sem a necessidade de prévio posicionamento das áreas técnicas da SUDENE, demandas caracterizadas como de responsabilidade do agente financeiro.

### **CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 5º A Ouvidoria do FNE contará com ambiente funcional compatível com o atendimento do seu público-alvo, seja de modo presencial ou por meio virtual, devendo, para tanto, ser dotado da seguinte estrutura operacional mínima:

I - sala ou ambiente privativo e coadunável, haja vista as especificidades de suas atribuições;

II - instalações, funcionários e logística adequados à sua funcionalidade e operacionalidade;

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

Art. 6º O Ouvidor do FNE será nomeado pelo Conselho Deliberativo, por proposta da Secretaria Executiva da SUDENE, 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 FNE poderá ser atribuído ao Ouvidor já ocupante do cargo na SUDENE, devendo a atribuição e competência ser aprovada pelo Conselho Deliberativo por proposta da Superintendência.

### **CAPÍTULO IV DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 7º À Ouvidoria do FNE compete:

§ 1º - atender as manifestações concernentes às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto aos processos normativos e operacionais, de gestão, bem como, às rotinas e aos procedimentos empregados na aplicação dos recursos do FNE, além das solicitações, denúncias e elogios dos tomadores e/ou interessados em obter financiamentos com recursos do Fundo, acompanhando e comunicando aos interessados as providências adotadas;

§ 2º - providenciar respostas àquelas manifestações implícitas às competências das unidades solucionadoras no âmbito da SUDENE, quando se tratar de demanda para cujo atendimento exija tratamento e pronunciamento técnicos específicos dessas unidades;

§ 3º - encaminhar as manifestações, como tratado no parágrafo 2º, obedecendo às competências das unidades solucionadoras, conforme as atribuições intrínsecas e estabelecidas no Regimento Interno da SUDENE;

§ 4º - enviar à instituição financeira operadora dos recursos do FNE, aquelas manifestações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas, haja vista as competências que lhes são inerentes, conforme trata o §1º do art. 2º deste Regulamento, solicitando as informações e justificações necessárias à completa elucidação dos fatos ocorridos e à superação dos problemas detectados e pendências existentes;

§ 5º - oferecer canais diretos, ágeis e imparciais ao cidadão para a recepção das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios em relação ao sobredito Fundo;

§ 6º - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores sobre o nível de satisfação dos demandantes do FNE, em face das competências e dos serviços prestados pela SUDENE;

§ 7º - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria do FNE, submetendo-os à Diretoria Colegiada da SUDENE e posterior encaminhamento à Ouvidoria-Geral da União, com periodicidade semestral;

§ 8º - propor a edição, reformulação e revogação de atos de gestão e de rotina administrativa, com vistas à melhoria dos procedimentos técnico-administrativos da Ouvidoria do FNE e de sua articulação com os beneficiários/demandantes e o agente financeiro desse Fundo;

§ 9º - acompanhar o processo das demandas junto às áreas solucionadoras e monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, bem como solicitar providências junto aos entes administrativos superiores, na falta de cumprimento do prazo formalmente estabelecido;

§ 10 - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre o cidadão e órgão;

§ 11 - 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, considerando que:

I - A denúncia anônima apresentada à Ouvidoria do FNE será objeto de avaliação e tratamento quanto ao seu conteúdo e pertinência e encaminhada aos órgãos responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

II - Os órgãos apuratórios arquivarão a denúncia anônima e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento investigatório não poderá ter caráter punitivo.

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

§ 12. - articular e cooperar com as Ouvidorias dos demais Fundos Constitucionais de Financiamento, visando, de forma harmônica, salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados pelas entidades e órgãos administradores desses Fundos;

§ 13. - manter vínculo constante com a Ouvidoria-Geral da União para requerimento de informações, coleta de dados, orientações e cursos.

Art. 8º 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.

## **CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS**

Art. 9º Os atendimentos realizados pela Ouvidoria do FNE deverão ser cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria, conforme a tipologia e natureza.

Parágrafo único. As manifestações de que trata o caput poderão ser apresentadas por meio presencial, telefone, e-mail, carta ou outro mecanismo eletrônico de atendimento que vier a ser utilizado pela Ouvidoria do FNE, em articulação com a Ouvidoria do Ministério da Integração Nacional e a Ouvidoria-Geral da União.

Art. 10. Após o cadastro da manifestação deverá a Ouvidoria do FNE 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. 11. Caberá à Ouvidoria do FNE encaminhar a manifestação às áreas solucionadoras, no prazo de até 2 (dois) dias úteis subsequentes da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

Parágrafo único. As áreas solucionadoras prestarão as informações técnicas à Ouvidoria do FNE no prazo de até 15 (quinze) dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

Art. 12. A Ouvidoria do FNE 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. 13. A Ouvidoria do FNE deverá estabelecer rotinas internas visando o monitoramento do tempo médio de solução, de tratamento interno das manifestações, assim como outros instrumentos que monitorem a eficiência e efetividade de suas operações.

Art. 14. Às sugestões, reclamações/solicitações e denúncias recebidas pela Ouvidoria do FNE, quando, respectivamente, consistentes e objetivas, fundamentadas em termos mínimos de coerência e evidências de autoria e materialidade do fato ocorrido, após ouvida a área técnica solucionadora, se for o caso, serão oferecidas respostas conclusivas, no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) (Lei Nº 12.527/2011).

§ 1º Excepcionalmente, na impossibilidade de se oferecer resposta conclusiva ou no todo, no prazo indicado no caput, a Ouvidoria do FNE, de modo complementar, poderá encaminhar, mensalmente, respostas intermediárias ao interessado, quanto à análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da manifestação.

§ 2º As respostas às manifestações de que trata o caput serão consideradas conclusivas quando for objeto de exame e tratamento pela Ouvidoria do FNE e, quando necessário, com a participação e contribuição técnicas da área solucionadora, oferecendo solução de mérito ou informando da impossibilidade do seu prosseguimento ou, ainda, no caso de denúncia, o encaminhamento aos órgãos ou entidades competentes para a adoção das medidas requeridas, tendo em conta os elementos mínimos indispensáveis à apuração.

Art. 15. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, inclusive, dando encaminhamento ao agente público de que se trata.

Art. 16. Os pedidos de acesso à informação junto à Ouvidoria do FNE e a adoção dos procedimentos de análise, tratamento e elaboração de resposta às manifestações, orientar-se-ão pelo que dispõe a Lei nº 12.527/2011 e normas complementares.

## **CAPÍTULO VI DA DIVULGAÇÃO**

Art. 17. A Ouvidoria do FNE deverá utilizar-se dos meios de comunicação disponíveis no âmbito da SUDENE e da instituição financeira operadora dos recursos do Fundo e envidar esforços com vistas à promoção e à divulgação, junto à sociedade, da criação e atribuições dessa Ouvidoria.

### **Seção I Do Relatório Semestral**

Art. 18. A Ouvidoria do FNE deverá apresentar relatórios semestrais de desempenho a ser submetido à Diretoria Colegiada da SUDENE e enviado à Ouvidoria-Geral da União, contemplando as principais atividades desenvolvidas, a par do registro das manifestações encaminhadas pelos beneficiários, observado a sua classificação, natureza e tratamento temáticos e estatísticos.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 19. Os casos omissos e as dúvidas advindas da aplicação deste Regulamento serão resolvidos por decisão da Ouvidoria e da Diretoria Colegiada da SUDENE.

Art. 20. O encargo de ouvidor da Sudene será cumulativo com o encargo de ouvidor do FNE, devendo a atribuição de competência ser aprovada pelo Conselho Deliberativo por proposta da Superintendência.