

Ouvidoria do FCO

Relatório de Gestão - 2022

SUMÁRIO

Apresentação	3
Ouvidoria do FCO.....	4
<i>Localização e Horário de Funcionamento</i>	<i>4</i>
<i>Equipe da Ouvidoria</i>	<i>4</i>
<i>Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2022.....</i>	<i>4</i>
<i>Canais de Atendimento.....</i>	<i>5</i>
<i>Tipos de Manifestação.....</i>	<i>6</i>
<i>Prazos de Resposta.....</i>	<i>6</i>
<i>Histórico - Manifestações por ano</i>	<i>7</i>
<i>Manifestações por Tipo.....</i>	<i>8</i>
<i>Manifestações por Área</i>	<i>9</i>
<i>Manifestações por Assunto.....</i>	<i>11</i>
<i>Manifestações por Canal</i>	<i>13</i>
<i>Tempo médio de resposta</i>	<i>14</i>
Avaliação do Usuário.....	15
Sugestões e Providências	17
Conclusão	19

APRESENTAÇÃO

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 n.º 7.827, de 27 de setembro de 1989, e regulamentada pela Resolução CONDEL/SUDECO n.º 134, 13 de fevereiro de 2023, e Resolução CONDEL/SUDECO n.º 111, de 13 de agosto de 2021.

É um canal de comunicação aberto pela Superintendência, para facilitar o contato direto entre o(a) usuário(a) interessado em informações sobre o Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO) e seus administradores. Somos responsáveis por acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações registradas pelos(s) usuários(as) por meio dos canais disponibilizados, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações.

Este Relatório de Gestão - 2022 está em consonância com o disposto no inciso II, do art. 14, da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 49, da Resolução CONDEL/SUDECO n.º 134, de 2023. Contempla as atividades desempenhadas pela Ouvidoria do FCO, como capacitação da equipe, participações em eventos, e dados estatísticos das manifestações acolhidas, e 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 do Fundo. Trata-se de um compromisso do Conselho Deliberativo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (CONDEL) e da Sudeco com a promoção da transparência e da prestação de contas.

Destacamos ainda, que as atividades exercidas por esta Ouvidoria são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.



OUVIDORIA
FCO

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 9h às 12h e das 14h às 17h, exceto feriados.

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
- Erica Silva - Assistente Administrativo - Nível I

Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2022

Palestra: Carta de Serviços e Código de Defesa do Usuário - MDR - Janeiro/2022
Curso: Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - CGU - Julho/2022
Curso: Adequação da Organização à Privacidade e Proteção de Dados - SERPRO - Julho/2022
Curso: Encarregado de Dados - SERPRO - Julho/2022
Curso: Planejamento Estratégico para Organizações Públicas - ENAP - Agosto e Dezembro/2022
Curso: Auditoria e Avaliação de Riscos de Privacidade e Proteção de Dados - SERPRO - Agosto/2022
Curso: Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - SERPRO - Agosto/2022
Curso: Gestor de Dados - SERPRO - Agosto/2022
Curso: Introdução à Proteção e Privacidade de Dados Pessoais - SERPRO - Agosto/2022
Certificação Profissional - Encarregado de Dados - SERPRO - Outubro/2022
Certificação Profissional - Gestor de Dados - SERPRO - Outubro/2022
Curso: Elaboração de Indicadores de Desempenho Institucional - ENAP - Dezembro/2022
Curso: Balanced Scorecard - ENAP- Dezembro/2022

Canais de Atendimento



Considerando a diversidade que caracteriza a população da região Centro-Oeste e buscando facilitar o acesso de todos os(as) usuários(as), disponibilizamos os seguintes canais para atendimento:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

<https://falabr.cgu.gov.br>

Correio Eletrônico:

ouvidoria.fco@sudeco.gov.br

WhatsApp

55 61 99643-8825

Telefones:

55 61 3251-8506 / 3251-8511

Atendimento Presencial e/ou Carta:

Setor Bancário Norte - SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar -
Brasília/DF. - CEP: 70.040-908

Tipos de Manifestação

De acordo com a Lei n.º 13.460, de 2017, as manifestações podem ser classificadas em:

- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Na Plataforma Fala.BR há ainda os tipos:

- **Solicitação de Simplificação:** conforme previsto no Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017, os(as) usuários(as) dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado “Simplifique!”, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público; e
- **Comunicação:** conforme o art. 23, § 2º, do Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, a comunicação de irregularidade é uma demanda de origem anônima que comunica possíveis irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei n.º 13.460, de 2017, a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

Prazos de Resposta

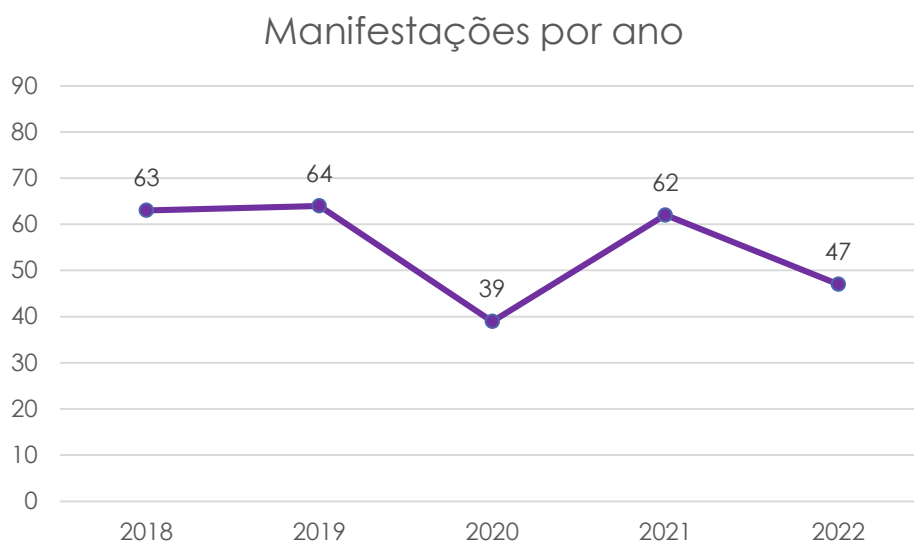
As respostas aos(as) usuários(as) são atendidas no prazo de até 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme a Lei n.º 13.460, de 2017.

Demonstrativos Quantitativo

Histórico - Manifestações por ano

No ano de 2022, a Ouvidoria do FCO recebeu **54** manifestações, sendo **47** acolhidas, **5** arquivadas e **2** encaminhadas. Os arquivamentos das demandas ocorreram por ausência de complementação pelo usuário (3), por duplicidade da manifestação (1) e por ser imprópria/inadequada (1). Já os encaminhamentos foram realizados para a Caixa Econômica Federal e para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações acolhidas nos últimos cinco anos, em que constata-se uma diminuição de aproximadamente **24%** entre 2021 e 2022. Ao analisar as demandas não foi possível estabelecer os motivos para esta queda, mas vamos aumentar a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria.



Fonte da Informação: Fala.BR

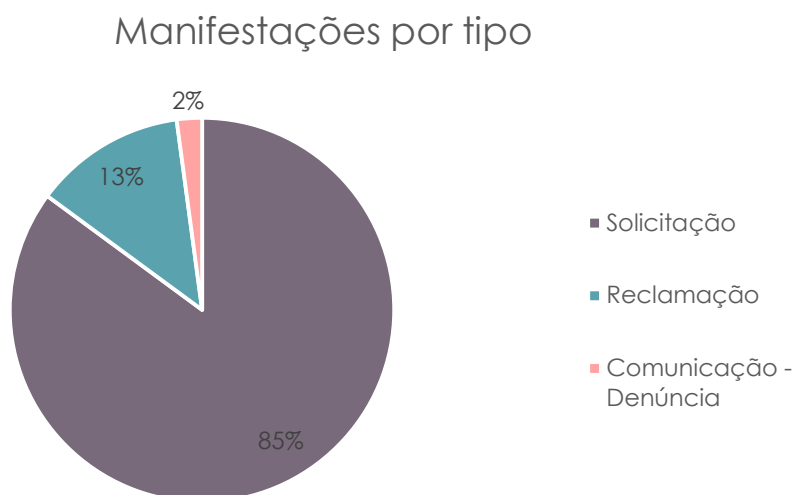
Manifestações por Tipo

Ao analisarmos os registros do ano de 2022, a maioria das manifestações recebidas foram do tipo “solicitações de providências”, que corresponderam a aproximadamente **85%**.

O tipo de manifestação “Reclamação” representou aproximadamente **13%** dos registros em 2022.

Em 2022, a quantidade de manifestações anônimas foi baixa, apenas uma. O anonimato não é uma característica presente nas manifestação da OFCO, o que é um ponto positivo.

É importante salientar que a única **comunicação-denúncia** anônima acolhida pela OFCO foi encaminhada aos órgãos apuratórios competentes e, após investigações, foi considerada **procedente**, demonstrando a importância do(a) usuário(a) registrar sobre atos ilícitos, caso tenha conhecimento.



Fonte da Informação: Fala.BR

Manifestações por Área

As manifestações da Ouvidoria podem ser respondidas por áreas da Superintendência, como a Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos (DIPGF), a Ouvidoria do FCO (OFCO), o Gabinete do Superintendente (GABSUP) e a Diretoria de Planejamento e Avaliação (DPA) e também pelas instituições financeiras que operam com o FCO, a saber:

- Banco do Brasil (BB);
- Banco Cooperativo do Brasil (BANCOOB);
- Banco de Brasília (BRB);
- Banco de Desenvolvimento do Extremo Sul (BRDE);
- Cooperativa de Crédito Rural (CREDICOAMO);
- Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária (CENTRAL CRESOL SICOPER);
- Agência de Fomento de Goiás (GOIAS FOMENTO);
- Agência de Fomento de Estado de Mato Grosso (MT FOMENTO);
- Banco Cooperativo SICREDI; e
- Cooperativa de Crédito dos Médicos, Profissionais Da Saúde e Empresários de Mato Grosso (UNICRED-MT).

Uma mesma solicitação pode ser encaminhada para unidades distintas dependendo do seu teor. Nos anos anteriores, a tramitação e o tratamento dessas demandas ocorriam por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). A partir de outubro de 2022, esse fluxo foi alterado e passou a ser realizado exclusivamente por meio do Fala.BR, em atendimento ao § 1º, do artigo 19, da Portaria CGU n.º 581, de 2021. Conforme normativo, o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR cumpre os requisitos de segurança e rastreabilidade.

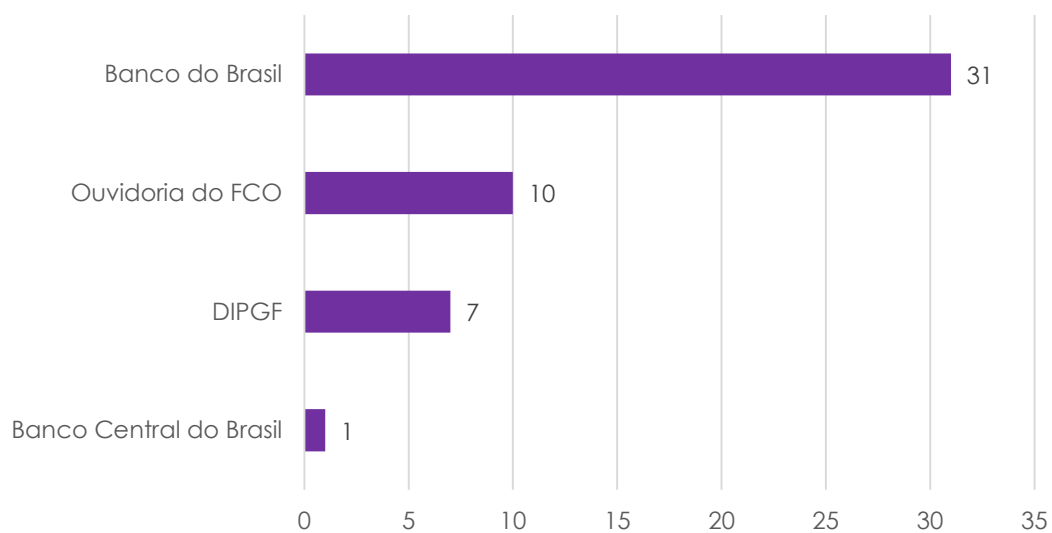
No ano de 2022, as manifestações foram encaminhadas majoritariamente ao Banco do Brasil (65%). Essa porcentagem alta ocorreu em função do assunto das manifestações que, na maioria dos casos, eram questionamentos ao BB sobre o caso concreto de cada usuário(a).

Ressaltamos, porém, que todas as demandas respondidas pelo BB foram encaminhadas ao Gabinete do Superintendente e a DIPGF para conhecimento, que são unidades diretamente ligadas ao Fundo. A Ouvidoria do FCO encaminha às áreas citadas um Relatório Semanal, por meio de processo sigiloso no SEI específico para este fim. O referido relatório é composto pelo número do protocolo, data de recebimento, teor pseudonimizado, área responsável e prazo para resposta ao(a) usuário(a).

Conforme gráfico acima, a Ouvidoria respondeu 10 manifestações, com informações disponibilizadas no sítio eletrônico da Sudeco, as quais corresponderam a

21% do total. Já a DIPGF forneceu 7 respostas ao cidadão. Os assuntos mais recorrentes eram “informações gerais sobre o Fundo” e “cartas-consulta”.

Manifestações por unidade administrativa/ instituição financeira



Fonte da Informação: Fala.BR

Manifestações por Assunto

As manifestações possuem assuntos centrais, os quais foram agrupados de acordo com a recorrência. É importante lembrar que um mesmo registro pode ter mais de um assunto.

O tema “**Cartas-consulta**” foi um dos mais abordados, e parte dos questionamentos eram sobre a morosidade no encaminhamento das cartas-consulta. Também ocorreram solicitações do formato digital do documento.

O assunto “**Taxa de juros**” foi bastante registrado, é importante compartilhar as seguintes explicações. Conforme Nota Informativa n.º 1/2023 - CFCO/CGGFDF/DIPGF (Processo SEI n.º 59800.000982/2022-81), as contratações das operações de financiamento não rurais do FCO ocorridas entre o ano de 2018 e maio de 2022, eram possíveis somente pela modalidade de juros pós-fixados, conforme estabelecido em lei e resoluções. A metodologia de cálculo de juros pós-fixado sofreu diversas críticas por parte dos(as) tomadores(as) de financiamento do FCO, em razão de sua complexa fórmula de apuração e grandes oscilações em função da variável da parte fórmula vinculada ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), o que trouxe grande insegurança aos(as) mutuários(as) no momento de contratar sua operação de financiamento, devido a não definição do valor da parcela a ser paga no respectivo vencimento.

Desta forma, notou-se a necessidade de estabelecer novas metodologias de cálculos de encargos. No final de 2021, o Congresso Nacional promoveu alterações na Lei n.º 10.177, de 12 de janeiro de 2001, remetendo ao Conselho Monetário Nacional (CMN). A regulamentação do normativo ocorreu pela publicação de resolução, que estabeleceu novas metodologias de cálculo dos encargos dos Fundos, com possibilidade de contratação nas modalidades prefixada e pós-fixada. Segundo a referida norma, o novo método de apuração das taxas de juros passou a vigorar a partir de 2 de maio de 2022.

Entretanto, diante da morosidade na mudança da modalidade por parte do BB, a Ouvidoria recebeu inúmeras reclamações e solicitações de providências dos(as) tomadores(as), conforme exemplo de relato a seguir: *“a questão é a lei esta em vigor e o banco está demorando para fazer a alteração no contrato, tinha que acontecer de uma forma mais rápida e precisa por que nesses período que não muda em sistema continuamos pagando taxas altíssimas já que a forma de cobrança das taxas são pós fixadas encima do IPCA que está com valores altíssimos diferente de quando foi me ofertado em fevereiro ao qual foi o período q fechei contrato, as taxas subiram de 8 para 18%”*.

Conforme explicações acima, estes foram os motivos pela recorrência do assunto “Taxa de juros”.

Os assuntos “Informações gerais” sobre o FCO e “Renegociação de dívidas” são comuns ao longo dos anos. Também recebemos reclamações sobre a morosidade na “Liberação dos Recursos” e algumas solicitações sobre “Quitação do financiamento”.



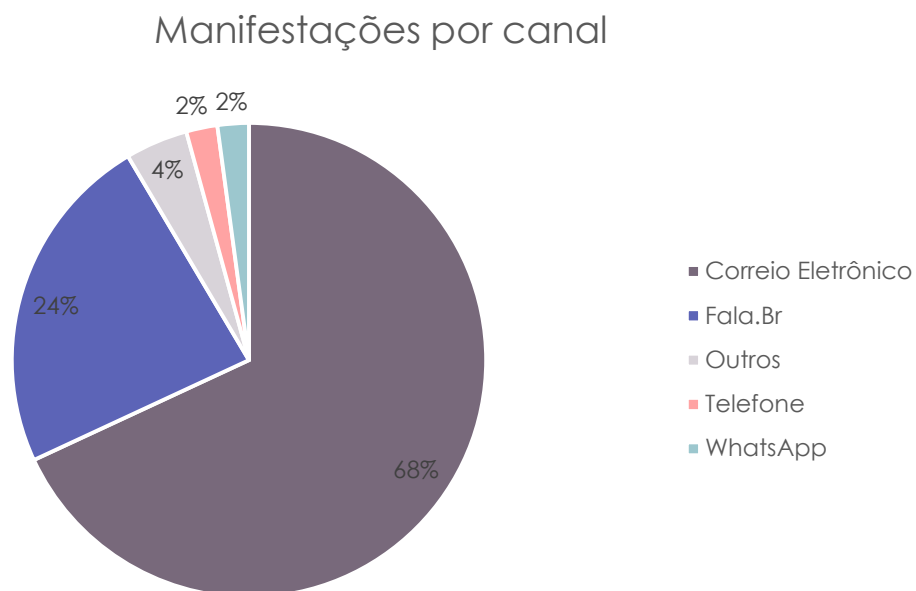
Fonte da Informação: Fala.BR

Manifestações por Canal

O correio eletrônico foi o canal mais utilizado para registro de manifestações com **68%**, as razões não são claras para esse elevado número, entretanto sabe-se que o correio de eletrônico é um caminho mais conhecido, prático e rápido.

Ressalta-se ainda que o Fala.BR foi o segundo canal mais utilizado com **24%** do total de manifestações.

Devido à quantidade de manifestações por correio eletrônico, nota-se a necessidade de realização de campanhas de divulgação do Fala.BR, uma vez que é obrigatório o cadastro de todas as manifestações na Plataforma.

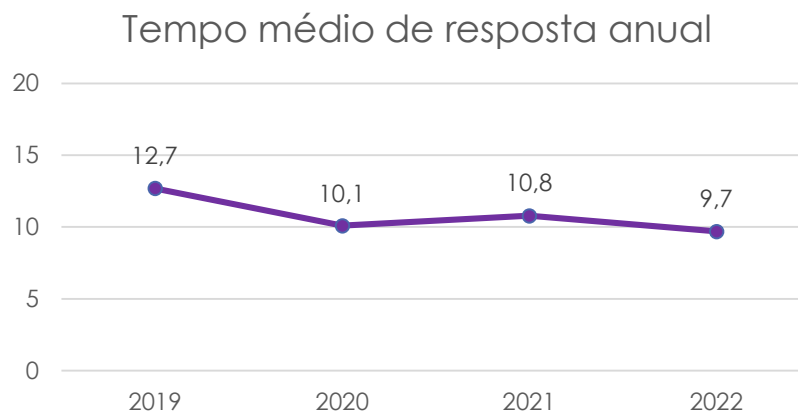


Fonte da Informação: Fala.BR

Tempo médio de resposta

De acordo com a Lei n.º 13.460, de 2017, a Ouvidoria possui prazo de até 30 dias, prorrogável mediante justificativa uma única vez por igual período, para responder uma manifestação.

Verificamos que o tempo médio de resposta anual foi de **9,7** dias, resultado muito abaixo do determinado pela Lei. Comparado ao ano de 2021, houve uma redução de aproximadamente **10%** na média.



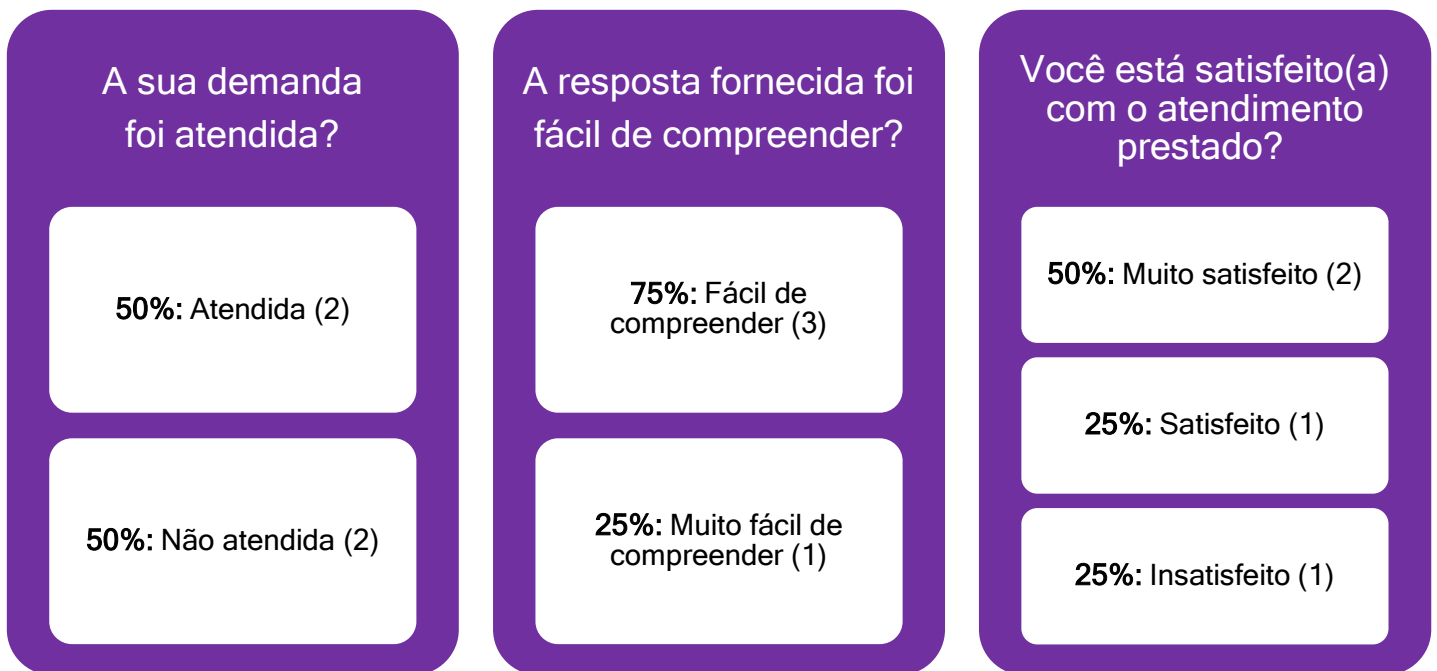
Fonte da Informação: Fala.BR

Avaliação do Usuário

Na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é disponibilizado ao(a) usuário(a) um pequeno questionário de avaliação da resposta da manifestação, composto por três perguntas:

- *A sua demanda foi atendida?*
- *A resposta fornecida foi fácil de compreender?*
- *Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?*

Dos 47 registros, apenas 4 foram avaliados na plataforma, conforme tabela abaixo.



Fonte da Informação: Fala.BR

Em relação ao atendimento da demanda, um(a) usuário(a), apesar de não ter sua solicitação atendida, ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado. Já outro(a) usuário(a) ficou insatisfeito com o atendimento prestado, conforme comentário inserido no Fala.BR *“esse tempo todo para dar uma resposta clichê que não resolve nada”*. A reclamação do(a) usuário(a) era sobre a morosidade do Banco em encaminhar para Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico Estadual a carta-consulta para análise. A resposta fornecida pela instituição foi que o documento encontrava-se em análise e que solicitaram a atualização das informações ao cidadão(ã).

Devido à quantidade baixa de resposta recebidas por meio do Fala.BR, a Ouvidoria do FCO criou um questionário para avaliação do atendimento a fim de facilitar e incentivar os(as) usuários(as) a avaliar o serviço. O *link* com formulário é encaminhado junto com a resposta da manifestação. Infelizmente, mesmo com o esforço despendido, apenas um(a) usuário(a) respondeu o questionário em 2022.

O(A) usuário(a) em questão o pontuou que sua demanda não foi atendida, que estava insatisfeito(a) com a qualidade da resposta, que o prazo de atendimento foi considerado regular e que teve conhecimento da Ouvidoria por meio do *folder*.

Perfil do Usuário

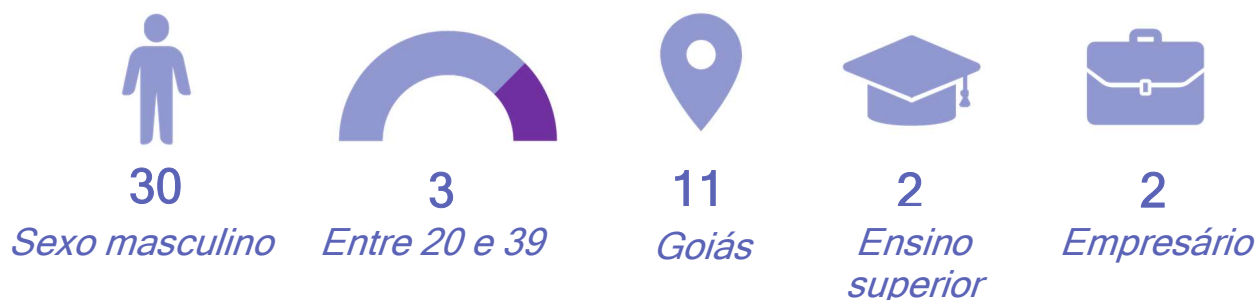
Verificou-se que a maioria do público da Ouvidoria do FCO preenche apenas os campos obrigatórios para realizar uma manifestação. Das **47** manifestações acolhidas, em **45** foram identificados o gênero, dos quais **30** foram realizadas pelo gênero masculino, **11**; feminino e **4** pessoa jurídica.

No tocante ao local em que ocorreu o fato da manifestação, **28** solicitantes preencheram em campo próprio do Fala.BR ou ao longo do texto da manifestação, sendo que **11** eram do Goiás, **8** do Mato Grosso, **6** do Distrito Federal, **2** de Mato Grosso do Sul e **1** de Tocantins.

Em relação à profissão, **6** usuários(as) preencheram a informação, dos quais **2** são empresário(a); **1**, autônomo(a); **1**, consultor(a) de empresas; **1**, professor(a); e **1**, outra.

Apenas **4** solicitantes preencheram a escolaridade, dos quais **2** possuem ensino superior; **1**, pós graduação e **1**, mestrado/doutorado.

Por fim, **4** usuários(as) preencheram a faixa etária, **3** possuem entre 20 e 39 anos e **1** entre 40 e 59 anos.



Quantidade de cidadãos(ãs) em unidades

Fonte da Informação: Fala.BR

Sugestões e Providências

A Ouvidoria do FCO atua no processo de diálogo entre a Administração Pública e o(a) usuário(a), a fim de que as manifestações acolhidas possam contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados com recursos do FCO. Desta forma, a Ouvidoria exerce a função de agente promotor de mudanças, uma vez que favorece uma gestão comprometida com a

Listamos abaixo as sugestões encaminhadas ao longo de 2022, tendo o objetivo de contribuir e aperfeiçoar a gestão:

- **Sugestão: Melhoria na taxa de juros oferecida, e divulgação nas páginas da Sudeco, do Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional, do Banco do Brasil e/ou outra instituição financeira que opere com recursos do Fundo, como é calculado a taxa de juros aplicada - (Processo SEI n.º 59800.000982/2022-81).** Em relação a taxa de juros, **a sugestão ainda está sendo tratada.** No tocante à divulgação, foi comunicado que a metodologia de cálculo das taxas de juros, tanto prefixadas quanto pós-fixadas, estão expostas na Programação do FCO, disponibilizada nos portais das instituições.
- **Sugestão: Possibilidade das Resoluções do CMN serem publicadas com prazo de vacância, que será usado para as instituições financeiras organizarem seus sistemas para o atendimento dos tomadores - (Processo SEI n.º 59800.001279/2022-90)** - Não foi acatada, informaram que o tema sempre é levado em consideração no processo de construção das resoluções do CMN, dando prazo para que os envolvidos se adequem às novas regras.

Resolução da Ouvidoria do FCO

Em 2022, a Ouvidoria propôs um novo regulamento de funcionamento para se adequar às legislações vigentes. A proposta foi aprovada por unanimidade na 17ª Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro Oeste (CONDEL/SUDECO), realizada em dezembro do mesmo ano, e está aguardando a publicação no Diário Oficial da União pelo Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR).

Fala.BR – Módulo de Triagem e Tratamento



A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): trata-se de um sistema eletrônico *web* que funciona como porta de entrada única para as manifestações de ouvidoria e os pedidos de informação. O Fala.BR foi desenvolvido pela equipe da Controladoria-Geral da União (CGU), utilizando a linguagem *.NET*. O sistema é gratuito e funciona inteiramente *online*, não sendo necessário instalar qualquer *software* no computador do usuário e/ou colaborador.

Destacamos que o Fala.BR oferece ferramentas para a gestão de dados em conformidade com a Lei n.º 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), o Decreto n.º 10.153, de 2019 (proteção ao denunciante) e a Portaria CGU n.º 581, de 2021 (orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal), além de facilitar a rastreabilidade e auditoria de todo o processo de tratamento das demandas de ouvidoria.

Conforme o art. 23, da Portaria CGU n.º 581, de 2021, o Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. As primeiras funcionalidade do Módulo de Triagem e Tratamento foram criadas em outubro de 2020. Este Módulo tem como objetivo subsidiar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações: elogios, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de simplificação, recebidas por meio do Fala.BR.

Na OFCO, iniciamos o uso do Módulo de Triagem e Tratamento, em outubro de 2022, com o cadastro dos pontos focais do Banco do Brasil.

Conclusão



Com base nos dados analisados, a Ouvidoria do FCO acolheu **47** manifestações. O tempo médio de resposta anual foi de **9,7** dias, resultado muito bom, demonstrando celeridade no atendimento do(a) usuário(a).

Destacamos que os assuntos **“Cartas-consulta”** e **“Taxas de juros”**, foram os mais abordados na manifestações recebidas.

Outro ponto de atenção é o canal de entrada para registro das manifestações, o correio eletrônico foi o mais utilizado, o que reforça a necessidade de divulgação do Fala.BR, visto que todas as manifestações devem ser cadastradas obrigatoriamente na referida plataforma.

Salientamos, ainda, que, em outubro de 2022, inciamos o uso do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR, proporcionando maior segurança no tratamento das manifestações.

Ressaltamos que a proposta do novo Regulamento da Ouvidoria do FCO aprovada pelo CONDEL foi uma grande vitória e contribuirá com o funcionamento desta unidade.

Com base em tudo que foi apresentado, a equipe da Ouvidoria deve continuar empenhada em fortalecer a cultura da transparência para assegurar aos(as) usuários(as) uma atuação eficiente, contribuindo com a entrega de valor aos(as) usuários(as) do Fundo.

Maria Angélica Aben-Athar
Ouvidora do FCO