

Relatório Anual de Gestão - 2021

Ouvidoria do FCO

SUMÁRIO

Apresentação	3
Ouvidoria do FCO.....	4
<i>Localização e Horário de Funcionamento</i>	<i>4</i>
<i>Equipe da Ouvidoria do FCO.....</i>	<i>4</i>
<i>Capacitação da Equipe da Ouvidoria em 2021</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>
Demonstrativos Quantitativo	7
<i>Histórico - Manifestação Recebidas por Ano.....</i>	<i>7</i>
<i>Manifestações por Mês.....</i>	<i>8</i>
<i>Manifestações por Tipo.....</i>	<i>9</i>
<i>Pedidos por Área da Sudeco</i>	<i>9</i>
<i>Manifestações por Assunto.....</i>	<i>11</i>
<i>Manifestações por Canal de Entrada.....</i>	<i>13</i>
Avaliação do(a) Usuário(a)	15
Providências.....	18
Conclusão	20

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 nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e regulamentada pela Resolução CONDEL nº 027, 25 de março de 2014.

É um canal de comunicação aberto pela Superintendência, para facilitar o contato direto entre o(a) usuário(a) interessado(a) em informações sobre o FCO e a sua administração.

Esta Ouvidoria é responsável por acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações registradas pelos(as) usuários(as) por meio dos canais disponibilizados, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações.

Este Relatório Anual de Gestão está em consonância com as normas vigentes e contempla as atividades desempenhadas por esta unidade de Ouvidoria, como capacitação da equipe e dados estatísticos das manifestações registradas pelo público interno e externo da autarquia, além das recomendações encaminhadas 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. Destacamos ainda, que as atividades exercidas por esta unidade são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

Para que a sociedade funcione bem e seja justa, cada um precisa fazer sua parte.

Autor desconhecido

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.

Equipe da Ouvidoria do FCO

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
- Antonietta França - Assistente Administrativo - Nível I

Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2021

Curso: Avaliação de Serviços Públicos - CGU
Curso: Intensivo de sistemas Fala.BR, Módulo de Tratamentos e Conselhos de Usuários de Serviços Públicos - CGU
Curso: Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - ENAP
Curso: Mundo Conectado - Manual de Sobrevivência - TCU
Curso: Noções Básicas do Trabalho Remoto - ENAP
Curso: Pesquisa com usuários. Como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços. - ENAP
Curso: Portal Gov.Br - ENAP
Curso: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público. - ENAP
Curso: Proteção ao denunciante - PROFOCO
Curso: Engajamento, trabalho colaborativo e confiança criativa - Docente Amanda Menezes

Canais de Atendimento

Considerando a diversidade que caracteriza a população da região Centro-Oeste e buscando facilitar o acesso de todos(as) os(as) cidadãos(ãs), 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

Telefones:

55 61 3251-8506 / 3251-8511

Atendimento Presencial e Carta:

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



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

DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVO

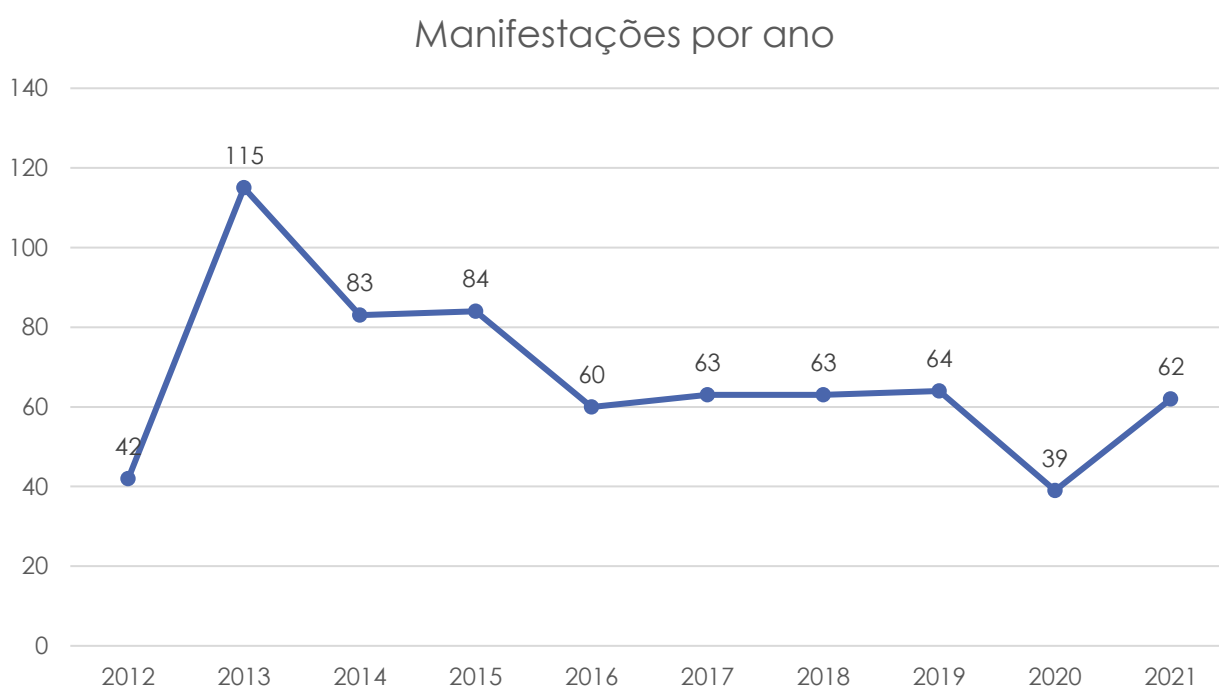
Histórico – manifestação recebidas por ano

No ano de 2021, a Ouvidoria do FCO recebeu **70** manifestações, sendo que **62** foram acolhidas, **3** encaminhadas para outro órgão ou entidade e **5** arquivadas.

Os arquivamentos das demandas ocorreram por duplicidade da manifestação (**3**), por ausência de complementação do(a) cidadão(ã) (**1**) ou porque as manifestações foram encaminhadas com cópia para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento (**1**).

Já os encaminhamentos das demandas que não eram de competência desta Ouvidoria foram encaminhadas para o Ministério da Economia, Ministério da Defesa e o Ministério da Educação.

O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações acolhidas nos últimos dez anos.



Fonte da Informação: Fala.BR

Entre 2016 e 2019, não ocorreram variações expressivas de manifestações recebidas pela Ouvidoria do FCO. Já o ano de 2020 apresentou uma queda de 45% em relação a média dos anos anteriores. Apesar de não ser conhecida a causa desta

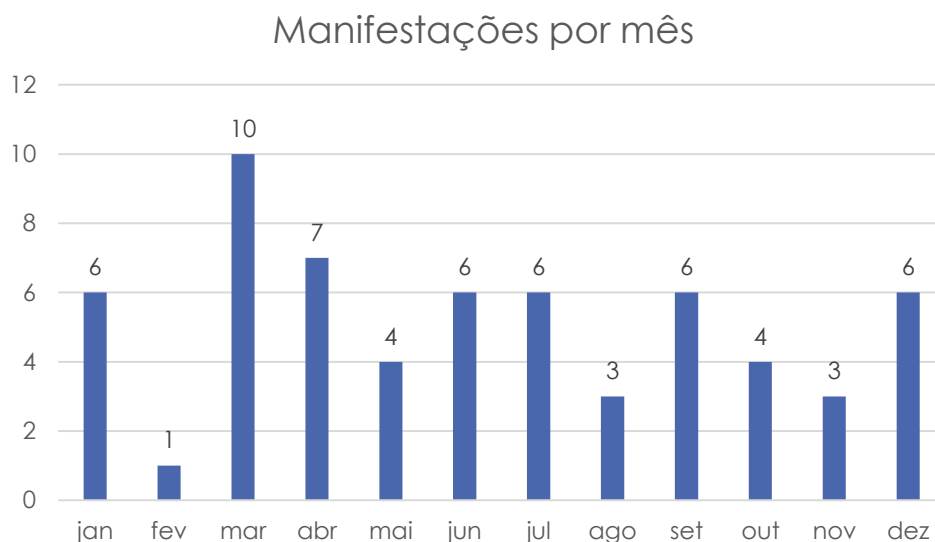
diminuição, acreditamos que a pandemia da covid-19 pode ter influenciado no número de manifestações, uma vez que os setores da indústria, comércio e serviços tiveram suas atividades afetadas negativamente em decorrência da emergência de saúde pública. Isso pode ter desestimulado as manifestações deste grupo específico (empresarial) de tomadores(as) em relação a novas contratações, que é um dos assuntos mais recorrentes nos últimos anos.

Já no ano de 2021, o número de registros voltou a aumentar. Pressupõe-se que dois fenômenos contrastantes ocorreram. Se por um lado os efeitos negativos da pandemia na economia levaram o(a) cidadão(ã) a solicitar renegociação de dívida e prorrogação de parcelas do financiamento, aumentando o número de manifestações neste sentido; por outro lado, o(a) usuário(a), diante do cenário da covid-19, buscou outras alternativas para gerar e diversificar a sua renda, contribuindo para o crescimento de manifestações sobre pedidos de financiamento, itens financiáveis pelo Fundo e previsão de liberação de recursos do FCO.

Manifestações por Mês

Foram acolhidas **62** manifestações, em 2021, e a média foi de **5** registros por mês. Conforme gráfico a seguir, o mês de março apresentou mais demandas que os demais meses, entretanto não é possível estabelecer os motivos que levaram a esse cenário, uma vez que os assuntos das manifestações não são semelhantes.

Em contraposição, os meses de fevereiro, agosto e novembro apresentaram um número mais baixo de manifestações. Não é possível saber ao certo o motivo da baixa demanda. Notamos que nos Relatórios Anuais de Gestão de 2019 e 2020, que fevereiro e agosto costumam ser meses com menos registros.



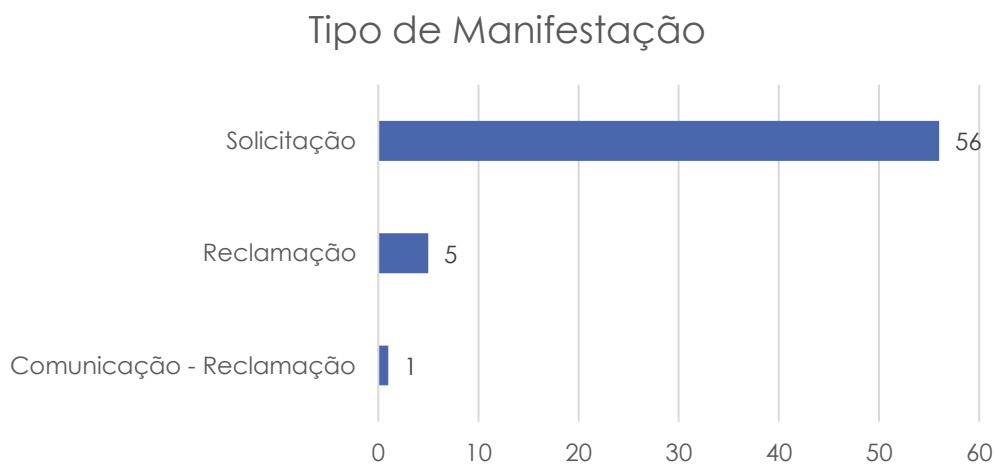
Manifestações por Tipo

No ano de 2021, as solicitações corresponderam a mais de **90%** dos registros recebidos, no total foram **56**. Como o FCO é um instrumento que contribui para o desenvolvimento econômico e social da região Centro-Oeste, é natural prevalecer esse tipo de manifestação, seja para o(a) cidadão(ã) compreender como obter o crédito do Fundo, para reprogramar uma dívida ou solicitar quitação total do montante remanescente, por exemplo.

Já as reclamações, tanto anônimas quanto as identificadas, foram o segundo tipo de registro mais acolhido (**6**) correspondendo a aproximadamente **10%** do total. Parte das queixas eram sobre a demora na liberação de verba do Fundo e o aumento da taxas de juros, o que impossibilitava a continuidade do negócio.

A quantidade de manifestações anônimas, em 2021, foi baixa (**1**). Isso pode ser considerado positivo, uma vez que mostra mais segurança da/o usuária/o em compartilhar seus dados pessoais com a Ouvidoria.

Notamos que a Ouvidoria acolheu apenas esses dois tipo de manifestação, solicitação e reclamação. Lembrando ainda, que o(a) usuário(a) pode abrir também: elogio; denúncia; reclamação; solicitação de providências; solicitação de simplificação e sugestão.



Fonte da Informação: Fala.BR

Pedidos por Área da Sudeco

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;
- Banco de Brasília (BRB);
- Banco de Desenvolvimento do Extremo Sul;
- Cooperativa de Crédito Rural (CREDICOAMO);
- Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária (CENTRAL CRESOL SICOPER);
- Agência de Fomento de Goiás;
- Agência de Fomento de Estado de Mato Grosso; e
- Banco Cooperativo SICREDI.

Após a análise da equipe da Ouvidoria, as manifestações são encaminhadas para as áreas técnicas e/ou instituições financeiras competentes. A mesma manifestação pode ser encaminhada para unidades distintas dependendo do teor. No ano de 2021, por exemplo, uma manifestação foi encaminhada para o Banco do Brasil e para a DIPGF, para que cada unidade tratasse o assunto de sua competência.

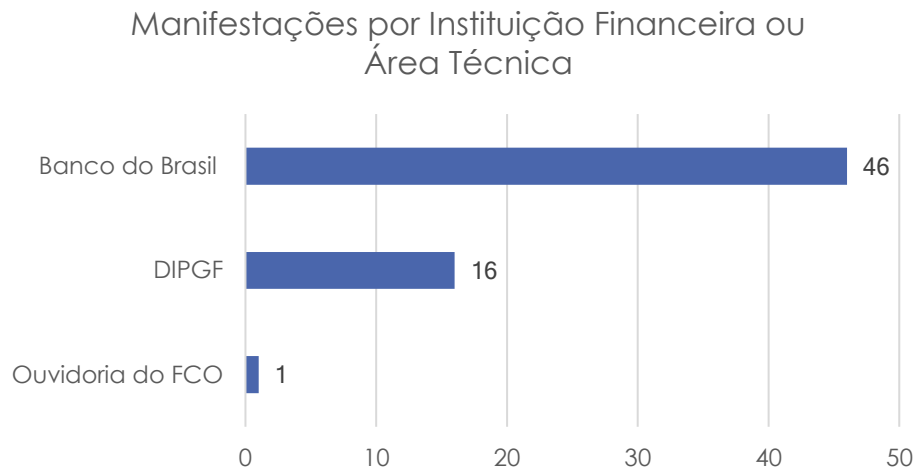
No caso de manifestações que não mencionem a instituição credenciada, as demandas são encaminhadas para o Banco do Brasil, uma vez que esta instituição atua como administrador financeiro do Fundo e é responsável por repassar recursos do FCO a outras instituições.

No ano de 2021, as manifestações foram encaminhadas majoritariamente ao Banco do Brasil (73%). 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. Até outubro de 2021, os registros eram encaminhados por meio de despacho no mesmo processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), utilizado para o tratamento da manifestação. A partir de novembro de 2021, a Ouvidoria do FCO modificou o fluxo de envio, passando a encaminhar 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 pseudonimizado¹, área responsável e prazo para resposta ao(a) usuário(a). Essa

¹ Tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

modificação se fez necessária devido à importância de se resguardar os dados pessoais e sensíveis do(a) solicitante, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



Fonte da Informação: Fala.BR

Conforme gráfico acima, a DIPGF respondeu **16** manifestações, as quais corresponderam a **25%** do total. Os principais assuntos foram o **“enquadramento de atividades em itens financiáveis pelo FCO”** e **“informações sobre carta-consulta”**.

Já a Ouvidoria do FCO forneceu **1** resposta ao(a) cidadão(ã), a qual era apenas informando que foi dado conhecimento do teor as unidades competentes.

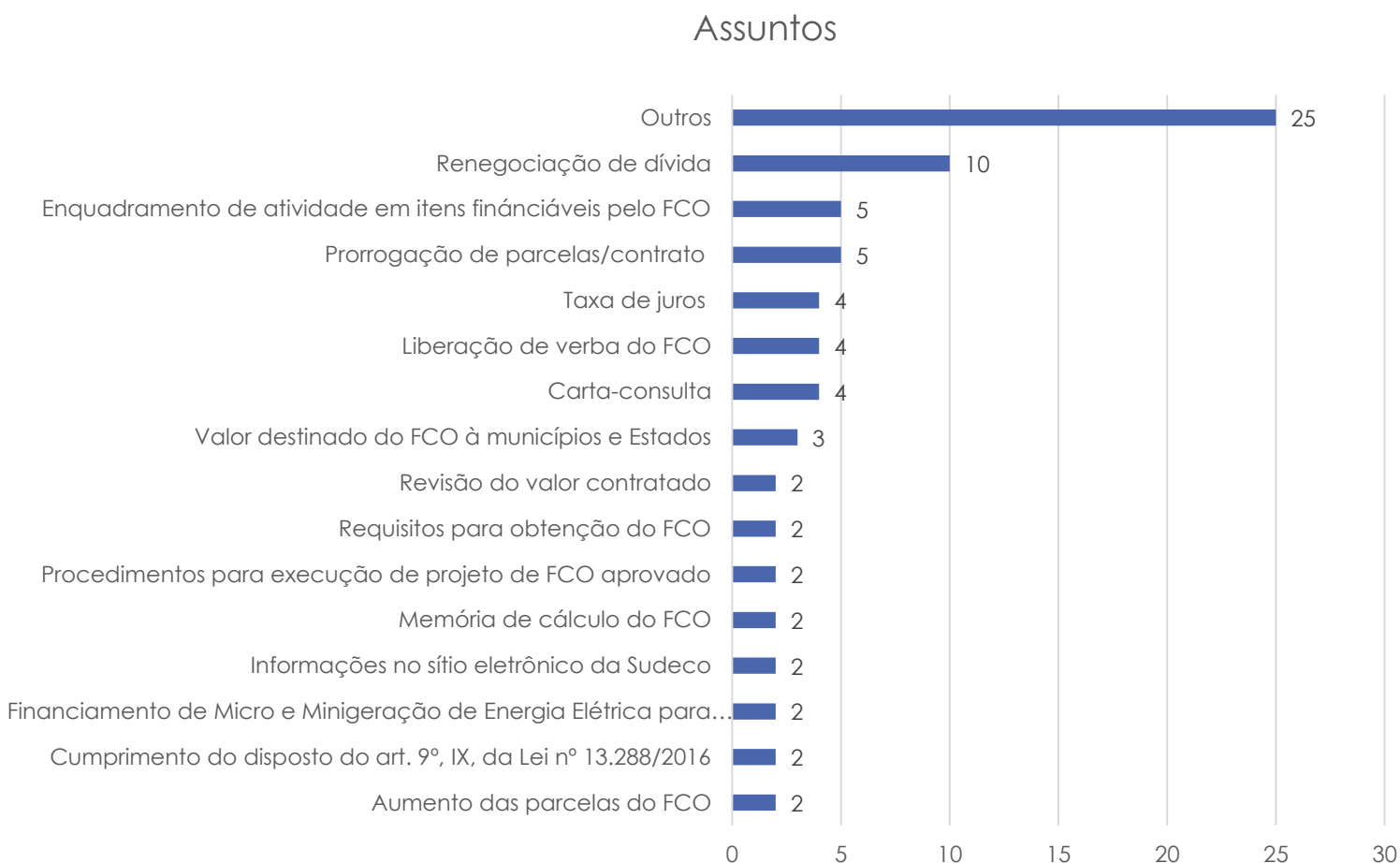
Manifestações por Assunto

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 assunto **“Renegociação de dívidas”** foi o mais demandado na Ouvidoria. Este tema geralmente é um dos mais registrados historicamente, isso se justifica pelo impacto econômico negativo que a pandemia da covid-19 causou em alguns setores, tais como comércio e serviços. Levando assim, a diminuição do faturamento de muitas empresas e a consequente impossibilidade do pagamento saldo devedor. Este mesmo fato também justifica a recorrência do assunto **“Prorrogação de parcelas/contrato”**.

Outros temas que merecem destaque são: **“Taxas de juros”** e **“Aumento das parcelas do FCO”**. De acordo com o Banco do Brasil, a metodologia de cobrança dos encargos financeiros no FCO Empresarial foi definida por legislação específica do Conselho Monetário Nacional (CMN). Tal metodologia conta com diversos componentes, inclusive com parte variável, pós-fixada, atualizada com base no Índice Nacional de Preços

ao Consumidor Amplo (IPCA). A variação neste Índice impacta diretamente os juros praticados nas operações de crédito de FCO Empresarial. No ano de 2021, o IPCA atingiu o dobro do teto fixado pelo CMN de acordo com a Agência Brasil (EBC)². Este aumento impactou diretamente nos valores financiados pelos(as) tomadores(as), levando o registro das manifestações na Ouvidoria.



Fonte da Informação: Fala.BR

Destacamos também as manifestações recebidas por aqueles(as) que tem interesse em obter o financiamento. Os principais assuntos recorrentes nestes casos foram **“Enquadramento de atividade em itens financiáveis pelo FCO” (5)**, **“Liberação de verba do FCO” (4)**, **Carta-consulta (4)**, dentre outros. Alguns(as) solicitantes reclamaram da demora na disponibilização do recurso após aprovação do projeto. Outros gostariam de saber o local para acompanhar o andamento da análise das cartas-consultas.

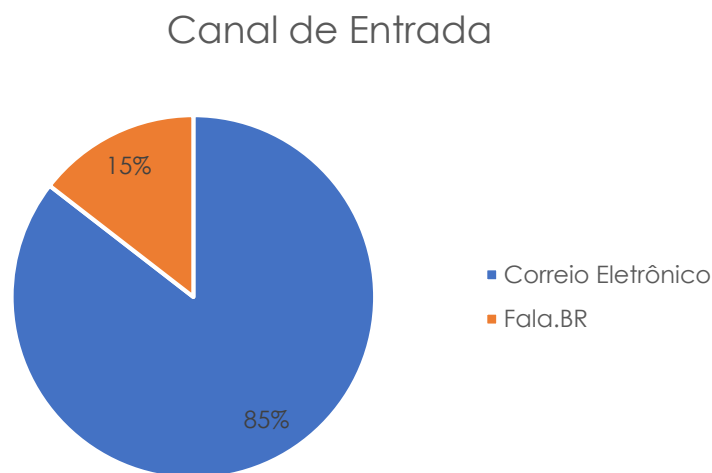
Já o tema **“Outros”** compreende assuntos diversos que foram abordados apenas uma vez, tais como: **“Devolução das parcelas pagas”** e **“Programação do FCO em 2021”**.

² Reportagem de 11-1-2022 - Disponível no endereço eletrônico: <https://bit.ly/3t9Yf8o>

Manifestações por Canal de Entrada

O correio eletrônico foi o canal mais utilizado para o registro, com 53 das 62 manifestações recebidas, corroborando o que ocorreu nos últimos anos. A plataforma Fala.BR foi o segundo canal mais utilizado, com 15% do total de manifestações.

Devido à quantidade de manifestações por correio eletrônico, notamos a necessidade de realizar campanhas de divulgação do Fala.BR, uma vez que é obrigatório o cadastro de todas as manifestações nessa plataforma.

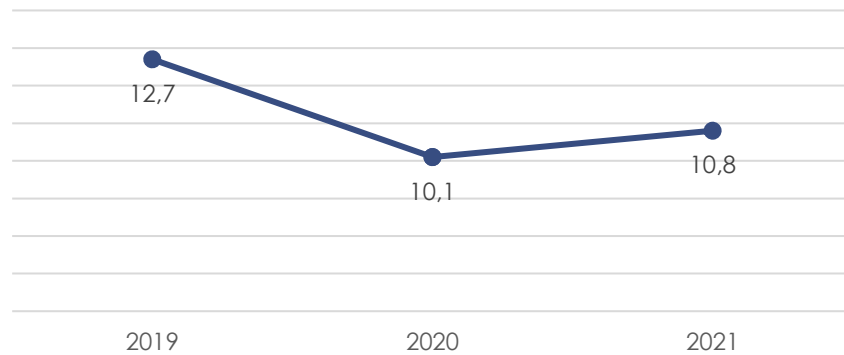


Fonte da Informação: Fala.BR

Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta anual da Ouvidoria do FCO foi de **10,8** dias em 2021. É possível notar que nos últimos dois anos o tempo se manteve estável e muito abaixo do prazo determinado na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que é de 30 dias. Isso ocorreu devido ao engajamento do Banco e das unidades em responderem a demanda de forma célere. Em alguns casos, a baixa complexidade dos registros foi também um fator decisivo para a rapidez no atendimento.

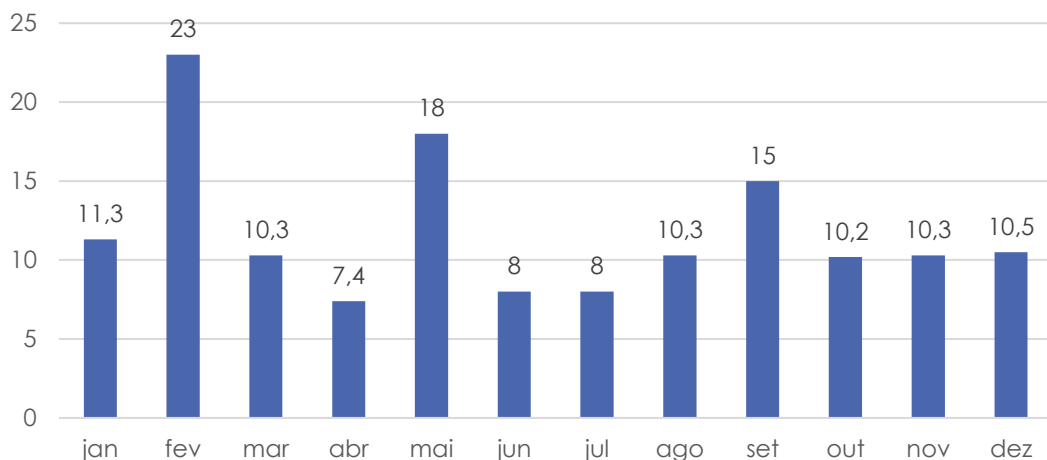
Tempo médio de resposta anual



Fonte da Informação: Fala.BR

No tocante ao tempo médio de resposta mensal, verificamos que fevereiro teve um valor muito acima da média anual, aproximadamente **112%**. Isto ocorreu, pois a Ouvidoria acolheu apenas uma manifestação neste mês e era de complexidade alta. Da mesma forma, maio apresentou um aumento significativo. Um dos motivos foi a quantidade de informações e dúvidas recebidas por um(a) único(a) usuário(a) em um dos registros, o que levou 28 dias para o Banco do Brasil responder a Ouvidoria, mesmo com várias reiterações cobrando resposta.

Tempo médio de resposta mensal



Fonte da Informação: Fala.BR

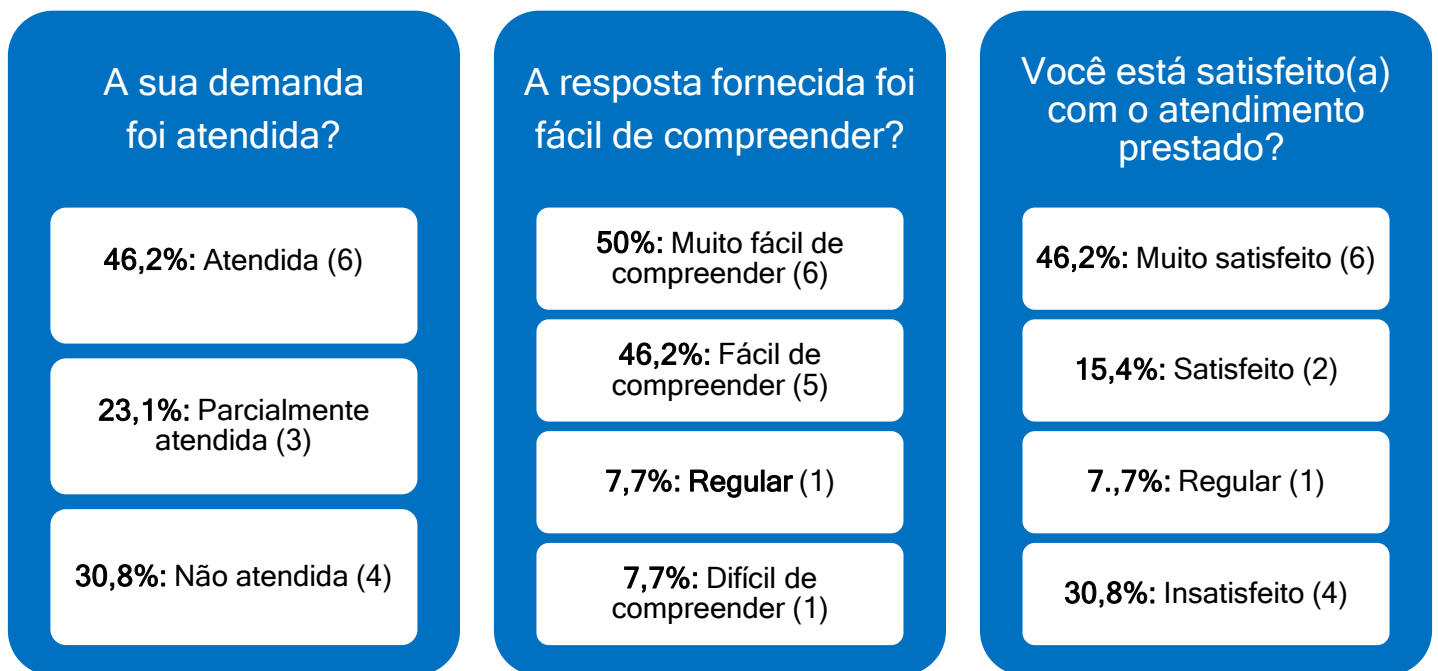
Já o mês abril, por sua vez, apresentou o menor tempo médio do ano de 2021, embora tenha sido um dos meses com maior quantidade de manifestações. Ao analisar as demandas acolhidas no referido mês, notamos que determinados questionamentos eram mais simples, como um pedido de orientação sobre o local de acompanhamento das cartas-consultas aprovadas ou a solicitação da memória de cálculo da taxa de juros dos Fundos Constitucionais.

AVALIAÇÃO DO(A) USUÁRIO(A)

Na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) é disponibilizado ao(a) cidadão(ã) 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 **62** registros, apenas **13** foram avaliados no Fala.BR, conforme tabela abaixo.



Fonte da Informação: Fala.BR

A maioria dos(as) cidadãos(ãs) consideraram que a resposta foi atendida ou parcialmente atendida **9**, possuíram facilidade em compreender **11** e estavam satisfeitos(as) com a resposta apresentada **8**.

Por sua vez, **4** cidadãos(ãs) declararam que as demandas não foram atendidas e, por isso, assinalaram insatisfação na prestação do atendimento. Após análise, notamos que parte dessas manifestações eram sobre o aumento inesperado das parcelas do financiamento. Nestes casos, a instituição financeira informou que metodologia de cobrança dos encargos financeiros no FCO Empresarial foi definida por legislação

específica do Conselho Monetário Nacional (CMN). Tal metodologia conta com diversos componentes, inclusive com parte variável, pós-fixada, atualizada com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Isso impossibilitou, por parte do alocador, previsão quanto ao valor efetivo a ser exigido em cada parcela. Com a pandemia, os índices apresentaram grande oscilação, com impacto direto nas operações. Este seria o motivo para o aumento das parcelas.

Devido a quantidade baixa de resposta recebidas por meio do Fala.BR, a Ouvidoria criou um questionário para avaliação do atendimento a fim de facilitar e incentivar os(as) usuários(as) a avaliar o nosso serviço. O *link* com formulário é encaminhado junto com a resposta da manifestação. Infelizmente, mesmo com todo esforço despendido, apenas 2 cidadãos(ãs) responderam ao questionário.

Em uma das respostas, o(a) usuário(a) considerou regular a resposta fornecida e ficou satisfeito(a) com o prazo de resposta. Já na outra, o(a) solicitante demonstrou insatisfação tanto com a resposta quanto com o prazo. Ambos tiveram conhecimento da Ouvidoria por meio do sítio eletrônico da Sudeco.

Tanto no formulário do Fala.BR quanto no *Forms*, o(a) usuário(a) pode deixar uma mensagem para a Ouvidoria. Abaixo as algumas mensagens recebidas:

- *“Bom”*
- *“Obrigada pela atenção e compreensão, mas aguardo a ajuda no que vc puderem fazer por mim o mais breve possível”.*
- *“O banco do brasil entrou em contato informando que a linha de financiamento é nova e estará iniciando a operacionalização interna no banco: ‘A agência de relacionamento está em contato para internalização da proposta no BB viabilizando a contratação do financiamento desejado pelo BB FCO Energias Renováveis PF’, no momento estou em contato com as empresas para realizar o cadastro/convênio com o Banco do Brasil, caso de tudo certo agradeço ou estarei abrindo outra reclamação”.*
- *“Atendimento muito bom. Apenas não consegui ver minha manifestação acessando pelo Gov.br, tive de criar um acesso adicional”.*
- *“Queríamos providencias, a situação está grave. Os fundos constitucionais estão competindo com linhas comerciais. Acabou o incentivo”.*
- *“A minha reclamação não foi solucionado, informo que o banco do brasil não faz e não consegue fazer o meu financiamento.”*

Perfil do(a) Usuário(a) Atendido(a)

Verificamos que a maioria do público da Ouvidoria preenche apenas os campos obrigatórios para registrar uma manifestação. Das **62** manifestações acolhidas, em **58** foram identificados o gênero, dos quais **39** são masculinos e **15** femininos. Além disso, **4** pessoas jurídicas.

No tocante ao Estado, **40** solicitantes preencheram em campo próprio do Fala.BR ou ao longo do texto da manifestação, sendo que **15** eram de Goiás; **8** do Mato Grosso do Sul; **7** do Mato Grosso; **6** do Distrito Federal; **2** de Santa Catarina; **1** de Pernambuco e **1** do Rio Grande do Sul.

Em relação à profissão, **6** usuários(as) preencheram a informação, dos quais **2** são servidores(as) públicos(as) estaduais ou federais; **1** empresário(a)/empreendedor(a); **1** estudante e **2** marcaram “Outras”.

Apenas **5** solicitantes preencheram a escolaridade, dos quais **2** possuíam ensino médio; **1** ensino superior; **1** pós graduação; e **1** mestrado/doutorado.

Por fim, **6** cidadãos(ãs) preencheram a faixa etária, **4** possuem entre 20 e 39 anos e **2** de 40 a 59 anos.



39

Sexo masculino



4

Entre 20 e 39



15

Goiás



2

Ensino médio



9

Servidor Público

Quantidade de cidadãos(ãs) em unidades

Fonte da Informação: Fala.BR

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 pelo FCO. Desta forma, a Ouvidoria exerce a função de agente promotor de mudanças, uma vez que favorece uma gestão comprometida com a satisfação das necessidades dos usuários e estimula a prestação de serviços públicos de qualidade.

Em fevereiro/2021, a Ouvidoria solicitou a criação de uma unidade no Fala.BR para uma melhor organização das manifestações recebidas. Até então, todos os registros do Fundo eram recebidos na Ouvidoria da Sudeco e separados manualmente pela equipe. Em julho/2021, fomos atendidos e agora temos um Número Único de Protocolo (NUP).

A Ouvidoria com o apoio da Assessoria de Comunicação Social da Sudeco, atualizou todos os materiais de divulgação, incluindo *banners*, cartazes, *cards* para o *Facebook*, fundos de tela e informativos.

O fluxo de manifestações encaminhadas para conhecimento do Gabinete do Superintendente e da DIPGF foi alterado. Até então, os registros eram enviados por meio de despacho no mesmo processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), utilizado para o tratamento da manifestação. A partir de novembro/2021, a Ouvidoria passou a encaminhar às referidas áreas um Relatório Semanal, por meio de processo sigiloso no SEI específico para este fim. Essa modificação se fez necessária devido à importância de se resguardar os dados pessoais e sensíveis do(a) solicitante, conforme determina a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Ao Superintendente da Sudeco, solicitamos apoio em relação a Resolução CMN nº 4.908, de 29 de abril de 2021, que autoriza a prorrogação de parcelas dos financiamentos realizados com recursos dos Fundos Constitucionais, dentre eles o FCO, para atender os setores e atividades mais afetados pela pandemia da Covid-19. A Ouvidoria observou a recorrência de manifestações neste sentido e notou que o Banco fornecia a seguinte resposta ao(a) tomador(a): *"... o banco está desenvolvendo os ajustes necessários para implementação das disposições previstas na Resolução CMN nº 4.908/2021. Assim, a intenção do mutuário de prorrogação poderá ser apresentada em breve à sua agência de relacionamento e será avaliada pelo Banco ..."*. Desta forma, a OFCO entendeu ser importante que o Banco buscasse uma resolução com urgência para atender os/as tomadores(as). Após a intervenção do Superintendente, o Banco do Brasil começou a atender os pedidos de prorrogação dos(as) usuários(as).

Apresentamos ao Superintendente a proposta de Resolução do Regulamento da Ouvidoria do FCO que irá substituir as Resoluções CONDEL nº 27/2014 e a nº 49/2016. Os pontos positivos da nova Resolução são: a) organização do fluxo do trabalho da ouvidoria em um único documento; b) obrigações definidas para as instituições financeiras; c) a ouvidoria do FCO será o único canal para comunicação/mediação entre o(a) usuário(a)/tomador(a)/interessado(a) e os administradores do FCO; e d) as instituições financeiras que operam com o FCO, terão a obrigação de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria. A proposta deverá ser apresentada na reunião do Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Condel), em 2022.

CONCLUSÃO

Com base nos dados analisados, constatamos que a Ouvidoria do FCO acolheu **62** manifestações, quantidade **58%** maior do que o ano de 2020.

O tempo médio de resposta se manteve estável, sendo em 2021: **10,8** dias e 2020: **10,1**.

Em relação as manifestações, o principal assunto abordado foi **“Renegociação de dívidas”**. Isso se justifica pelo impacto econômico negativo que a pandemia da covid-19 causou em alguns setores, como comércio e serviços, levando a um faturamento menor e consequentemente a solicitação de reprogramação dos financiamentos.

Outro ponto de atenção é o canal de entrada das manifestações. O correio eletrônico foi utilizado em **85%** das demandas, o que reforça a necessidade de uma melhor divulgação do Fala.BR, visto que todas as manifestações devem ser cadastradas obrigatoriamente na referida plataforma.

Verificamos também, que mesmo com a criação de um formulário de pesquisa de satisfação, para tornar mais ágil e prático o processo de avaliação do atendimento desta Ouvidoria, os(as) usuários(as) continuam sem o compromisso de responder, demonstrando uma ausência de hábito em avaliar serviços.

Destacamos como um grande passo para a Ouvidoria, a criação de uma unidade no Fala.BR para uma melhor organização das manifestações recebidas. O que só foi possível a partir da provocação e empenho desta unidade de Ouvidoria.

Concluimos que a Ouvidoria do FCO deve continuar empenhada para consolidar a sua atuação como instrumento de gestão eficiente e transparente, contribuindo com a entrega de valor aos(as) usuários(as) do Fundo.

Maria Angélica Aben-Athar
Ouvidora