



§ 9º A Ouvidoria do FCO manterá vínculo constante com a Ouvidoria Geral da União para requisição de informações, coletas de dados, orientações e cursos, uma vez que a OGU possui, dentre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

§ 10 No prazo de até 30 (trinta) dias de sua solicitação, o tomador de financiamento tem o direito de receber diretamente da instituição financeira uma ficha completa de cada uma de suas operações de crédito, com a discriminação de todos os lançamentos desde sua contratação.

§ 11 As entidades representativas dos produtores rurais poderão, nos termos deste Regulamento, assistir aos tomadores na obtenção de informações sobre as pendências em suas operações de crédito e promover reuniões de conciliação entre os agentes econômicos e os bancos administradores.

§ 12 A participação das entidades representativas dos produtores rurais, nos termos do § 11, não exclui nem mitiga a responsabilidade primária dos bancos administradores em divulgar e disseminar as informações acerca das operações de crédito.

§ 13 Caso a instituição financeira não atenda à solicitação prevista no § 10, a Ouvidoria do FCO assumirá a responsabilidade pela solicitação e informará ao Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste em sua primeira reunião após esse fato, cabendo ao Presidente da instituição justificar o não atendimento ou a demora em fazê-lo.

#### CAPÍTULO V

##### DOS PROCEDIMENTOS

Art. 8º Os atendimentos realizados pela Ouvidoria do FCO deverão ser cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria, conforme tipologia e natureza de assunto objeto do atendimento.

Parágrafo único. Encontram-se previstos neste artigo os atendimentos por meio presencial, telefone, e-mail, carta, fax ou outro meio eletrônico de atendimento que vier a ser utilizado pela Ouvidoria do FCO.

Art. 9º Após o cadastro da manifestação, deverá a Ouvidoria do FCO providenciar o seu enquadramento ou reenquadramento no tipo de manifestação adequado e sua respectiva classificação conforme o assunto reclamado, sugerido, elogiado, denunciado ou tema sobre o qual o autor da manifestação solicita uma informação.

Art. 10. Caberá à Ouvidoria do FCO encaminhar a manifestação à área solucionadora, no prazo de até um dia útil subsequente da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria. (Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

Parágrafo único. A área solucionadora prestará as informações técnicas à Ouvidoria do FCO, no prazo de até 17 (dezesete) dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria. (Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

Art. 11. Nos casos em que a manifestação for relativa a outro órgão pertencente à estrutura do Ministério da Integração Nacional, a Ouvidoria do FCO deverá manter intercâmbio com a Ouvidoria daquele Ministério, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria.

Art. 12. Nos casos em que a manifestação exigir o fornecimento de informações e justificativas pelas instituições financeiras operadoras dos recursos do FCO, caberá à Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos efetivar a solicitação, por escrito, no prazo de até 2 (dois) dias úteis subsequentes da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria. (Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 1º A instituição financeira demandada deverá apresentar sua resposta, fundamentada e por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias da data do registro da manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidoria, contendo as informações e as justificativas necessárias à completa elucidação dos fatos ocorridos e à superação dos problemas detectados e pendências existentes. (Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 2º O intercâmbio de informações e justificativas não incluirá aquelas abrangidas pelo sigilo bancário, comercial, ou estratégico das instituições financeiras operadoras dos recursos do FCO.

§ 3º O fornecimento de informações e justificativas pelas instituições financeiras operadoras dos recursos do FCO estará sujeito à conformidade com os estatutos, normas e regulamentos próprios, bem como à legislação vigente.

Art. 13. Nos casos em que a manifestação for registrada por entidades representativas de produtores rurais, nos termos do § 4º do art. 7º, não serão disponibilizadas a elas informações e justificativas que estejam protegidas pelo sigilo bancário, nos termos da Lei Complementar n.º 105, de 10 de janeiro de 2001.

Art. 14. A Ouvidoria do FCO deverá responsabilizar-se pela emissão das respostas aos autores das manifestações, com linguagem simples, clara e objetiva, visando o correto e pleno entendimento de seu conteúdo.

Art. 15. A Ouvidoria do FCO deverá estabelecer rotinas internas visando o monitoramento do tempo médio de solução, de tratamento interno das manifestações, assim como outros instrumentos que monitorem a eficiência e efetividade de suas operações.

Art. 15-A. A sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis por providências. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

Art. 15-B 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. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

Art. 15-C. A reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

Art. 15-D. A denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez). (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

§ 3º A Ouvidoria do FCO deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente. (Introduzido pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

#### CAPÍTULO VI

##### DA ATRIBUIÇÃO DOS DIRIGENTES

Art. 16. Ao Ouvidor do FCO, atuando na defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade administrativa, assim como na defesa dos direitos e interesses individuais do cidadão em suas reclamações contra atos e omissões cometidos pelos agentes integrantes dos órgãos e unidades da estrutura SUDECO, cabe receber e processar as representações relativas à prestação dos serviços que lhe são afetos.

Parágrafo único. O Ouvidor do FCO poderá atuar em procedimentos relacionados a reclamações ou práticas de irregularidades decorrentes de serviços prestados pelas entidades contratadas pela SUDECO, ou que com ele mantenham convênio.

Art. 17. O Ouvidor, nomeado na forma prevista neste Regulamento, constitui autoridade responsável para orientar, assegurar, monitorar e recomendar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

§ 1º Em caso de pedido de acesso à informação, a ser processado na forma da Lei n.º 12.527/2011 e do Decreto n.º 7.724/2012, quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 2º Nos casos de indeferimento dos pedidos de acesso à informação, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, sendo que aquela deverá se manifestar no prazo de 05 (cinco) dias.

Art. 18. A intervenção do Ouvidor do FCO não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

#### CAPÍTULO VII

##### DA DIVULGAÇÃO

Art. 19. A Ouvidoria do FCO deverá utilizar-se dos meios de comunicação de seu órgão para fomentar e contribuir na disseminação das formas de participação da população.

#### Seção I

##### Dos Relatórios

##### Subseção I

##### Do Relatório Semestral

Art. 20. A Ouvidoria do FCO deverá gerar, semestralmente, nos meses de janeiro e julho, relatório de desempenho a ser apresentado à Diretoria Colegiada da SUDECO e enviado à Ouvidoria - Geral da União, contendo a seguinte estrutura básica: (Alterado pela Resolução Condel/Sudeco n.º 49/2016 de 06 de julho de 2016).

##### I - seção estatística:

a) quantidade total e evolução da quantidade de registros recebidos no período;

b) quantidade de registros por tipo de manifestação;

c) grau de resolução das manifestações recebidas no semestre;

d) distribuição de registros por área de entrada.

II - seção das atividades relevantes do setor de Ouvidoria, no semestre;

III - seção de análise dos assuntos mais demandados no período.

##### Subseção II

##### Dos Relatórios Temáticos

Art. 21. Os relatórios temáticos serão emitidos sob critério do ouvidor ou conforme solicitação de autoridade do órgão, de forma a apresentar estudo detalhado sobre tema específico passível de ser trabalhado pela Ouvidoria do FCO por meio de seus registros e informações.

#### CAPÍTULO VIII

##### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22. Os casos omissos e as dúvidas advindas da aplicação deste Regulamento serão resolvidos por decisão da Ouvidoria e da Diretoria Colegiada da SUDECO.

#### RESOLUÇÃO Nº 50, DE 6 DE JULHO DE 2016

Relatório de Gestão do FCO.  
-Exercício de 2015.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE (CONDEL/SUDECO), no uso das atribuições que lhe confere o art. 58, torna público que, em sessão da 5ª Reunião Ordinária realizada em 06.07.2016, em Brasília (DF) o Colegiado resolveu:

Aprovar o Relatório Circunstanciado de Gestão do FCO formulado pelo Banco do Brasil S.A., relativo ao exercício de 2015, acompanhado do Parecer Condel/Sudeco n.º 07/2016, de 08.06.2016 e com ajustes sugeridos em reunião de Comitê Técnico realizada no dia 23.06.2016, recomendando às Instituições Operadoras do Fundo a adoção das providências a seguir:

a) ao Banco do Brasil S.A., ao Banco de Brasília (BRB), ao Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob), à Agência de Fomento de Goiás (Goiás Fomento), à Agência de Fomento de Mato Grosso (MT Fomento), ao Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul (BRDE) e ao Sistema de Crédito Cooperativo (Sicredi) que, em articulação com os Governos Estaduais e do Distrito Federal e com os administradores do FCO, definidos na Lei n.º 7.827, de 27.09.1989, enviem esforços para:

-estabelecer metas e indutores de comportamento para as agências incrementarem as contratações em municípios de tipologia "estagnada" e "dinâmica", de forma a cumprir as diretrizes, orientações gerais e prioridades estabelecidas pelo Ministério da Integração Nacional e pelo Condel (item 3.1 retro);

-adotar medidas objetivando a indução de novas operações, de forma a atender a um universo maior de beneficiários e cumprir as diretrizes, orientações gerais e prioridades definidas nos normativos em vigor (alíneas "c" e "h" do item 6.1 retro); e

2. As Instituições Operadoras do FCO terão o prazo de até 30 dias, a contar da publicação desta Resolução, para enviar à Secretaria-Executiva do Conselho plano de providências para tratamento das recomendações, conforme modelo constante do item 7 do Parecer Condel/Sudeco n.º 07, de 08.06.2016.

HELDER ZAHLUTH BARBALHO

#### RESOLUÇÃO Nº 51, DE 6 DE JULHO DE 2016

Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (FDCO).

-Assistência Mínima com recursos do Fundo.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE - CONDEL/SUDECO, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 58 do Regimento Interno, torna público que, em sessão da 5ª Reunião Ordinária realizada em 06.07.2016, em Brasília (DF), o Colegiado resolveu:

Aprovar proposta do Governo do Estado de Goiás, no sentido de estabelecer, nos municípios classificados pela Tipologia da Política Nacional de Desenvolvimento Regional - PNDR como de renda "Estagnada" e "Dinâmica", a assistência mínima global com recursos do FDCO a empreendimentos com investimentos totais projetados iguais ou superiores a R\$ 20 milhões.

2. Fixar para investimentos em serviços hospitalares e ambulatoriais a assistência mínima global com recursos do Fundo a empreendimento com investimentos totais projetados iguais ou superiores a R\$ 20 milhões, independentemente da classificação da Tipologia do município definido pela PNDR.

HELDER ZAHLUTH BARBALHO