

Ouvidoria



Relatório de Gestão - 2020

Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

Brasília – DF

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 da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

Ouvidora do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

Maria Angélica Aben-Athar

Diretor de Administração

Roberto Postiglione Assis Ferreira Junior

Diretor de Planejamento e Avaliação

João Balestra do Carmo Filho

Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

Renato dos Santos Lima

Sumário

Apresentação	4
Ouvidoria do FCO	5
Localização e Horário de Funcionamento	5
Canais de Atendimento	5
Tipos de Manifestação	6
Prazos de Resposta	6
Equipe da Ouvidoria do FCO.....	6
Capacitação da equipe da Ouvidoria do FCO em 2020	7
Participação da Ouvidoria no FCO em Eventos.....	7
Demonstrativos Quantitativo	8
Manifestações da Ouvidoria do FCO	8
Manifestações por Mês	9
Manifestações por Tipo	10
Tempo Médio de Resposta	11
Manifestações por Setor.....	12
Manifestações por Assunto	14
Manifestações por Canal de Entrada.....	16
Avaliação do Usuário	17
Perfil do Usuário Atendido	18
Providências	20
Produção de material de divulgação	200
Conclusão	222

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 nº 027/2014, 25 de março de 2014. É um canal de comunicação aberto pela Superintendência, para facilitar o contato direto entre o usuário interessado 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 usuários por meio dos canais disponibilizados, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações.

Este Relatório de Gestão 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.

Ouvidoria do FCO

Localização e Horário de Funcionamento

A Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – OFCO está localizada no Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar – Brasília/DF.

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

Canais de Atendimento

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

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)	https://falabr.cgu.gov.br
Correio eletrônico	ouvidoria.fco@sudeco.gov.br
Telefones	(61) 3251-8506 / 3251-8511
Presencial	De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados, no endereço da Sudeco
Carta	Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. CEP: 70.040-908

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(a) cidadão(ã), 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 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Equipe da Ouvidoria do FCO

A equipe da Ouvidoria do Fundo 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
- Aniquele Cruz - Assistente Administrativo

Capacitação da equipe da Ouvidoria do FCO em 2020

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – Fevereiro/2020 – CGU
Introdução à Lei de Acesso à Informação – Março/2020 – CGU
Introdução à Gestão de Processos – Junho/2020 – CGU
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Junho/2020 - CGU
Assédio Moral e Sexual no Trabalho – Novembro/2020 – ILB
Decreto nº 10.139/2019 Revisão e Consolidação de Atos Normativos Infralegais – Novembro/2020 – ENAP
Primeiros passos para uso de Linguagem Simples – Novembro/2020 – ENAP
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais – Novembro/2020 – ENAP
Lei de Acesso à Informação – Novembro/2020 – ILB
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? – Dezembro/2020 - ENAP
Programa de Certificação em Ouvidoria – 160 horas

Participação da Ouvidoria no FCO em Eventos

Ao longo de 2020, participamos virtualmente dos seguintes eventos que muito contribuíram para a troca de experiências, aquisição e aprimoramento de conhecimentos:

Seminário: Ouvidoria em Tempos de Pandemia – CGU	Junho/2020
Fórum: O Controle no Combate à Corrupção - CGU	Dezembro/2020

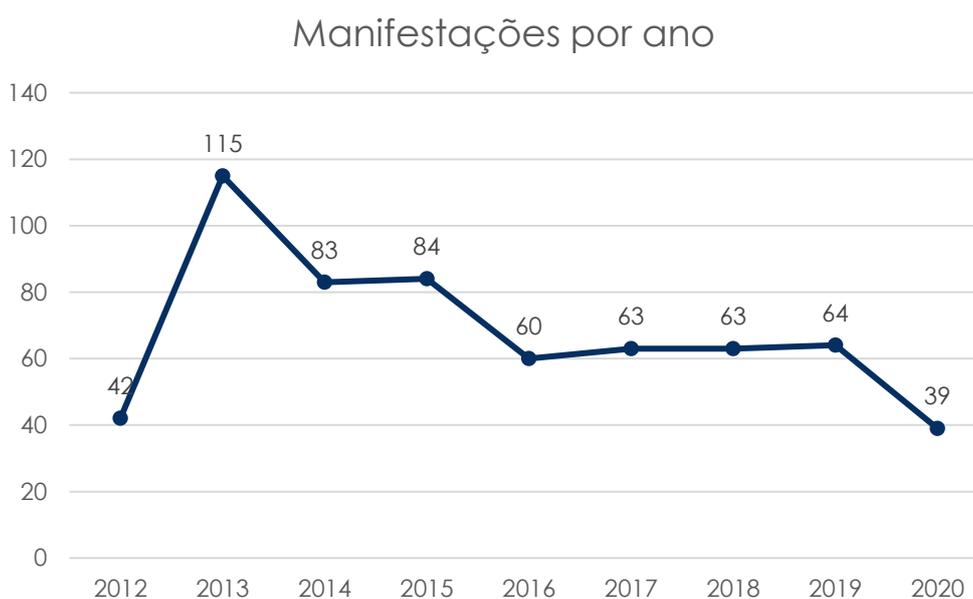
Demonstrativos Quantitativo

Manifestações da Ouvidoria do FCO

O Relatório Anual da Ouvidoria do FCO é resultado das manifestações recebidas pelos usuários de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.

Em 2020, a Ouvidoria do FCO acolheu 39 manifestações. Este número está muito abaixo da média dos últimos 8 anos, que foi de 72 dias, representando uma queda de 45%. Apesar de não ser conhecida a causa desta diminuição, supõe-se 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 em relação a novas contratações, que é um dos assuntos mais recorrentes nas demandas dos últimos anos.

Ressalta-se, ainda, que não ocorreram variações expressivas de manifestações recebidas pela Ouvidoria de 2016 a 2019, conforme gráfico abaixo. Isto somado a quantidade baixa de demandas no ano de 2020 demonstra a necessidade de maior divulgação da OFCO, a fim de desenvolver uma Ouvidoria mais conhecida. 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.

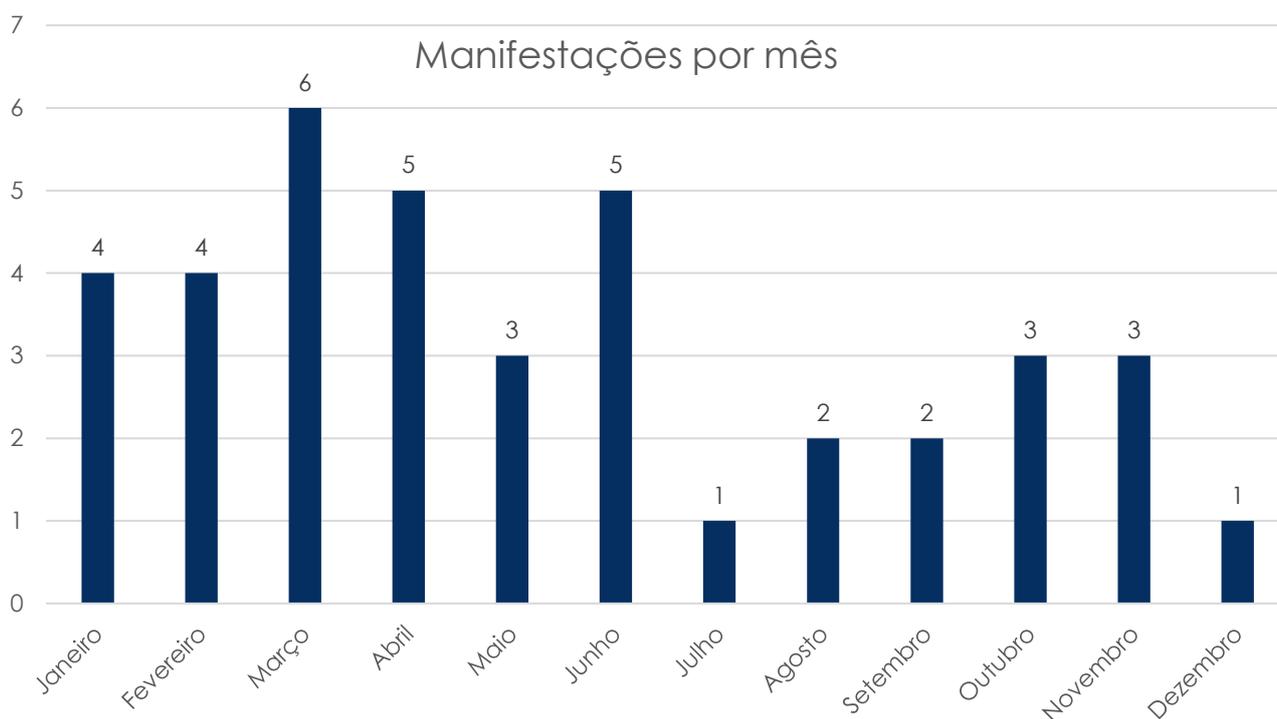


Fonte da Informação: Sisouvidor e Fala.BR

Manifestações por Mês

No período apresentado no gráfico abaixo, verifica-se um número maior de manifestações nos meses de março, abril e junho. Em relação a estes dois primeiros meses, a maior parte das manifestações foram solicitações sobre a prorrogação ou a suspensão de parcelas vencidas ou vincendas de financiamentos realizados por meio do FCO em decorrência da pandemia da covid-19. Em maio e junho, as manifestações sobre o tema continuaram em menor proporção. Esta diminuição de demandas sobre o assunto aconteceu em razão das medidas tomadas pelo Governo Federal a fim de minimizar os impactos da pandemia nos setores da indústria, comércio e serviços, conforme Resolução nº 4.798, de 06 de abril de 2020, do Banco Central do Brasil.

Já o segundo semestre de 2020, apresentou um baixo número de manifestações com uma média de duas por mês. As razões concretas para esse comportamento não são conhecidas, mas supõe-se que o cenário pandêmico pode ter influenciado na queda.



Fonte da Informação: Fala.BR

Manifestações por Tipo

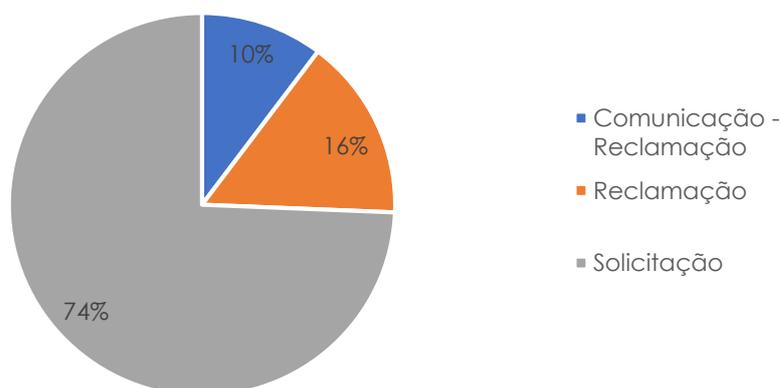
Podem ser registrados na Ouvidoria do FCO solicitações, sugestões, elogios, denúncias, reclamações e solicitações de simplificação.

No ano de 2020, as solicitações corresponderam a 74% dos registros realizados. Os assuntos mais recorrentes foram a prorrogação ou suspensão de parcelas do FCO e as solicitações de informações gerais sobre o Fundo.

Já as reclamações, tanto anônimas quanto as identificadas, corresponderam a 26% das demandas. Parte delas eram sobre a quitação de financiamentos.

Ressalta-se ainda que as manifestações anônimas (comunicações) corresponderam a 10% do total. É necessário sempre acompanhar esse percentual, pois reforça a necessidade de campanhas contínuas sobre a importância de identificação do usuário e sobre a proteção das informações pessoais do manifestante. A identificação do usuário não só permite que o manifestante receba uma resposta adequada sobre as providências tomadas, como também possibilita que seja feito contato caso a Ouvidoria e/ou os órgãos de apuração precisem de informações complementares.

Manifestação por tipo

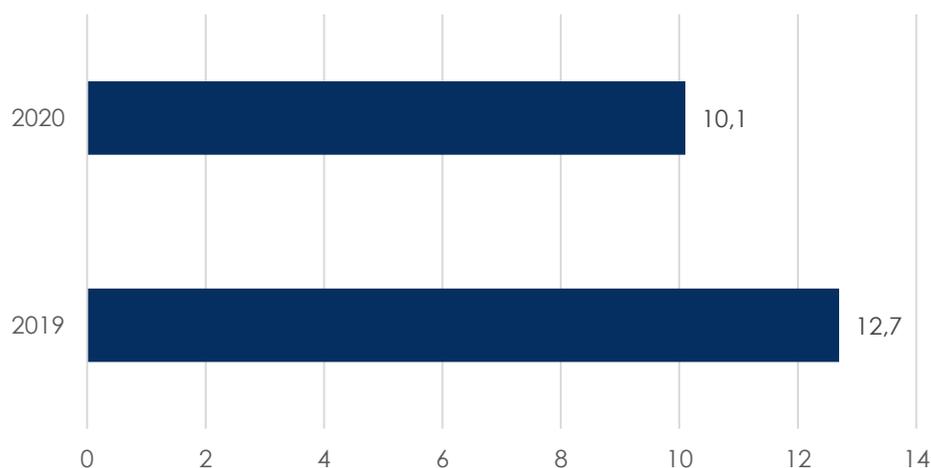


Fonte da Informação: Fala.BR

Tempo Médio de Resposta

Constatou-se que o tempo médio de resposta da Ouvidoria do FCO foi de 10,1 dias em 2020. É possível notar que a OFCO melhorou em 16,6% o tempo médio de resposta em comparação ao ano de 2019.

Tempo médio de resposta anual

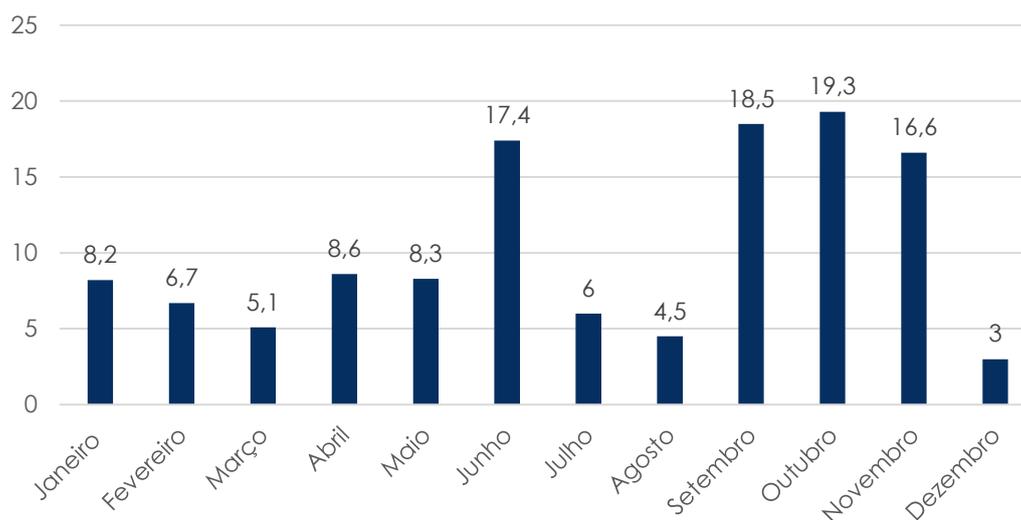


Fonte da Informação: Acervo Sudeco e Fala.BR

No tocante ao tempo médio de resposta, ao longo dos meses de 2020, verifica-se que o mês de junho, setembro, outubro e novembro tiveram uma média muito superior comparada a anual. Isso ocorreu uma vez que as manifestações a respeito do FCO necessitam de uma análise específica do caso concreto, sendo que algumas solicitações são mais complexas e demandam mais tempo do Banco do Brasil.

O mês de agosto, por sua vez, apresentou o menor tempo médio do ano de 2020. Supõe-se que isso ocorreu em virtude da quantidade baixa de manifestações (2) somada a uma baixa complexidade dos pedidos deste mês.

Tempo médio de resposta em 2020



Manifestações por Setor

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

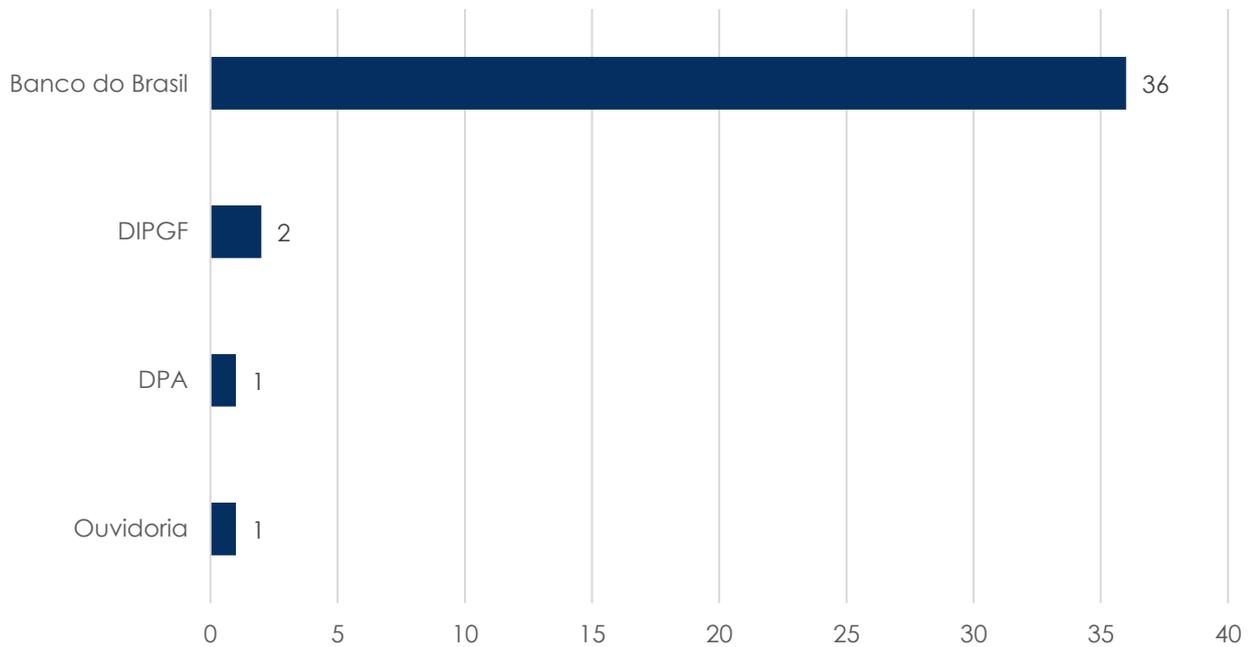
- Banco do Brasil S.A. (BB), para empreendimentos localizados na Região Centro-Oeste;
- Banco de Brasília (BRB), para empreendimentos localizados no Distrito Federal e nos municípios de Goiás integrantes da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE);
- Goiás Fomento, para 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;
- MT Fomento, para empreendimentos localizados no Estado de Mato Grosso; e
- Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária (CRESOL), 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.

No ano de 2020, as manifestações foram encaminhadas majoritariamente ao Banco do Brasil (92%). Ressalta-se, porém, que todas as demandas respondidas pela instituição financeira foram encaminhadas ao Gabinete e a DIPGF para conhecimento.

Conforme gráfico abaixo, a DIPGF respondeu apenas 5% das manifestações recebidas por esta Ouvidoria. Essa porcentagem baixa ocorreu em função do assunto das manifestações que, na maioria dos casos, eram questionamentos à instituição financeira sobre o caso concreto de cada usuário.

Manifestações por Setor



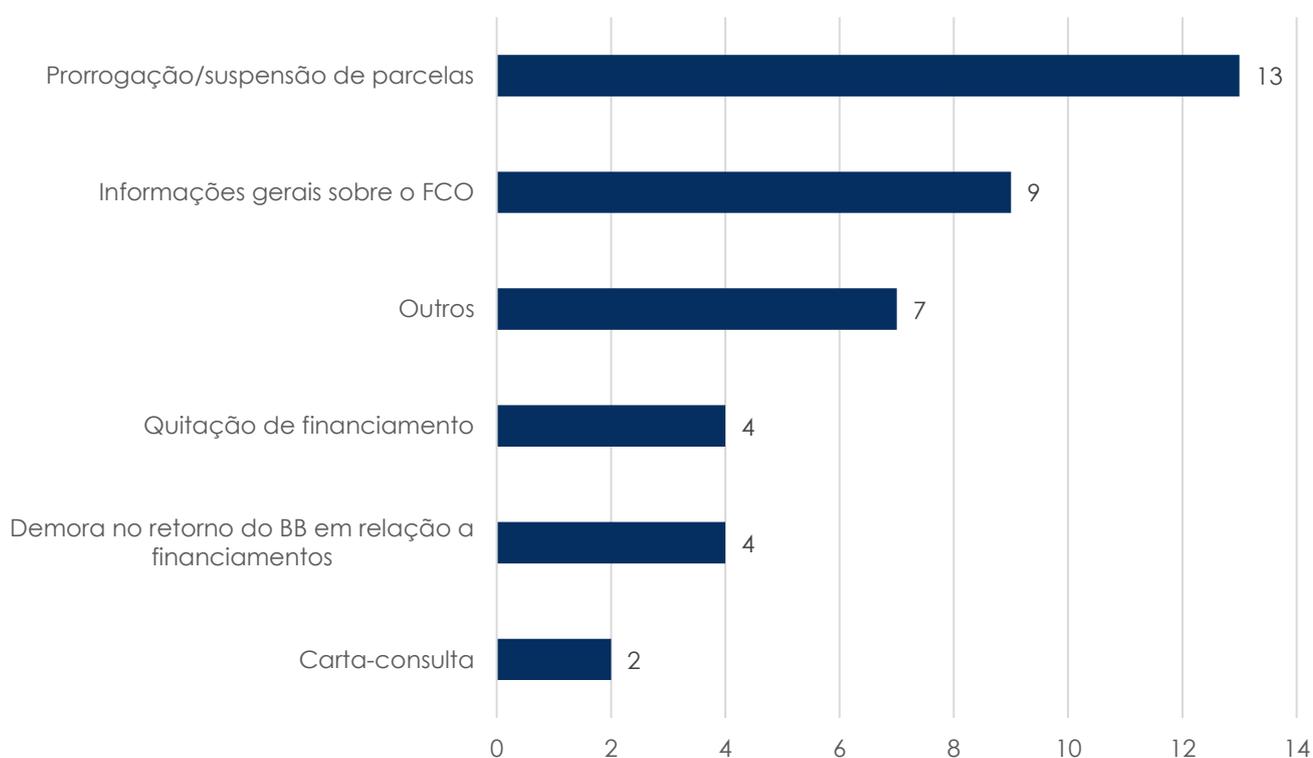
Fonte da Informação: Fala.BR e Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Ressalta-se também que a Ouvidoria do FCO faz análise rigorosa das respostas dadas pelo Banco do Brasil sobre o Fundo, principalmente, aquelas que não são tratadas pelo Banco sob a alegação de sigilo comercial e bancário. Nos anos de 2019 e 2020, o argumento já foi utilizado pela instituição financeira e questionado pela OFCO, quando considerado improcedente. Muito dos questionamentos resultaram no fornecimento das informações pelo Banco do Brasil.

Manifestações por Assunto

O assunto “Prorrogação/suspensão de parcelas” foi o mais registrado na Ouvidoria do FCO (30%). Manifestações sobre esse tema foram recorrentes, devido ao estado de calamidade pública reconhecido pelo Poder Executivo em função da pandemia da covid-19. Em muitos Estados, foi determinado o fechamento do comércio ou a restrição do horário de funcionamento dos estabelecimentos. Desta forma, muitos empreendedores tiveram suas atividades impactadas, e isso acarretou dificuldades no pagamento das parcelas do financiamento.

Manifestação por assunto



Fonte da Informação: Fala.BR

A OFCO também recebeu solicitações sobre “Informações gerais sobre o FCO”. Manifestações com esse tema abordaram questionamentos, por exemplo, sobre como pleitear o financiamento, quais as condições e quais são as taxas de juros.

Solicitações e reclamações sobre “Quitação de financiamentos” e “Demora de retorno do Banco do Brasil em relação a financiamentos” também foram recorrentes no ano de 2020. As manifestações sobre a lentidão da instituição financeira diziam respeito tanto a pedidos relacionados a novas contratações (75%), como pedidos de reprogramação de dívida por dificuldades de pagamento no ano de 2019 (25%).

Já o tema “Outros” compreende assuntos diversos, que foram abordados apenas uma vez, conforme tabela abaixo:

Lista de assuntos – “Outros”
Obtenção de seguro para conseguir financiamento
Execução indevida por falta de pagamento de financiamento
Consultoria para liberação de projeto
Negociação de parcelas em atraso em função de crise na empresa em 2019
Análise equivocada sobre enquadramento de empreendimento
Confecção de placas de empreendimentos financiados com o FCO
Informações sobre a data de publicação da Programação do FCO

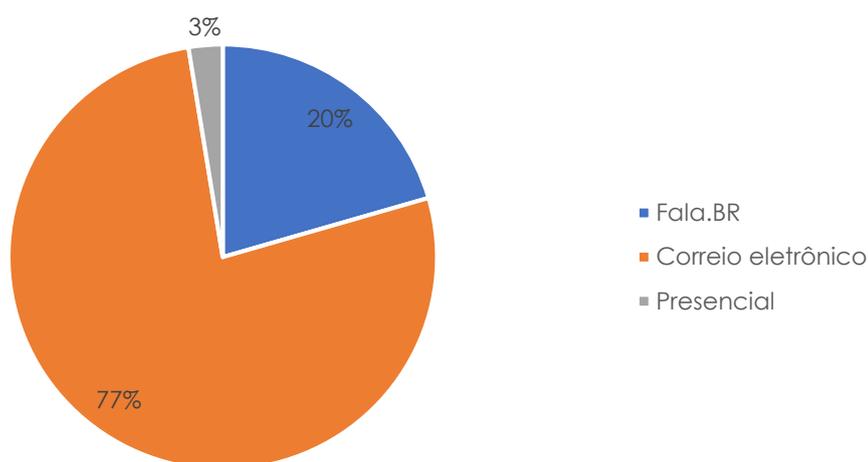
Manifestações por Canal de Entrada

O correio eletrônico foi o canal mais utilizado para realização de manifestações com 30 das 39 manifestações acolhidas pela Ouvidoria do FCO. As razões não são claras para esse elevado número, entretanto sabe-se que o correio eletrônico é um caminho mais conhecido, prático e rápido para realizar uma manifestação. Ressalta-se ainda que a plataforma Fala.BR foi o segundo canal mais utilizado com 20% do total de manifestações.

Devido à quantidade de manifestações por correio eletrônico, nota-se a necessidade de realização de campanhas de divulgação o Fala.BR, uma vez que é obrigatório o cadastro de todas as manifestações no sistema.

Lembrando que os canais de atendimento da OFCO em 2020 foram o Fala.BR, correio eletrônico, urnas, presencial e telefone.

Manifestação por canal de entrada



Fonte da Informação: Fala.BR

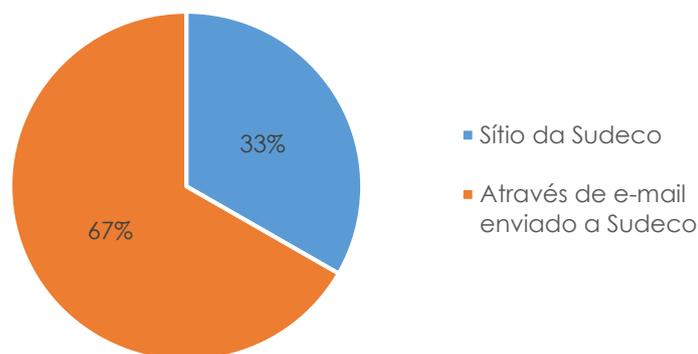
Avaliação do Usuário

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala-Br) disponibiliza ao usuário um pequeno questionário de avaliação da resposta da manifestação. Dos 39 registros, apenas um manifestante avaliou o serviço. O cidadão em questão pontuou que sua demanda foi atendida, que estava muito satisfeito e que se destacavam a qualidade da resposta e o prazo de resposta.

Devido a quantidade baixa de respostas recebidas por meio do Fala.BR no ano de 2019 (6), a OFCO criou um questionário próprio de avaliação do atendimento a fim de facilitar e agilizar o processo e de incentivar os usuários a realizarem a avaliação. O *link* para o formulário foi encaminhado no corpo da resposta da manifestação encaminhada por meio do Fala.BR e por meio do correio eletrônico. Infelizmente, mesmo com o esforço despendido, apenas três cidadãos responderam ao questionário no ano de 2020. Abaixo informações sobre as respostas dos usuários:



Como teve conhecimento da OFCO?



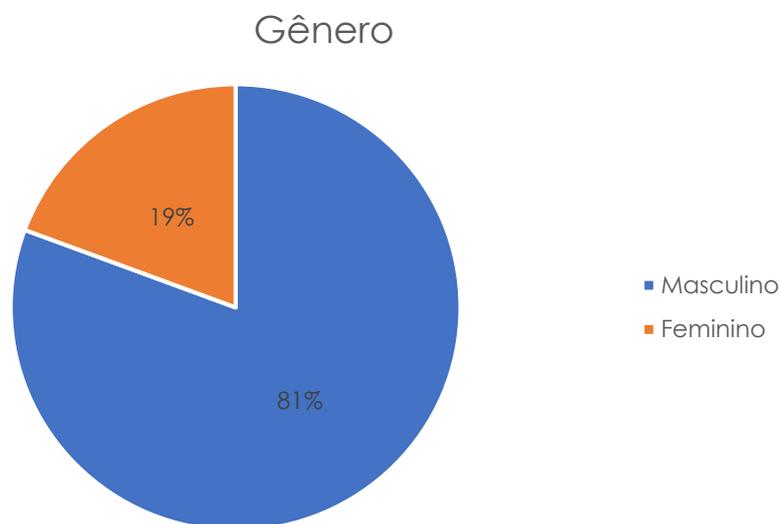
Fonte da Informação: Microsoft Forms

No formulário realizado pela OFCO, o usuário pode deixar um recado para a Ouvidoria. Abaixo as mensagens recebidas:

- *"Gostaria de parabenizá-los pelo atendimento e atenção dispensados. Muito obrigado!"*
- *"Parabéns!"*

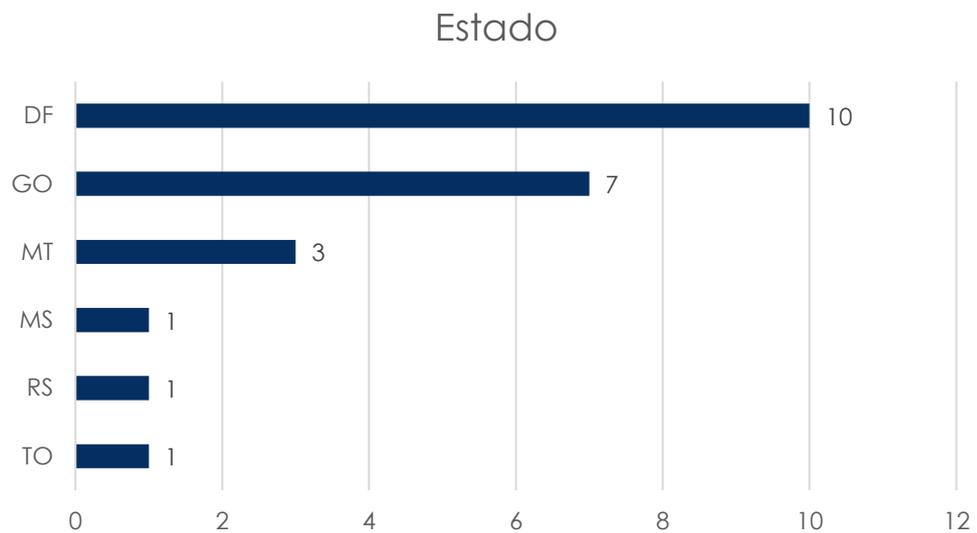
Perfil do Usuário Atendido

Verificou-se que parte do público da Ouvidoria do FCO preenche apenas os campos obrigatórios para registrar a manifestação. 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 31 manifestações identificadas, nota-se que 25 foram realizadas pelo sexo masculino e 6 pelo feminino.



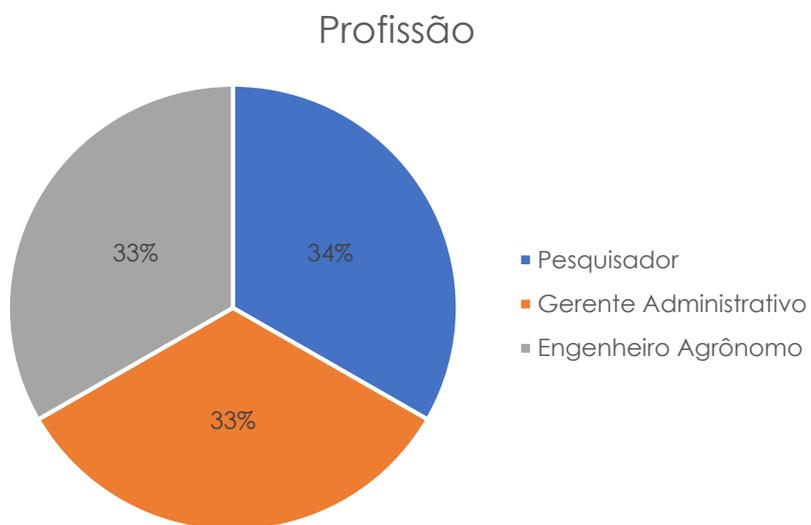
Fonte da Informação: Fala.BR

No tocante ao Estado, parte dos usuários não preencheram esse campo. Contudo, alguns cidadãos inseriram a informação sobre o local do fato. Neste caso, convém pressupor que, na maioria dos casos, o Estado do usuário corresponde ao local em que o fato relatado ocorreu. Posto isso, averiguou-se que a maioria dos solicitantes são do Distrito Federal e do Goiás.



Fonte da Informação: Fala.BR

Em relação à profissão, 3 usuários preencheram a informação, conforme gráfico abaixo:



Fonte da Informação: Fala.BR

Providências

Produção de material de divulgação

Em parceria com a equipe da Assessoria de Comunicação da Sudeco foram criados e atualizados materiais de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria.

Folder (frente)



Folder (verso)



Plano de tela - apresentação



Plano de tela 1 e Cartaz Digital 1



Plano de tela 2



Cartaz Digital 2



Banner 1



Banner 2



Card 1



Card 2



Conclusão

Com base nos dados analisados, verificou-se que a quantidade de manifestações acolhidas pela Ouvidoria do FCO em 2020 foi muito abaixo da média dos últimos 8 anos, representando uma queda de **45%**. Tal fato deverá ser analisado com zelo, uma vez que 2020 foi um ano atípico em função do cenário pandêmico. Entretanto, isso não minimiza a necessidade de se continuar realizando divulgação desta Ouvidoria para torná-la mais conhecida.

O tempo médio de resposta anual da OFCO foi de **10,1** dias e é um ponto de destaque neste Relatório. Esse valor melhorou em **16,6%** comparado à 2019. Pressupõe-se que o novo fluxo de encaminhamento de manifestações, que estabeleceu uma conexão direta entre a Ouvidoria e o Banco do Brasil, contribuiu para diminuição.

Outro ponto de atenção, é o canal de entrada das manifestações, o correio eletrônico foi utilizado em **77%** das demandas. Isto reforça a necessidade de divulgação do Fala.BR, visto que todas as manifestações devem ser cadastradas na referida plataforma.

Por fim verificamos que mesmo com a criação de um formulário próprio da OFCO de pesquisa de satisfação, a fim de tornar mais ágil e prático o processo, os usuários continuam sem o compromisso de responder, demonstrando uma ausência de hábito em avaliar serviços.

Diante do exposto, conclui-se que 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 usuários.

Maria Angélica Aben-Athar