

RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA SEGUNDO SEMESTRE/2017

I. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução CMN/BACEN 4.433 de 23 de julho de 2015, o presente relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos, acerca das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional Ouvidoria, referente ao período compreendido entre 01/07/2017 e 31/12/2017.

II. SEÇÃO DESCRITIVA

a) Avaliação da eficácia da Ouvidoria

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação de sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados.

Também foi marcado pela disponibilização de uma nova versão do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO), da Controladoria Geral do Estado do Paraná, no endereço www.sigo.pr.gov.br.

b) Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores e de acordo com o porte da instituição, tendo como Diretor Responsável o Senhor Vilson Ribeiro de Andrade, Diretor Presidente desta instituição, e como Ouvidor o funcionário Wagner Rafael Vaneski, e está devidamente incorporada no Estatuto Social da empresa.

O atendimento aos usuários está disponibilizado através dos canais: telefônico gratuito (DDG) 0800-644-8887, e eletrônico, pelo e-mail ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br, conforme determina a Resolução CMN/BACEN 4433/2015.

Além desses canais, os interessados podem acessar a instituição, em suas demandas, por meio do link no sítio eletrônico com o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado do Paraná, canal este - (www.sigo.pr.gov.br) – que tem sido o mais utilizado pelos interessados, já há alguns semestres.





Todas as demandas registradas na opção “Ouvidoria” do portal www.fomento.pr.gov.br são direcionadas para esse canal, bastante completo, com possibilidade de acompanhamento da demanda por parte do usuário e de ótima interface tanto para o usuário quanto para os responsáveis da Ouvidoria.

Entre setembro e outubro, por ocasião da disponibilização de nova versão do sistema SIGO, houve uma interrupção do atendimento por meio deste canal. Houve alguns problemas técnicos entre a Celepar e a Controladoria Geral do Estado (CGE-PR), o que ensejou em um número menor de ocorrências neste relatório (26 ocorrências perante 54 no 1º semestre).

Dos diversos contatos recebidos, todos por meio dos canais eletrônicos ora citados, a maioria se referia a reclamações, em sua maioria – 78% - improcedentes. Também foram realizados pedidos de informações ou serviços específicos, como emissão de boletos e renegociação de dívidas. Todos prontamente atendidos pelas áreas operacionais da Fomento Paraná. A maioria das ocorrências se caracterizava como atendimento primário.

Dos atendimentos de segundo nível, o que caracteriza ocorrência de Ouvidoria, todos foram atendidos, em parceria com as áreas responsáveis da Fomento Paraná.

Tratamos como procedentes as ocorrências de segundo nível que sejam concernentes a reclamações, denúncias de incorreções na conduta de agentes de crédito e solicitações formuladas com base na legislação de acesso a informações (conforme Decreto Estadual nº 10.285/2014).

Central gratuita - Informamos que o canal 0800-644-8887 (gratuito) tem sido usado não somente para demandas de Ouvidoria como também como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), para dirimir dúvidas e fornecer informações aos clientes e agentes de crédito.

Segundo informações fornecidas pela Coordenação de Atendimento ao Cliente, com dados da Central instalada na Celepar, no 2º semestre de 2017 foram recebidas 399 ligações neste canal, das quais somente 10 (dez) foram, de fato ocorrências abertas na Ouvidoria. As demais tratavam-se de dúvidas e pedidos de informações sobre linhas de crédito, rede de agentes, renegociação de dívidas e outros.

Esses dados apontam a necessidade de a Fomento Paraná disponibilizar, no futuro, um canal gratuito para o contato dos clientes / agentes com a instituição, visto que mais de 90% das ligações recebidas no 0800 da Ouvidoria foram efetuadas por este canal por conta de sua gratuidade.

Lembramos que todos os registros de atendimento, sejam eles procedentes ou não, encontram-se arquivados em meio eletrônico nesta instituição.

Ressaltamos que, muito embora, historicamente tenha havido um número reduzido de ocorrências registradas, à Ouvidoria é dispensada na instituição



a devida atenção, haja vista seu importante papel na orientação ao cidadão, e no envio de suas solicitações diretamente para as áreas responsáveis para o tratamento adequado.

O componente Ouvidoria mostra-se especialmente importante na intermediação do contato entre os cidadãos e a instituição, em atuação de segundo nível.

c) Exame de Certificação

Quanto aos procedimentos complementares, no que tange ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria à capacitação, informamos que o **Ouvidor** realizou em 2015 curso de capacitação e certificação de ouvidores de instituições financeiras realizado pela Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias – ANCORD, preenchendo os requisitos elencados pela resolução do Banco Central.

Já está marcada a atualização da capacitação do Ouvidor para março de 2018, bem como o treinamento e certificação de um Ouvidor Substituto.

III SEÇÃO ESTATÍSTICA

Ocorrências totais no segundo semestre de 2016

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
26	26	00	26

Segmentação por canal de recebimento

Canal	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
RDR-Bacen	00	00	00	01	00	00	01
SIGO	04	03	01	03	01	02	14
SAC 0800	02	04	02	01	01	00	10
E-mail	01	00	00	00	00	00	01
Total	07	07	03	05	02	02	26



Segmentação por tipo de ocorrência

Evento	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Reclamação	03	04	03	04	02	02	18
Solicitação de informações	02	01	00	01	00	00	04
Renegociação / 2ª via boletos	02	01	00	00	00	00	03
Denúncia	00	00	00	00	00	00	00
Solicitações diversas	00	01	00	00	00	00	01
Total	07	07	03	05	02	02	26

Segmentação por procedência das Reclamações

Evento	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Improcedente	03	03	02	03	01	02	14
Procedente solucionada	00	01	01	01	01	00	04
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	03	04	03	04	02	02	18

Comparativamente aos semestres anteriores tem-se o seguinte panorama no que concerne às reclamações:

	SEGUNDO SEMESTRE/2016	PRIMEIRO SEMESTRE/2017	SEGUNDO SEMESTRE/2017
OCORRÊNCIAS	15	26	18
RESPONDIDAS	15	26	18
ATENDIMENTO	100%	100%	100%

4



IV CONCLUSÃO

Pelas colocações postas, entendemos que a Ouvidoria da Fomento Paraná tem cumprido as determinações instituídas pelo regramento legal emanado do Banco Central do Brasil.

Curitiba, 09 de fevereiro de 2018.



VILSON RIBEIRO DE ANDRADE
Diretor Presidente
Diretor Responsável pela Ouvidoria