



**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
PRIMEIRO SEMESTRE/2017**

I. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução CMN/BACEN 4433 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 01/01/2017 e 30/06/2017.

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 visualização de forma mais ampla do número e variedade de ocorrências, visto que a implantação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em junho/2016 permitiu o registro e gravação de todas as demandas, consolidando assim o papel da Ouvidoria dentro da instituição.

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 Samuel Ieger Suss, Diretor Presidente em exercício 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 BACEN 4433/2015.

Além desses canais, os interessados podem acessar a instituição, em suas demandas, por meio do link no site eletrônico com o Sistema Integrado de Ouvidorias 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.

Dos diversos contatos recebidos, todos por meio dos canais eletrônicos ora citados, a maioria se referia a pedido 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).

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 1º semestre de 2017 foram recebidas 565 ligações neste canal, das quais somente 17 (dezessete) 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 eventual necessidade de a Fomento Paraná disponibilizar, no futuro, um canal gratuito para o contato dos clientes / agentes com a instituição, visto que a grande maioria 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 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.

Para o segundo semestre de 2017, está prevista a realização de uma atualização da capacitação do Ouvidor, bem como o treinamento e certificação de um Ouvidor Substituto.

III SEÇÃO ESTATÍSTICA**Ocorrências totais no segundo semestre de 2016**

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
54	54	00	54

Segmentação por canal de recebimento

Canal	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
RDR-Bacen	01	00	00	00	00	00	01
SIGO	06	05	04	04	04	03	26
SAC 0800	01	00	03	05	04	04	17
E-mail	02	02	02	04	00	00	10
Total	10	07	09	13	08	07	54



Segmentação por tipo de ocorrência

Evento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Reclamação	04	02	03	09	04	04	26
Solicitação de informações	02	02	02	04	01	01	12
Renegociação / 2ª via boletos	03	00	02	00	03	00	08
Denúncia	00	00	01	00	00	00	01
Solicitações diversas	01	03	01	00	00	02	07
Total	10	07	09	13	08	07	54

Segmentação por procedência das Reclamações

Evento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Improcedente	00	00	00	06	00	01	07
Procedente solucionada	04	02	03	03	04	03	19
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	04	02	03	09	04	04	26



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

	PRIMEIRO SEMESTRE/2016	SEGUNDO SEMESTRE/2016	PRIMEIRO SEMESTRE/2017
OCORRÊNCIAS	01	15	26
RESPONDIDAS	01	15	26
ATENDIMENTO	01	15	26

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, 18 de julho de 2017.


SAMUEL IEGER SUSS
Diretor Presidente
Diretor Responsável pela Ouvidoria