



**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
PRIMEIRO SEMESTRE/2018**

**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 01/01/2018 e 30/06/2018.

**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 consolidação do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO), da Controladoria Geral do Estado do Paraná como principal meio de acesso à Ouvidoria da Fomento Paraná.

**b) Adequação da estrutura da Ouvidoria**





**Fomento  
Paraná**



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 por meio dos canais: telefônico gratuito (DDG) 0800-644-8887, e eletrônico, pelo e-mail [ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br](mailto: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](http://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](http://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.

Dos diversos contatos recebidos, todos por meio dos canais eletrônicos ora citados, a maioria se referia a solicitação de informações acerca das linhas de crédito, de renegociação de dívidas, do concurso 01/2018, entre outros. Todos os pedidos 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





**Fomento  
Paraná**



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 colaboradores e 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 1º semestre de 2018 foram recebidas 366 ligações neste canal, das quais somente 13 (treze) 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 à Ouvidoria é dispensada a devida atenção na instituição, 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 de conflitos 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 no 1º semestre de 2018 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 BACEN.

A Ouvidora substituta, a funcionária Débora Assur da Silva, também realizou no 1º semestre de 2018 a 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, estando assim apta a atuar na função.

## III SEÇÃO ESTATÍSTICA

### Total de ocorrências no primeiro semestre de 2018

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
-------------	-------------	-----------	------------





46	46	00	46
----	----	----	----

### Segmentação por canal de recebimento

Canal	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
RDR-Bacen	01	00	00	00	00	00	01
SIGO	10	03	06	04	03	06	32
SAC 0800	01	05	03	00	04	00	13
E-mail	00	00	00	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>08</b>	<b>09</b>	<b>04</b>	<b>07</b>	<b>06</b>	<b>46</b>

### Segmentação por tipo de ocorrência

Evento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Reclamação	02	04	03	00	04	01	14
Denúncia	00	00	01	00	00	00	01
Solicitação de informações	06	01	05	04	02	05	23
Sugestão	02	01	00	00	00	00	03
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
Outros	02	02	00	00	01	00	05
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>08</b>	<b>09</b>	<b>04</b>	<b>07</b>	<b>06</b>	<b>46</b>





### Segmentação por procedência das Reclamações

Evento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Improcedente	00	00	01	00	00	00	01
Procedente solucionada	02	04	02	00	04	01	13
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>04</b>	<b>03</b>	<b>00</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>14</b>

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

	PRIMEIRO SEMESTRE/2017	SEGUNDO SEMESTRE/2017	PRIMEIRO SEMESTRE/2018
<b>OCORRÊNCIAS</b>	26	18	14
<b>RESPONDIDAS</b>	26	18	14
<b>ATENDIMENTO</b>	100%	100%	100%

#### IV CONCLUSÃO





**Fomento  
Paraná**



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, 13 de julho de 2018.



**VILSON RIBEIRO DE ANDRADE**  
**Diretor Presidente**  
**Diretor Responsável pela Ouvidoria**

