

RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA SEGUNDO SEMESTRE/2019

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 01/07/2019 e 31/12/2019.

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.

b) Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores e de acordo com o porte da Fomento Paraná, tendo como Diretor Responsável o Sr. Heraldo Alves das Neves, 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 0800-644-8887;
- Eletrônico pelo e-mail ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br, conforme determina a Resolução CMN/BACEN 4.433/2015;

- Link no portal institucional eletrônico com o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) - (www.sigo.pr.gov.br) - da Controladoria Geral do Estado do Paraná;

- Portal www.consumidor.gov.br, disponibilizado pela Secretaria Nacional do Consumidor, cujas demandas são intermediadas pelos Procons estaduais.

O canal SIGO tem sido o mais utilizado pelos interessados já há alguns semestres. No segundo semestre de 2019, houve uma forte afirmação do SIGO, pois continuamos a perceber uma migração das demandas do telefone para o portal institucional eletrônico.

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 controle de todo o trâmite da solicitação para os responsáveis da Ouvidoria.

Para fins de controle e registro, todos os e-mails recebidos pelo ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br são transformados em atendimentos no sistema SIGO para melhor acompanhamento por parte do solicitante e da Ouvidoria.

Dos diversos contatos recebidos, todos por meio dos canais ora citados, a maioria se referia a solicitação de informações acerca das linhas de crédito, de renegociação de dívidas, da rede de agentes de crédito, entre outros. Todos os pedidos prontamente atendidos pelas áreas operacionais da instituição.

A maioria das ocorrências caracterizava-se 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 de demandantes não regularizadas pelo atendimento primário da Fomento Paraná.

CENTRAL GRATUITA - Informamos que a Central de Atendimento gratuita acessível pelo telefone 0800-644-8887 tem sido usada não somente para demandas de Ouvidoria como também como SAC, para dirimir dúvidas e fornecer informações aos demandantes.

Segundo informações fornecidas pela Celepar, operadora da Central, no 2º semestre de 2019 foram recebidas 86 ligações neste canal, das quais somente 2 (duas) foram, de fato, ocorrências abertas na Ouvidoria. As demais tratavam-se de dúvidas e informações sobre linhas de crédito, rede de agentes, segunda via de boletos, renegociação de dívidas, etc.

Lembramos que todos os registros de atendimentos, procedentes ou não, encontram-se arquivados em meio eletrônico na 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/clientes 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 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 em 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 2019

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
66	66	00	66

Segmentação por canal de recebimento

Canal	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
RDR-Bacen	00	00	00	00	00	00	00
SIGO	12	05	06	05	24	01	53
SAC 0800	02	00	00	00	00	00	02
Consumidor.gov.br	04	03	01	01	01	01	11
Total	18	08	07	06	25	02	66

Segmentação por tipo de ocorrência

Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	04	01	00	03	03	00	11
Denúncia	01	00	00	00	00	00	01
Solicitação de informações	09	03	06	02	22	01	43
Elogio	00	01	00	00	00	00	01
Diversos	04	03	01	01	00	01	10
Total	18	08	07	06	25	02	66

Segmentação por procedência das Reclamações

Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Improcedente	03	01	00	02	01	00	07
Procedente solucionada	01	00	00	01	02	00	04
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	04	01	00	03	03	00	11

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

	SEGUNDO	PRIMEIRO	SEGUNDO
	SEMESTRE/2018	SEMESTRE/2019	SEMESTRE/2019
OCORRÊNCIAS	18	10	11
RESPONDIDAS	18	10	11
ATENDIMENTO	100%	100%	100%

IV CONCLUSÃO

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

Curitiba, 07 de fevereiro de 2020.

HERALDO ALVES DAS NEVES

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria