

**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
SEGUNDO SEMESTRE/2020**

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 01/07/2020 e 31/12/2020.

II. SEÇÃO DESCRITIVA

a) Avaliação da eficácia da Ouvidoria

O período caracterizou-se pela contínua atuação e aprimoramento 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 – www.fomento.pr.gov.br - para 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;
- Portal Reclame Aqui – www.reclameaqui.com.br – site independente para intermediar reclamações de consumidores e empresas.

O canal eletrônico, via portal institucional com link para o SIGO, tem sido o mais utilizado pelos interessados já há alguns semestres. No segundo semestre de 2020, percebemos a continuidade da migração das demandas do telefone para o portal institucional.

Todas as demandas registradas na opção “Ouvidoria” do portal www.fomento.pr.gov.br são direcionadas para este 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.

COVID-19 - Para fazer frente às dificuldades enfrentadas pelos empreendedores paranaenses durante a pandemia do novo coronavírus, o Governo do Estado lançou o Programa Paraná Recupera, com financiamentos com taxas de juros subsidiadas por meio do FDE e da Fomento Paraná.

Tal programa trouxe uma inédita visibilidade à Fomento Paraná e um recorde de novos pedidos de financiamento em 2020. Com a instituição sendo mais conhecida pelos paranaenses, com mais clientes novos e novas linhas, conseqüentemente um número maior de ocorrências foi gerado comparativamente aos números de antes da chegada da pandemia. Tais números de ocorrências tendem a se estabilizar nos patamares atuais.

Com o apoio integral das diversas áreas da Fomento Paraná, todas as ocorrências do semestre foram respondidas aos solicitantes / reclamantes dentro do prazo estabelecido pelo Banco Central do Brasil.

Dos mais de 220 contatos recebidos, todos por meio dos canais ora citados, a maioria se referia a reclamações e solicitações 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.

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 sobre linhas de

crédito, rede de agentes, segunda via de boletos, renegociação de dívidas, entre outros diversos assuntos.

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 a 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 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 segundo semestre de 2020

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
229	229	00	229

Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2020							
CANAL	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SIGO	29	28	34	34	12	18	155
CENTRAL	18	10	9	5	7	6	55
RDR BACEN	1	0	0	0	0	0	1
CONSUMIDOR	3	0	3	1	1	1	9
RECLAME AQUI	2	3	0	0	1	3	9
E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	53	41	46	40	21	28	229

Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2020							
TIPO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	38	26	21	16	9	18	128
SOLICITAÇÃO	11	11	19	15	12	9	77
DENÚNCIA	2	2	0	1	0	0	5
OUTROS	2	2	5	9	0	1	19
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	53	41	45	41	21	28	229

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

	SEGUNDO SEMESTRE/2019	PRIMEIRO SEMESTRE/2020	SEGUNDO SEMESTRE/2020
OCORRÊNCIAS	11	228	128
RESPONDIDAS	11	227	128
ATENDIMENTO	100,0%	99,5%	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, 11 de fevereiro de 2021.

HERALDO ALVES DAS NEVES

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria