



**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
SEGUNDO 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 01/07/2018 e 31/12/2018.

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

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.



**Fomento
Paraná**



O atendimento aos usuários está disponibilizado por meio dos canais:

- Telefônico gratuito (DDG) 0800-644-8887;
- Eletrônico pelo e-mail ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br, conforme determina a Resolução CMN/BACEN 4.433/2015;
- Link no sítio eletrônico com o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) - (www.sigo.pr.gov.br) - da Controladoria Geral do Estado do Paraná.

O canal do SIGO 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 controle de todo o trâmite da solicitação para os responsáveis da Ouvidoria.

Para fins de melhor controle e registro, todos os e-mails recebidos pelo ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br são transformados em atendimentos no sistema SIGO para melhor acompanhamento da demanda 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, do concurso 01/2018, entre outros. Todos os pedidos prontamente atendidos pelas áreas operacionais da instituição.

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.



**Fomento
Paraná**



Tratamos como procedentes as ocorrências de segundo nível que sejam concernentes a reclamações de demandantes e/ou denúncias de incorreções na conduta de colaboradores e agentes de crédito.

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 2018 foram recebidas 287 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, segunda via de boletos, 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 segundo semestre de 2018

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
45	45	00	45

Segmentação por canal de recebimento

Canal	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
RDR-Bacen	00	00	01	00	01	00	02
SIGO	06	09	02	06	08	02	33
SAC 0800	02	03	02	00	02	01	10
E-mail	00	00	00	00	00	00	00
Total	08	12	05	06	11	03	45

Segmentação por tipo de ocorrência

Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	04	06	02	01	03	02	18
Denúncia	00	00	01	00	02	00	03
Solicitação de informações	04	04	01	05	05	00	19
Sugestão	00	00	00	00	00	01	01
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
Outros	00	02	01	00	01	00	04
Total	08	12	05	06	11	03	45



Segmentação por procedência das Reclamações

Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Improcedente	02	03	01	01	01	01	09
Procedente solucionada	02	03	01	00	02	01	09
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	04	06	02	01	03	02	18

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

	SEGUNDO SEMESTRE/2017	PRIMEIRO SEMESTRE/2018	SEGUNDO SEMESTRE/2018
OCORRÊNCIAS	18	14	18
RESPONDIDAS	18	14	18
ATENDIMENTO	100%	100%	100%





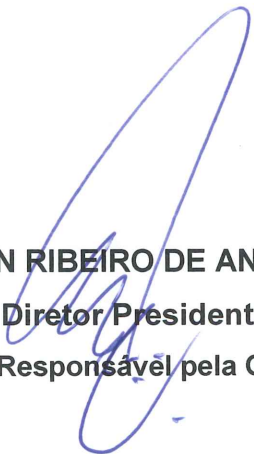
**Fomento
Paraná**



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, 10 de janeiro de 2019.



VILSON RIBEIRO DE ANDRADE

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria