



**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
PRIMEIRO 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 01/01/2019 e 30/06/2019.

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.

Também foi marcado pela disponibilização de um novo canal de atendimento aos clientes: o portal www.consumidor.gov.br, intermediado pelos Procons de todo o país.

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 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.

Handwritten signature



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 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 primeiro semestre de 2019, houve uma forte afirmação do SIGO, pois percebe-se 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 da demanda por parte do solicitante e da Ouvidoria.

R



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, de concurso público, 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.

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 Celepar, operadora da Central, no 1º semestre de 2019 foram recebidas 95 ligações neste canal, das quais somente 5 (cinco) 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 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.

e



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 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
81	81	00	81

Segmentação por canal de recebimento

Canal	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
RDR-Bacen	00	00	01	00	01	01	03
SIGO	06	03	10	04	10	12	45
SAC 0800	03	00	00	01	00	01	05
E-mail	00	00	00	00	00	00	00
Consumidor. gov.br	01	03	07	06	04	07	28
Total	10	06	18	11	15	21	81



Segmentação por tipo de ocorrência

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
Reclamação	05	00	00	02	02	01	10
Denúncia	00	01	01	00	00	02	04
Solicitação de informações	00	02	06	03	06	10	27
Lei da Transparência	01	00	03	00	02	00	06
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
Diversos	04	03	08	06	05	08	34
Total	10	06	18	11	15	21	81

Segmentação por procedência das Reclamações

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
Improcedente	04	00	00	00	02	01	07
Procedente solucionada	01	00	00	02	00	00	03
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	05	00	00	02	02	01	10

2

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

	PRIMEIRO SEMESTRE/2018	SEGUNDO SEMESTRE/2018	PRIMEIRO SEMESTRE/2019
OCORRÊNCIAS	14	18	10
RESPONDIDAS	14	18	10
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 do Banco Central do Brasil.

Curitiba, 07 de agosto de 2019.



HERALDO ALVES DAS NEVES
Diretor Presidente
Diretor Responsável pela Ouvidoria