

**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
PRIMEIRO 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 01/01/2020 e 30/06/2020.

**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](mailto:ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br), conforme determina a Resolução CMN/BACEN 4.433/2015;
- Link no portal institucional – [www.fomento.pr.gov.br](http://www.fomento.pr.gov.br) - para o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) - [www.sigo.pr.gov.br](http://www.sigo.pr.gov.br) - da Controladoria Geral do Estado do Paraná;

- Portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), disponibilizado pela Secretaria Nacional do Consumidor, cujas demandas são intermediadas pelos Procons estaduais;
- Portal Reclame Aqui – [www.reclameaqui.com.br](http://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 primeiro 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](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 controle de todo o trâmite da solicitação para os responsáveis da Ouvidoria.

COVID-19 - A pandemia do novo coronavírus alterou diversos aspectos da sociedade mundo afora. Um dos setores afetados no Brasil e no Paraná foi o de acesso ao crédito.

Tendo em vista as muitas empresas fechadas em todo o Paraná para conter a propagação do vírus, o Governo do Estado disponibilizou o Programa Paraná Recupera, com créditos ainda mais baratos por meio do FDE e da Fomento Paraná.

Tal programa trouxe uma inédita visibilidade à instituição e um recorde de novos pedidos de financiamento, com mais de 44 mil propostas protocoladas entre março e julho de 2020. Maior visibilidade aliada à crescente demanda e à urgência na concessão de crédito às empresas gerou inúmeras ocorrências e insatisfações relativas ao atendimento da Fomento Paraná, aos agentes de crédito ou mesmo sobre o processo de concessão.

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

Dos mais de 400 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 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 2020**

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
456	455	01	456

### Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2020							
CANAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
SIGO	17	9	31	157	87	48	349
CENTRAL	2	2	2	16	15	15	52
RDR BACEN	0	1	1	1	0	1	4
CONSUMIDOR	0	1	0	7	2	5	15
RECLAME AQUI	0	0	0	4	9	7	20
E-MAIL	0	0	15	0	0	1	16
<b>TOTAL GERAL</b>	19	13	49	185	113	77	<b>456</b>

### Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2020							
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
RECLAMAÇÃO	1	3	10	90	75	49	228
SOLICITAÇÃO	16	5	33	84	31	16	185
DENÚNCIA	2	1	1	1	2	1	8
OUTROS	0	4	5	10	5	11	35
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GERAL</b>	19	13	49	185	113	77	<b>456</b>

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

	<b>PRIMEIRO SEMESTRE/2019</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE/2019</b>	<b>PRIMEIRO SEMESTRE/2020</b>
<b>OCORRÊNCIAS</b>	10	11	<b>228</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	10	11	<b>227</b>
<b>ATENDIMENTO</b>	100,0%	100,0%	<b>99,5%</b>

#### **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 agosto de 2020.

**HERALDO ALVES DAS NEVES**

**Diretor Presidente**

**Diretor Responsável pela Ouvidoria**