

**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
PRIMEIRO SEMESTRE/2021**

I. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução CMN/BACEN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, o presente relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos acerca das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional Ouvidoria, referente ao período compreendido entre 01/01/2021 e 30/06/2021.

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, conforme determina a Resolução CMN/BACEN 4.860/2020;
- Eletrônico pelo e-mail ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br;
- 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 primeiro semestre de 2021 cerca de 70% das demandas foram recebidas pelo sistema SIGO.

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 - O Programa Paraná Recupera, lançado pelo Governo do Estado em março de 2020 trouxe uma maior 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, um número maior de ocorrências na Ouvidoria foi gerado. Pelos números fechados do primeiro semestre de 2021 percebemos que o número de ocorrências deve permanecer estável nos patamares atuais.

Com o apoio 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 200 contatos recebidos, todos por meio dos canais ora citados, a maioria se referia a reclamações e solicitações de informações sobre condições para renegociar dívidas. Também recebemos diversas demandas acerca das linhas de crédito e da rede de agentes de crédito e correspondentes, entre outros.

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.

Está prevista para o segundo semestre de 2021 a atualização da capacitação do Ouvidor, bem como a capacitação de um novo Ouvidor substituto para atuar nas ausências do titular.

III SEÇÃO ESTATÍSTICA

Total de ocorrências no primeiro semestre de 2021

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
202	202	00	202

Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2021							
CANAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
SIGO	21	23	34	21	17	26	142
CENTRAL	9	2	6	0	7	7	31
RDR BACEN	1	0	1	1	2	1	6
CONSUMIDOR	4	0	1	1	1	1	8
RECLAME AQUI	0	0	1	4	4	1	10
E-MAIL	0	0	0	5	0	0	5
TOTAL GERAL	35	25	43	31	31	36	202

Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2021							
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
RECLAMAÇÃO	16	8	19	14	21	19	97
SOLICITAÇÃO	13	11	24	14	8	15	85
DENÚNCIA	0	2	0	0	0	0	2
OUTROS	6	4	0	4	2	2	18
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	35	25	43	32	31	36	202

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

	PRIMEIRO SEMESTRE/2020	SEGUNDO SEMESTRE/2020	PRIMEIRO SEMESTRE/2021
OCORRÊNCIAS	228	128	97
RESPONDIDAS	227	128	97
ATENDIMENTO	99,5%	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, 16 de julho de 2021.

HERALDO ALVES DAS NEVES

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria