

**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
SEGUNDO 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 01/07/2021 e 31/12/2021.

**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](mailto:ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br);
- 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 segundo 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](http://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, o que deve permanecer estável nos patamares atuais nos próximos semestres.

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.

A maioria das ocorrências recebidas 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 primeiro semestre de 2022 a atualização da capacitação do Ouvidor, visto que a certificação da Ancord é válida por quatro anos. Da mesma forma está prevista a capacitação de um novo Ouvidor substituto para atuar nas ausências do titular.

## III SEÇÃO ESTATÍSTICA

### Total de ocorrências no segundo semestre de 2021

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
147	147	00	147

### Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2021							
CANAL	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SIGO	30	22	17	10	11	6	96
CENTRAL	13	5	1	7	4	3	33
RDR BACEN	0	1	0	0	0	0	1
CONSUMIDOR	1	1	2	2	6	1	13
RECLAME AQUI	2	1	0	0	0	1	4
E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GERAL</b>	46	30	20	19	21	11	<b>147</b>

### Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2021							
TIPO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	31	15	7	9	11	7	80
SOLICITAÇÃO	10	12	11	8	6	3	50
DENÚNCIA	0	1	1	0	1	1	4
OUTROS	5	2	1	2	3	0	13
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GERAL</b>	46	30	20	19	21	11	<b>147</b>

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

	<b>SEGUNDO SEMESTRE/2020</b>	<b>PRIMEIRO SEMESTRE/2021</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE/2021</b>
<b>OCORRÊNCIAS</b>	128	97	<b>80</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	128	97	<b>80</b>
<b>ATENDIMENTO</b>	100%	100%	<b>100%</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, 27 de janeiro de 2022.

**HERALDO ALVES DAS NEVES**

**Diretor Presidente**

**Diretor Responsável pela Ouvidoria**