

**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
PRIMEIRO SEMESTRE/2022**

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 01/01/2022 e 30/06/2022.

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 <https://proconsumidor.mj.gov.br/>, desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor, com atendimentos online registrados pelos Procons;
- 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 2022 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.

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 demandas sobre linhas de crédito e 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 **Ouidor** realizou no primeiro semestre de 2022 a Certificação, Atualização e Aperfeiçoamento 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 certificação da ANCORD é válida por 4 anos.

III SEÇÃO ESTATÍSTICA

Total de ocorrências no primeiro semestre de 2022

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
90	90	00	90

Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2022							
CANAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
SIGO	10	4	19	6	11	9	59
CENTRAL	2	2	3	3	0	0	10
RDR BACEN	0	0	0	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	3	7	1	0	1	12
RECLAME AQUI	1	2	0	1	1	0	5
PRO CONSUMIDOR	1	0	1	2	0	0	4
TOTAL GERAL	14	11	30	13	12	10	90

Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2022							
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
RECLAMAÇÃO	6	5	17	6	3	0	37
SOLICITAÇÃO	5	3	9	4	8	6	35
DENÚNCIA	1	0	0	0	0	0	1
OUTROS	2	3	4	3	1	4	17
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	14	11	30	13	12	10	90

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

	SEGUNDO SEMESTRE / 2020	PRIMEIRO SEMESTRE / 2021	SEGUNDO SEMESTRE / 2021	PRIMEIRO SEMESTRE / 2022
OCORRÊNCIAS	128	97	80	37
RESPONDIDAS	128	97	80	37
ATENDIMENTO	100%	100%	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, 15 de agosto de 2022.

HERALDO ALVES DAS NEVES

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria