

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DE 2022



**Fomento
Paraná**



FORMAS DE ATENDIMENTO



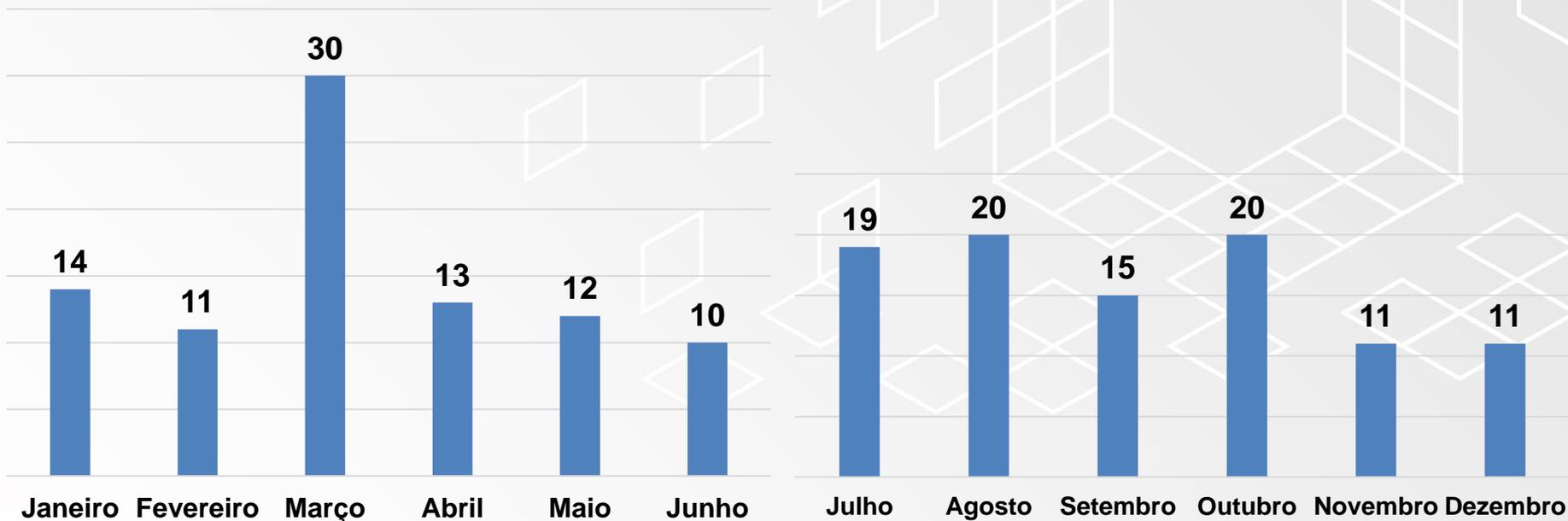
FomentoParaná

- Sistema RDR/Bacen
- SIGO (CGE-PR)
- Central (0800-644-8887)
- Consumidor.gov.br
- Reclame Aqui
- Pro Consumidor

Evolução das demandas por mês

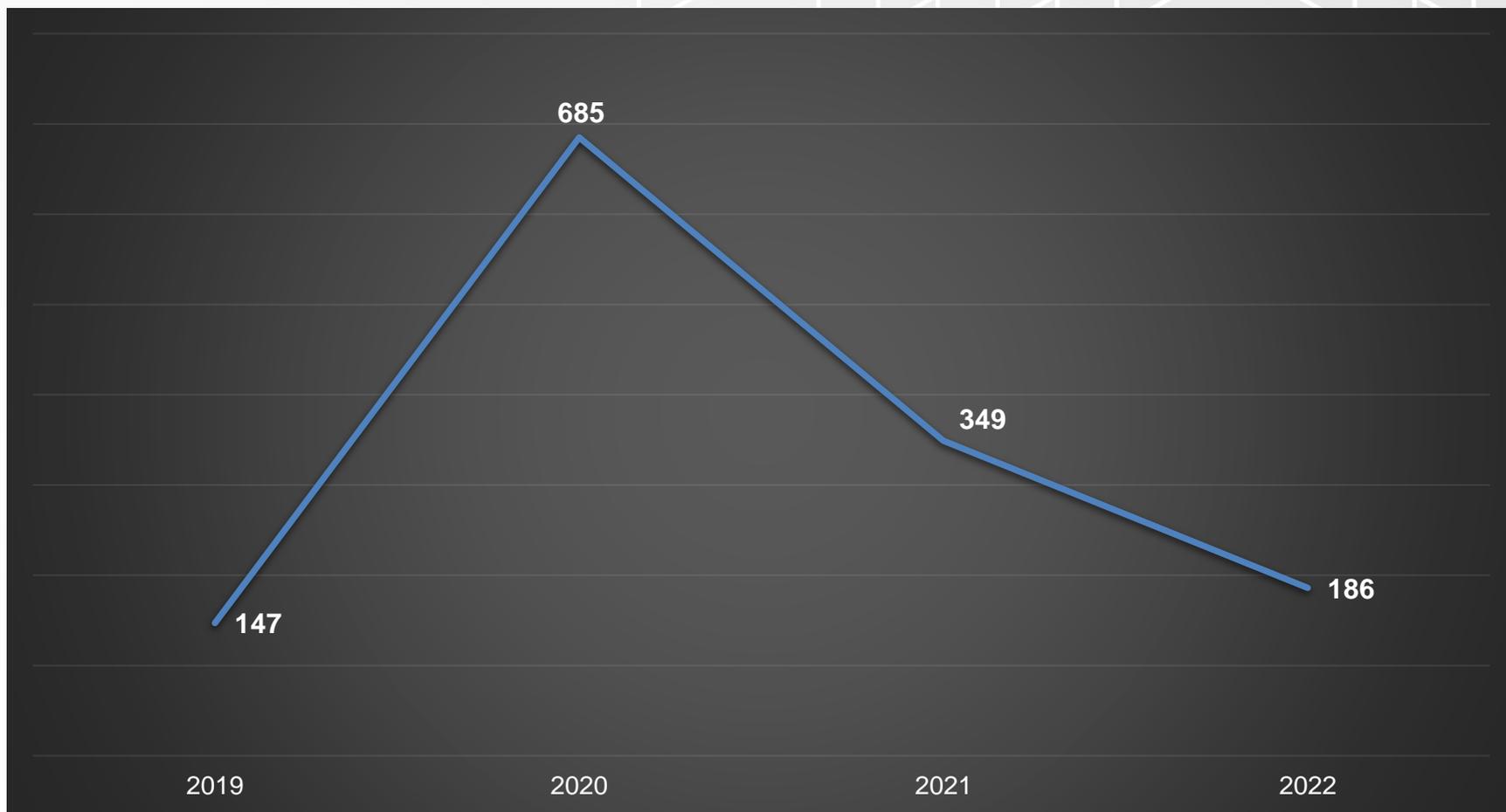


FomentoParaná



Total: 186 ocorrências

Histórico anual



Segmentação por tipo de ocorrência



FomentoParaná



Reclamações

81

Solicitações

71

Denúncias

6

Outros / Paraná Banco

28

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90

Recorrência



FomentoParaná

Segundo os dados retirados dos relatórios dos sistemas da Ouvidoria, as principais motivações dos atendimentos, recepcionados de forma recorrente são:

- Solicitações e reclamações acerca de renegociação de dívidas e negativação nos órgãos de proteção ao crédito;
- Pedidos de 2ª via de boletos para pagamento e dificuldades em obter por conta própria os boletos atualizados;
- Queixas sobre atuação e orientações prestadas por agentes de crédito e correspondentes acerca das condições e prazos das linhas de crédito;

- Conforme recomendação do TCE-PR e em atendimento à Resolução BACEN nº 4860/2020 e à Lei Federal nº 13460/2017 a Ouvidoria passa a propor melhorias e aperfeiçoamentos na prestação dos serviços de outras áreas da Fomento Paraná.
- De acordo com as ocorrências recebidas pela Ouvidoria no ano de 2022 percebemos algumas melhorias que podem ser realizadas pela instituição. São elas:

1. Acompanhamento pelas áreas de Mercado, Recuperação de Créditos e AUDIN do desempenho, performance e indícios de irregularidade de agentes de crédito e correspondentes citados em reclamações e/ou denúncias. Comunicação deverá ser formalizada pelo diretor responsável pela Ouvidoria.

2. Propor às áreas de Recuperação de Créditos e TI que a emissão de 2ª via de boletos seja facilitada para o cliente, com valores de juros e multas atualizados. Comunicação deverá ser feita pelo Ouvidor por escrito às áreas.

WAGNER VANESKI
Ouvidor



Fomento
Paraná

