RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

PRIMEIRO SEMESTRE/2023

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 01/01/2023 e 30/06/2023.

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.

O semestre foi marcado também pelas ações da Ouvidoria para dar atendimento às recomendações emanadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) no Acórdão 1210/2022. Diversas atividades foram aprimoradas, bem como novas ações normatizadas e regulamentadas.

b) Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está devidamente incorporada no Estatuto Social da empresa e estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores e de acordo com o porte da Fomento Paraná.

O Diretor Responsável é o Sr. Heraldo Alves das Neves, Diretor Presidente da instituição; o Ouvidor titular é o funcionário Wagner Rafael Vaneski, e como Ouvidora suplente a funcionária Marcela da Silva Franco, que atua nas ausências do titular ou em períodos de maior necessidade.

CANAIS - O atendimento aos usuários da Ouvidoria está disponibilizado por meio dos canais:

- 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;

- Telefônico gratuito 0800-644-8887, conforme determina a Resolução CMN/BACEN 4.860/2020;

- Eletrônico pelo e-mail ouvidoriafomento@fomento.pr.gov.br;

- 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, que vem sendo o mais utilizado pelos interessados há alguns semestres, recebeu 64% das demandas registradas no primeiro semestre de 2023.

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.

CENTRALIZAÇÃO - Atendendo à recomendação do TCE-PR, desde setembro de 2022 todas as ocorrências registradas nos canais mencionados são transcritas e acompanhadas no SIGO, que fornece lembretes de datas e vencimento dos prazos das demandas e respectivas respostas.

CANAL GRATUITO - 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. Foram mais de 450 ligações no período deste relatório, com predominância (97,3%) de atendimentos de primeiro nível.

RESOLUTIVIDADE - 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.

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 titular, Wagner Rafael Vaneski, realizou no primeiro semestre de 2022 a Certificação, Atualização e Aperfeiçoamento de Ouvidores na Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (ANCORD).

A Ouvidora suplente, Marcela da Silva Franco, obteve Certificação Profissional em Ouvidoria pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) em dezembro de 2022.

As certificações são válidas por 4 anos e preenchem todos os requisitos exigidos pelo Banco Central do Brasil.

III SEÇÃO ESTATÍSTICA

Total de ocorrências no primeiro semestre de 2023

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
109	109	00	109

Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2023							
CANAL	**JAN**	**FEV**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**TOTAL**
SIGO	10	8	15	9	11	17	**70**
CENTRAL	3	2	3	1	3	0	**12**
RDR BACEN	0	0	0	0	0	2	**2**
CONSUMIDOR	0	0	5	7	0	1	**13**
RECLAME AQUI	2	2	0	1	0	1	**6**
PRO CONSUMIDOR	2	3	0	0	1	0	**6**
TOTAL GERAL	17	15	23	18	15	21	**109**

Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 1º SEMESTRE / 2023							
TIPO	**JAN**	**FEV**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**TOTAL**
RECLAMAÇÃO	12	8	7	7	9	6	**49**
SOLICITAÇÃO	4	4	8	4	4	10	**34**
DENÚNCIA	0	0	3	1	1	1	**6**
OUTROS	1	3	5	6	1	4	**20**
TOTAL GERAL	17	15	23	18	15	21	**109**

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

	SEGUNDO SEMESTRE / 2021	PRIMEIRO SEMESTRE / 2022	SEGUNDO SEMESTRE / 2022	PRIMEIRO SEMESTRE / 2023
OCORRÊNCIAS	80	37	44	**49**
RESPONDIDAS	80	37	44	**49**
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, 27 de julho de 2023.

HERALDO ALVES DAS NEVES:71343237904

Assinado de forma digital por HERALDO ALVES DAS NEVES:71343237904
Dados: 2023.08.16 18:21:29 -03'00'

HERALDO ALVES DAS NEVES

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria