

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DE 2023



**Fomento**  
Paraná





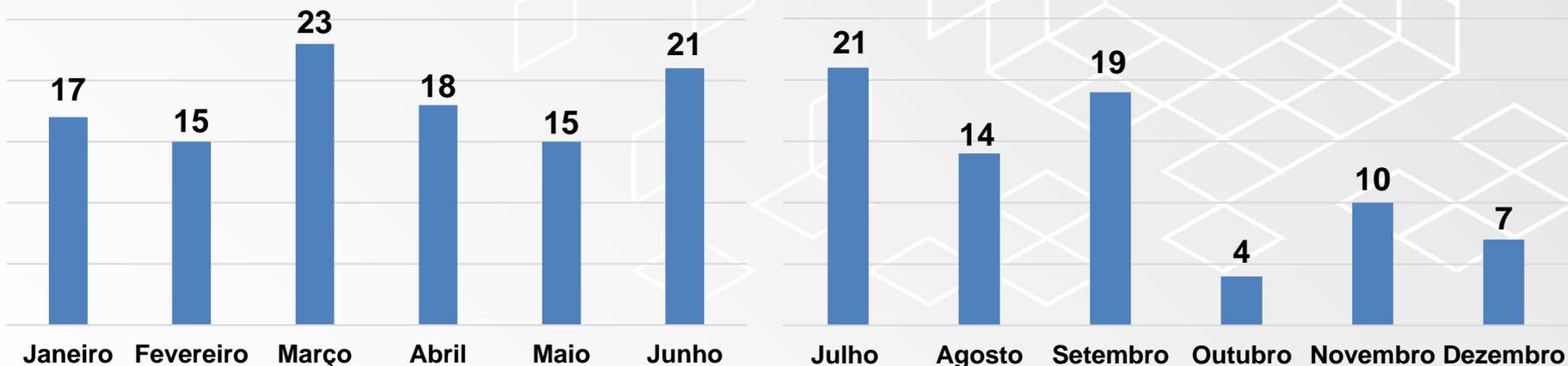
- Sistema RDR/Bacen
- SIGO (CGE-PR)
- Central (0800-644-8887)
- Consumidor.gov.br
- Reclame Aqui
- Pro Consumidor

# Evolução das demandas por mês



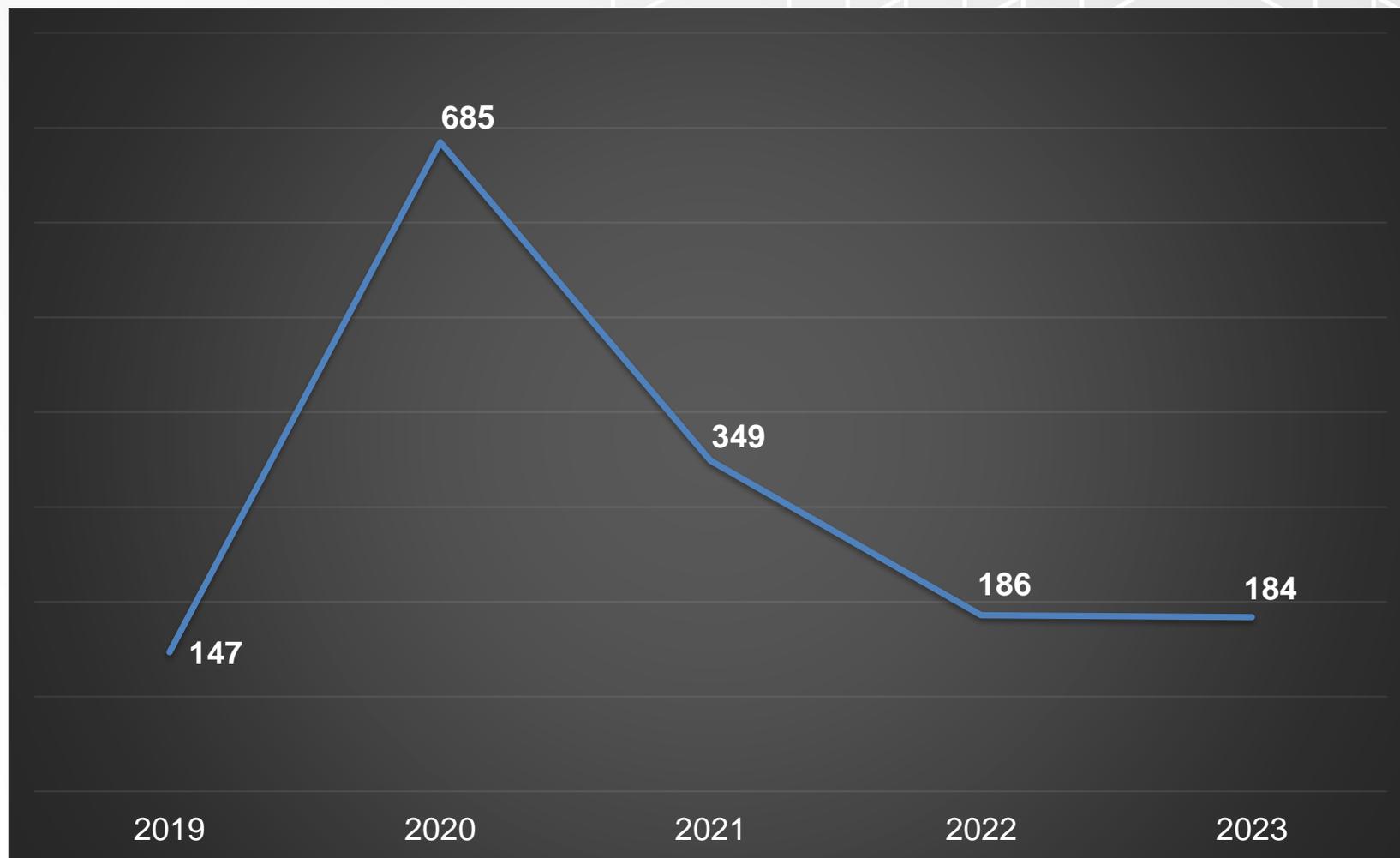
1º semestre 2023

2º semestre 2023



Total: 184 ocorrências

## Histórico anual



## Segmentação por tipo de ocorrência



FomentoParaná



Reclamações



91

Solicitações



51

Denúncias



8

Outros / Paraná Banco

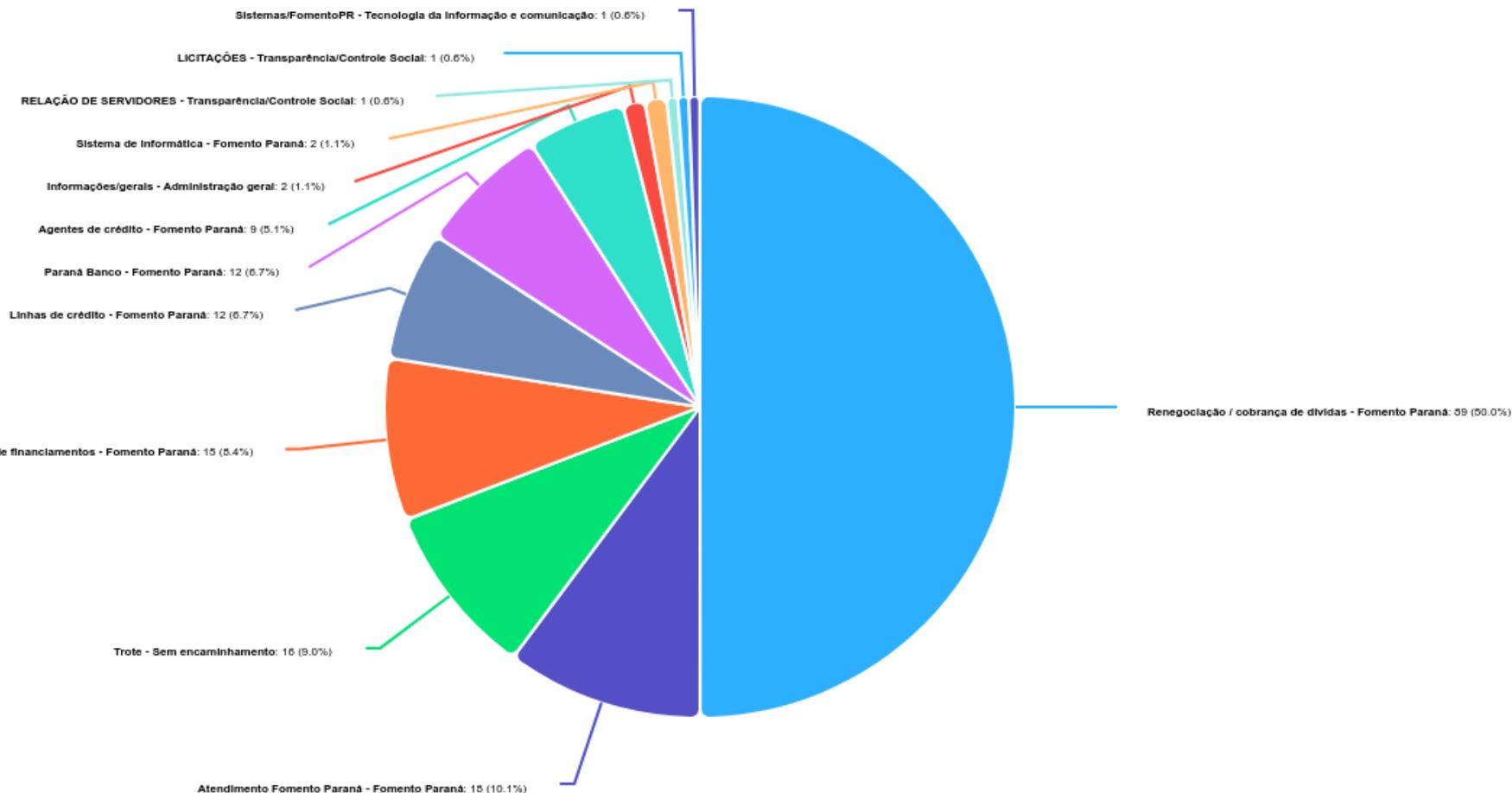


34

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

## Consolidação das manifestações

Segundo dados dos relatórios dos sistemas, em 2023 as manifestações recebidas na Ouvidoria se dividiram em diversos assuntos, consolidados abaixo:



As principais motivações dos atendimentos, recepcionados de forma recorrente, são:

- Solicitações e reclamações sobre renegociação de dívidas e negativação nos órgãos de proteção ao crédito;
- Dificuldades em obter por conta própria os boletos atualizados para pagamento;
- Reclamações sobre atendimento de agentes de crédito e correspondentes acerca das condições das linhas de crédito;

- Proporcionalmente ao número de contratos efetivados, o número de ocorrências de Ouvidoria foi de 1,88% do total de operações em 2023.



CONTRATOS EFETIVADOS		Número de ocorrências Ouvidoria	
1º SEMESTRE 2020	17.118	456	2,66%
2º SEMESTRE 2020	17.645	229	1,30%
1º SEMESTRE 2021	10.173	202	1,99%
2º SEMESTRE 2021	6.986	147	2,10%
1º SEMESTRE 2022	4.739	90	1,90%
2º SEMESTRE 2022	4.696	96	2,04%
1º SEMESTRE 2023	4.460	109	2,44%
2º SEMESTRE 2023	5.325	75	1,41%

## Pesquisa



FomentoParaná

Para avaliar os serviços prestados e medir a satisfação dos usuários e a percepção da qualidade do atendimento, em duas oportunidades ao longo do ano de 2023 a Ouvidoria encaminhou pesquisa de satisfação a todos os usuários que cadastraram e-mail em suas ocorrências nas mais diferentes plataformas atendidas.

Entretanto, a Ouvidoria não recebeu nenhuma resposta nos formulários disponibilizados.

Para tentar obter significância estatística, a Ouvidoria manteve link permanente no portal institucional para a pesquisa e enviou aos demandantes juntamente à resposta um pedido para participação na avaliação.

Da mesma forma, não recebemos nenhuma resposta sequer.

A Ouvidoria permanecerá atenta a possibilidades de novas formas de avaliação dos serviços prestados.

Fomento  
Paraná

pronto seguir em frente.



# OUVIDORIA

Você usou o serviço da  
Ouvidoria da Fomento Paraná?

Ajude-nos a melhorar  
continuamente nosso atendimento  
respondendo esta pesquisa de  
avaliação de qualidade.

- Conforme recomendação do TCE-PR e em atendimento à Lei Federal nº 13460/2017 a Ouvidoria passou a propor melhorias e aperfeiçoamentos na prestação dos serviços de outras áreas da Fomento Paraná.

Ao final do ano de 2022 a Ouvidoria sugeriu algumas melhorias a serem realizadas pela instituição. Abaixo trazemos o acompanhamento:

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.

**Status: Em atualização permanente.**

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.

**Status: concluído (dentro das limitações de algumas linhas).**

## Melhorias para 2024

- De acordo com as ocorrências recebidas pela Ouvidoria no ano de 2023 sugerimos algumas melhorias a ser realizadas pela instituição. São elas:

1. Facilitar renegociação de dívidas. Realizar mutirões e campanhas com amplo acesso aos clientes que estão em atraso para regularização de dívidas com condições especiais (dentro dos limites normativos vigentes).

2. Centralizar o recebimento de propostas por um canal único de acesso às linhas de crédito.

3. A Ouvidoria recomenda à Administração o desenvolvimento de uma ferramenta de pesquisa em plataforma específica para contemplar o previsto na Lei Federal 13.460/2017.

**WAGNER VANESKI**

Ouvidor

Fevereiro/2024



**Fomento  
Paraná**

