RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DE 2024

I. Contextualização

Em conformidade com o disposto na Lei nº 13.460/2017 Art.14 II, o presente relatório consolida as informações relativas às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fomento Paraná durante o ano de 2024.

II. Canais de atendimento

- Sistema RDR/Bacen – portal do Banco Central do Brasil para registro de demandas do cidadão;
- SIGO (CGE-PR) - plataforma de comunicação entre a população e a Controladoria Geral do Estado (CGE) do Paraná;
- Central de Atendimento (0800-644-8887) - telefone gratuito conforme determina a Resolução CMN/BACEN 4.860/2020;
- Consumidor.gov.br – plataforma disponibilizada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;
- Pro Consumidor - desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor, conta com atendimentos online registrados pelos Procons municipais;
- Reclame Aqui - ferramenta utilizada para intermediar a relação entre empresas e consumidores.

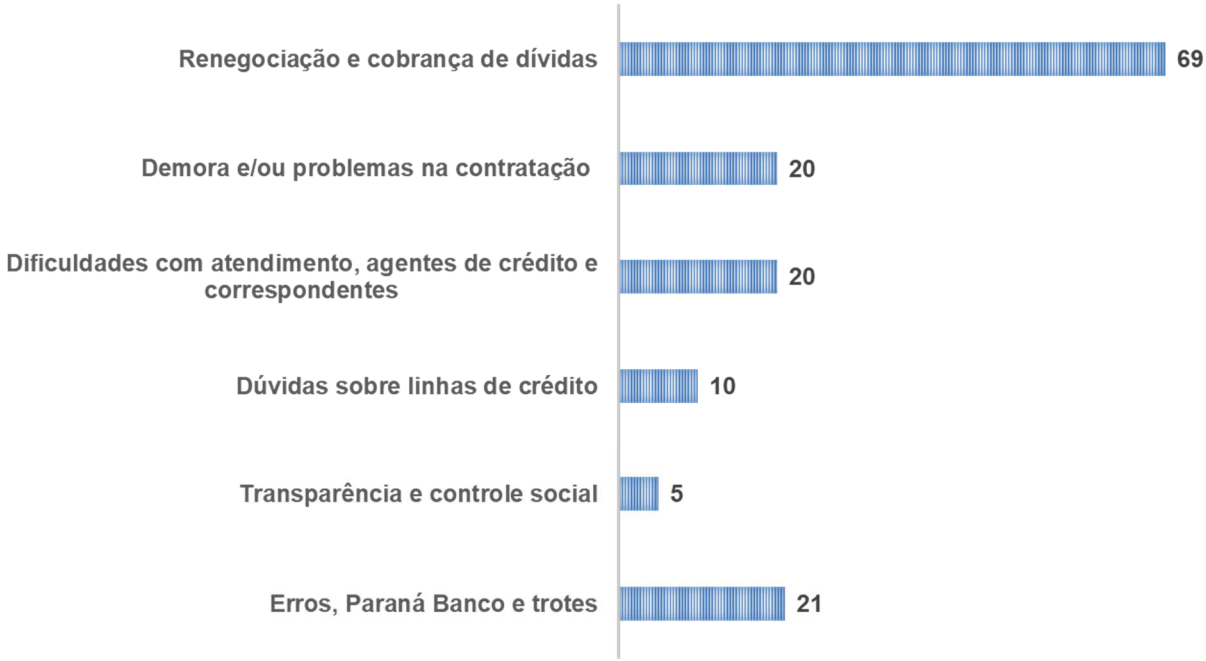
III. Número de manifestações recebidas

1. Evolução das demandas de 2024 mês a mês:

2. Evolução anual das demandas:

IV. Motivações das manifestações

Segundo dados dos relatórios do sistema SIGO, que consolida as demandas das demais plataformas, em 2024 as manifestações recebidas na Ouvidoria se dividiram em diversos assuntos, consolidados abaixo:



V. Pontos recorrentes

Conforme verificado, o principal motivador para os clientes demandarem a Ouvidoria é:

- Solicitações e reclamações sobre renegociação de dívidas e negativação nos órgãos de proteção ao crédito, bem como pedidos de renegociação de operações ajuizadas;

Também são pontos recorrentes, ainda que em bem menor número:

- Questões relacionadas ao atendimento dos agentes de crédito, correspondentes e ambiente próprio da Fomento Paraná;
- Dificuldades dos clientes na contratação das operações de crédito, em especial vinculadas a restrições de Serasa, CADIN e outras pendências.

VI. Aperfeiçoamentos sugeridos na prestação de serviços

Com o intuito de dispender maior atenção aos temas mais demandados, conforme apontado no item anterior, a Ouvidoria sugere as seguintes melhorias:

- Manter atenção permanente às campanhas para facilitar a renegociação de dívidas, com amplo acesso aos clientes que possuem parcelas em atraso. O objetivo é facilitar a regularização de dívidas com condições especiais, dentro limites normativos permitidos, a fim que normalizar a situação dos clientes e reduzir a inadimplência das operações da Fomento Paraná.

VII. Providências adotadas para solucionar demandas

Nos relatórios anuais, a Ouvidoria passou a propor melhorias e aperfeiçoamentos na prestação dos serviços de outras áreas da Fomento Paraná. Ao final de 2023 foram sugeridas algumas ações. Abaixo trazemos o acompanhamento:

- Facilitar renegociação de dívidas. Realizar mutirões para regularização de dívidas
  Status: Realizadas 2 campanhas em 2024. Em atualização permanente.
- Centralizar o recebimento de propostas por um canal único de acesso às linhas de crédito.
  Status: concluído.
- Desenvolvimento de uma ferramenta de pesquisa em plataforma específica para contemplar o previsto na Lei Federal 13.460/2017.
  Status: em andamento.

Por fim, ressaltamos que o componente organizacional Ouvidoria está devidamente registrado no Estatuto Social da Fomento Paraná. A Ouvidoria está estruturada conforme normativos vigentes e de acordo com o porte da Fomento Paraná.

gov.br Documento assinado digitalmente
WAGNER RAFAEL VANESKI
Data: 11/02/2025 13:43:52-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Wagner Vaneski
Ouvidor