

**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
SEGUNDO SEMESTRE/2024**

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 01/07/2024 e 31/12/2024.

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 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. Vinícius José Rocha, 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.

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 53% das demandas registradas no segundo semestre de 2024.

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 cerca de 330 ligações no período deste relatório, com predominância (97%) 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 (50,5%). 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 segundo semestre de 2024

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
81	81	00	81

Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2024							
CANAL	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SIGO	14	5	6	6	10	2	43
CENTRAL	4	1	1	1	2	1	10
RDR BACEN	0	0	1	0	1	1	3
CONSUMIDOR	3	0	0	0	2	3	8
PRO CONSUMIDOR	3	1	0	2	2	2	10
RECLAME AQUI	2	2	0	1	2	0	7
TOTAL GERAL	26	9	8	10	19	9	81

Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2024							
TIPO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	17	6	2	4	13	6	48
SOLICITAÇÃO	7	1	2	5	4	3	22
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0
OUTROS	2	2	4	1	2	0	11
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	26	9	8	10	19	9	81

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

	PRIMEIRO SEMESTRE / 2023	SEGUNDO SEMESTRE / 2023	PRIMEIRO SEMESTRE / 2024	SEGUNDO SEMESTRE / 2024
OCORRÊNCIAS	49	42	37	48
RESPONDIDAS	49	42	37	48
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, 22 de janeiro de 2025.

VINICIUS JOSÉ ROCHA

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria