

RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA SEGUNDO SEMESTRE/2025

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 01/07/2025 e 31/12/2025.

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. Claudio Stabile, 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, do Ministério da Justiça, cujas demandas são intermediadas pelos Procons estaduais;
- Portal <https://proconsumidor.mj.gov.br/>, desenvolvido pela Secretaria Nacional de Atendimento ao Consumidor, com atendimentos online registrados diretamente 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 45% das demandas registradas no segundo semestre de 2025.

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.

RESOLUTIVIDADE - Com o apoio das diversas áreas da Fomento Paraná, todas as ocorrências do semestre foram respondidas aos solicitantes 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, referentes ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a capacitação, informamos que o Ouvidor titular, Wagner Rafael Vaneski, realizou em novembro de 2025 nova Certificação Profissional em Ouvidoria pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).

A Ouvidora suplente, Marcela da Silva Franco, também obteve Certificação Profissional em Ouvidoria pela FEBRABAN em dezembro de 2022.

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

III SEÇÃO ESTATÍSTICA

Total de ocorrências no segundo semestre de 2025

Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
54	54	00	54

Segmentação por canal de recebimento

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2025							
CANAL	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SIGO	1	5	7	4	2	5	24
CENTRAL	0	0	0	0	1	1	2
RDR BACEN	0	1	3	1	3	3	11
CONSUMIDOR	0	1	1	1	4	2	9
PRO CONSUMIDOR	0	1	0	4	0	0	5
RECLAME AQUI	0	1	1	0	1	0	3
TOTAL GERAL	1	9	12	10	11	11	54

Segmentação por tipo de ocorrência

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA - 2º SEMESTRE / 2025							
TIPO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	0	5	7	8	9	8	37
SOLICITAÇÃO	1	4	5	2	2	2	16
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0
OUTROS	0	0	0	0	0	1	1
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	1	9	12	10	11	11	54

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

	PRIMEIRO SEMESTRE / 2024	SEGUNDO SEMESTRE / 2024	PRIMEIRO SEMESTRE / 2025	SEGUNDO SEMESTRE / 2025
OCORRÊNCIAS	37	48	30	37
RESPONDIDAS	37	48	30	37
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, 2 de fevereiro de 2026.

CLAUDIO STABILE

Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria