

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DE 2025

I. Contextualização

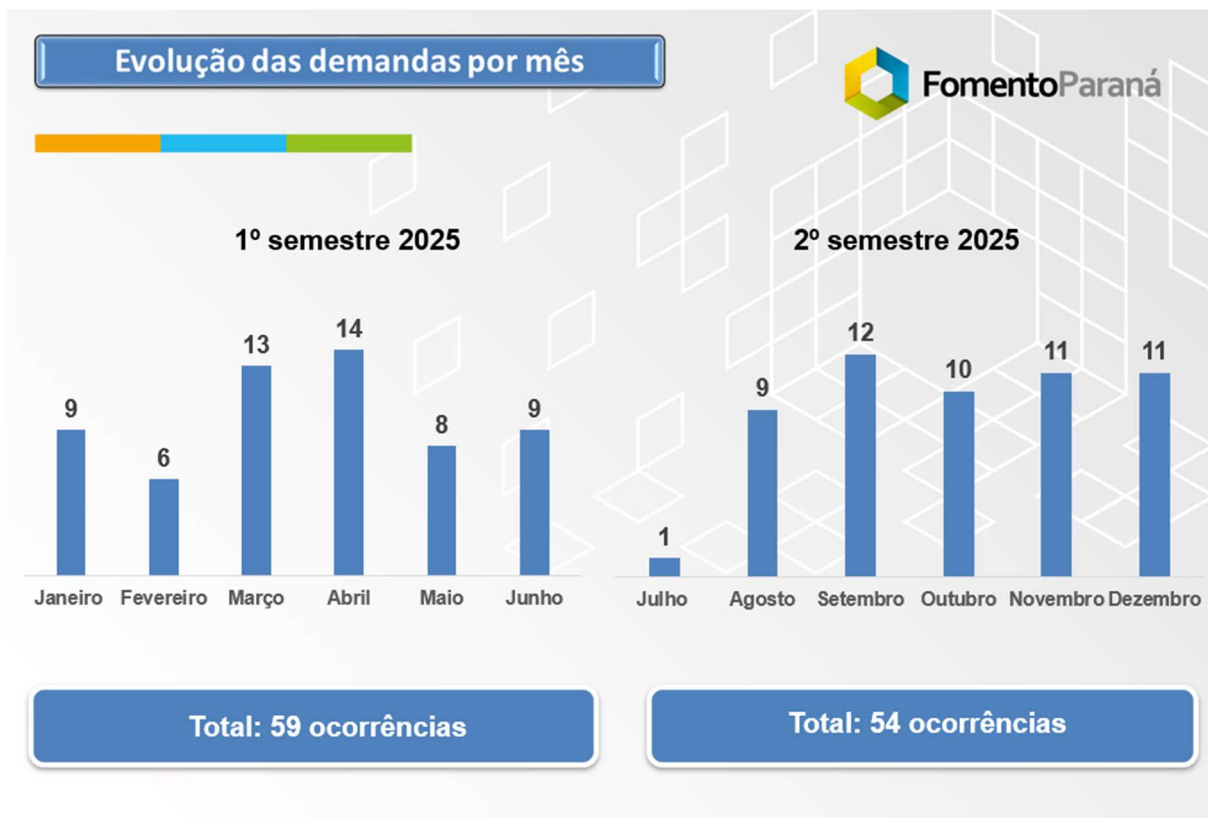
Em conformidade com o disposto na Lei nº 13.460/2017 Art.14 II, o presente relatório consolida as informações relativas às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fomento Paraná durante o ano de 2025.

II. Canais de atendimento

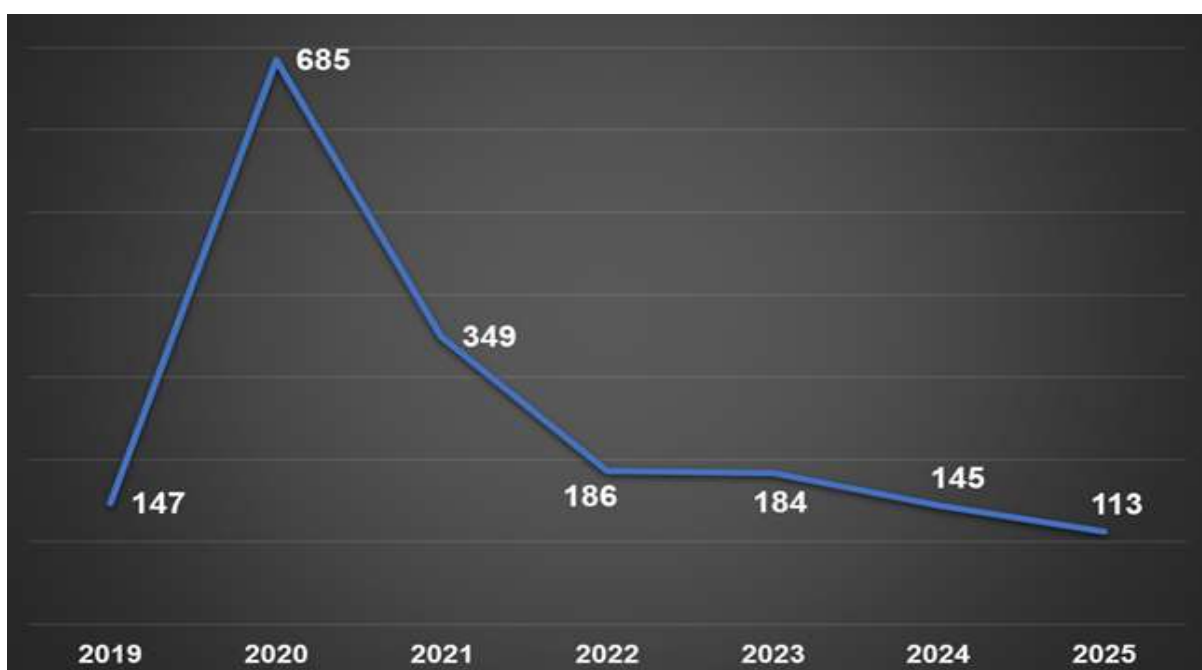
- Sistema RDR/Bacen – portal do Banco Central do Brasil para registro de demandas do cidadão;
- SIGO (CGE-PR) - plataforma de comunicação entre a população e a Controladoria Geral do Estado (CGE) do Paraná;
- Central de Atendimento (0800-644-8887) - telefone gratuito conforme determina a Resolução CMN/BACEN 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 diretamente 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 2025 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 2025 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 negociação de operações ajuizadas ou não;

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

- Questões relacionadas ao atendimento dos agentes de crédito e correspondentes;
- Negativa na contratação das operações de crédito, em especial devido a restrições de Serasa, CADIN e endividamento.
- Dificuldades técnicas no acesso aos sistemas e no atendimento a dúvidas com a equipe própria da Fomento Paraná.

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 facilitação permanente às renegociações de dívidas, em especial durante as campanhas promovidas pela Serasa e afins, com amplo acesso aos clientes que possuem parcelas em atraso.

O objetivo é reduzir a inadimplência da carteira, regularizando as dívidas com condições especiais, dentro dos limites normativos permitidos pela 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. Em 2023 e 2024 foram sugeridas algumas ações. Abaixo trazemos o acompanhamento:

1. Facilitar renegociação de dívidas. Realizar mutirões para regularização de dívidas
Status: Realizadas 2 campanhas em 2025 (julho e dezembro).

O percentual de ocorrências relacionadas à renegociação de dívidas mostra que as campanhas surtem efeito e incentivam os clientes a procurar a Fomento Paraná para regularização, tanto diretamente com a equipe de cobrança quanto com a Ouvidoria.

Foram enviadas mais de 12 mil cartas de cobrança administrativa já com propostas de regularização e boleto para quitação.

Item em atualização permanente.

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

Status: concluído.

VIII. Conclusão

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.

Wagner Vaneski

Ouvidor