

DECISÃO DE DIRETORIA

D-Nº: 476/2018

DATA: 05/11/2018

FOLHA: 01/01

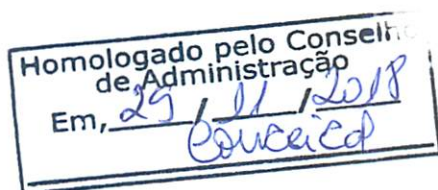
ASSUNTO: RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA DA DESENBANHIA – DATA: BASE 30/06/2018

A Diretoria Colegiada, em reunião realizada no dia 05 de novembro de 2018, após apreciar o Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria da Desenbahia – data-base 30/06/2018, encaminhado pela Ouvidoria Especializada da Desenbahia em 30/10/2018, em cumprimento aos Normativos do BACEN Resolução nº 4.433/2015, e Circular nº 3.778, de 30/12/2015, e o Parecer da Auditoria Interna em 16/10/2018, decidiu, por unanimidade, recomendar ao Conselho de Administração a aprovação do referido Relatório sem ressalvas. Os documentos originais encontram-se na Ouvidoria.

Ao
Conselho de Administração

Em, 05/11/2018


Conceição Fernandes
SEG



Salvador, 30 de outubro de 2018.

PARA: Diretoria Colegiada

DE: Ouvidoria da Desenbahia

REF.: Relatório do Diretor Responsável – data base 30.06.18

Prezados Senhores Diretores,

Conforme consta em nossos normativos internos – CT 047 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA DESENBAHIA – encaminhamos Relatório do Diretor Responsável – Ouvidoria Especializada da Desenbahia, referente à data base 30.06.18 para análise e apreciação da Diretoria e posterior encaminhamento ao Conselho de Administração.

Atenciosamente,


Fabrício Pereira Lopes

OUVIDOR TITULAR

Ouvidoria da Desenbahia
0800 284 0011

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 30 de junho de 2018

Última atualização:
SETEMBRO 2018

DIRETORIA**Presidente**

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda

Diretores

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Geraldo Dias Abbehusen – Financeiro

OUVIDORIA ESPECIALIZADA**Chefe de Gabinete**

André Fidalgo

Ouvidor Titular

Fabrcio Pereira Lopes

Ouvidor Adjunto

Igor Álvaro Gavazza Santana

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SEÇÃO QUANTITATIVA.....	5
CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES	5
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	5
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES	8
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	11
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA	12
3. SEÇÃO QUALITATIVA.....	13
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	13
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	14
AÇÕES DESTAQUE DO 1º SEMESTRE	15
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	16
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
5. ANEXOS	18

1. INTRODUÇÃO

A Desenhahia – Agência de Fomento do Estado da Bahia S/A, através da sua Ouvidoria Especializada, apresenta a seguir o Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 1º semestre de 2018, em cumprimento aos seguintes normativos:

- **Resolução nº 4.433** do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015;
- **Circular nº 3.778** – BACEN, de 30 de dezembro de 2015.

O relatório destaca na parte quantitativa as estatísticas relativas aos atendimentos prestados e o tratamento dado às principais demandas, visando sempre, promover a melhoria da gestão pública. Já na parte qualitativa, descrevemos outras atividades da ouvidoria.

2. SEÇÃO QUANTITATIVA

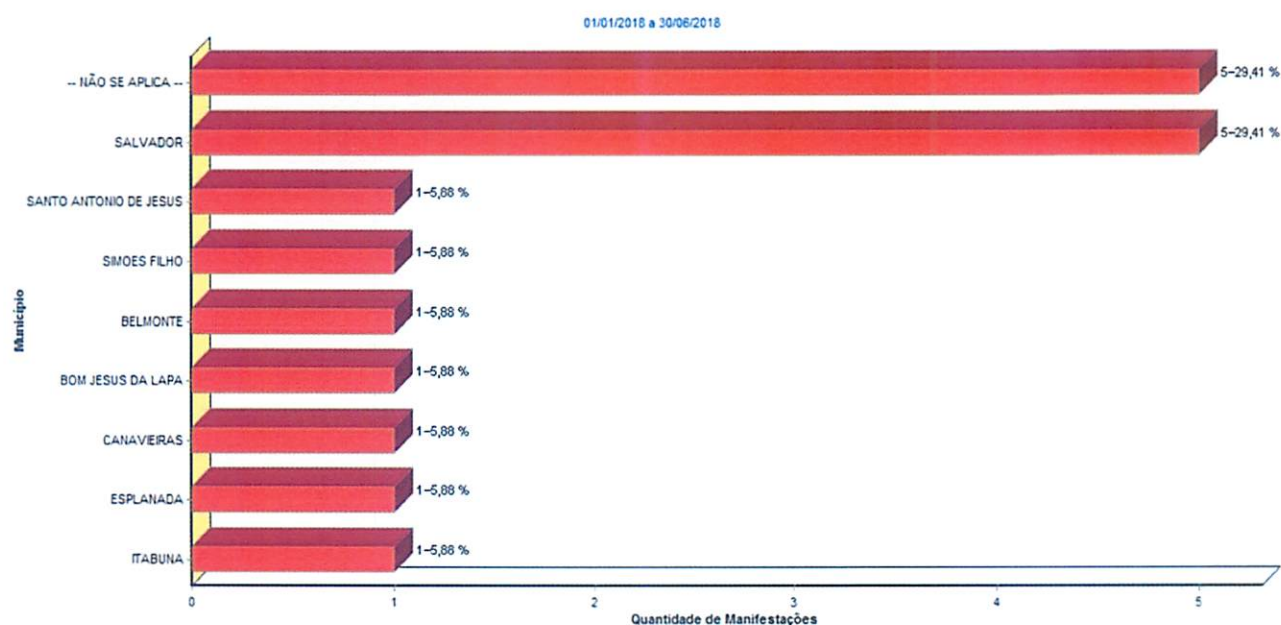
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de janeiro de 2018 a 30 de junho de 2018, foram registradas **18 (dezoito) manifestações**, o que representou uma queda de **40%** nas manifestações em relação ao 1º semestre de 2017, no qual tivemos 30 ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

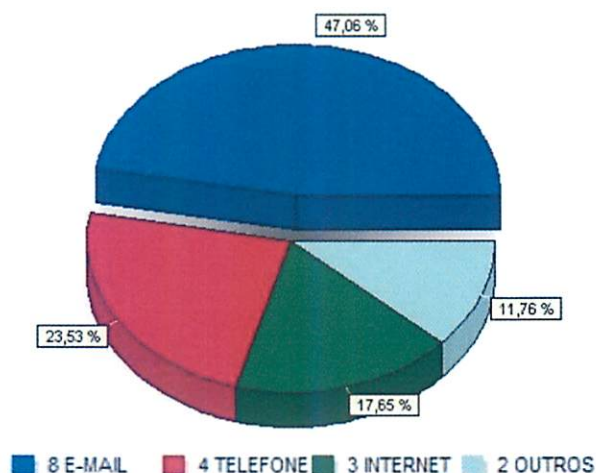
A maioria das manifestações foi originada em municípios do interior baiano.



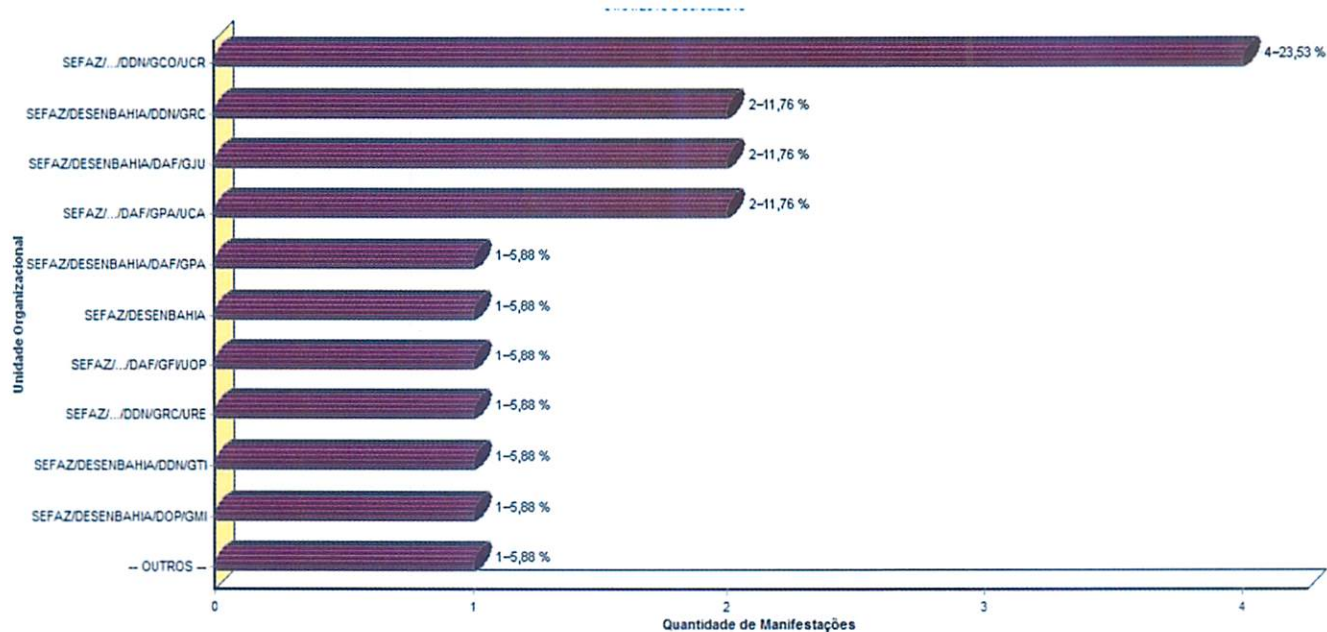
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Os meios de contato digitais continuam sendo os preferidos, respondendo por 64,71% das entradas. No semestre passado os meios responderam por 57,9% das demandas.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CHEFIA/GERÊNCIA



A UCR foi a unidade que mais recebeu manifestações. Foram 4 ocorrências, cerca de 23% da demanda da ouvidoria. Em seguida aparecem GRC, GJU e UCA, com 2 ocorrências cada.

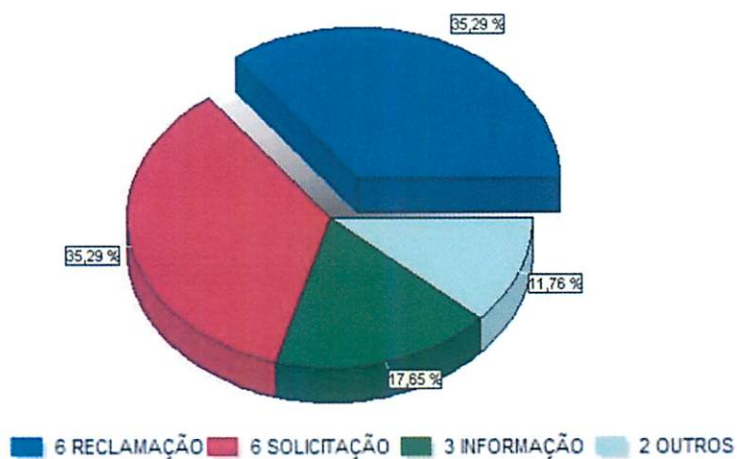
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

As manifestações recebidas pela Desenhahia, são classificadas de acordo com as tipologias apresentadas na tabela:

RECLAMAÇÃO	O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da Desenhahia.
DENÚNCIA	O cidadão indica alguma irregularidade cometida pelo órgão ou por terceiro.
INFORMAÇÃO	O cidadão deseja obter orientação, esclarecimento sobre os serviços prestados pela Desenhahia, ou acesso a informações sobre a administração pública, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12527/2011.
SOLICITAÇÃO	O cidadão requer alguma ação da Desenhahia.

SUGESTÃO	O cidadão propõe alguma melhoria do serviço prestado pela Desenbahia.
ELOGIO	O cidadão manifesta satisfação com a atuação da Desenbahia ou de algum funcionário da instituição.

O 1º semestre de 2018 apresentou a seguinte configuração:



CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES POR TEMA

A Desenhahia recebeu no 1º semestre de 2018 um total de 6 (seis) reclamações.

Foram recebidas reclamações das seguintes categorias:

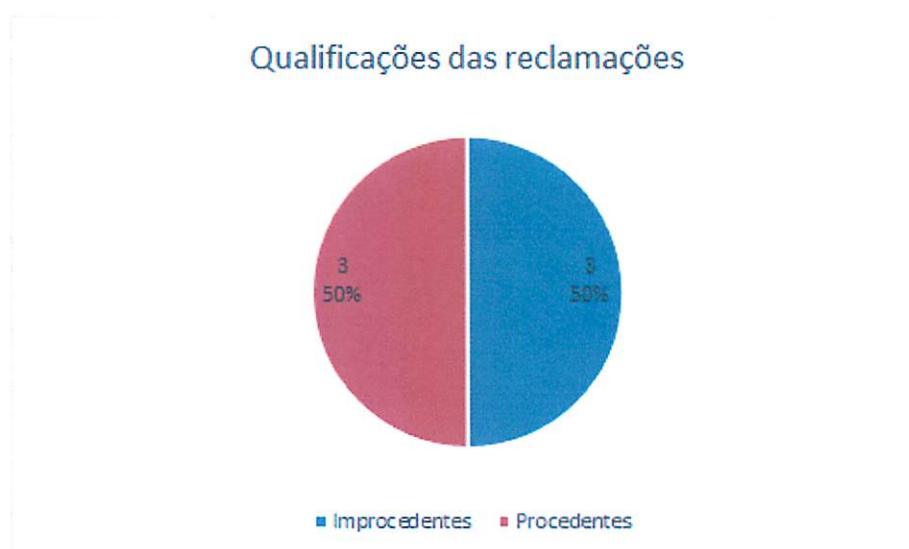


QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser qualificadas conforme a seguir:

IMPROCEDENTE	Reclamação cuja origem não é fundamentada.
PROCEDENTE SOLUCIONADA	Reclamação cuja natureza foi embasada e devidamente resolvida.
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	Situação que embora tratada, ainda aguarda solução das partes.

As reclamações recebidas pela Desenhahia foram assim qualificadas:

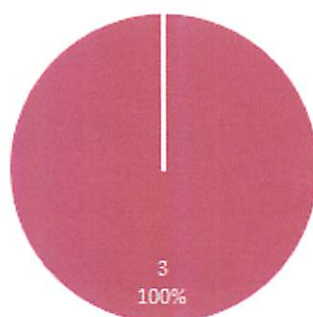


As reclamações procedentes, foram todas solucionadas. Três reclamações foram consideradas **improcedentes**:

REGISTRO	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	MOTIVO
1238847	DOP/GMI	Operação de crédito	Financiamento	Cliente tem restrição na política de empréstimo.
1269821	DDN/GRC	Operação de crédito	Dificuldade em obter renegociação de dívida	Cidadão não era o responsável pelas operações de crédito. Informações sob sigilo bancário.
1345146	DDN/GRC	Operação de crédito	Dados desatualizados no órgão	Cliente estava com parcelas em atraso. Não havia problema de atualização de dados

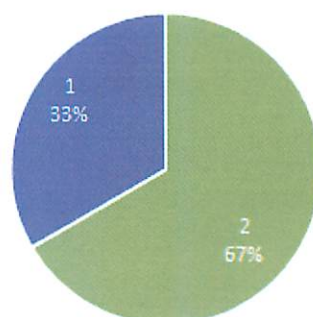
RECLAMAÇÕES PROCEDENTES POR DIRETORIA/GERÊNCIA

Reclamações Procedentes Por Diretoria



■ DDN

Reclamações Procedentes Por Gerência



■ GCO ■ GRC

Apresentamos no quadro a seguir, as reclamações procedentes, de acordo com a área origem, o tema classificado, um resumo do assunto tratado e as providências adotadas pela área responsável.

REGISTRO	MÊS	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	PROVIDÊNCIA ADOTADA
1306389	MAR	DDN GRC	Renegociação de crédito	Dificuldade de negociação/quitação de empréstimo	Informação de possibilidade de adequação à lei passada para a cliente.
1340301	ABR	DDN GCO	Operações de crédito	Normas / Procedimentos	Explicação repassada ao cliente que não há impeditivo de uma MEI pegar financiamento como Pessoa Física.
1378737	JUN	DDN GCO	Operações de crédito	Normas / Procedimentos	A Restrição no BACEN, reclamada pelo cliente, já não constava mais.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

A Desenhahia recebeu no 1º semestre de 2018 uma (1) denúncia, que pode ser observada abaixo:

REGISTRO	ÁREA	DENÚNCIA	ESCLARECIMENTO
1363040	DAF/GPA	Falha em procedimento e mau gerenciamento da UCA e dos seus funcionários	Denúncia encaminhada para comissão de ética. Parecer enviado para a Ouvidoria. Comissão não constatou nenhuma irregularidade na conduta do empregado.

TEMPO DE RESPOSTA

[illegible]

3. SEÇÃO QUALITATIVA

CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS

A OED tem trabalhado no sentido de que sejam cumpridos os normativos reguladores da área, destacando o seguinte:

CERTIFICAÇÃO

Em cumprimento ao que prevê o Art. 16º da Resolução nº 4.433, os integrantes da ouvidoria devem ser aprovados em exame de certificação e devem manter-se atualizados, realizando pelo menos um treinamento anual. Desta forma, segue abaixo, dados das certificações e treinamentos realizados em 2018:

Ouvidor Titular: Fabrício Pereira Lopes

- VI Encontro Nacional de Ouvidores (9h), realizado pela Associação e Sindicato dos Bancos do Estado do Rio de Janeiro no dia 11 de maio de 2018.

Ouvidor Adjunto: Igor Álvaro Gavazza Santana

- 87º Curso de Capacitação e 76º de Certificação de Ouvidores (20h), realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional) no período de 21 a 23 de maio de 2018.

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A Desenhahia atende ao disposto no art. 8º da Resolução CMN 4.433/15, dando ampla divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, principalmente o telefone 0800, da seguinte forma:

- no site da Agência e da OGE – Ouvidoria Geral do Estado;
- por cartazes afixados em áreas de grande circulação na sede da Desenhahia, assim como nos postos de atendimento dos Gerentes de Negócios e do Credibahia;
- em todo material publicitário impresso produzido pela agência;
- no rodapé do papel timbrado da empresa, assim como nos envelopes e formulários de uso externo;
- nos boletos e extratos gerados para o cliente;
- no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – UNICAD.

Como a Ouvidoria da Desenhahia faz parte da rede de Ouvidorias do Governo do Estado da Bahia, as ações de divulgação que tem sido feitas pela OGE – Ouvidoria Geral do Estado, através do programa de “Ouvidoria Ativa”, também contemplam a divulgação da Ouvidoria da Desenhahia.

CANAIS DE ACESSO

Para que ocorra atendimento de forma ágil e eficaz, os demandantes podem utilizar-se de um dos canais abaixo:

- **Internet**
 - Através do site da Desenhahia - www.desenhahia.ba.gov.br
 - Através do Sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Bacen)
- **Pessoalmente** – no endereço sede da instituição
- **Correspondência** – encaminhada para o endereço sede da instituição
- **Telefone** - Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG): 0800 284 0011;
- **E-mail** – ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

Por utilizar a rede de canais do Governo do Estado, conforme exigido pelo Decreto Estadual 8.803/2003, conta também com:

- **WhatsApp** - (71) 99911-7631 e outras redes sociais;
- **Site da OGE:** www.ouvidoriageral.ba.gov.br;
- **Aplicativo** “TAG – Ouvidoria e Gestão Pública” disponível para Android.

AÇÕES DESTAQUE DO 1º SEMESTRE

No 1º semestre de 2018, destacaram-se os seguintes eventos relacionados à OED:

1. Substituição do Ouvidor Adjunto;
2. Capacitação do novo Ouvidor Adjunto nas atribuições da ouvidoria e no uso do sistema da OGE (TAG);
3. Elaboração do Fluxo de Tratamento de Denúncias em conjunto com a Unidade de Controle Interno e Compliance (UCC);
4. Participação no Programa de Compliance, mais especificamente na divulgação do Código de Conduta e Ética;
5. Auditorias Interna e Externa da Ouvidoria da Desenbahia.

PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

A OED encaminha semestralmente à Diretoria e ao Conselho de Administração da Agência, relatório contendo os dados estatísticos, incluindo proposições de melhorias decorrentes das manifestações registradas no período.

PROPOSIÇÕES DE 2018 (1º SEMESTRE)

001/2018

TEMA	Denúncias
PROPOSIÇÃO	Elaboração do Fluxo de Tratamento de Denúncias
OBJETIVO	Estabelecer um fluxo normatizado para tratamento interno das denúncias recebidas
ÁREA	UCC/OED
STATUS	Em andamento

PROPOSIÇÕES ANTERIORES

Segue posicionamento sobre o andamento das proposições efetuadas pela OED em semestres anteriores.

001/2017

TEMA	Concessão de financiamentos
PROPOSIÇÃO	Permitir que as cooperativas e clientes do Protáxi possam dar entrada em suas propostas pela internet (pelo nosso Portal de Negócios)
OBJETIVO	Evitar fila de entrada de processos na UCR e dar mais celeridade e transparência ao processo de concessão de financiamento.
ÁREA	GCO/UCR
STATUS	Piloto se inicia em setembro.

002/2017

TEMA	Concessão de financiamentos
PROPOSIÇÃO	Acelerar a efetiva utilização do SUF para que este passe a ser a única ferramenta de financiamentos para Taxi
OBJETIVO	Dar mais celeridade, transparência e segurança ao processo de concessão de financiamento.
ÁREA	GCO/UCR
STATUS	Implantado

003/2017

TEMA	Concessão de financiamentos
PROPOSIÇÃO	Desenvolver integração com a CETIP para registro do veículo (no SUF)
OBJETIVO	Dar mais celeridade e segurança ao processo de concessão de financiamento.
ÁREA	GCO/UCR
STATUS	Aguardando decisão das áreas responsáveis.

TEMA	Atendimento
PROPOSIÇÃO	Produzir orientações, realizar treinamento e manter um programa de atualização constante em produtos, para as equipes de atendimento ao cliente.
OBJETIVO	Evitar divergência de informações sobre produtos, conforme foi constatado em algumas manifestações neste semestre.
ÁREA	GMP/GCO/UCR
STATUS	Aguardando decisão das áreas responsáveis.

PROPOSIÇÃO	Estudar implantação da cobrança de 2ª via de boleto.
TEMA	Operação de Crédito
ÁREA	DAF/GFI e DDN/GCO
STATUS	Aguardando ativação do serviço nos <i>totens</i> de autoatendimento.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 1º semestre de 2018:

- Os meios digitais continuam sendo os preferidos pelo manifestante para efetuar contato com a Ouvidoria. Eles respondem por 64,71% da demanda;
- As reclamações foram relacionadas ao tema 'operações de crédito', e ficaram concentradas na DDN (Diretoria de Negócios) / GCO (Gerência Comercial) / UCR (Central de Relacionamento);
- O tempo médio de resposta se manteve estável.

Como semestralmente é feito, o Relatório do Diretor Responsável será apresentado para apreciação da Auditoria e analisado pela Diretoria Colegiada. Depois será levado para conhecimento do Conselho de Administração da Desenhahia (CAD), ficando arquivado na instituição pelo período de cinco anos.

5. ANEXOS

1. Quadro resumo das manifestações recebidas no período
2. Parecer da Auditoria Interna

Item	Número	Recebimento	Resposta	Tempo resposta	Tipo	Procedente	Solucionada/atendida	MOTIVO RECUSA OU PROVIDENCIA ADOTADA	TEMA BACEN	Assunto TAG	Detalhe	Diretoria	Setor
RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA													
1	1238847	16/01/2018	18/01/2018	2	RECLAMAÇÃO	não		Cliente tem restrição na política de empréstimo.		DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO	Cliente reclama não poder pegar mais empréstimo devido a uma "classificação"	DOP	GMI
2	1255282	25/01/2018	01/02/2018	7	SOLICITAÇÃO	sim	sim	Cliente orientado a acessar o boleto online ou buscar a central.		EMISSION DE BOLETO	Cliente solicita segunda via de boleto.	DDN	UCR
3	1255290	25/01/2018	05/02/2018	11	SOLICITAÇÃO	sim	sim	Cliente orientado a acessar o boleto online ou buscar a central.		EMISSION DE BOLETO	Cliente solicita segunda via de boleto. E-mail com cadastro errado.	DDN	UCR
4	1264814	01/02/2018	22/02/2018	21	INFORMAÇÃO	sim	sim			INFORMAÇÃO GERAL SOBRE PROCESSO	INFORMAÇÃO SOBRE O ANDAMENTO DO PROCESSO	PRE	SEP
5	1269821	07/02/2018	16/02/2018	9	RECLAMAÇÃO	não	sim			INCENTIVO / FINANCIAMENTOS	DIFICULDADE EM OBTEN RENELOCIAÇÃO DA DÍVIDA	DDN	GRC
6	1270616	08/02/2018	15/02/2018	7	SOLICITAÇÃO	sim	não	Cliente precisa entregar documentação da prefeitura		EMISSION DE DOCUMENTOS	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	DDN	UCR
7	1285693	26/02/2018	08/03/2018	10	INFORMAÇÃO	sim	sim			RECURSOS HUMANOS	ACESSO A INFORMAÇÕES TRABALHISTAS	DAF	UCA
8	1289117	28/02/2018	08/03/2018	8	SOLICITAÇÃO	não	não	O pedido era indevido. Não era irregular a contratação do escritório de advocacia		ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	NOMEAÇÃO/EXONERAÇÃO DE SERVIDOR/ EMPREGADO PÚBLICO	PRE	GJU
9	1292630	02/03/2018	09/03/2018	7	SOLICITAÇÃO	sim	sim			EMISSION DE DOCUMENTOS	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	DAF	UOP
10	1282482	26/02/2018	08/03/2018	10	INFORMAÇÃO	sim	sim			RECURSOS HUMANOS	ACESSO A INFORMAÇÕES TRABALHISTAS	DAF	GPA
11	1301858	09/03/2018	13/03/2018	4	ELOGIO	sim	sim		outros	SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PRESTADO ÓRGÃO/UNIDADE		DDN	UCR
12	1306389	16/03/2018	23/03/2018	7	reclamação	sim	sim			DIFICULDADE DE NEGOCIAÇÃO / QUITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO		DDN	GRC
13	1340301	30/04/2018	07/05/2018	7	RECLAMAÇÃO	sim	sim	Explicado para o cliente que não há impeditivo em MEI pegar financiamento como PF		NORMAS / PROCEDIMENTOS	FALHA NO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	DDN	UCR
14	1345146	07/05/2018	16/05/2018	9	RECLAMAÇÃO	não		Cliente estava com parcelas em atraso. Não havia problema de atualização de dados		MAU FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	DADOS DESATUALIZADOS EM ÓRGÃO/UNIDADE	DDN	URE
15	1363040	01/06/2018	06/06/2018	5	DENÚNCIA	não	sim	Denúncia encaminhada para comissão de ética. Parecer enviado para a Ouvidoria. Comissão não constatou nenhuma irregularidade na conduta do empregado		NORMAS / PROCEDIMENTOS	IRREGULARIDADE NO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	DAF	UCA
16	1371199	13/06/2018	21/06/2018	8	SOLICITAÇÃO	não	não	A manifestação referia-se a questionamento já judicializado. GJU pediu para manifestação ser feita nos autos do processo.		PARECER JURÍDICO	ACESSO AO PARECER JURÍDICO	DAF	GJU
17	1378737	26/06/2018	28/06/2018	2	RECLAMAÇÃO	sim	sim	Restrição já não identificada no BACEN		NORMAS / PROCEDIMENTOS	FALHA NO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	DDN	UCR

Desenbahia



Salvador, 16 de outubro de 2018.

Parecer Auditoria Interna sobre Ouvidoria – Data Base 30.06.2018

Em cumprimento ao estabelecido na Resolução do BACEN nº 4.433/2015, atestamos que nos foi encaminhado o relatório pertinente à atividade de Ouvidoria da Desenbahia.

Bruno de Castro Lino Bonfim
Auditor Chéfe

Salvador, 27 de setembro de 2018.

PARA: Auditoria Interna (AUD)

DE: Ouvidoria da Desenbahia

REF.: Relatório do Diretor Responsável – data base 30.06.18

Prezada Auditoria,

Solicito análise e parecer sobre o relatório semestral da Ouvidoria Especializada da Desenbahia referente à data base 30.06.18 que deverá ser encaminhado para apreciação da Diretoria e posteriormente para o Conselho de Administração.

Atenciosamente,


Fabrício Pereira Lopes

OUVIDOR TITULAR

Ouvidoria da Desenbahia
0600 284 0011