

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro de 2018

Última atualização:
JUNHO 2019

DIRETORIA

Presidente

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda

Diretores

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Geraldo Dias Abbehusen - Financeiro

Agenor Barreto Martinelli Braga - Negócios

OUVIDORIA ESPECIALIZADA

Chefe de Gabinete

André Fidalgo

Ouvidor Titular

Fabício 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	7
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS.....	10
3. SEÇÃO QUALITATIVA.....	12
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS.....	12
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	13
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE.....	14
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	15
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16
5. ANEXOS	17

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

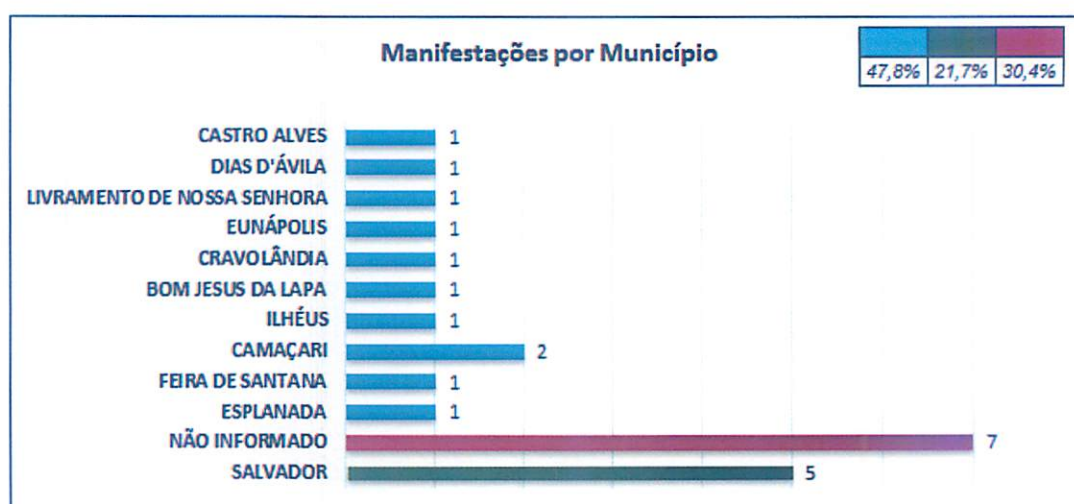
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018, foram registradas **23 (vinte e três) manifestações**, o que representou uma queda de **59,65%** nas manifestações em relação ao 2º semestre de 2017, no qual tivemos 57 ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

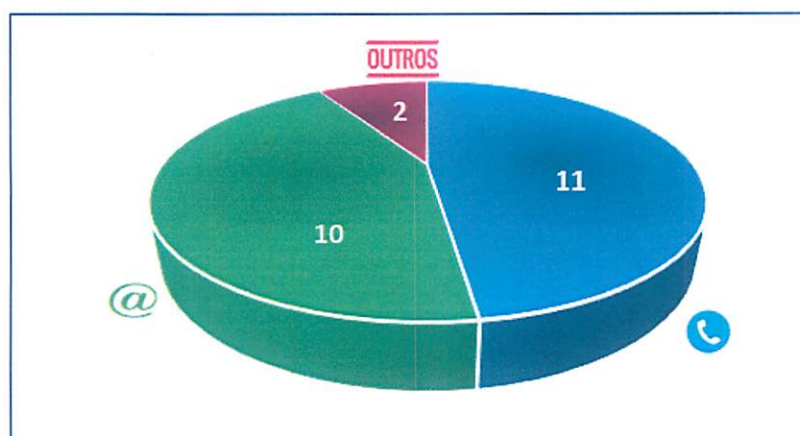
A maioria das manifestações foi originada em municípios do interior baiano, como pode-se observar a ilustração abaixo:



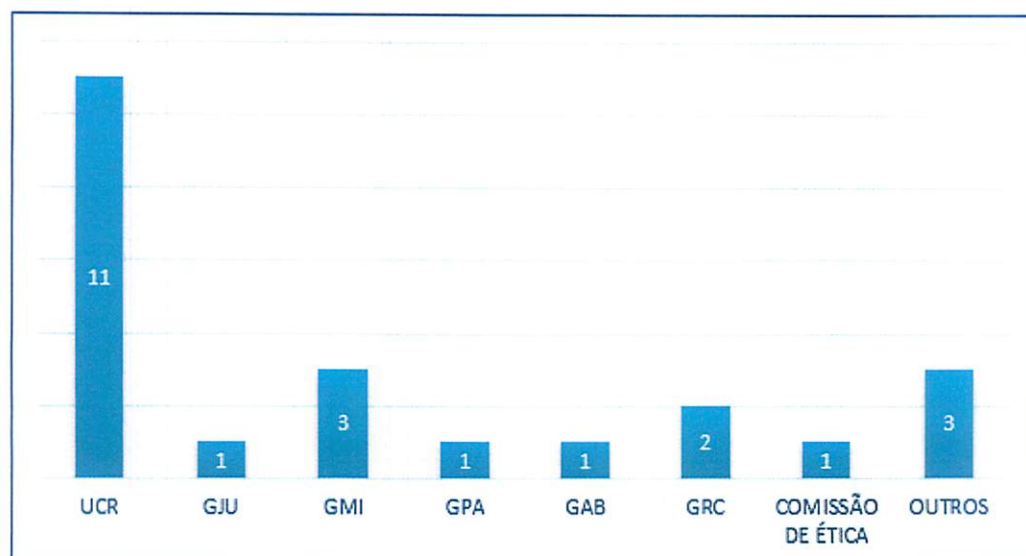
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Neste semestre, foi possível observar uma alteração na preferência dos usuários quanto ao meio de contato. Quase metade das manifestações ingressaram através de contato telefônico, um percentual que corresponde a 47.83%, enquanto que 43,48% dos usuários preferiram o *e-mail* como ferramenta de relacionamento com a Ouvidoria. O restante, 8,7%, seguiram através de outros canais.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR SETOR:



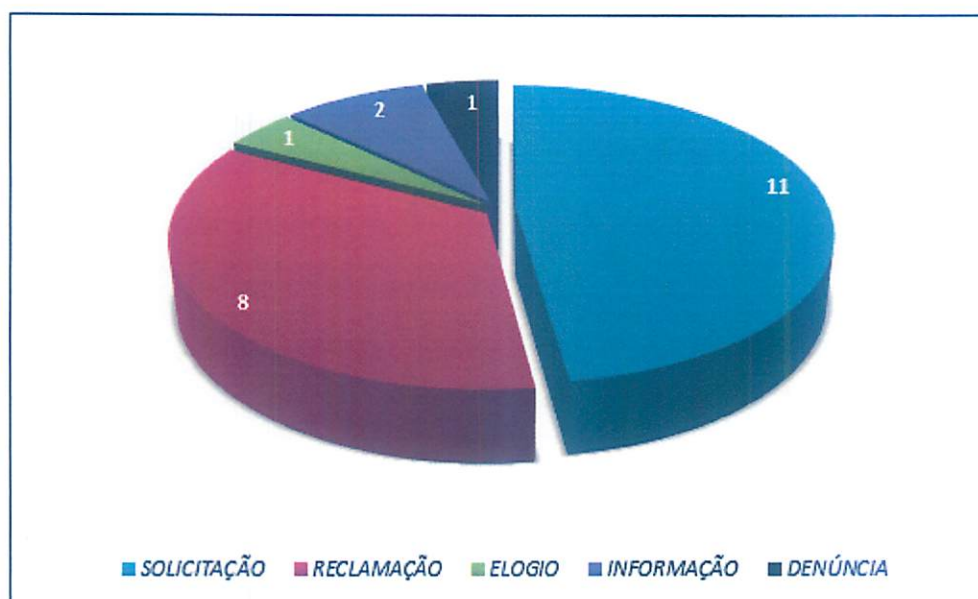
A UCR (Central de Relacionamento) continuou sendo a unidade que mais recebeu manifestações, com um percentual de contribuição de 47,83%. A maioria delas vinculada à linha de financiamento PROTAXI.

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 Desenhahia.
ELOGIO	O cidadão manifesta satisfação com a atuação da Desenhahia ou de algum funcionário da instituição.

O 2º semestre de 2018 apresentou a seguinte configuração:



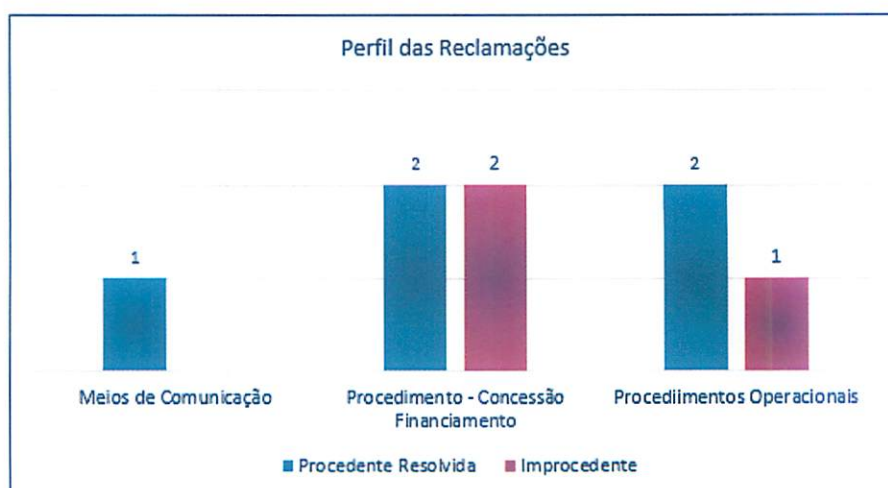
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

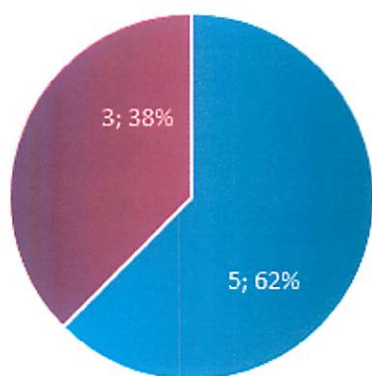
TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

As reclamações podem ser de acordo com diversos assuntos relacionadas às atividades e forma de operacionalizar o crédito na Desenhahia. Elas se dividem em:

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

No segundo semestre de 2018 a Agência recebeu um total de 8 (oito) reclamações, o que corresponde a 34,8% das manifestações recebidas/encaminhadas neste período. Os gráficos a seguir ilustram o comportamento das reclamações:



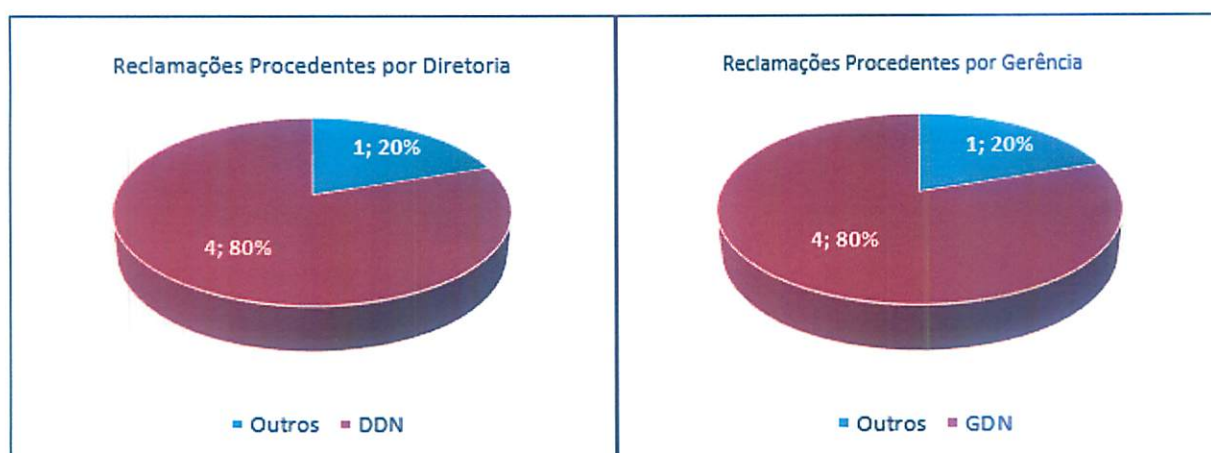


■ Procedentes ■ Improcedentes

Importante ressaltar que todas as reclamações julgadas procedentes foram tratadas e devidamente resolvidas. As 03 reclamações consideradas improcedentes estão assim distribuídas:

REGISTRO	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	MOTIVO
1456254	DDN/GRC	Inclusão de nome no SERASA	Procedimentos Operacionais	A inclusão do nome da cidadã na lista da SERASA foi realizada de forma devida e respeitando o trâmite adotado.
1456776	DOP/GMI	Demora quanto a resposta de financiamento	Procedimento Concessão de Financiamento	Reclamação improcedente, pois, cabe ao agente do município - e não a Desenhahia - retornar informações de pendências ao cliente CREDIBAHIA.
1475026	DDN/UCR	Demorar em disponibilizar crédito	Procedimento Concessão de Financiamento	Pedido de financiamento não se enquadra nos critérios para solicitação de Capital de Giro. Tempo de atividade insuficiente.

RECLAMAÇÕES PROCEDENTES POR DIRETORIA/GERÊNCIA



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
1403131	AGO	-	Dificuldade em entrar em contato com a Agência.	Cidadão alegou dificuldades em entrar em contato com o 0800 da Agência.	Cliente foi orientado e informado que o 0800 só recebe ligações de telefone fixo. Mudanças no site, sugeridas pelo próprio usuário, foram acatadas a fim de deixar as informações ainda mais claras.
1438440	SET	DDN GDN	Crítica ao procedimento da Desenhahia.	Identificação de dívidas no BACEN e erro cadastral na nota fiscal do veículo.	A UCR, após regularização de pendências junto ao BACEN e sugestão de refatura de nota fiscal, foi feita uma nova solicitação de financiamento na tentativa de concretizar a contratação.
1444868	OUT	DDN GDN	Dificuldade em entrar em contato com a Agência.	Cliente apresentou dificuldades de entrar em contatos com os números da Central de Atendimento.	Em razão de problemas de ordem técnica, no período de contato, ocorreu indisponibilidade externa do serviço de telecomunicações prestados à Agência, incluindo o canal 0800, o que causou inoperância em nossos serviços de atendimento ao cliente. Contudo, a situação já foi regularizada e encontra-se estável.
1475184	NOV	DDN GDN	Não cadastramento de Associação de Taxistas.	Cliente relatou que a Desenhahia não cadastrou sua associação de taxistas para operar com a linha PROTAXI.	À época, a linha PROTAXI havia suspenso cadastramento de novas associações em razão de reformulações operacionais. Contudo, por já possuir informações da associação do cliente, o cadastro foi programado para o mês de dezembro após processo de verificação de validade da documentação.
1488515	NOV	DDN GDN	Demora na resposta do pedido de financiamento.	Cliente reclamou da demora na resposta ao financiamento, alegando ter dado entrada do pedido no mês anterior.	Problemas operacionais internos dificultaram o trâmite processual normal do pedido do cliente. O pedido foi analisado e encaminhado para a fase de aprovação e verificação de viabilidade.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

A Desenharia recebeu no 2º semestre de 2018 uma (01) denúncia, que pode ser observada abaixo:

REGISTRO	ÁREA	DENÚNCIA	ESCLARECIMENTO
1495100	DOP/GMG	Conduta de funcionário no tratamento a solicitante de financiamento.	Denúncia encaminhada para Comissão de Ética. Parecer enviado para a Ouvidoria. Comissão não constatou nenhuma irregularidade na conduta do empregado.

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

TEMPO DE RESPOSTA

Desenhahia	Tipo da Demanda:					Informações Gerais:				Quantidades de dias para Resolução (Média por Mês)				
	Elogio	Informação	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total por Mês:	Resolubilidade(%)	Concluídas	Pendentes	Elogio	Informação	Solicitação	Reclamação	Denúncia
jul/18	-	-	2	-	-	2	100%	2	-	-	-	7,5	-	-
ago/18	1	1	2	1	-	5	100%	5	-	2	20	5,5	1	-
set/18	-	-	4	1	-	5	100%	5	-	-	-	6,25	4	-
out/18	-	-	2	3	-	5	100%	5	-	-	-	1	7	-
nov/18	-	1	-	3	1	5	100%	5	-	-	3	-	3	6
dez/18	-	-	1	-	-	1	100%	1	-	-	-	1	-	-
Total por Tipo de Demanda:	1	2	11	8	1	Total Geral:			23					

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 DE DESTAQUE DO SEMESTRE

No 2º semestre de 2018, destacaram-se os seguintes eventos relacionados à OED:

1. Conclusão e aprovação do Fluxo de Tratamento de Denúncias em conjunto com a Unidade de Controle Interno e Compliance (UCC);
2. Participação no Programa de Compliance, mais especificamente na divulgação do Código de Conduta e Ética;
3. Auditorias Interna e Externa da Ouvidoria da Desenbahia;
4. Reconhecimento pela auditoria externa da não necessidade de se construir um sistema interno para tratamento das demandas da ouvidoria. Era um apontamento constantemente feito pelas auditorias externas e que se conseguiu retirar do radar dos apontamentos. Era uma questão historicamente delicada e que geraria um custo desnecessário para a 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 (2º 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	Concluído

002/2018

TEMA	Apontamento da ouvidoria
PROPOSIÇÃO	Retirar exigência de sistema interno para controle de demandas da ouvidoria
OBJETIVO	Esclarecer a exigência do uso do TAG (OGE) e evitar custo desnecessário para Desenhahia
ÁREA	OED
STATUS	Concluído

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	Implantado parcialmente

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.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 2º semestre de 2018:

- O tema mais procurado no semestre foi o PROTAXI. Consequentemente, a área mais demandada foi a UCR (Central de Relacionamento);
- Houve uma mudança no canal de contato preferencial com a Ouvidoria. O meio mais procurado no semestre foi o telefone (47,83%), seguido do e-mail (43,48%);

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/a tendida	MOTIVO RECUSA OU PROVIDENCIA ADOTADA	Detalhe	Município	Diretoria	Setor
RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA												
1	1393551	18/07/2018	23/07/2018	5	SOLICITAÇÃO	Não	Sim	Informação de restrição é medida normal porque o veículo fica alienado fiduciariamente enquanto não houver quitação.	ACOMPANHAMENTO DE PEDIDO/SOLICITAÇÃO	Salvador		
2	2018273462	23/07/2018	02/08/2018	10	SOLICITAÇÃO	Não	Não	A manifestação referia-se a questionamento já judicializado. GJU pediu para manifestação ser feita nos autos do processo.	ACESSO AO PARECER JURÍDICO	Salvador		
3	1403131	01/08/2018	02/08/2018	1	RECLAMAÇÃO	Sim	Sim	Telefone fixo informado ao cliente e sugestões de mudança no site providenciadas	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE	Não informado		
4	1405673	03/08/2018	07/08/2018	4	SOLICITAÇÃO	Não	Não	Por decreto, só pode financiamento de Taxi através de órgãos de classe	SOLICITAÇÃO DE FINANCIAMENTO/LINHA DE CRÉDITO	Não informado		
5	1416455	20/08/2018	22/08/2018	2	ELOGIO	Sim	Sim		ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	Esplanada		
6	1418693	22/08/2018	29/08/2018	7	SOLICITAÇÃO	sim	Sim	cliente direcionada a entrar em contato direto com a UCR munida da documentação necessária para atendimento de seu pleito.	INFORMAÇÕES DE CONTRATO	Feira de Santana		
7	1420073	24/08/2018	13/09/2018	20	INFORMAÇÃO	Sim	Sim	Informações de financiamentos do microcrédito repassadas ao cliente	INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATAÇÃO	Não informado	DOP	GMI
8	1432915	13/09/2018	21/09/2018	8	SOLICITAÇÃO	Sim	Sim	Luzes do shopping passaram a ficar acesas até as 22h	AValiação DE PROCEDIMENTO EM SETOR/ UNIDADE /ÓRGÃO	Camaçari	DAF	GPA
9	1438433	21/09/2018	25/09/2018	4	SOLICITAÇÃO	Sim	Sim	O prazo para baixa de gravame é de 10 dias. A baixa estava dentro do prazo.	CANCELAMENTO / EXCLUSÃO PROCEDIMENTOS E SERVIÇOS	Não informado	DDN	UCR
10	1438440	21/09/2018	25/09/2018	4	RECLAMAÇÃO	Sim	Sim	Sugerida nova entrada de processo para dar tempo de ajustar o nome da cliente na Nota Fiscal	CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	Salvador	DDN	UCR
11	1438471	21/09/2018	27/09/2018	6	SOLICITAÇÃO	Não		Na consulta ao BACEN já não estava aparecendo mais a restrição	RENEGOCIAÇÃO / BAIXA DA DÍVIDA	Ilhéus	DOP	GMI
12	2018366120	25/09/2018	02/10/2018	7	SOLICITAÇÃO	Não		No dia da assembleia a Desenharia tinha 197 funcionários	INFORMAÇÃO SOBRE COMPOSIÇÃO DO CAD	Não informado	PRE	GAB
13	1444868	01/10/2018	08/10/2018	7	RECLAMAÇÃO	Sim	Sim	Problemas de ordem técnica com indisponibilidade externa do serviço de telecomunicações prestados à Agência. Após normalização do serviço, cliente foi direcionada à UCR	INFORMAÇÕES DE CONTRATO	Não informado	DDN	UCR
14	1449995	09/10/2018	09/10/2018	0	SOLICITAÇÃO	Sim	Sim	Pedido de extrato de financiamento de prefeitura encaminhado à UCR. Não foi possível auxiliar o cidadão em sua demanda uma vez que não há indícios de gestão da Desenharia no processo relatado.	Informações de Extrato Município.	Camaçari	DDN	UCR
15	1455023	17/10/2018	17/10/2018	0	SOLICITAÇÃO	não	não		Documentação	Salvador	?	?
16	1456254	18/10/2018	25/10/2018	7	RECLAMAÇÃO	não	não	Reclamação improcedente. A inclusão do nome da cidadã na lista da SERASA foi realizada de forma devida.	INFORMAÇÃO DE DÍVIDA COM A DESENBAHIA	BOM JESUS DA LAPA	DDN	GRC
17	1456776	19/10/2018	26/10/2018	7	RECLAMAÇÃO	não	não	Reclamação improcedente pois cabe ao agente do município - e não a Desenharia - retornar informações de pendências ao cliente CREDIBAHIA.	DEMORA QUANTO RESPOSTA DE SOLICITAÇÃO DE FINANCIAMENTO	CRAVOLÂNDIA	DOP	GMI
18	1475184	09/11/2018	09/11/2018	0	RECLAMAÇÃO	Sim	Sim	Cliente informado que o cadastro de associações deve ser retornado em janeiro/2019, mas que o cadastro dele será efetuado em dezembro.	DEMORA EM DISPONIBILIDADE DO CRÉDITO	EUNÁPOLIS	DDN	UCR
19	1475026	09/11/2018	16/11/2018	7	RECLAMAÇÃO	não	não	Pedido de financiamento não se enquadra nos critérios para solicitação de Capital de Giro. Tempo de atividade insuficiente.	DEMORA EM DISPONIBILIDADE DO CRÉDITO	Salvador	DDN	UCR

20	1477303	13/11/2018	16/11/2018	3	INFORMAÇÃO	Sim	Sim	NOME foi encaminhado à SERASA em 09/10/2018, porque a operação da qual o cidadão é avalista sofreu atraso no pagamento da parcela vencida em 15/09/2018. A parcela mencionada foi liquidada em 07/11/2018, gerando posterior retirada dos nomes envolvidos no órgão	SOLICITAÇÃO DE RETIRADA DE NOME DA LISTA DA SERASA POR PAGAMENTO REALIZADO	Livramento de Nossa Senhora	DDN	GRC
21	1488515	26/11/2018	26/11/2018	0	RECLAMAÇÃO	Sim	Sim	Cliente informado que seu processo iria para aprovação no dia 26/11	DEMORA EM DISPONIBILIDADE DO CRÉDITO	Dias D'ávila	DDN	UCR
22	1495100	30/11/2018	06/12/2018	6	DENÚNCIA	Não	Não	Demanda encaminhada à Comissão de Ética, cuja recomendação foi a de não abrir processo de sindicância, uma vez que foi demonstrado que o cidadão orientado por email.	CONDUTA DE FUNCIONÁRIO NO TRATAMENTO A SOLICITANTE DE FINANCIAMENTO	CASTRO ALVES	-	COMISSÃO DE ÉTICA
23	1517452	27/12/2018	28/12/2018	1	SOLICITAÇÃO	Sim	Sim	"Sr. Rodrigo, boa tarde! Em razão de uma reestruturação do sistema de	FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	Não informado	DDN	UCR

Salvador, 08 de Julho de 2019

Auditoria Interna – Relatório de Ouvidoria – Data Base 31.12.2018

Em cumprimento ao estabelecido na Resolução do BACEN nº 4.433/2015(Capítulo IV, Art 6º, Item V) e em nosso Estatuto Social (Capítulo XI Art. 84, item II), atestamos que nos foi encaminhado, para conhecimento e análise, o relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria da Desenbahia no cumprimento de suas atribuições.

O nosso entendimento, tendo como base a estrutura e as informações apresentadas, é de que o Relatório está de acordo conforme as definições estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.


Bruno de Castro Lino Bonfim
Auditor Chefe

Salvador, 9 de julho de 2019.

PARA: Diretoria Colegiada

DE: Ouvidoria da Desenbahia

REF.: Relatório do Diretor Responsável – data base 31.12.18

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 31.12.18 para análise e apreciação da Diretoria e posterior encaminhamento ao Conselho de Administração.

Atenciosamente,


Ouvidoria da Desenbahia
0800 264 0011

Fabrício Pereira Lopes

OUVIDOR TITULAR

DECISÃO DE DIRETORIA

D-Nº: 295/2019

DATA: 15/07/2019

FOLHA: C/ANEXOS

ASSUNTO: APRECIADO RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL – OUVIDORIA ESPECIALIZADA
DATA:BASE 31/12/2018

A Diretoria Colegiada, em reunião realizada no dia 15 de julho de 2019, em cumprimento aos normativos Resolução nº 4.433, do Conselho Monetário Nacional, de 23/07/2015 e Circular Bacen nº 3.778, de 30/12/2015, decidiu, por unanimidade, encaminhar ao Conselho de Administração o Relatório do Diretor Responsável – Ouvidoria Especializada da Desenbahia, referente a data:base 31/12/2018, recomendando sua aprovação.

Ao

Conselho de Administração

Em, 15/07/2019


Conceição Fernandes
SEG

Homologado pelo Conselho
de Administração
Em, 01 / 08 / 2019
