

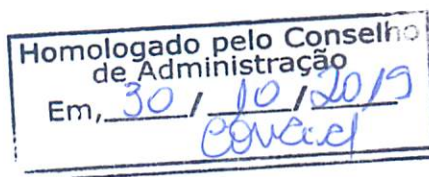
**DECISÃO DE DIRETORIA****D-Nº: 476/2019****DATA: 28/10/2019****FOLHA: 01/01****ASSUNTO: RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA DA DESENBAHIA – DATA: BASE 30/06/2019**

A Diretoria Colegiada, em reunião realizada no dia 28 de outubro de 2019, após apreciar o Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria da Desenbahia – data-base 30/06/2019, encaminhado pela Ouvidoria Especializada da Desenbahia em 22/10/2019, 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 21/10/2019, decidiu, por unanimidade, submeter ao Conselho de Administração o referido Relatório recomendando sua aprovação, sem ressalvas. Os documentos originais encontram-se na Ouvidoria.

Ao
Conselho de Administração

Em, 28/10/2019


Conceição Fernandes
SEG



Salvador, 22 de outubro de 2019.

PARA: Diretoria Colegiada

DE: Ouvidoria da Desenbahia

REF.: Relatório do Diretor Responsável – data base 30.06.19

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

Atenciosamente,


Ouvidoria da Desenbahia
0800 284 0011

Fabrício Pereira Lopes

OUVIDOR TITULAR

Apreciado pela Diretoria Colegiada
Reunião <u>28/10/2019</u>
<u>Eduardo</u>
Rúbrica

Ouvidoria Especializada

Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 30 de junho de 2019

Última atualização:
OUTUBRO 2019

Apreciado pela Diretoria Colegiada
Reunião 28.10.2019
Caros
Rúbrica

DIRETORIA

Presidente

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda

Diretores

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda – Financeiro (acumulando interinamente)

Agenor Barreto Martinelli Braga – Desenvolvimento e 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 DAS MANIFESTAÇÕES	5
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES	8
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	10
3. SEÇÃO QUALITATIVA	12
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	12
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	12
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE	13
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	13
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
5. ANEXOS	15

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 2019, 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

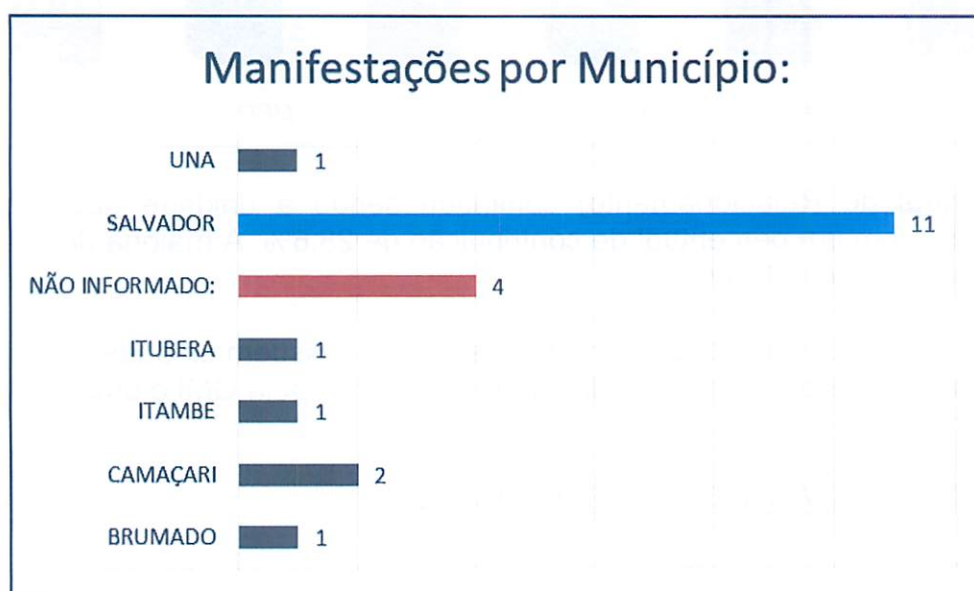
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019, foram registradas **21 (vinte e uma) manifestações**, o que representou uma queda de **8,70%** nas manifestações em relação ao 2º semestre de 2018, no qual tivemos 23 ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

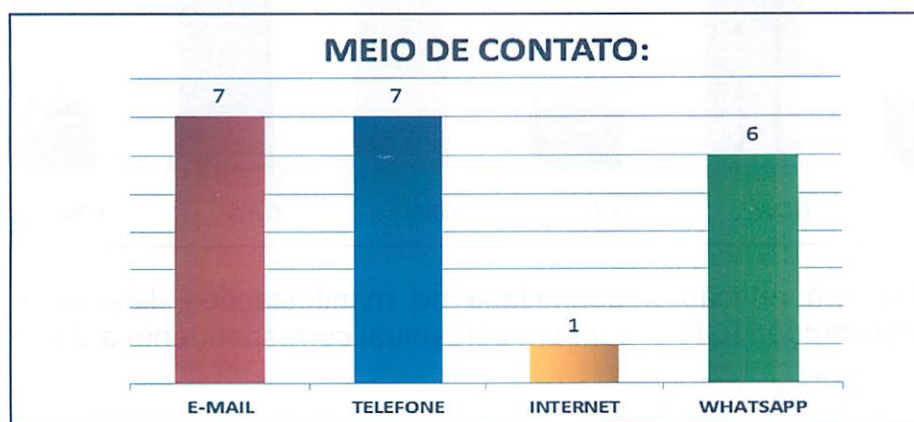
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

A maioria das manifestações foi originada no município de Salvador, cenário diferente do semestre anterior, quando 47,8% delas estavam concentradas em municípios do interior baiano ou da região metropolitana.

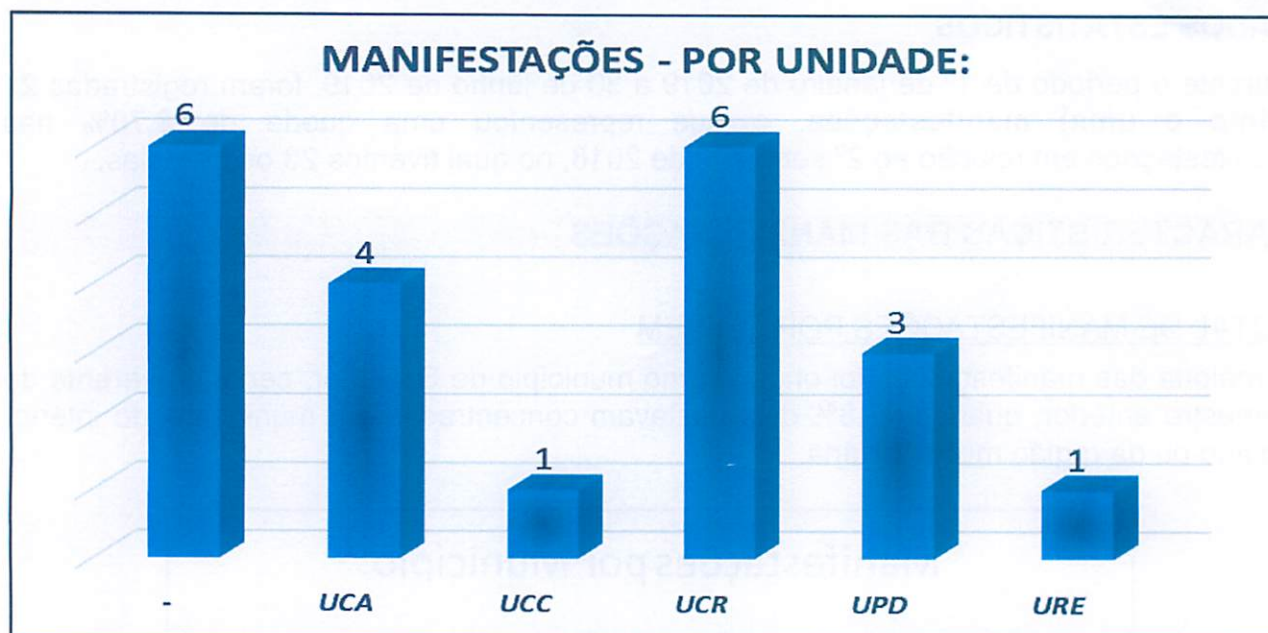


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Neste semestre, foi possível observar a introdução de um novo elemento quanto à forma de entrar em contato e registrar a manifestação. O uso do aplicativo **whatsapp** ganhou força e já corresponde a 28,6% dos canais utilizados pelos usuários para manifestar-se através da Ouvidoria.



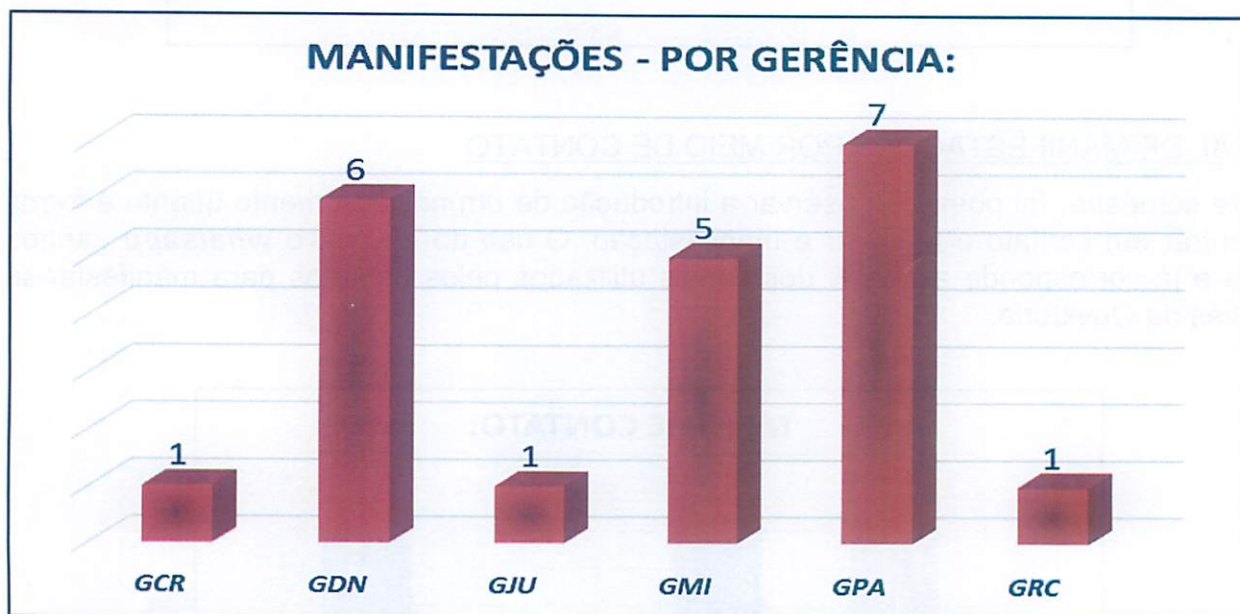
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE:



A UCR (Central de Relacionamento) continuou sendo a unidade que mais recebeu manifestações, com um percentual de contribuição de 28,6%. A maioria delas vinculada à linha de financiamento PROTAXI.

OBS: Das 21 manifestações deste semestre, seis não possuem unidades associadas porque foram tratadas diretamente pelas gerências, cinco pela GMI e uma pela GJU.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIA:



Neste semestre, em relação à quantidade de manifestações, liderou a *Gerência de Pessoas e Administração* (GPA), com um percentual correspondente a 33,3% do total.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIA:



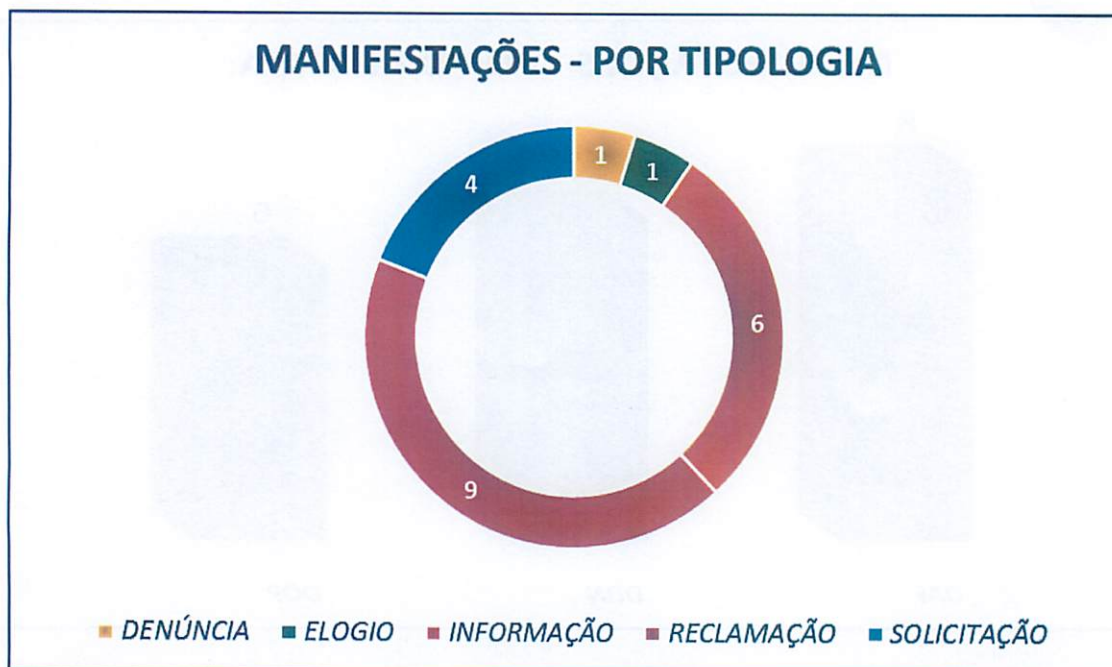
Quanto a distribuição por diretoria, há um equilíbrio entre a quantidade de manifestações, apontando que o canal da Ouvidoria gera demanda para os mais variados assuntos relacionados à Agência.

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 1º semestre de 2019 apresentou a seguinte configuração:



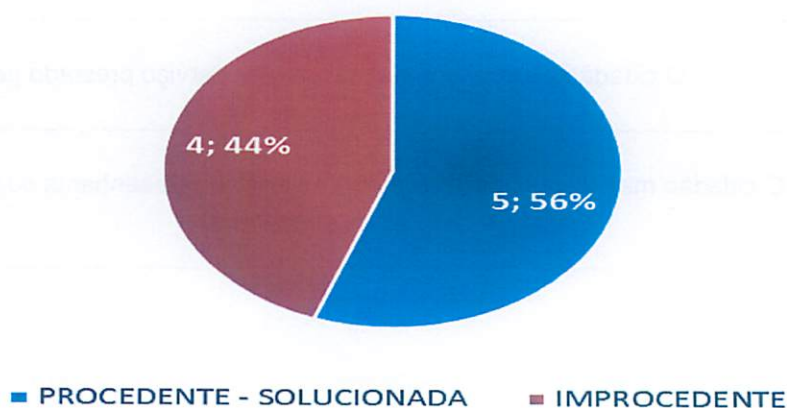
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

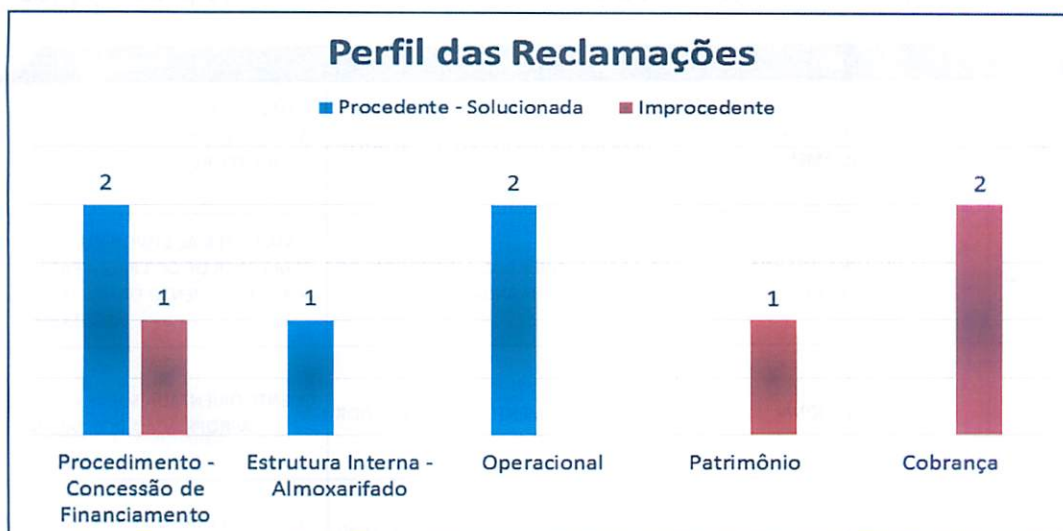
TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

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 primeiro semestre de 2019, a Agência recebeu um total de 09 (nove) reclamações, o que corresponde a 42,9% das manifestações recebidas/encaminhadas. Em relação ao semestre anterior, houve um aumento percentual de 8,1%. Os gráficos a seguir ilustram o comportamento das reclamações:



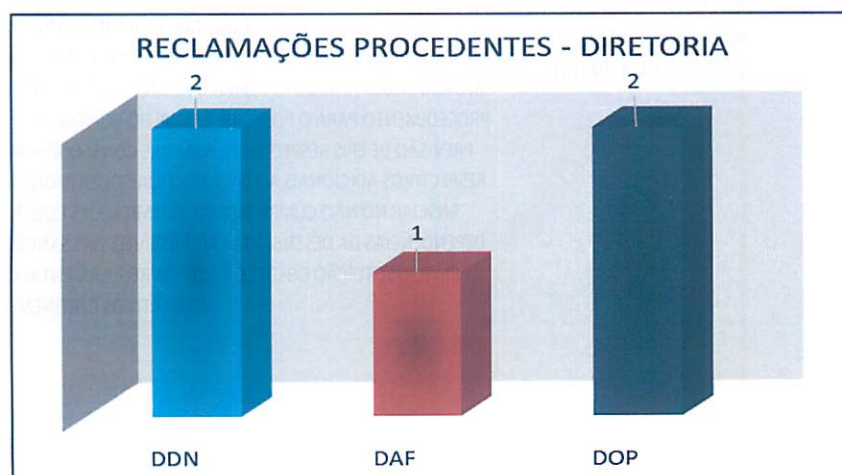


Importante ressaltar que todas as reclamações julgadas procedentes foram tratadas e devidamente resolvidas.

As 04 (quatro) reclamações consideradas improcedentes estão assim distribuídas:

REGISTRO	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	MOTIVO - IMPROCEDÊNCIA
1615814	GMI/DOP	PROCEDIMENTO - CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO	AUMENTO DO LIMITE MÁXIMO DO VALOR DE FINANCIAMENTO	O CREDIBAHIA POSSUI LIMITE MÁXIMO DE FINANCIAMENTO DE R\$ 10.000,00. PARA FINANCIAMENTOS ACIMA DESTE VALOR É NECESSÁRIO VERIFICAR AS CONDIÇÕES DE ENQUADRAMENTO EM OUTRAS LINHAS DE CRÉDITO.
1662216	UPD/GPA/DAF	PATRIMÔNIO	GALPÃO, SUPOSTAMENTE PERTENCENTE A DESENBAHIA, ABANDONADO E EXPOSTO A MARGINALIDADE	O PATRIMÔNIO FOI ARREMATADO E, A PARTIR DA DATA DO ARREIMATE, TODAS AS RESPONSABILIDADES DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DO IMÓVEL, ALÉM DA RESPONSABILIDADE POR TODAS AS OBRIGAÇÕES LEGAIS, FICAM A CARGO DA ARREMATANTE.
1691123	GMI/DOP	COBRANÇA	REGISTRO INDEVIDO DE NOME NO CADASTRO DA SERASA	A CLIENTE ESTAVA EM DÍVIDA, POR ISSO, O DÉBITO CONTINUOU PROTESTADO NO SERASA. QUANDO HOUVE A QUITAÇÃO DO DÉBITO, FOI RETIRADA A RESTRIÇÃO DO SERASA
1695662	GMI/DOP	COBRANÇA	REGISTRO INDEVIDO DE NOME NO CADASTRO DA SERASA	O CIDADÃO ERA AVALISTA DE UMA OPERAÇÃO DO CREDIBAHIA

RECLAMAÇÕES PROCEDENTES:



Apresentamos no quadro a seguir, o detalhamento das reclamações procedentes:

REGISTRO	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	RESPOSTA AO CIDADÃO
1527802	UCR/GDN/DDN	PROCEDIMENTO - CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO	DEMORA NA LIBERAÇÃO DE CRÉDITO	HAVIA PENDÊNCIA NA DOCUMENTAÇÃO MAS HOUVE UM ATRASO NO PROCESSO DE ANÁLISE DA PROPOSTA, SITUAÇÃO QUE FOI REGULARIZADA. PEDIDO ENCAMINHADO PARA AGILIZAR LIBERAÇÃO.
1537017	UPD/GPA/DAF	ESTRUTURA INTERNA - ALMOXARIFADO	FALTA DE TONNER NAS IMPRESSORAS DO 3º ANDAR	HAVIA MATERIAL DISPONÍVEL PARA RETIRADA NO ESTOQUE, O ITEM TONER DE COR PRETA PARA O MODELO DE IMPRESSORA 400X, EQUIPAMENTO DA UNIDADE DO RECLAMANTE. SITUAÇÃO REGULARIZADA.
1608278	GMI/DOP	OPERACIONAL	ERRO NO PAGAMENTO AO FORNECEDOR	CLIENTE ORIENTADA SOBRE O PROCEDIMENTO E POLÍTICA DE APROPRIAÇÃO DOS PAGAMENTOS RECEBIDOS.
1655159	GMI/DOP	PROCEDIMENTO - CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO	DIFICULDADE EM RENOVAR EMPRÉSTIMO CREDIBAHIA	CONTATO COM O CLIENTE FEITO POR TELEFONE. CIDADÃO RECEBEU AS ORIENTAÇÕES DEVIDAS E PERTINENTES À SITUAÇÃO APRESENTADA.
1673611	URE/GRC/DDN	OPERACIONAL	DIFICULDADE EM OBTER DOCUMENTAÇÃO DIRETAMENTE COM A AGÊNCIA PORQUE OS FUNCIONÁRIOS TINHAM SIDO CONVOCADOS PARA UMA REUNIÃO NO AUDITÓRIO.	DIRETORIA ENVOLVIDA PARA PROVOCAR MELHORIAS EM PROCESSOS OPERACIONAIS E DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

A Desenbahia recebeu no 1º semestre de 2019 uma (01) denúncia, que pode ser observada abaixo:

REGISTRO	ÁREA	DENÚNCIA	ESCLARECIMENTO
1586145	UPD/GPA/DAF	NEGLIGENCIA, POR PARTE DA AGÊNCIA, EM FORNECER EPI A FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO - SERVIÇO DE JARDINAGEM	DENÚNCIA IMPROCEDENTE. O TRABALHADOR EM QUESTÃO ESTÁ ENQUADRADO EM CONTRATO DE SERVIÇO TERCEIRIZADO PARA FORNECIMENTO DE MÃO-DE-OBRA PARA APOIO ADMINISTRATIVO COM A EMPRESA GRADUAL SERVIÇOS E EMPREENDIMENTOS LTDA, ADJUDICADA POR MEIO DO PREGÃO ELETRÔNICO 009/2016. O POSTO DE TRABALHO EM QUESTÃO POSSUI REGIME DE TRABALHO SEMANAL DE 44 HORAS E NÃO POSSUI MATERIAIS AGREGADOS AO SERVIÇO. SEGUNDO O TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO QUE ORIGINOU O CONTRATO DE TERCEIRIZAÇÃO, O POSTO POSSUI APENAS PREVISÃO DO FARDAMENTO NECESSÁRIO AO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES. A DESENBAHIA DISPÕE DE MATERIAIS PRÓPRIOS E SUFICIENTES PARA MANTER CONSERVADAS DIVERSAS ÁREAS DE SEU PATRIMÔNIO, O QUE INCLUI O JARDIM QUE COMPÕE NOSSO PAISAGISMO. DENTRE ESSES MATERIAIS HÁ MANGUEIRAS, REGADORES, PÁS, VASSOURAS E TESOURAS PARA JARDIM. NÃO HÁ REGISTRO DE ENTRADA OU AQUISIÇÃO DE QUALQUER INSUMO RELACIONADO A PRODUTO QUÍMICO APONTADO NA DEMANDA ENCAMINHADA OU PREVISÃO DO PROCEDIMENTO PARA O POSTO DE TRABALHO CONTRATADO, E POR ISSO NÃO HÁ NECESSIDADE DE PREVISÃO DE EPIS RESPECTIVOS, NEM DAS CONSEQUÊNCIAS DE REGISTRO DE INSALUBRIDADE E RESPECTIVOS ADICIONAIS AO SALÁRIO; QUAISQUER REGISTROS DE PROCEDIMENTOS QUE POSSAM ENSEJAR NO NÃO CUMPRIMENTO ÀS LIMITAÇÕES CONTRATUAL E À CONDUTA EXIGIDA NAS DEPENDÊNCIAS DA DESENBAHIA SÃO PASSÍVEIS DAS SANÇÕES CABÍVEIS. PARA CONSTITUIÇÃO DA CIPA A INSTITUIÇÃO OBEDECE A NORMA REGULAMENTADORA Nº 5 – NR 5 E TODOS OS DEMAIS NORMATIVOS PERTINENTES.

INFORMAÇÕES GERAIS E DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS:

	TIPO DE DEMANDA					INFORMAÇÕES GERAIS				QUANTIDADE DE DIAS PARA RESOLUÇÃO (MÉDIA MÊS)				
	ELOGIO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL POR MÊS	RESOLUBILIDADE	CONCLUÍDAS	PENDENTES	ELOGIO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA
jan/19	0	2	1	2	0	5	100%	5	-	-	3,6	2	2,6	-
fev/19	1	1	1	0	0	3	100%	3	-	1	1	3	-	-
mar/19	0	1	1	1	1	4	100%	4	-	-	9,1	6	9,7	20
abr/19	0	0	1	2	0	3	100%	3	-	-	-	8	3,9	-
mai/19	0	2	0	2	0	4	100%	4	-	-	11	-	10,4	-
jun/19	0	0	0	2	0	2	100%	2	-	-	-	-	6,3	-
TOTAL:	1	6	4	9	1	TOTAL GERAL:		21						

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 2019:

Ouvidor Titular: Fabrício Pereira Lopes

- Treinamento a ser realizado no 2º semestre de 2019.

Ouvidor Adjunto: Igor Álvaro Gavazza Santana

- Treinamento a ser realizado no 2º semestre de 2019.

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A Desenbahia 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 Desenbahia, 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.

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 Desenbahia - www.desenbahia.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@desenbahia.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 1º semestre de 2019, destacaram-se os seguintes eventos relacionados à OED:

1. Atualização da CT 047 - Atuação da Ouvidoria;

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 2019 (1º SEMESTRE)

Não houve proposições no período.

PROPOSIÇÕES ANTERIORES

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

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 1º semestre de 2019:

- O tema PROTAXI continua sendo o assunto mais abordado nas manifestações recebidas pela Ouvidoria. Por esta razão a UCR (Central de Relacionamento) foi a unidade que concentrou o maior número das demandas registradas neste período;
- Em relação aos diversos tipos de manifestação, é possível destacar que quase todos os formatos (informação, solicitação, reclamação, denúncia e elogio) foram utilizados pelos usuários deste canal, demonstrando a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social na relação entre o cidadão e o Governo;
- Destaca-se, ainda, o cumprimento, por parte desta Ouvidoria, no devido prazo legal, de todas as manifestações dos usuários demandantes, demonstrando, assim, o comprometimento deste canal com a sua população;

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. Resumo das manifestações recebidas no período
2. Parecer da Auditoria Interna



21 Ocorrência(s)
Encaminhadas entre: 01/01/2019 e 30/06/2019
Destino: SEFAZ/DESENBABIA

LOCAL DESTINO TIPOLOGIA ASSUNTO	NÚMERO	DATA DE REMESSA	OBJETIVO	SITUAÇÃO	DATA SITUAÇÃO	LOCAL ORIGEM	USUÁRIO ORIGEM	DATA LIMITE	RETENÇÃO (dias)
SEFAZ/DESENBABIA (21 encaminhamentos)									
DENÚNCIA (1 encaminhamentos)									
CONDUTA DUVIDOSA DE SERVIDOR/FUNCIONÁRIO	1586145	01/03/2019 16:46	RESPONDER	ENCERRADA	21/03/2019	OGE	J GONCALVES DOS S/	06/03/2019	230
ELOGIO (1 encaminhamentos)									
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	1566686	12/02/2019 16:54	RESPONDER	ENCERRADA	13/02/2019	OGE	ESAR DE SOUSA COI	17/02/2019	247
INFORMAÇÃO (6 encaminhamentos)									
INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS INCENTIVADOS PELO GOV	1662395	03/05/2019 13:53	RESPONDER	ENCERRADA	21/05/2019	SEFAZ/DESENBABIA/	ABRICIO PEREIRA LOP	18/05/2019	167
INFORMAÇÃO SOBRE SALÁRIOS DE SERVIDORES	1560134	06/02/2019 13:40	RESPONDER	ENCERRADA	06/02/2019	SEFAZ/DESENBABIA/	ABRICIO PEREIRA LOP	21/02/2019	253
INFORMAÇÃO SOBRE SALÁRIOS DE SERVIDORES	1556787	04/02/2019 13:15	RESPONDER	ENCERRADA	06/02/2019	SEFAZ/DESENBABIA/	ALVARO GAVAZZA SA	15/02/2019	255
INFORMAÇÃO SOBRE SISTEMA DE ÓRGÃO/UNIDADE	1537071	17/01/2019 12:22	RESPONDER	ENCERRADA	17/01/2019	SEFAZ/DESENBABIA/	ALVARO GAVAZZA SA	01/02/2019	273
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE DOCUMENTAÇÃO/SERVICO	1607734	26/03/2019 12:49	RESPONDER	ENCERRADA	03/04/2019	SEFAZ/DESENBABIA/	ALVARO GAVAZZA SA	09/04/2019	205
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE NOMEAÇÃO/EXONERACÃO	1689732	28/05/2019 11:34	RESPONDER	ENCERRADA	11/06/2019	OGE	LIAM JUSTO DE SANT.	12/06/2019	142
RECLAMAÇÃO (9 encaminhamentos)									
CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	1673611	13/05/2019 11:06	RESPONDER	ENCERRADA	16/05/2019	OGE	NILSON SANTOS DA S	18/05/2019	157
DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO	1527802	09/01/2019 08:47	RESPONDER	ENCERRADA	11/01/2019	OGE	ON SALVADOR DO BO	14/01/2019	281
DIFICULDADE EM CONSEGUIR EMPRÉSTIMO	1615814	01/04/2019 17:06	RESPONDER	ENCERRADA	05/04/2019	OGE	RIELA XAVIER CONCE	06/04/2019	199
DIFICULDADE EM CONSEGUIR EMPRÉSTIMO	1655159	29/04/2019 14:30	RESPONDER	ENCERRADA	03/05/2019	OGE	J GONCALVES DOS S/	04/05/2019	171
DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA	1691123	03/06/2019 17:11	RESPONDER	ENCERRADA	11/06/2019	OGE	J GONCALVES DOS S/	08/06/2019	136
ERRO NO PAGAMENTO A FORNECEDOR	1608278	27/03/2019 09:03	RESPONDER	ENCERRADA	05/04/2019	OGE	ON SALVADOR DO BO	31/03/2019	204
FALTA MATERIAL/EQUIPAMENTO P/OPERACÃO ÓRGÃO/ESPACO	1537017	17/01/2019 11:56	RESPONDER	ENCERRADA	17/01/2019	SEFAZ/DESENBABIA/	ALVARO GAVAZZA SA	22/01/2019	273
INSATISFAÇÃO COM COBRANCA / TAXA DE SERVICO	1695662	10/06/2019 15:46	RESPONDER	ENCERRADA	13/06/2019	OGE	ESAR DE SOUSA COI	15/06/2019	129
MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO	1662216	03/05/2019 14:34	RESPONDER	ENCERRADA	20/05/2019	OGE	ANDA RIBEIRO DA SIL	08/05/2019	167
SOLICITAÇÃO (4 encaminhamentos)									
REVISÃO DE BENEFÍCIO	1558298	05/02/2019 14:26	RESPONDER	ENCERRADA	08/02/2019	OGE	J GONCALVES DOS S/	10/02/2019	254
SOLICITAÇÃO ANÔNIMA COM IDENTIFICAÇÃO	1640010	17/04/2019 11:35	RESPONDER	ENCERRADA	25/04/2019	SEFAZ/DESENBABIA/	ABRICIO PEREIRA LOP	22/04/2019	183
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1602348	20/03/2019 16:36	RESPONDER	ENCERRADA	26/03/2019	OGE	ESAR DE SOUSA COI	25/03/2019	211
SOLICITAÇÃO DE FINANCIAMENTO/LINHA DE CRÉDITO	1526489	08/01/2019 10:53	RESPONDER	ENCERRADA	10/01/2019	OGE	ATHEUS SILVA SOUZA	13/01/2019	282

Salvador, 21 de outubro de 2019

Auditoria Interna – Relatório de Ouvidoria – Data Base 30.06.2019

Em cumprimento ao estabelecido na Resolução 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 com os requisitos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil.


Bruno de Castro Lino Bonfim
Auditor Chefe

Apreciado pela Diretoria Colegiada
Reunião <u>28.10.2019</u>
<u>Council</u>
Rúbrica

Salvador, 17 de Outubro de 2019.

PARA: Auditoria Interna

DE: Ouvidoria da Desenbahia

REF.: Relatório do Diretor Responsável – data base 30.06.19

Prezados Senhores Auditores,

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 30.06.19 para análise e apreciação desta Auditoria e posterior encaminhamento para a Diretoria Colegiada.

Atenciosamente,


Ouvidoria da Desenbahia
0800 284 0011

Fabrício Pereira Lopes

OUVIDOR TITULAR