

Salvador, 17 de agosto de 2020

Auditoria Interna – Relatório de Ouvidoria – Data Base 31.12.2019

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 do Diretor Responsável” com informações quantitativas e qualitativas 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 Bonfim
Auditor Chefe

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro de 2019

Última atualização:
AGOSTO/2020

DIRETORIA

Presidente

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda

Diretores

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Andreia Xavier Cajado Sampaio - Administração e Finanças

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	5
2. SEÇÃO QUANTITATIVA	6
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	6
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES	9
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	11
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA	11
3. SEÇÃO QUALITATIVA	12
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	12
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	12
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 2º 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 julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019, foram registradas **18 (dezoito) manifestações**, o que representou uma queda de **14,29%** das manifestações em relação ao 1º semestre de 2019, no qual tivemos 21 (vinte e uma) ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

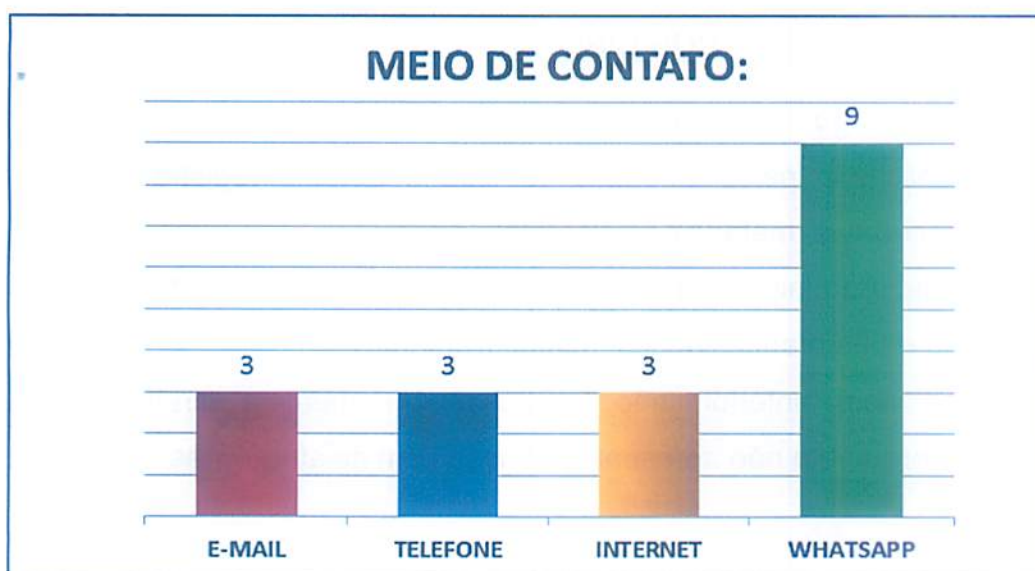
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Neste semestre, observou-se que a maior parte das manifestações teve sua origem no interior do Estado, correspondendo a um percentual de 61% em relação ao total de manifestações recebidas. Três delas não puderam ser identificadas e a capital baiana registrou um total de quatro manifestações, respondendo por 22% das demandas deste período.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Analisando os meios de contatos utilizados pelos usuários, é possível observar um contínuo avanço das ferramentas digitais, notadamente o aplicativo do *Whatsapp*. Esta plataforma tecnológica permitiu que ingressassem pela Ouvidoria um total de nove manifestações, o que corresponde a 50% de todas as demandas relativas ao segundo semestre de 2019. As demais (*e-mail*, telefone e internet), sofreram distribuição numérica igualitária, com três manifestações para cada canal.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE E GERÊNCIAS:

Catorze demandas tiveram seus tratamentos realizados diretamente pelas gerências, atingindo um percentual de, aproximadamente, 78%. Destas, a GMI (Gerência de Micro Finanças) manteve-se na liderança de ocorrências, sendo provocada nove vezes pelos usuários, correspondendo a 50% do total de todas as manifestações recebidas no semestre.

Já entre as três unidades procuradas, houve distribuição igualitária, com uma manifestação por unidade.

Uma das manifestações foi elencada como "OUTROS" por não se tratar de uma demanda vinculada a qualquer unidade/gerência desta Agência.

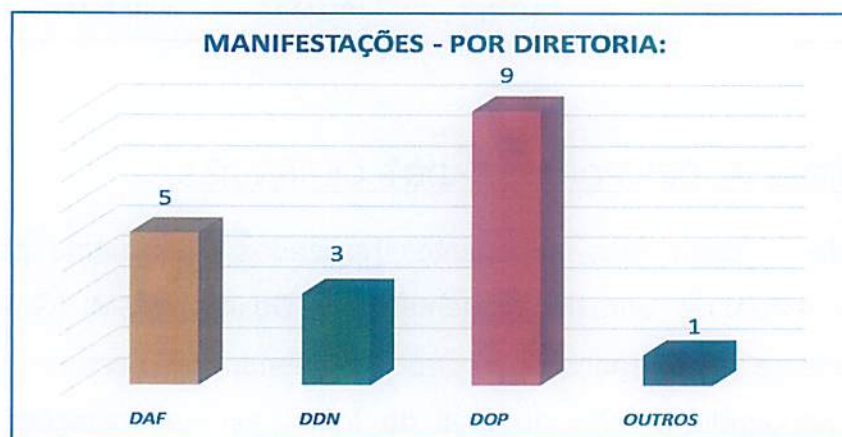


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIA:

Quanto a distribuição por diretoria, A DOP (Diretoria de Operações) liderou o *ranking* de diretoria mais solicitada pelos cidadãos de todo o Estado, registrando para si, nove manifestações recebidas, metade do valor total.

A DAF (Diretoria Administrativa e Financeira) e a DDN (Diretoria de Negócios), registraram cinco e três manifestações, respectivamente.

Assim como no item anterior, não foi possível nomear a diretoria de uma das manifestações, porque ela não apresentou relação com as atribuições da Agência.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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

RECLAMAÇÃO	O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da Desenbahia.
DENÚNCIA	O cidadão indica alguma irregularidade cometida pelo órgão ou por terceiro.
INFORMAÇÃO	O cidadão deseja obter orientação, esclarecimento sobre os serviços prestados pela Desenbahia, 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 Desenbahia.
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 2º semestre de 2019 apresentou a seguinte configuração:



Neste cenário, não foram observadas situações de denúncias ou elogios. As manifestações com o *status* de “reclamação” continuam contribuindo com significativo percentual, atingindo 55,6% do total de demandas recepcionadas pelo canal da Ouvidoria.

Aqui é preciso registrar que algumas demandas, por serem originárias de outros canais, foram classificadas equivocadamente, como será detalhado mais à frente.

CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

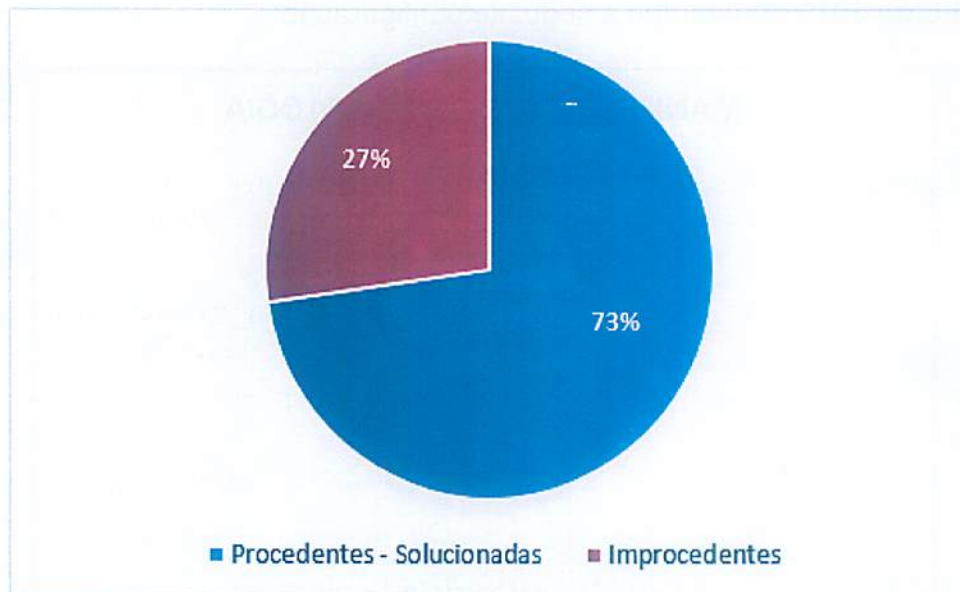
TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

As reclamações podem ser de acordo com diversos assuntos relacionadas às atividades e forma de operacionalizar o crédito na Desenbahia. 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 2019, a Agência recebeu um total de 10 (dez) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências correspondentes.

Os gráficos a seguir ilustram o comportamento das reclamações:



Desdobramento das Reclamações



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

RECLAMAÇÕES IMPROCEDENTES:

As 02 (duas) reclamações consideradas improcedentes estão assim distribuídas:

Registro	Área	Tema	Assunto	Motivo - Improcedência
186397	GMI	Renegociação	Dificuldade em Negociar	O pleito já havia sido recepcionado pelo canal "Fale Conosco" e muitas tentativas de contatos telefônicos através do número informado foram realizadas, todas sem sucesso. A GMI mostrou-se disposta a continuar o contato para que, em tendo sucesso, ocorra o avanço de um possível acordo.
185541	GMI	Renegociação	Solicitação de Renegociação	Registro feito pelo <i>Whatsapp</i> . Classificação equivocada da demanda. Tratou-se de uma SOLICITAÇÃO , vez que a cidadã apenas solicita uma renegociação de seu débito.

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

- Curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Escola Nacional de Administração Pública.

Ouvidor Adjunto: Igor Álvaro Gavazza Santana

- Curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Escola Nacional de Administração Pública.

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.

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.

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 (2º 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 2º semestre de 2019:

- O tema preponderante das manifestações do semestre foi o Credibahia. Por esta razão a GMI (Gerência de Microfinanças) foi a gerência que concentrou o maior número das demandas registradas neste período;
- 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



Governo do Estado da Bahia
Secretaria de Comunicação Social
Ouvidoria Geral do Estado

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Período entre: 01/07/2019 e 31/12/2019
Escopo: Registro no sistema

Número: 1723316
Data: 03/07/2019 14:53:00
Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto: EMISSÃO DE BOLETO
Resultado: ATENDIDA
Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA
Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Bom Dia!
Eu sou avalista de José Evaldo Pereira de Sousa,estou com dificuldades pra acessar o sistema de boleto no site,pois o email que foi cadastrado não existe mais.
Então é necessário fazer a mudança do email que foi cadastrado para o atual.
Já tentei contato com o desenhahia pelo email,por telefone e nada foi resolvido,preciso urgentemente que seja resolvido!
Nós fizemos um projeto pelo desenhahia,então eu não consigo acessar o sistema de boleto,mês de setembro tenho uma parcela de 28,000,00!
Então Gleice orientou que tinha que entrar em contato pela Central em salvador,por que ela não tinha como resolver,pois tem que alterar o email que foi cadastrado pelo seu novo email "

Número: 1730213
Data: 09/07/2019 09:36:00
Local da resposta: GERÊNCIA DE PESSOAS E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto: DEMORA NA POSSE DE NOMEADO
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Origem: << LOCAL EXTERNO >>
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA



Governo do Estado da Bahia

Secretaria de Comunicação Social

Ouvidoria Geral do Estado

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

10 Ocorrências

Período entre: 01/07/2019 e 31/12/2019

Escopo: Registro no sistema

Texto: DE ORDEM DA DECISÃO JUDICIAL PROFERIDA EM 06 DE MAIO DE 2019, NO AUTOS DO PROCESSO 0515695-60.2016.8.05.0001, PELA RELATORIA DA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL DO ESTADO DA BAHIA, QUE DETERMINOU A IMEDIATA CONVOCAÇÃO DO CANDIDATO APROVADO EM 1º LUGAR PNE PARA O CARGO DE ANALISTA DE PROJETOS DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA- DESENBAHIA, SIRVO-ME DESTE PARA SOLICITAR ESCLARECIMENTOS QUANTO ÀS PRÓXIMAS ETAPAS DO PROCESSO DE NOMEAÇÃO E POSSE EM RESPOSTA ÀS PUBLICAÇÕES DE 24 E 25 DE MAIO DE 2019, NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DA BAHIA, APRESENTEI-ME PARA OS EXAMES ADMISSORIAIS EM 28 DE MAIO. EM 04 DE JUNHO REALIZEI OS EXAMES MÉDICOS NA SEDE DA DESENBAHIA E CORRESPONDENTE ENTREGA DOS EXAMES LABORATORIAIS PARA ANÁLISE DO MÉDICO RESPONSÁVEL, QUE EXPEDIU NA MESMA DATA, O ATESTADO DE SAÚDE OCUPACIONAL INFORMANDO QUE EU ESTOU PLENAMENTE APTO PARA A FUNÇÃO.

NA OCASIÃO, FUI INFORMADO QUE EM BREVE SERIA CONTATADO PARA APRESENTAR OS DOCUMENTOS EXIGIDOS NO EDITAL DO RESPECTIVO CONCURSO, QUAIS, NAQUELA DATA, INFORMEI JÁ ESTAREM PRONTOS E DISPONÍVEIS PARA ENTREGA IMEDIATA.

TENDO SIDO OS FATOS RELATADOS ACIMA, OCORRIDOS NO INÍCIO DE JUNHO, E CONSIDERANDO OS FERIADOS PROLONGADOS DE CORPUS CRISTI E SÃO JOÃO, QUE REDUZIRAM O EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO NA SEDE DA DESENBAHIA, PRESUMI QUE NO INÍCIO DE JULHO, SERIA CONTATADO NOVAMENTE PARA DAR PROSSEGUIMENTO AO TRAMITE ATÉ A MINHA NOMEAÇÃO E POSSE, FATO QUE NÃO OCORREU ATÉ A PRESENTE DATA, ISTO É, PASSADOS MAIS DE 30 DIAS.

EM 10 DE JUNHO, NO INTUITO DE RATIFICAR MEU CONTATO E COLOCAR-ME À DISPOSIÇÃO ATRAVÉS DE MAIS MEIO DE COMUNICAÇÃO, O CORREIO ELETRÔNICO, ESCREVI UM E-MAIL AO SETOR DE RECURSOS HUMANOS DA DESENBAHIA, SOLICITANDO INFORMAÇÕES QUANTO AO PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS, BEM COMO CONFIRMAÇÃO, SE ESTES CONTATOS SERIAM FEITOS TAMBÉM, ATRAVÉS DE PUBLICAÇÕES NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO, PORÉM NÃO OBTIVE RETORNO ALGUM A RESPEITO.

DESTA FORMA, RECORRO, MAIS UMA VEZ, A ESTE IMPORTANTE INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO, A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA, NO SENTIDO DE FORMALIZAR MINHA DISPONIBILIDADE E SOLICITAR AO DESENBAHIA QUE DIGNE-SE A ESCLARECER O ASSUNTO, VISTO QUE TENHO ACOMPANHADO DIARIAMENTE AS PUBLICAÇÕES NO DOE-BA, BEM COMO NO SITE INSTITUCIONAL, E NENHUM NOVO CONTATO FOI FEITO DESDE DE MAIO.

CERTO DE UM BREVE RETORNO, AGRADEÇO DESDE JÁ A ATENÇÃO.

MARCELO KATEB
TEL. 71- 9.8863-4414

Número: 1732764
Data: 10/07/2019 16:24:00
Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto: COBRANÇA SUPOSTAMENTE INDEVIDA PELO PRESTADOR
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Boa tarde, estou de férias na casa da minha avó Maria Alves dos Santos, veio para ela um processo com o número 104820160042701, gostaríamos de saber que cobrança é essa já que ela tem Alzheimer a alguns anos e não tem como fazer empréstimo algum

Esta como credbahia
Número do processo é 104820160042701
Veio como sine bahia
Gostaria do retorno a esse respeito
É uma aposentada rural "

Número: 1735988
Data: 12/07/2019 13:59:00
Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto: MAU ATENDIMENTO PRESTADO SERV. PÚBL./ TERCEIRIZADO
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Origem: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO



Situação: ENCERRADA

Texto: Cidadão reclama ter sido mau atendido pelo Gerente de Desenvolvimento Thales Santos. Alega ter sido tratado com descaso. Tentou agendar atendimento, mas foi negado pelo Gerente, que alegou ter necessidade de verificar custo/benefício da visita antes de se fazer a visita. Gerente teria se recusado a agendar visita na empresa do reclamante.

Número: 1741751

Data: 17/07/2019 10:25:00

Local da resposta: GERÊNCIA JURÍDICA

Assunto: INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS / PRESTADORES

Resultado: FORNECIDA

Origem: << LOCAL EXTERNO >>

Tipo da demanda: INFORMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Prezados,

Eu, RAFAEL ORGE FRANCO LIMA GOMES, inscrito no CPF 776.184.755-04, venho, por meio deste, com base no direito constitucional de acesso à informação, o qual, no âmbito do Estado da Bahia veio a ser regulado pela Lei Estadual nº 12.618/2012, solicito gentilmente que me seja fornecida cópia digital de todos os CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS, decorrentes da ÚLTIMA LICITAÇÃO já finalizada, cujo serviço conta como tomadora a Desembahia - Agência de Fomento do Estado da Bahia S.A.

Informo que a resposta pode ser encaminhada por email para rafaogomes@hotmail.com . Meu celular é o 71 98895-9003.

Inicialmente registrei a demanda nº 1739881, a qual foi encerrada por falta de indicação do nome completo, do CPF e do meio de comunicação. Nesta nova demanda as informações solicitadas foram atendidas.

Desde já agradeço muitíssimo a atenção

Número: 1744675

Data: 18/07/2019 17:26:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DIFICULDADE DE NEGOCIAÇÃO / QUITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

"Estou negativada e gostaria de saber condições de renegociação
A agência da cidade encontra-se desativada. Credbahia, na carta de cobrança em que recebi encontra-se o site do desembahia."

Número: 1745911

Data: 19/07/2019 13:30:00

Local da resposta: UNIDADE DE RECUPERAÇÃO EXTRAJUDICIAL

Assunto: SOLICITAÇÃO DE FINANCIAMENTO/LINHA DE CRÉDITO

Resultado: ATENDIDA

Origem: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Preciso de informação a respeito de um contrato que possuo com a desembahia (protaxi) pois fui notificado a respeito de parcelas atrasadas. Analisando meus arquivos aqui contam todas pagas.



Número: 1761971

Data: 01/08/2019 09:11:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Solicitei o cred Bahia a 2 meses atrás só que até o exato momento não tive retorno nem um da pessoa responsável que me atendeu para me dizer o que exatamente aconteceu.
Não recebi ligações e nem me atender pra me dar uma resposta do que houve msm....
Eu moro no bairro distante da cidade ,cerca de 45km então fica muitas das vezes difícil o acesso constante pra está indo até a sala do cred Bahia
Então gostaria de saber o que fazer agora, pois gostaria de participar do cred Bahia para investir um pouco mais na minha micro e pequena empresa.
Empresa: Jr Carpintaria
CNPJ: 31158326000175."

Número: 1785231

Data: 20/08/2019 12:17:00

Local da resposta: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA

Assunto: SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS

Resultado: NÃO ATENDIDA

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Bom dia.
Ana Lúcia Batista Almeida
50825011515
Assunto : fui estagiária no Baneb (Assessoria de imprensa), na ag. Centro - comércio, na década de 80. Estou precisando de uma declaração desse período, para fins de aposentadoria. Como proceder?
Att. Ana Lúcia Almeida"

Número: 1785496

Data: 20/08/2019 14:02:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: SOLICITAÇÃO DE PARCELAMENTO DE DÉBITO / DÍVIDA

Resultado: ATENDIDA

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Cidadão solicita orientações sobre negociação de dívida com o DESENBABIA. Relata que tem uma dívida com o órgão desde 2016 . Acrescenta que recebeu um boleto do órgão e precisa de orientações sobre a possibilidade de negociação da dívida. Salienta que tentou contato com o órgão através do 0800 porém não obteve êxito. Mediante exposto solicita providências.

Número: 1792987

Data: 26/08/2019 14:53:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA



Período entre: 01/07/2019 e 31/12/2019

Escopo: Registro no sistema

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Olá, boa tarde! Existe uma restrição de vocês em meu cpf
Gostaria de esta regularizado
Regularizando
Tento o contato por telefone mas não consigo Na verdade eu assinei como fiadora
Não sei do que se trata
Mas como neativos o meu nome "

Número: 1793171

Data: 26/08/2019 16:34:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Boa tarde! Tenho um débito com vocês e estou querendo fazer uma negociação.
Empréstimo.
Meu cpf é esse: 055307105-06. Quero ver o valor que está e como posso ta negociando com vocês.
Credibahia "

Número: 1806869

Data: 02/09/2019 13:40:00

Local da resposta: GERÊNCIA DE PESSOAS E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Assunto: DESCUMPRIMENTO DETERMINAÇÃO JUDICIAL/ADMINISTRATIV

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Origem: << LOCAL EXTERNO >>

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Governo do Estado da Bahia

Secretaria de Comunicação Social

Ouvidoria Geral do Estado

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

18 Ocorrências

Período entre: 01/07/2019 e 31/12/2019

Escopo: Registro no sistema

Texto: De ordem da decisão proferida em 09/05/2019, pela colenda 1ª Câmara Cível do TJ-Ba, nos autos do terceiro Embargo de Declaração constante no processo 0515695-60.2016.8.05.0001, sirvo-me deste para solicitar informações sobre a continuidade do processo de admissão e nomeação do 1º aprovado PNE, em cumprimento à decisão judicial publicada em 14/05.

Em 24/05, fui convocado para os exames médicos admissionais, cujo ASO (Atestado de Saúde Ocupacional), emitido pelo médico da Desenhahia em 04/06/2019, confirmou plena aptidão para ocupação do cargo de Analista de Projetos daquela instituição.

Em 17/07, fui novamente convocado, por meio de publicação no DOE- Ba, para esclarecer possíveis inconsistências quando da avaliação médica anterior, onde fui informado que o Laudo Médico não estava condizente com os critérios estabelecidos para inclusão do candidato como PNE. Na ocasião, foi solicitado à médica emissora do referido documento, através de carta protocolada, esclarecimentos quanto à acuidade visual do paciente enquadrado como PNE, que foi prontamente atendido e elucidado mediante Carta Resposta e emissão de Laudo Médico complementar, em perfeita consonância com o quanto solicitado e estabelecido em Lei. Me foi informado pelo médico da Desenhahia, que um parecer seria redigido, fins de registrar a ocorrência quanto à entrega da documentação médica complementar, e que, do ponto de vista médico, não haveria qualquer impedimento para a contratação. Coloquei-me, inclusive, à disposição para submeter-me à perícia por uma junta médica, a ser definida pela própria Desenhahia, fins de elucidar de forma conclusiva, qualquer dúvida levantada acerca da acuidade visual e meu enquadramento como PNE, dentro das prerrogativas legais.

Desde então nenhum novo contato foi realizado, isto é, se quer me foi solicitada apresentação dos documentos pessoais pertinentes ao processo de admissão. É notória a morosidade e o desinteresse da instituição em agilizar o andamento do processo, por tratar-se de determinação judicial e, sobretudo, porque nenhuma sanção ou mesmo multa diária foi definida pelo Juízo, quando proferida a sentença que determinou minha convocação e nomeação, tendo demandado, em média, 50 dias entre uma comunicação e outra. Fato este que será devidamente registrado junto à Corregedoria do TJ-Ba, para as providências cabíveis. Solicito, portanto, um pronunciamento da Desenhahia, referente ao processo em questão para que possamos agilizar os tramites documentais e elucidar possíveis dúvidas, porventura ainda não esclarecidas, quanto aos procedimentos técnico-médicos necessários à contratação. Reitero meu compromisso e total disponibilidade para início de trabalho imediatamente após concluído todo processo médico e documental ora em andamento. No aguardo de um breve retorno, agradeço desde já.

Número: 1855411

Data: 08/10/2019 17:09:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA

Resultado: IMPROCEDENTE

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Me chamo Rita de Cassia sou avalista de Elias Silva teixeira que está com débito
Gostaria de tentar uma negociação com um valor baixo para que eu possa pagar a dívida
Já conversei com o devedor e ele não tem condições nenhuma de efetuar o pagamento então eu avalista quero assumir a dívida mas minhas condições são baixas porém quero tentar uma negociação para ver o que se faz possível
Quero fazer uma negociação de uma dívida do microcrédito desenhahia "

Número: 1863975

Data: 16/10/2019 12:19:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DESCONTO INDEVIDO NO PAGAMENTO

Resultado: IMPROCEDENTE

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Texto: Registro recebido através do whatsapp, contendo o seguinte teor:

" Olá!! Meu nome é Kele Pereira de Santana.
Desde o ano passado que tento uma negociação de dívida junto a desenbahia, porém todas elas sem sucesso. Não pedi nem um tipo de desconto no saldo devedor, quero apenas que a entrada e as parcelas sejam acessíveis com minha renda para que eu possa honrar com o pagamento e não haver mais atrasos no pagamento.
Foi oferecido através de uma ligação telefônica uma entrada de 850,00 reais na qual eu ganhando um salário mínimo não tenho condições de pagar, e mais as parcelas de 310,00 reais que não cabem no meu orçamento. Preciso de valores menores para eu conseguir pagar todo mês sem grandes problemas."

Número: 1885311

Data: 04/11/2019 12:48:00

Local da resposta: GERÊNCIA FINANCEIRA

Assunto: INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS INCENTIVADOS PELO GOV

Resultado: FORNECIDA

Origem: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA

Tipo da demanda: INFORMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Sou pesquisador de iniciação científica pela FAPDF e estou trabalhando conjuntamente com o Dr. Philipp Ehrl (<http://lattes.cnpq.br/9369923733901266>) na elaboração de um trabalho com o objetivo de comparar os efeitos do volume de crédito ofertados pelo BNDES e outras instituições financeiras públicas sobre a qualidade de vida e produtividade para cada município da região do Nordeste e Norte.

Dito isto, é essencial o acesso a informações financeiras de operações de crédito e contratos da sua instituição, como valor dos contratos ou estoques e repasses totais da instituição, por município ou CNPJ de destino do contrato. As informações disponibilizadas no portal de transparência não são suficientes e não se encontram no formato necessário para o desenvolvimento da pesquisa, e viemos requisitar disponibilização de informações mais detalhadas, relacionadas as operações de crédito desde o início dos registros das operações da instituição até o presente momento, sob o pretexto do Decreto 8.777 de 11/05/2016 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8777.htm), e em formato de arquivo .csv, .txt ou outros formatos de planilha Excel.

Para mais informações a respeito da pesquisa em desenvolvimento, segue um formulário gerado pela FAPDF com todas as informações relevantes do projeto.

Desde já agradeço. Gabriel Nunes de Assis (<http://lattes.cnpq.br/6694968742319222>)

Número: 1901076

Data: 19/11/2019 10:38:00

Local da resposta: UNIDADE DE CADASTRO DE PESSOAL

Assunto: INFORMAÇÃO SOBRE VÍNCULOS /CARGOS RECURSOS HUMANOS

Resultado: FORNECIDA

Origem: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA

Tipo da demanda: INFORMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: CIDADÃ DESEJA RECEBER INFORMAÇÕES ACERCA DA QUANTIDADE DA QUANTIDADE DE VAGAS PARA ARQUITETO QUE A DESENBAHIA TEM DISPONÍVEL EM LEI E QUANTAS ESTÃO OCUPADAS POR ARQUITETOS.

Número: 1924769

Data: 10/12/2019 16:23:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: SUSPENSÃO DE REFINANCIAMENTO INDEVIDO EMPRÉSTIMO

Resultado: ATENDIDA

Origem: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Governo do Estado da Bahia
Secretaria de Comunicação Social
Ouvidoria Geral do Estado

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Período entre: 01/07/2019 e 31/12/2019

Escopo: Registro no sistema

Texto: Cidadã solicita informação sobre empréstimo. Relata que o seu pai realizou um empréstimo no CREDIBAHIA, sendo que o seu pai faleceu e o CREDIBAHIA, informou de que a família terá que pagar, para que o nome do seu irmão não vá para o SPC, pelo fato de que ele foi o fiador. Solicita informações se de fato terá que pagar mesmo e se essas informações procedem.

Diante do exposto solicita providência.

PAI : Mario Xavier Nunes CPF: 87781883500

IRMÃO: Leandro Valcã Nunes