



Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 30 de junho de 2020

Última atualização:
JANEIRO/2021

DIRETORIA

Presidente

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda

Diretores

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Agenor Barreto Martinelli Braga – Negócios

OUVIDORIA ESPECIALIZADA

Chefe de Gabinete

André Fidalgo

Ouvidores

Fabício Pereira Lopes

Igor Álvaro Gavazza Santana

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SEÇÃO QUANTITATIVA	5
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	5
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES	8
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	10
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA	13
3. SEÇÃO QUALITATIVA	14
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	14
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	14
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE	15
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 2020, 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

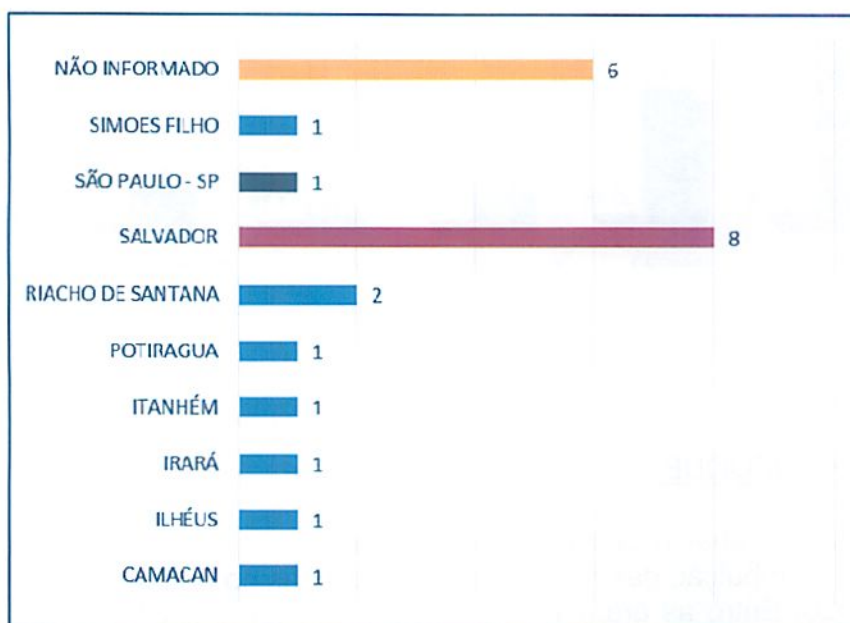
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020, foram registradas **23 (vinte e três) manifestações**, o que representou um aumento de **27,78%** das manifestações em relação ao 2º semestre de 2019, no qual tivemos 18 (dezoito) ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

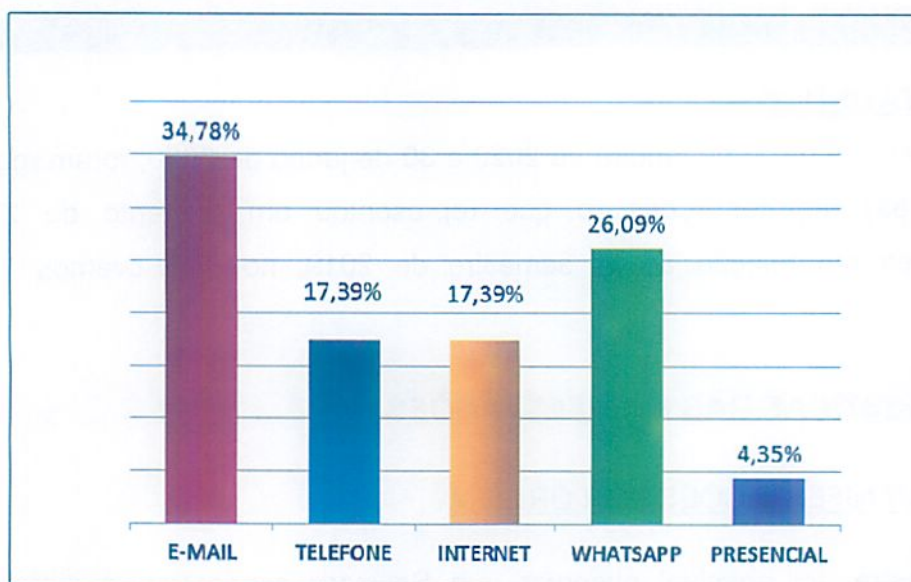
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Neste semestre, foi possível observar que Salvador concentrou a maior parte das manifestações, atingindo um percentual de 35% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria da Agência. De modo peculiar, neste período, uma manifestação teve sua origem na cidade de São Paulo, cujo detalhamento será visto mais à frente. É possível destacar, ainda, que 26% das manifestações recebidas não foram identificadas em sua origem. Isto ocorre por diversas razões, entre elas destaca-se a não obrigatoriedade do registro por parte do manifestante no ato da coleta das informações.



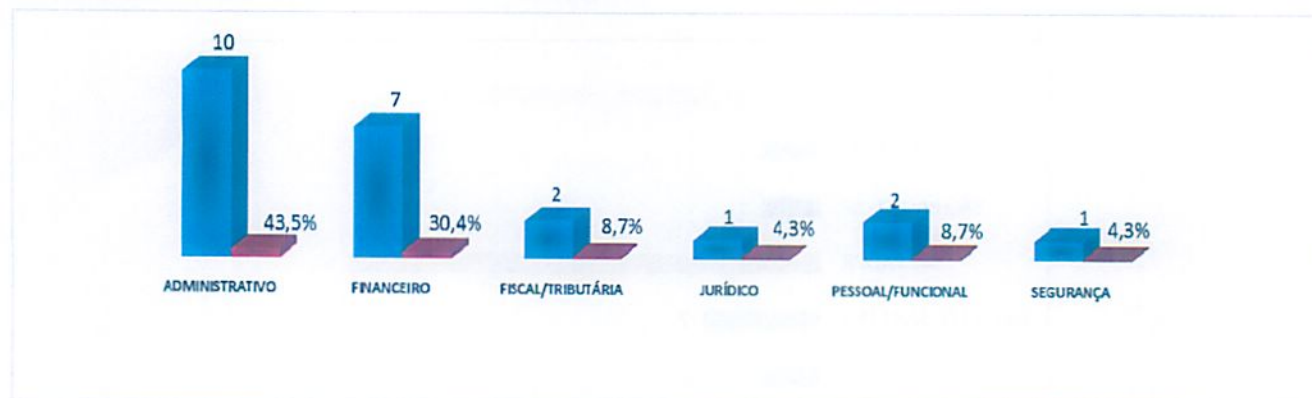
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Analisando os meios de contato utilizados pelos manifestantes, neste semestre foi percebido uma preferência pelo canal *e-mail*, representando 34,78% do total de demandas recebidas. Destaca-se, também, o ingresso de outra forma de comunicação neste período - algo não observado no semestre anterior - que é a modalidade *presencial*, cujo percentual foi de 4,35%.



ENFOQUE:

Diversos foram os assuntos abordados pelos cidadãos que manifestaram-se junto à Ouvidoria da Desenhahia. Entre os temas mais recorrentes estão conteúdos relacionados ao enfoque administrativo, cujas 10 manifestações correspondem a 43,5% de todas as demandas recebidas no 1º semestre de 2020.



DESTINAÇÃO X ENFOQUE:

Observando a tabela abaixo destacada, compreende-se que, de um modo geral, houve um equilíbrio na distribuição das manifestações ocorridas no período referente ao primeiro semestre de 2020. Entre as áreas mais provocadas, liderou a GMI – Gerência de Micro Finanças, recebendo um total de 05 manifestações, valor que corresponde a 21,74% de todas as demandas.

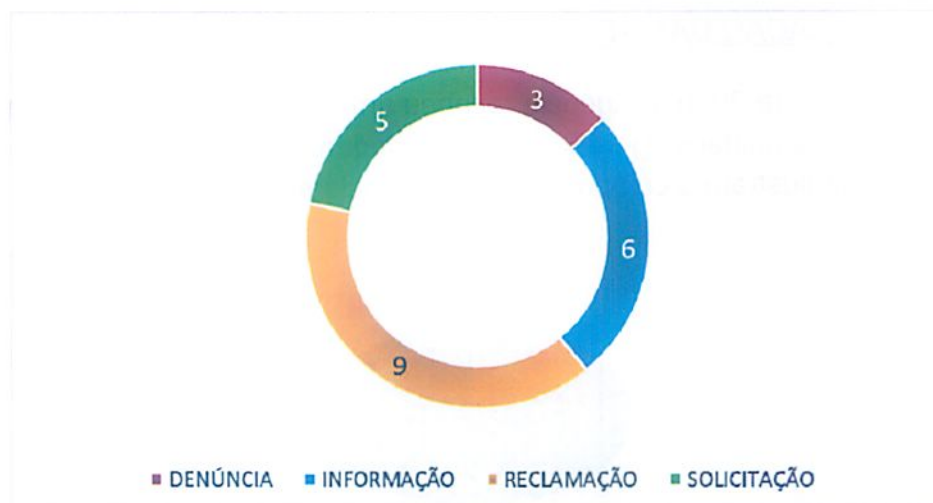
	ADMINISTRATIVO	FINANCEIRO	FISCAL/TRIBUTÁRIA	JURÍDICO	PESSOAL/FUNCIONAL	SEGURANÇA
DCO	1	-	-	-	-	-
DESENBÁHIA	1	-	-	-	-	1
GFI	-	1	-	-	-	-
GMI	2	2	1	-	-	-
GPA	1	-	-	1	2	-
GRC	1	1	1	-	-	-
SEF	1	1	-	-	-	-
UPD	1	-	-	-	-	-
URE	2	2	-	-	-	-

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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

RECLAMAÇÃO	<i>O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da Desenbahia.</i>
DENÚNCIA	<i>O cidadão indica alguma irregularidade cometida pelo órgão ou por terceiro.</i>
INFORMAÇÃO	<i>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.</i>
SOLICITAÇÃO	<i>O cidadão requer alguma ação da Desenbahia.</i>
SUGESTÃO	<i>O cidadão propõe alguma melhoria do serviço prestado pela Desenbahia.</i>
ELOGIO	<i>O cidadão manifesta satisfação com a atuação da Desenbahia ou de algum funcionário da instituição.</i>

O 1º semestre de 2020 apresentou a seguinte configuração:



Entre todas as tipologias definidas, apenas a modalidade “*Elogio*” não foi observada no cenário de manifestações do semestre destacado. Nove demandas tiveram caráter de reclamação, correspondendo à maior participação percentual, equivalente a 39,1%.

COVID -19:

Cabe destacar que, embora a pandemia causada pelo COVID-19 tenha seu marco inicial no primeiro semestre de 2020, as manifestações recebidas e registradas pela Ouvidoria desta agência, em sua maioria, não guardaram relação com o cenário pandêmico.

No entanto, como era de se esperar neste atípico cenário, muitos clientes utilizaram os canais da Ouvidoria para entrar em contato com a agência no intuito de solicitar a repactuação de suas eventuais dívidas, temendo serem sufocadas pelas projeções pessimistas do ambiente econômico que se desenhava à frente e pela iminente impossibilidade de não cumprimento de seus compromissos financeiros.

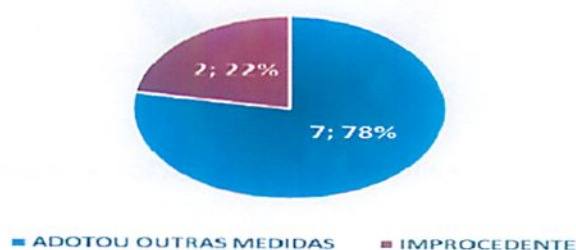
Na intenção de mitigar as consequências deste processo e de evitar a contaminação dos dados e do precípuo objetivo a que concerne o canal da Ouvidoria, ficou estipulado que manifestações que possuíam este fim seriam direcionadas ao canal adequado – qual seja, email utilizado pela área financeira da Desenharia para dar tratamento específico a estes assuntos. Ainda, a Ouvidoria, confirmando ser esta a intenção do contato (repactuação), não registraria a demanda em suas ferramentas de controle, salvo se se tratasse de um desejo manifesto do cidadão ou ficasse evidente a insatisfação do solicitante com as medidas adotadas pela Agência diante do cenário pandêmico.

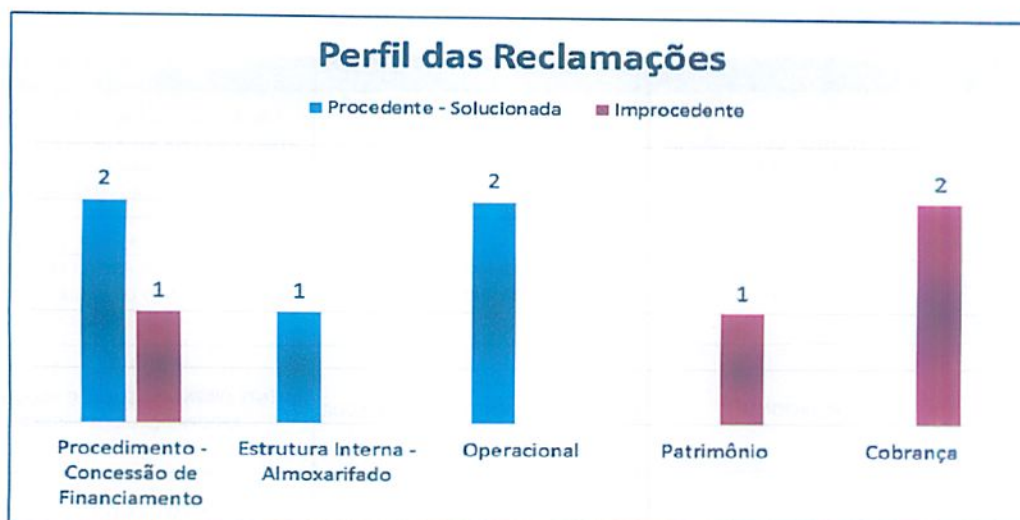
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No primeiro semestre de 2020, a Agência recebeu um total de 09 (nove) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências correspondentes.

Os gráficos a seguir ilustram o comportamento das reclamações:



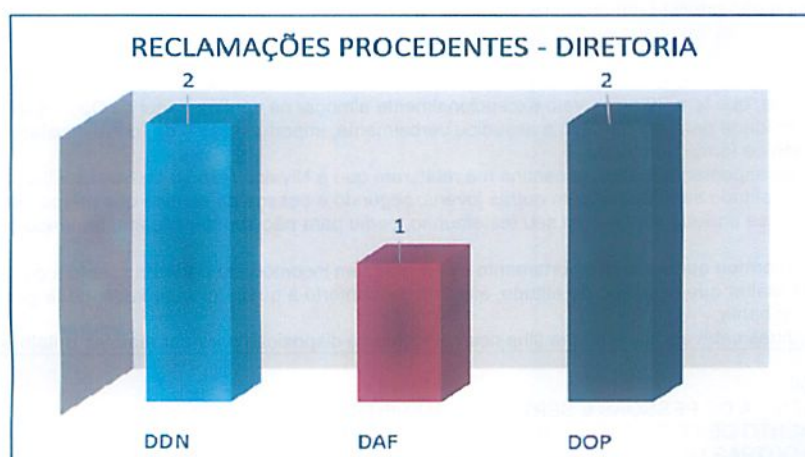


Importante ressaltar que todas as reclamações julgadas procedentes foram tratadas e devidamente resolvidas.

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 DESENBABIA, 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 2020 três (3) denúncias, que podem ser observadas abaixo:

Número: 2029330

Data: 17/03/2020 12:12:00

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

Assunto: ASSÉDIO SEXUAL

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: DENÚNCIA

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: Caro [REDACTED]

Por conta da dificuldade em reunir os membros da Comissão de Ética (local onde a apuração e apreciação do caso serão realizados) dado o contexto do COVID-19, prorrogamos o prazo para resposta por 10 dias, conforme estabelece legislação sobre o tema.

Ouvidoria Desenbahia

Caro Sr. [REDACTED]

Em razão do atual contexto do COVID-19 e das consequências geradas pela pandemia, encontramos sérias dificuldades em responder a sua denúncia em tempo adequado. Acionamos a Comissão de Ética - local responsável por apurar e apreciar o fato - e, em caráter de exceção, ficou acordado que no prazo de 30 dias (a contar da data da denúncia) esta Comissão emitirá seu parecer final.

Somente então, a Ouvidoria formalizará a comunicação do parecer por e-mail ao senhor.

Pedimos desculpas pelo não cumprimento do prazo estabelecido mas, como destacamos inicialmente, trata-se de uma situação totalmente atípica e não prevista em nossa regulamentação.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Desenbahia.

Texto: Bom dia.

Ontem minha filha mais velha, que tem 20 anos, veio excepcionalmente almoçar na cantina daqui da Desenbahia e me relatou que um homem com idade para ser seu avô a assediou verbalmente, importunando-a de forma insistente, e só parou após ela tê-lo repellido de forma bem firme.

Procurei identificar quem foi; espontaneamente na cantina me relataram que é Nivaldo (Araújo de Souza Filho), analista da GMI, que já teve atitude semelhante com outras jovens, segundo a pessoa da cantina que me confirmou o ocorrido. Após perguntar-lhe se poderia contar com seu testemunho, pedi para não ser identificada, temendo por seu emprego.

Essa pessoa também me informou que esse comportamento de Nivaldo tem incomodado parte da clientela da cantina. Creio ser desnecessário ressaltar que esse tipo de atitude, além do desconforto a quem foi assediada, pode gerar prejuízo à imagem da Desenbahia.

Solicito que tomem as medidas cabíveis. Eu e minha filha nos colocamos à disposição para dar maiores detalhes.

Número: 2039019

Data: 07/04/2020 06:19:00

Local da resposta: GERÊNCIA DE PESSOAS E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Assunto: DESCUMPRIMENTO DE LEIS/DECRETOS EM ÓRGÃO/UNIDADE

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: DENÚNCIA

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda:

Prezado Sr (a)

Em atenção ao seu registro de nº 2039019 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

A Ouvidoria Geral do Estado atende gratuitamente às suas ligações através do 0800 284 0011, também pode ser acessada através do site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br e redes sociais WhatsApp (71) 99911-7631, facebook/ouvidoriageraldabahia.

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,

Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

Prezado(a) Cidadão(ã),

Com relação à sua manifestação, informamos que a Desenhahia tem adotado os normativos expedidos pelo Governo Estadual como parâmetro para estabelecer medidas de proteção contra o Novo Coronavírus (Covid-19).

Dentre essas medidas, está a instituição do teletrabalho para os empregados que compõe o grupo de risco, definido no Decreto Estadual nº 19.528/2020 e regulamentado pela Portaria nº 87/2020 da Secretaria de Saúde, que elenca as doenças respiratórias e crônicas que devem ser consideradas para fins de enquadramento no grupo de risco. Dessa forma, todos os empregados que estão comprovadamente enquadrados no grupo de risco definido pelo Estado na Bahia, com verificação feita pelo médico do trabalho contratado da instituição, já estão trabalhando remotamente.

Agradecemos pelo contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir:

€42 Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)

€42 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

€42 Whatsapp: (71) 99911-7631

€42 E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

€42 Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenhahia

Texto: O Governador do Estado está enredando todos os esforços para conter o Covid19, e a ordem é "fique em casa". Os órgãos do Estado já colocaram seus servidores em trabalho remoto. A Desenhahia vai na contramão, e está mandando retornar ao trabalho todos os empregados que fizeram autodeclaração por ter hipertensão ou diabetes, alegando que estas doenças não estão relacionadas na Portaria 87 da Sesab. No entanto, o Ministério da Saúde define hipertensão como doença crônica e esta é um grande fator de risco para o novo coronavírus.

Número: 2083132

Data: 22/05/2020 19:32:00

Local da resposta: DIRETORIA COLEGIADA

Assunto: MÁ FÉ PRATICADA POR SERVIDOR

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: DENÚNCIA

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda:

Prezado Sr (a), Em atenção ao seu registro de nº 2083132 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

A Ouvidoria Geral do Estado atende gratuitamente às suas ligações através do 0800 284 0011, também pode ser acessada através do site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br e redes, facebook/ouvidoriageraldabahia.

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,

Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

Caro cidadão,

Informamos que a denúncia manifestada pelo processo de nº 2083132 foi levada à Comissão de Ética que, após a apuração dos fatos, decidiu, em consonância com a Diretoria Colegiada desta Agência, pelo seu arquivamento.

Seguem, anexos, o parecer da Comissão e decisão da DCO.

Agradecemos pelo contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir:

€42 Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)

€42 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

€42 Whatsapp: (71) 99911-7631

€42 E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

€42 Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o

fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.
Atenciosamente,
Ouvidoria Desenhahia

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

TEMPO DE RESPOSTA:

LOCAL / TIPOLOGIA / MÊS E ANO		DEMANDA		DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DA RESOLUÇÃO												SNA
		TOTAL	CONCLUÍDA	PREVISTA	RESOLUÇÃO (%)	At 1 dia	At 3 dias	At 5 dias	At 10 dias	At 15 dias	At 20 dias	At 30 dias	At 45 dias	At 60 dias	At 90 dias	
DENÚNCIA																
mar/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	12
abr/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	7
ma/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	86
INFORMAÇÃO																
mar/2020	2	2	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	12
abr/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17
ma/2020	2	2	-	-	100,00	-	-	-	-	50	-	-	-	-	-	10
jun/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	13
RECLAMAÇÃO																
mar/2020	2	2	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	8
abr/2020	3	3	-	-	100,00	-	-	-	-	67	-	-	-	-	-	7
ma/2020	2	2	-	-	100,00	-	-	-	-	50	-	-	-	-	-	5
jun/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	9
jun/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	1
SOLICITAÇÃO																
mar/2020	2	2	-	-	100,00	-	-	-	-	50	-	-	-	-	-	4
abr/2020	3	3	-	-	100,00	-	-	-	-	33	-	-	-	-	-	7
ma/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	9
jun/2020	1	1	-	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	1
jun/2020	9	9	0	0	100,00	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Resumo da tipologia																
Resumo do local	23	5	23	0	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Resumo da tipologia	23	5	23	0	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Resumo do local	23	5	23	0	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

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 2020:

Ouvidor Titular: Fabrício Pereira Lopes

- Treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (5 e 6/3/2020).

Ouvidor Adjunto: Igor Álvaro Gavazza Santana

- Treinamento a ser realizado no 2º semestre de 2020.

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 2020, destacaram-se os seguintes eventos relacionados à OED:

1. Atuação na definição dos protocolos para os casos de repactuação de operações no período de pandemia;

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 2020 (1º SEMESTRE)

001/2020

TEMA	Concessão de financiamentos
PROPOSIÇÃO	Definição de mensagem e canal padrão para atendimento das demandas de repactuação de financiamentos por causa COVID
OBJETIVO	Dar mais celeridade ao processo de renegociação.
ÁREA	GRC
STATUS	Implementado

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

O primeiro semestre de 2020 foi bem desafiador por conta da Pandemia. A Ouvidoria, assim como toda a Desenhahia, teve que adaptar suas rotinas para dar conta de todos os atendimentos e demandas que chegaram por conta do agravamento da crise financeira de pessoas físicas e jurídicas.

Mesmo com todas as dificuldades, a Ouvidoria da Desenhahia conseguiu atender a cada uma das demandas recebidas, com a máxima celeridade possível, enxugando procedimentos quando possível e auxiliando o tratamento de renegociações da Agência.

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