

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro de 2020

Última atualização:
MAIO/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

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	11
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	11
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	11
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE	12
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	12
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
5. ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

A Desenbahia – 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 2020, em cumprimento aos seguintes normativos:

- **Resolução nº 4.860** do Conselho Monetário Nacional, de 23 de outubro de 2020;

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

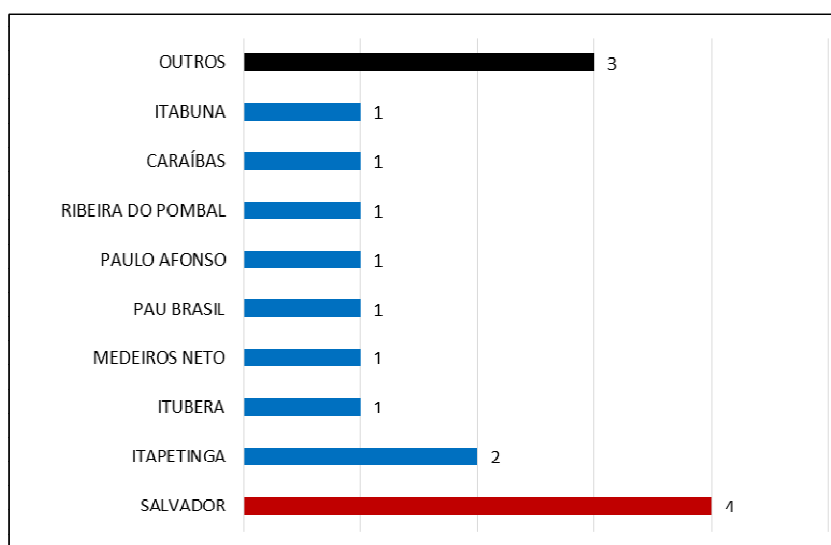
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de julho de 2020 a 31 de dezembro de 2020, foram registradas **16 (dezesesseis) manifestações**, o que representou uma diminuição de **30,43%** das manifestações em relação ao 1º semestre de 2020, no qual tivemos 23 (vinte e três) ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

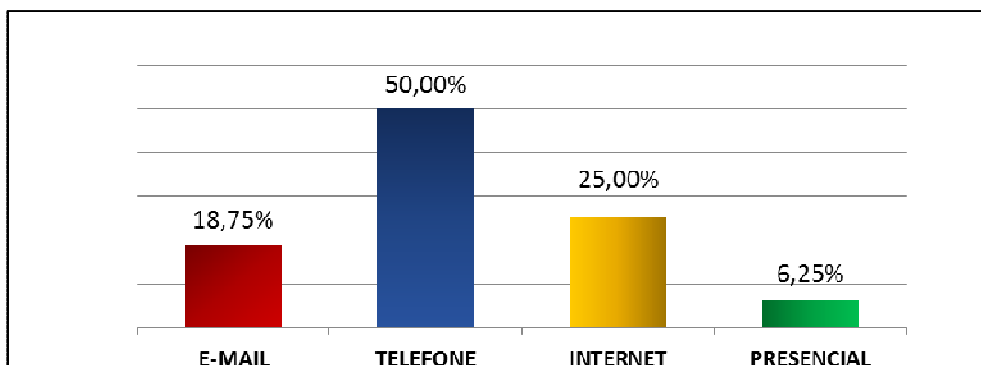
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Assim como ocorreu no 1º semestre de 2020, Salvador continua liderando o ranking de municípios com maior número de demandas, correspondendo a um percentual de 25% em relação ao total de manifestações. É possível destacar, ainda, que 19% 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.



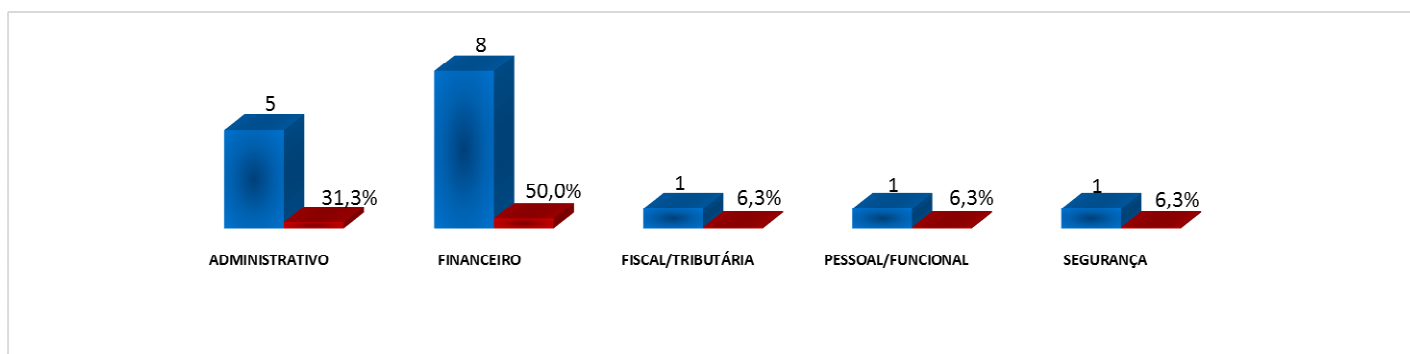
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Analisando os meios de contato utilizados pelos manifestantes, neste semestre foi percebido uma preferência pelo canal *telefone*, representando 50,00% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria.



ENFOQUE:

Diversos foram os assuntos abordados pelos cidadãos que se manifestaram junto à Ouvidoria da Desenbahia. Entre os temas mais recorrentes estão conteúdos relacionados ao enfoque financeiro, cujas 08 manifestações correspondem a 50,0% de todas as demandas recebidas no 2º semestre de 2020.



DESTINAÇÃO X ENFOQUE:

Entre as gerências da Agência, a Gerência Comercial (GCO) foi a mais demanda pelos cidadãos que acionaram a Ouvidoria, com um percentual correspondente à 37,5% do total de manifestações recebidas no 2º semestre de 2020.

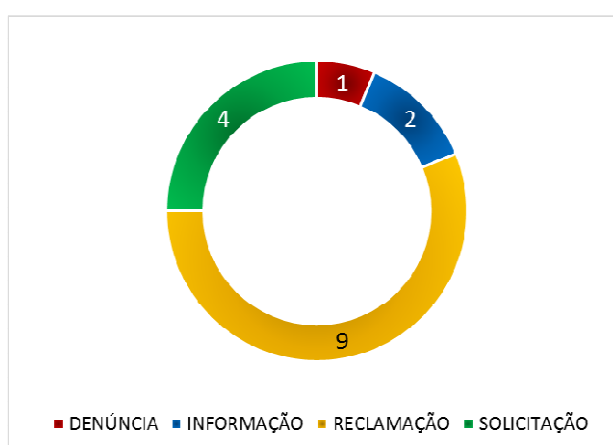
	ADMINISTRATIVO	FINANCEIRO	FISCAL/TRIBUTÁRIA	PESSOAL/FUNCIONAL	SEGURANÇA
DESENBABIA	2	-	-	-	-
GPA	1	-	-	-	-
GCO	1	5	-	-	-
GMI	1	1	-	-	-
GRC	-	2	1	-	-
GPA	-	-	-	1	-
SEF	-	-	-	-	1
TOTAL:	5	8	1	1	1

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 2º 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, 56,3% do total de manifestações recebidas, tiveram caráter de reclamação, o mesmo número do semestre anterior.

COVID -19:

Cabe destacar que a pandemia causada pelo COVID-19 gerou relativo impacto nas manifestações recebidas e registradas pela Ouvidoria desta Agência.

Neste atípico cenário, muitos clientes utilizaram os canais da Ouvidoria para entrar em contato 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.

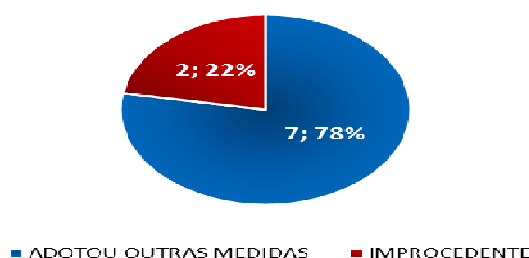
Na intenção de mitigar as consequências deste processo e de evitar a contaminação dos dados e do precípuo objetivo a que concerne o canal da Ouvidoria, ficou estipulado que manifestações que possuíam este fim seriam direcionadas ao canal adequado – qual seja, email utilizado pela área financeira da Desenhavia 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 segundo 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:



Aqui é importante salientar que o sistema da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia considera o conceito “Adotou outras medidas” enquadrado no resultado afirmativo/procedente das reclamações.



A seguir o quadro detalhado das reclamações recebidas pela Agência:

REGISTRO	TEMA	DETALHAMENTO	LOCAL:	STATUS:	RESPOSTA
2130737	INSATISFAÇÃO - OPERAÇÃO CONTRATADA	DIFICULDADE EM OBTER FINANCIAMENTO NA LINHA PROTAXI	UCR	IMPROCEDENTE	PENDÊNCIA NA DOCUMENTAÇÃO DO CLIENTE - QUE NÃO FOI ENTREGUE POR ELE EM TEMPO HÁBIL - GEROU A DEMORA NA ANÁLISE DO SEU CRÉDITO.
2148392	RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA	VALOR COBRADO PELA DESENBANHIA SUPERIOR AO ACORDADO NO PROCESSO DE RENEGOCIAÇÃO	URE	IMPROCEDENTE	INCIDENCIA DE JUROS E MORA POR ATRASO, PREVISTO EM CONTRATO, GERARAM AUMENTO DO VALOR.
2187551	ATENDIMENTO	DIFICULDADE EM REALIZAR RENEGOCIAÇÃO	URE	ADOTOU OUTRAS MEDIDAS	CPF INFORMADO PELO CLIENTE ERA INVÁLIDO E A DÍVIDA NÃO FOI LOCALIZADA. TENTOU CONTATO POSTERIOR COM A URE E, CONFORME SEU RELATO, FICOU AGUARDANDO POR MAIS DE 15 MINUTOS EM LINHA. AS ÁREAS ENVOLVIDAS FORAM ORIENTADAS E SE COMPROMETERAM A REALIZAR AJUSTES E MELHORIAS NO PROCESSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.
2124307	ATENDIMENTO	ATENDIMENTO DE GERENTE COMERCIAL	GDN	ADOTOU OUTRAS MEDIDAS	MUDANÇAS NAS CONDIÇÕES OPERACIONAIS DO PRODUTO GERARAM INSATISFAÇÃO NO CLIENTE. ALÉM DISTO, A EMPRESA NÃO APRESENTOU DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ENQUADRAMENTO NO PROGRAMA VIGENTE.
2186482	INSATISFAÇÃO - OPERAÇÃO CONTRATADA	VALOR COBRADO PELA DESENBANHIA SUPERIOR AO ACORDADO NO PROCESSO DE RENEGOCIAÇÃO	GMI	ADOTOU OUTRAS MEDIDAS	DIFERENÇA ENTRE SIMULAÇÃO FEITA NA ABERTURA DO FINANCIAMENTO E EFETIVA LIBERAÇÃO - EM RAZÃO DO VALOR EFETIVO DA DÍVIDA SER CALCULADO APÓS A LIBERAÇÃO DOS RECURSOS - GEROU A RECLAMAÇÃO DO CLIENTE. OS POSTOS DE ATENDIMENTO DISTRIBUÍDOS EM TODO O ESTADO DA BAHIA FORAM ORIENTADOS A PRESTAR TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS A FIM DE EVITAR NOVO DESGATE.
2138409	ATENDIMENTO	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM A AGÊNCIA	GMI	ADOTOU OUTRAS MEDIDAS	POSTO DE PAULO AFONSO SOFREU SUSPENSÃO DAS ATIVIDADES EM RAZÃO DA PANDEMIA. O BOLETO SOLICITADO PELO CLIENTE FOI ENCAMINHADO PARA O EMAIL CONSTANTE EM SEU CADASTRO.
2167184	ATENDIMENTO	ATENDIMENTO DE GERENTE COMERCIAL	GDN	ADOTOU OUTRAS MEDIDAS	COMPREENDE A INSATISFAÇÃO DO CLIENTE MAS AFIRMA QUE O GERENTE COMERCIAL SEGUIU TODAS AS NORMAS PARA A PRESTAÇÃO DE UM BOM ATENDIMENTO. DE TODA FORMA, EQUIPE FOI ORIENTADA A SEMPRE MANTER ATENDIMENTO CORDIAL E EFICIENTE NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.
2239697	DEMORA -DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO	DEMORA NA ENTREGA DE UMA RESPOSTA CONCLUSIVA	GDN\GMG	ADOTOU OUTRAS MEDIDAS	PENDÊNCIAS DOCUMENTAIS SINALIZADAS PARA A EMPRESA GERARAM A SUPOSTA DEMORA NA ENTREGA DE RESPOSTA CONCLUSIVA. ALÉM DISTO, CENÁRIO PANDEMICO E ALTO VOLUME DE SOLICITAÇÕES OCASIONARAM AMPLIFICAÇÃO DOS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS.
2183465	DEMORA -DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO	DEMORA DA RESPOSTA SOBRE PEDIDO DE FINANCIAMENTO	GMG	ADOTOU OUTRAS MEDIDAS	O CLIENTE FOI ORIENTADO A ENTRAR EM CONTATO COM O CANAL ADEQUADO A FIM DE DAR SEGUIMENTO À SUA SOLICITAÇÃO DE FINANCIAMENTO.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

A Desenhahia recebeu no 2º semestre de 2020 uma (01) denúncia, que pode ser observada abaixo:

REGISTRO	TEMA	DETALHAMENTO	LOCAL	STATUS	RESPOSTA
2202679	CONTRATAÇÃO IRREGULAR	CIDADÃO RECLAMA DE CONTRATAÇÃO INDEVIDA E DIRECIONAMENTO DE EDITAL NO MUNICÍPIO DE ITUBERÁ COM UTILIZAÇÃO DE RECURSOS PROVENIENTES DA DESENBAHIA.	SEF	ARQUIVADA	Analizados os documentos e alegações apresentadas referentes a fatos que teriam ocorrido na Tomada de Preços nº 001/2020, depreendemos que as supostas irregularidades foram objeto de recursos interpostos pela Denunciante no curso do mencionado certame, cujo procedimento licitatório teve seu resultado publicado no Diário Oficial do município em fevereiro de 2020. Concluída a licitação, o Município de Ituberá encaminhou cópia do processo respectivo para a Desenhahia, cabendo a esta, verificar, tão somente, se se encontravam presentes os documentos indispensáveis da licitação, nos termos do artigo 38 da Lei nº 8.666/93, no que se refere à regularidade do procedimento licitatório, já que a Desenhahia não se afigura instância recursal da licitação, não podendo adentrar no mérito de decisões técnicas que em tal certame foram proferidas. Ao licitante inconformado com o resultado das etapas do procedimento licitatório cabe interpor os recursos previstos na via administrativa do certame, como assim pelo visto procedeu, e, não tendo êxito, buscar a via judicial para fazer valer o seu direito que entendeu ter sido violado, que foi o que também fez, como dá conta o espelho de Mandado de Segurança tombado sob nº 8000038-43.2020.8.05.0135, que teria sido impetrado pela Denunciante. Em tal processo, contudo, nenhuma decisão foi ainda proferida. Assim que recebemos a Denúncia que ora é respondida, demos ciência ao Município de Ituberá para manifestação, tendo o mesmo respondido através do Ofício nº 67/2020, de 06 de outubro de 2020, cuja cópia encaminhamos na íntegra, em anexo.

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 a Resolução nº **4.860**, 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 - mar/2020

Ouvidor Adjunto: Igor Álvaro Gavazza Santana

- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – dez/2020

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A Desenhahia atende ao disposto na Resolução CMN **4.860/20**, 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.

AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE

No 2º semestre de 2020, destacaram-se os seguintes eventos relacionados à OED:

1. Atualização do Manual de Gestão Integrada de Risco e de Capital, relativo a procedimentos da Ouvidoria;
2. Revisão do estatuto da Desenhahia (seção relativa à 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 2020 (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 2020:

- O maior número de atendimentos no semestre está ligado ao setor financeiro da instituição, com questões como atraso de pagamento, problemas com emissão de boletos e renegociações, o que se adere ao atual momento de crise vivido pelas empresas;
- 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