

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 30 de junho de 2021

Última atualização:
NOVEMBRO/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

Daniele Soares dos Santos Mascarenhas

Ouvidor Adjunto

Fabício Pereira Lopes

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SEÇÃO QUANTITATIVA	5
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	5
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES.....	8
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	17
3. SEÇÃO QUALITATIVA	19
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	19
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	19
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE	20
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	20
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
5. ANEXOS.....	22

1. INTRODUÇÃO

A Desenharia – 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 2021, 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

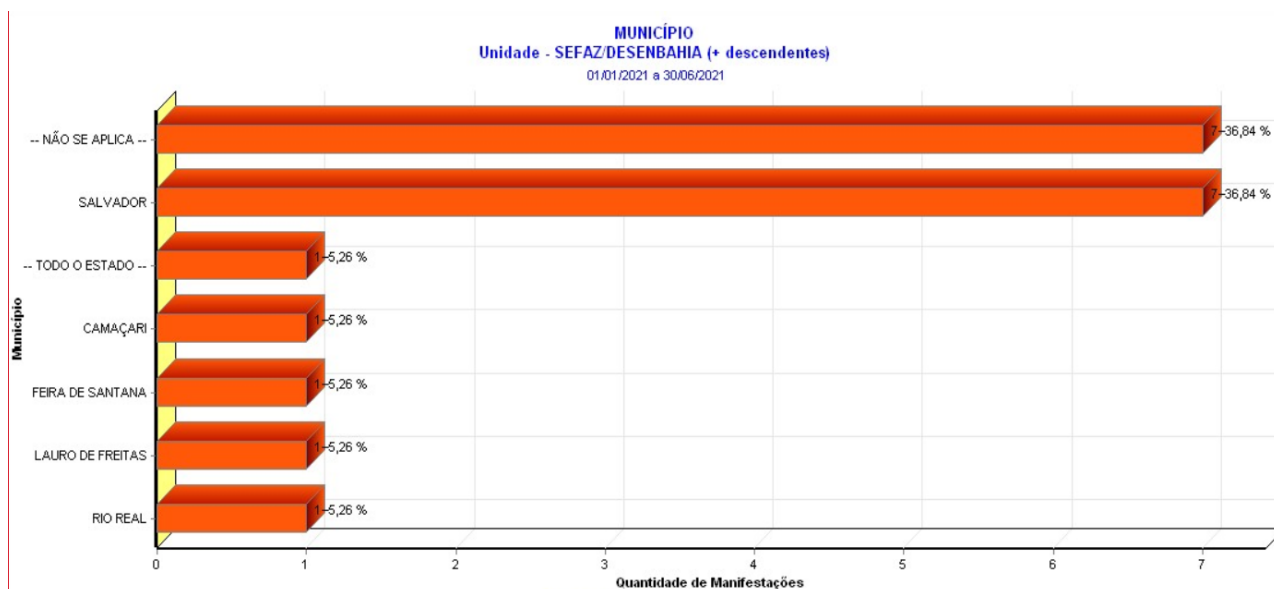
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021, foram registradas **19 (dezenove) manifestações**, o que representou um aumento de **16%** das manifestações em relação ao 2º semestre de 2020, no qual tivemos 16 (dezesesseis) ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

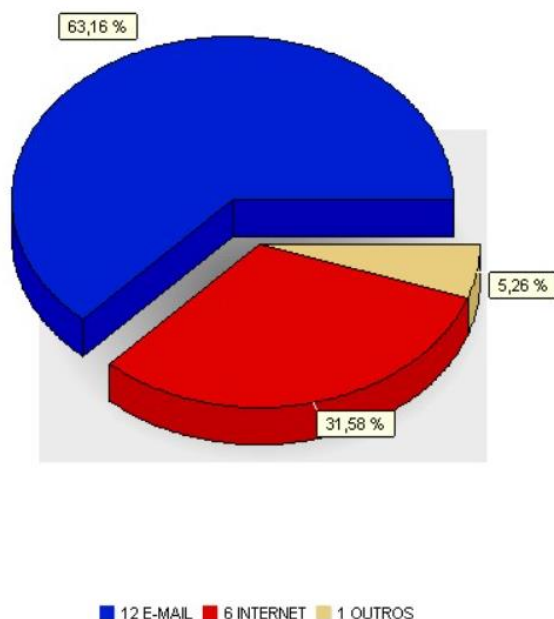
O município com mais demandas foi Salvador, com 36,84% do total das manifestações. Se juntarmos os municípios de Camaçari e Lauro de Freitas, constata-se que quase 50% das demandas direcionadas à Ouvidoria vieram da região metropolitana (47,36%).



MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

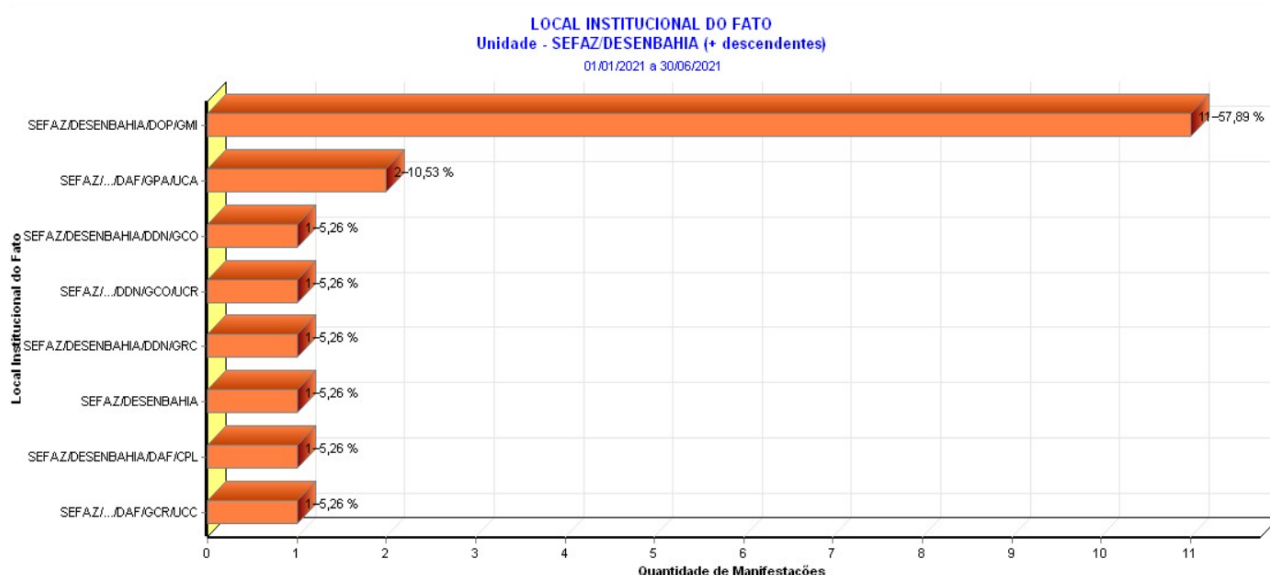
O canal preferencialmente utilizado no semestre foi o e-mail, respondendo por 63,16% de todas as demandas.

MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
 01/01/2021 a 30/06/2021



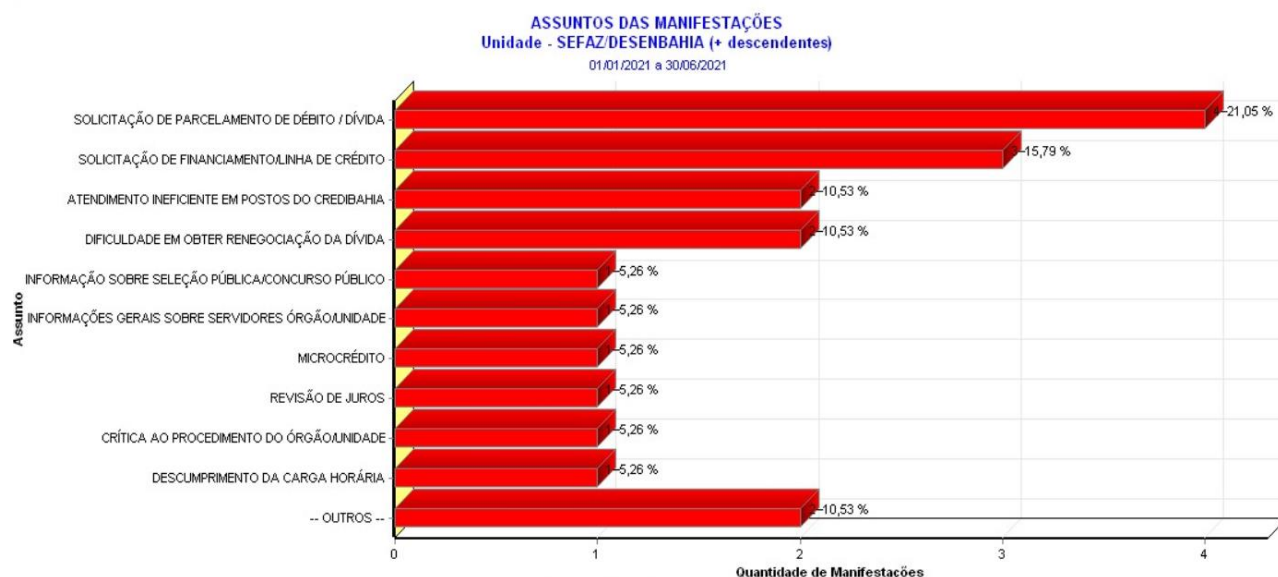
MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

A gerência mais demandada no semestre foi a de Microfinanças (GMI), representando 57,89% das demandas totais da Ouvidoria. Este incremento pode ter sido influenciado pelo anúncio do Governador da Bahia da disponibilização de R\$ 100 milhões para financiamentos de microcrédito via Credibahia.



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos mais demandados do semestre foram relacionados, respectivamente, a renegociação de dívidas (21,05%) e novas solicitações de financiamento (15,79%).



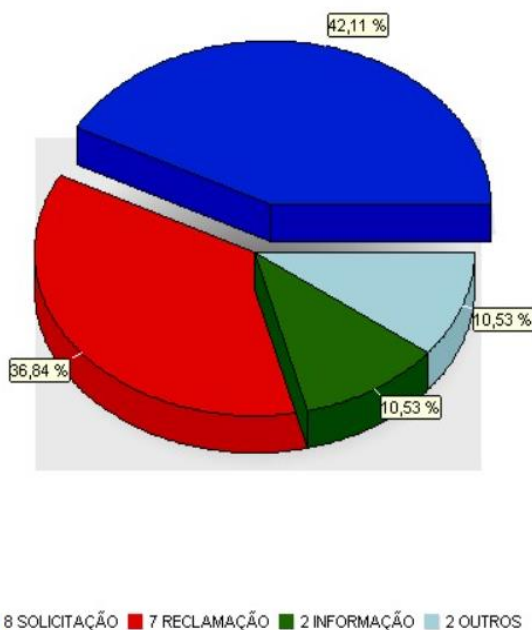
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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

RECLAMAÇÃO	<i>O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da Desenhahia.</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 Desenhahia, 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 Desenhahia.</i>
SUGESTÃO	<i>O cidadão propõe alguma melhoria do serviço prestado pela Desenhahia.</i>
ELOGIO	<i>O cidadão manifesta satisfação com a atuação da Desenhahia ou de algum funcionário da instituição.</i>

O 1º semestre de 2021 apresentou a seguinte configuração:

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBAHIA (+ descendentes)
 01/01/2021 a 30/06/2021

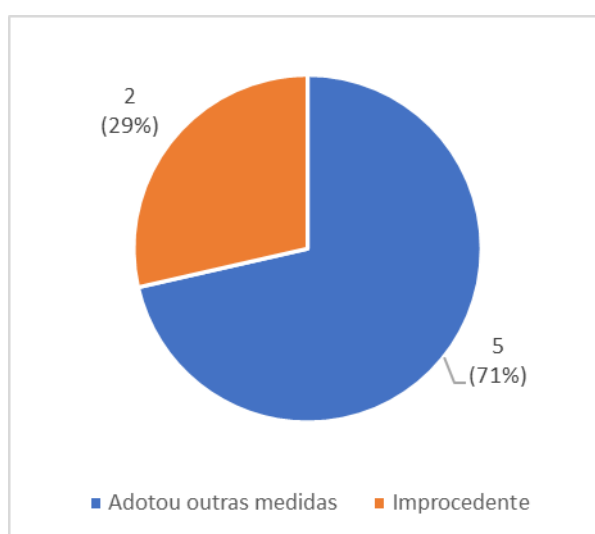


CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 1º semestre de 2021, a Agência recebeu um total de 7 (sete) 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:



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Período entre: 01/01/2021 e 30/06/2021
Escopo: Registro no sistema

Número:	2373783
Data:	19/05/2021 08:53:00
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	ATENDIMENTO INEFICIENTE EM POSTOS DO CREDIBÁHIA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado(a) Cidadão(a), Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito. Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.433, de 23/07/2015, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011). Atenciosamente, Ouvidoria Desenbahia Prezado(a) Cidadão(a), Com relação à sua manifestação 2373783, informamos que o atendimento no referido posto é de responsabilidade da Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte (SETRE). Sentimos muito por não ter tido o atendimento a contento. Informamos ainda que este posto foi implantado recentemente. Agradecemos pelo contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir: ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas) ☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br ☎ Whatsapp: (71) 99911-7631 ☎ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br ☎ 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 Desenbahia Texto: No dia 27/04/2021 queria fazer um agendamento para um atendimento no CREDIBÁHIA no Sinebahia. O numero 080046 não respondeu, mas o numero 4020 5353 funcionou e consegui falar. A pessoa masculina tomou os meus dados e explicou que posso passar no dia 04/05/2021 as 13:00 no Sinebahia, Terminal de Integração Pituaçu, Salvador. Ele não deu um numero de agendamento, falou que só preciso indicar o meu nº de CPF na chegada. Hoje, dia 04/05/2021 compareci junto com minha esposa as 12:45 e na portaria do Sinebahia tinha um segurança e um funcionario com nome de Sr. Machado que nós atendeu muito mau, falou que não podemos entrar, nem para uma informação sobre Credibahia. Nem queria verificar se o atendimento foi agendado! Ele foi muito arrogante e falou ainda que posso reclamar na ouvidoria!! Sou um MEI e interessado em Credibahia.

Número:	2362331
Data:	05/05/2021 13:49:00
Local da resposta:	COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
Assunto:	DIFICULDADE DE ACESSO AO EDITAL
Resultado:	IMPROCEDENTE
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

Período entre: 01/01/2021 e 30/06/2021

Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:	Prezado(a) Cidadão(a), Com relação à sua manifestação 2362331, segue resposta da Comissão Permanente de Licitação: "Conforme cientificado no Aviso de Licitação publicado no Diário Oficial do Estado da Bahia, na edição do dia 1º de maio de 2021 (documento anexado), o Edital e seus anexos poderiam ser obtidos através do site http://www.licitacoes-e.com.br/, sob o nº 870174 e http://www.desenbahia.ba.gov.br/. Outrossim, os interessados poderiam entrar em contato através do e-mail: cpl@desenbahia.ba.gov.br, telefone (71) 3103-1256/1144 ou mesmo presencialmente de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 12:00hs, na Rua Ivonne Silveira, nº 213, Doron-BA. Ademais, desde o dia 03/05/2021 (segunda-feira) o Edital e Aviso de Licitação supracitado foram disponibilizados no sítio eletrônico da Desenbahia (https://www.desenbahia.ba.gov.br/editais/), conforme demonstra tela anexada neste e-mail ("TELA DO SITE DA DESENBÁHIA") e no sítio eletrônico do "licitações-e" (https://www.licitacoes-e.com.br/aop/consultar-detahes-licitacao.aop), conforme demonstra tela anexada neste e-mail ("TELA DO SITE DO LICITAÇÕES"). Destaco, ainda, que na data de 04/05/2021 licitante interessado no Certame manteve contato por e-mail solicitando o envio do Edital e seus Anexos quando fora prontamente atendido, conforme demonstra arquivo anexado. De todo modo, a fim de garantirmos a máxima efetividade ao princípio da publicidade inerente aos procedimentos licitatórios deflagrados pela Desenbahia, encaminho anexo o Edital de Licitação respectivo cadastrado no sítio do licitações-e (plataforma onde se realizará o certame) sob o nº 870174, disponibilizado nos canais comentados alhures para ciência da cidadã interessada, objeto da solicitação formulada através do canal da Ouvidoria." Esperamos ter ajudado e esclarecido a sua demanda. 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. Agradecemos pelo contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir: - Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas); - Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br - Whatsapp: (71) 99911-7631 - E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br - Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública Texto: Bom dia, poderia por favor me enviar o EDITAL e Anexos, referentes à licitação abaixo? Data Abertura: 26/05/2021 Edital: SM/3/2021 Nº Conlicitação: 13501555
Número:	2329396
Data:	18/03/2021 14:47:00
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	MICROCRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
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

Período entre: 01/01/2021 e 30/06/2021

Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado Sr. [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2329396 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia - OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada da 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](https://www.facebook.com/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 2329396, informamos que você pode acessar informações sobre o Credibahia, linha de crédito divulgada pelo Governador, através do nosso site <https://www.desenbahia.ba.gov.br/atendimento/microcredito-credibahia/>. Lá você vai encontrar todas as informações sobre a linha, além de todos os nossos postos de atendimento.

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

- ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
- ☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
- ☎ Whatsapp: (71) 99911-7631
- ☎ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br
- ☎ 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: Registro recebido através de email, contendo o seguinte teor:

"Boa tarde o governador falou hoje na rede record sobre uma linha de crédito sobre o desenbahia destinado a mei e outras categoria e mandou ligar pra esse número 08002840011 mas não obtive exito você pode me ajudar por aqui desde de já agradeço. "

Número: 2322786
Data: 11/03/2021 09:33:00
Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto: DIFICULDADE EM OBTEN RENEGEROCIAÇÃO DA DÍVIDA
Resultado: IMPROCEDENTE
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Período entre: 01/01/2021 e 30/06/2021
Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2322786 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBÁHIA - 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.

Prezado(a) Cidadão(ã),

Com relação à sua manifestação 2322786, segue resposta da gerência responsável pelos processos de renegociação:

*A operação em questão foi concedida ao Sr [REDACTED] CPF [REDACTED] no valor de R\$30.926,33 em 27/05/2015.

Foram pagas 7 das 36 parcelas contratadas e o contrato foi renegociado em 26/04/2019 em 24 parcelas. Não foram pagas nenhuma das parcelas do contrato renegociado e desde então tentamos fechar um acordo com o cliente dentro dos nossos normativos, mas não obtivemos sucesso.

A dívida atual se encontra conforme abaixo:

- Saldo devedor - R\$67.171,45
- Principal - R\$47.433,46;
- Custa Protesto - R\$2.415,27 - a ser pago ao cartório
- Custas judiciais - R\$2.834,94
- Honorários - 10% sobre o valor renegociado

Assim, o valor mínimo aceitável para liquidação é o valor do principal, mais as custas judiciais e honorários advocatícios, já que o carro está com mandato de busca e apreensão.

O valor proposto pelo mutuário de R\$25.000,00 não é viável.

Foram oferecidas algumas vezes ao cliente as opções abaixo elencadas e ele não concordou com nenhuma.

- ❖ Opção 1 - Liquidar pelo principal - R\$47.433,46 com pagamento das custas e honorários;
- ❖ Opção 2 - Sinal de 15% do saldo devedor -R\$10.075,71 e o saldo devedor restante parcelado em 60 meses com pagamento das custas e honorários;
- ❖ Opção 3 - Sinal de R\$3.000,00 e o saldo devedor restante refinanciado em 24 parcelas de R\$3.115,00 com pagamento das custas e honorários;
- ❖ Opção 4 - Sinal de R\$5.000,00 e o saldo devedor restante refinanciado em 36 parcelas de R\$2.157,00 com pagamento das custas e honorários."

Esperamos ter ajudado e esclarecido a sua demanda.

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.

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

- Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas);
- Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
- Whatsapp: (71) 99911-7631
- E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br
- Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública



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: 01/01/2021 e 30/06/2021
Escopo: Registro no sistema

Texto:

Cidadão relata que comprou um veículo para Taxi financiado pelo Banco DESENBÁHIA no ano de 2015, porém em 2016 não conseguiu renovar seu alvará e ficou sem renda para pagar as parcelas do financiamento. Salienta que começou a dirigir para um aplicativo para ter condições de fazer acordo com o banco e começar a quitar a dívida, com tudo o valor informado pelo órgão para sanar o financiamento foi de uma entrada de 15% sem contar os custos judiciais. Enfatiza que a proposta do banco é absurda com os juros altos e a proposta que foi oferecida não está dentro das suas condições financeiras. Reitera que deseja pagar a dívida e gostaria de expor sua proposta para quitar de R\$ 25.000,00 à vista. Diante o exposto solicita providências.

PJG 23 2285

Número: 2380794
Data: 26/05/2021 10:33:00
Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto: CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Resposta da demanda: Prezado(a) Cidadão(ã),

Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.

Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.433, de 23/07/2015, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenhahia
Prezado(a) Cidadão(ã),

Com relação à sua manifestação 2380794, informamos que os 2 postos do Credibahia em Camaçari (um na sede e outro na orla do município) foram liberados no dia 1º de junho para voltar a fazer financiamentos, logo após a chegada à Desenhahia do Termo de Adesão ao Terceiro Aditivo ao Convênio de Cooperação Técnica nº 002/2009, assinado pelo Prefeito. Os representantes da Desenhahia assinaram hoje o referido Termo, que já foi devolvido à SETRE, que agora providenciará a assinatura dos representantes do SEBRAE e a posterior publicação no Diário Oficial do Estado.

A SETRE já foi informada sobre a liberação dos postos e os clientes já podem voltar a tomar financiamento pelo Credibahia em Camaçari.

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

- ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
- ☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
- ☎ Whatsapp: (71) 99911-7631
- ☎ E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br
- ☎ 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



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: 01/01/2021 e 30/06/2021
Escopo: Registro no sistema

Texto:	Olá, tudo bem? A unidade de fomento em CAMAÇARIBA, assim como secretário de desenvolvimento está veiculando notícias em sites, redes sociais e rádios sobre o MICROCREDITO CREDIBAHIA. Quando se dirigimos a agência somos informados que o crédito se encontra suspenso, entre outras informações tais como: Não tivesse sido assinado o contrato de fomento pelo município, entre outros. Salientando que existem registros e postagens informando está assinatura pelo prefeito. Criando uma expectativa entre os microempreendedores locais e deixando-os frustrados neste momento tão difícil de pandemia. Agindo com total falta de respeito com a classe econômica.
Número:	2340377
Data:	01/04/2021 15:30:00
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado(a) Cidadão(ã), Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito. Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.433, de 23/07/2015, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011). Atenciosamente, Ouvidoria Desenhábia Prezado(a) Cidadão(ã), Com relação à sua manifestação 2340377, informamos que você é avalista de sua irmã [REDACTED], CPF [REDACTED], no contrato [REDACTED], que está em atraso desde 25.07.2019, com 8 parcelas vencidas (4 das 12 parcelas do contrato foram pagas). Tomamos conhecimento que no dia 05.04.2021 foi cadastrada, pelo posto de Paramirim, uma proposta de renegociação deste contrato. Como a renegociação exige a assinatura de um novo contrato por cliente e avalista e a proposta cadastrada não prevê a troca da avalista, acreditamos que já esteja tentando regularizar a situação. Agradecemos pelo contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir: ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas) ☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br ☎ Whatsapp: (71) 99911-7631 ☎ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br ☎ 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 Desenhábia
Texto:	Olá tomei conhecimento hoje que meu nome está no Serasa devido a uma dúvida na agência de fomento da bahia Poderia por favor me dar mais informações sobre.
Número:	2409007
Data:	29/06/2021 11:19:00
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	ATENDIMENTO INEFICIENTE EM POSTOS DO CREDIBAHIA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS



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: 01/01/2021 e 30/06/2021
Escopo: Registro no sistema

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: Prezado(a) Cidadão(ã),

Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.

Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.433, de 23/07/2015, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenhahia
Prezado(a) Cidadão(ã),

Com relação à sua manifestação 2409007, informamos que, ao que tudo indica, houve extravio pelos correios dos documentos enviados na primeira tentativa, pois eles não chegaram à Desenhahia. Por este motivo, não foi possível a liberação dos recursos na ocasião.

Informamos que, com sua colaboração, os novos documentos foram enviados e a situação foi sanada. Desta forma, os recursos do financiamento solicitado foram disponibilizados em sua conta no dia 5/7.

Pedimos desculpas pelos transtornos, mesmo não sendo diretamente responsáveis pelo extravio da documentação. Aproveitamos para informar que estamos melhorando nossos processos e muito em breve não será mais necessária esta etapa de envio físico de documentos. Ela será modernizada e os documentos poderão ser enviados digitalmente para nossa agência.

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

- ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
- ☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
- ☎ Whatsapp: (71) 99911-7631
- ☎ E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br
- ☎ 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



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBANHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Período entre: 01/01/2021 e 30/06/2021

Escopo: Registro no sistema

Texto: Prezados,

Estou aqui a relatar a falta de responsabilidade que não sei nem ao menos de quem foi..

Desde o dia 05/05/2021 assinei um contrato onde anexei todos os documentos necessários para um financiamento através do CREDIBAHIA/FSA e fui informada que houve um extravio do correio, onde tive que repetir todo o procedimento inclusive pagar R\$ 10,00 consulta SERASA (duas vezes) OU SEJA R\$ 40,00 pois tive que pagar para o avalista também

ESTOU INDIGNADA, se houve um extravio porque raios o Coordenador nos orientou a assinar o contrato juntamente com a consulta SERASA E NADA MAIS? , e agora veio nos pedir CPF/RG/Comprovante de rendimento e residência? Quando que no dia nos disse que não PRECISAVA. Porque não me foi solicitado quando INJUSTAMENTE tive que assinar outro contrato.

DEIXO AQUI MINHA INDIGNAÇÃO, FUI PREJUDICADA PELA IRRESPONSABILIDADE E PEÇO AO DESENBANCO PAI REALIZAR A APURAÇÃO.

TENTEI RESOLVER PELO FALÉ CONOSCO POR TRES VEZES, NINGUÉM NUNCA ME DEU UM RETORNO!!!! SO O CREDIBAHIA QUE LIGA PARA PEDIR DOCUMENTOS QUE JÁ ENVIEI.

DESAPONTADA COM CREDIBAHIA E DESENBANCO!!!

INFORMAÇÕES DESENCONTRADAS A TODO INSTANTE. MISERICÓRDIA. JÁ PERDI A VENDA PARA DIA DOS NAMORADOS E CERTAMENTE PERDEREI PARA O SÃO JOAO TAMBÉM.

FRUSTRADA.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

A Desenbahia recebeu no 1º semestre de 2021 uma (01) denúncia, que pode ser observada abaixo:



Governo do Estado da Bahia
Secretaria de Comunicação Social
Ouvidoria Geral do Estado
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Período entre: 01/01/2021 e 30/06/2021
Escopo: Registro no sistema

Número: 2378934
Data: 24/05/2021 17:39:00
Local da resposta: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto: DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA
Resultado: 3 - GEROU PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA
Tipo da demanda: DENÚNCIA
Situação: ENCERRADA
Resposta da demanda:

Prezado Sr (a),

Em atenção ao seu registro de nº 2378934 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.

Prezado(a) Cidadão(ã),

Com relação à sua manifestação 2378934, informamos que a Comissão de Ética e Conduta da Desenbahia emitiu opinativo sobre a Denúncia 2378934, protocolada na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, em 25/05/2021, envolvendo a empregada [REDACTED]

Após tomada de depoimentos dos gestores das unidades correlatas, bem assim da denunciada, esta Comissão entendeu que a denúncia em relação a conduta da denunciada deve ser arquivada, por não ferir o Código de Ética e Conduta desta Agência de Fomento, com base no Capítulo IX, item 3.6.5, do Manual de Governança Corporativa.

Ademais, recomendou, de forma geral, que o Gestor/Chefe de cada Unidade deve tratar com suas respectivas equipes de trabalho acerca das orientações de desenvolvimentos das atividades, oportunizando a todos as mesmas regras e condições, e que os casos que demandam situações particulares devem ser tratados individualmente com cada empregado.

Por fim, informa que o Parecer será submetido à Diretoria Colegiada da Desenbahia, para deliberação, na forma do Capítulo IX, do Manual de Governança Corporativa.

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

☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
☎ Whatsapp: (71) 99911-7631
☎ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br
☎ 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 Desenbahia



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: 01/01/2021 e 30/06/2021

Escopo: Registro no sistema

Texto: Tem se conhecimento que a empregada da Desenhahia - [REDAZIDA] - não tem cumprido o cronograma de rodízio exigido pela instituição, diferente dos demais empregados que são obrigados a vir nesse momento da pandemia em dias acordados com a gestão. Tem tido então tratamento especial dado que não tem registro de comorbidade em lei que justifique o trabalho apenas remoto. Ainda, a empregada encontra-se como [REDAZIDA], ironicamente representando os empregados, faltando assim como a ética e respeito com todos os outros com tratamento especial a seu caso, sem justificativa plausível.

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 no 1º semestre de 2021:

Ouvidor Titular: Fabrício Pereira Lopes

- Treinamento a ser realizado no 2º semestre de 2021.

Ouvidor Adjunto: Igor Álvaro Gavazza Santana

- Treinamento a ser realizado no 2º semestre de 2021

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:

- ✓ **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 2021, 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 2021 (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	Cancelada

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	Feita

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 1º semestre de 2021:

- 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, do Comitê de Auditoria e analisado pela Diretoria Colegiada. Depois será levado para conhecimento do Conselho de Administração da Desembahia (CAD), ficando arquivado na instituição pelo período de cinco anos.

5. ANEXOS

1. Resumo das manifestações recebidas no período