

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro de 2021

Última atualização:
FEVEREIRO/2022

DIRETORIA**Presidente**

Paulo de Oliveira Costa

Diretores

Agenor Barreto Martinelli Braga – Negócios

OUVIDORIA ESPECIALIZADA**Superintendente de Planejamento e Assessoria**

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	15
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	17
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	17
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE	18
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	18
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
4. ANEXOS	19

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 2021, em cumprimento ao seguinte normativo:

- **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

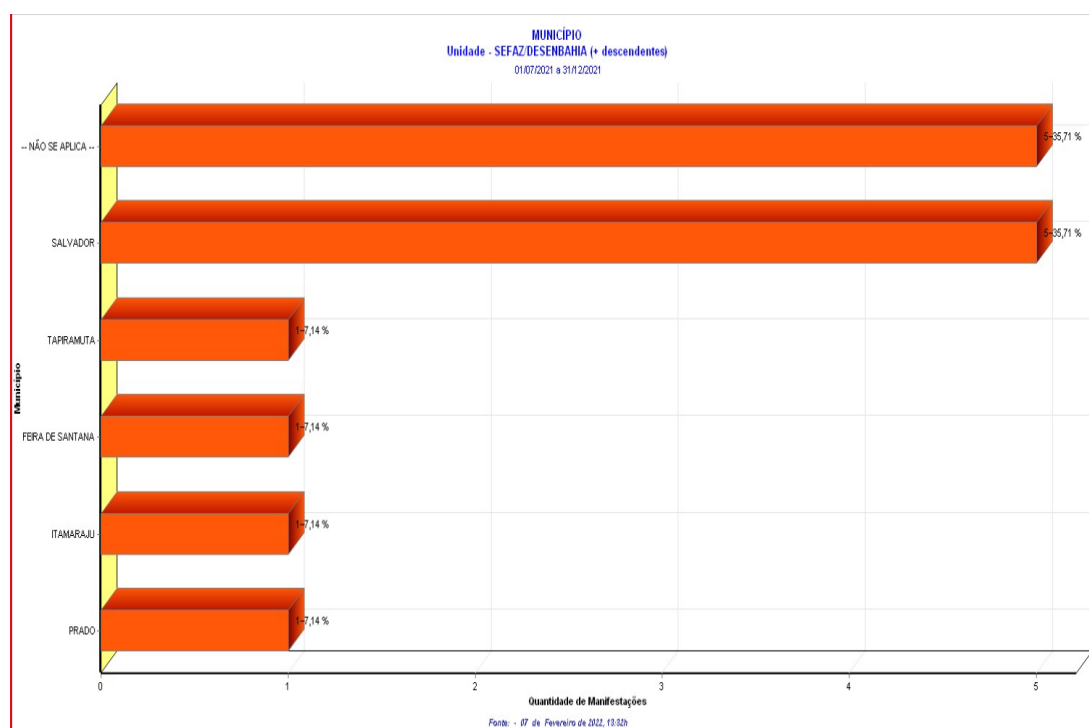
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de julho de 2021 a 31 de dezembro de 2021, foram registradas **14 (catorze) manifestações**, o que representou uma redução de **26,31%** das manifestações em relação ao 1º semestre de 2021, no qual tivemos 19 (dezenove) ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

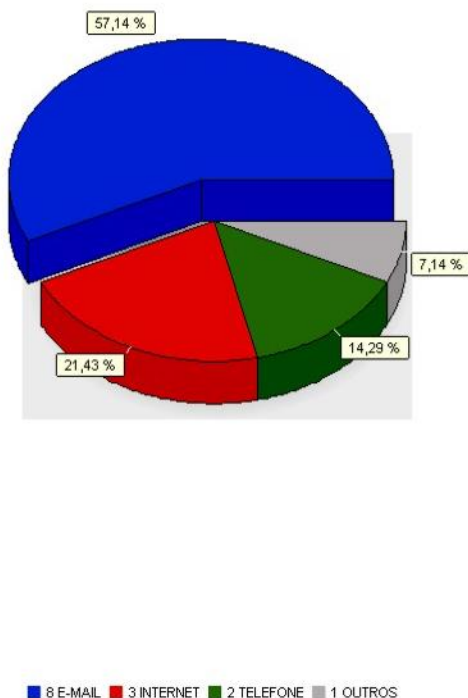
O município com mais demandas foi Salvador, com 35,71% do total das manifestações.



MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

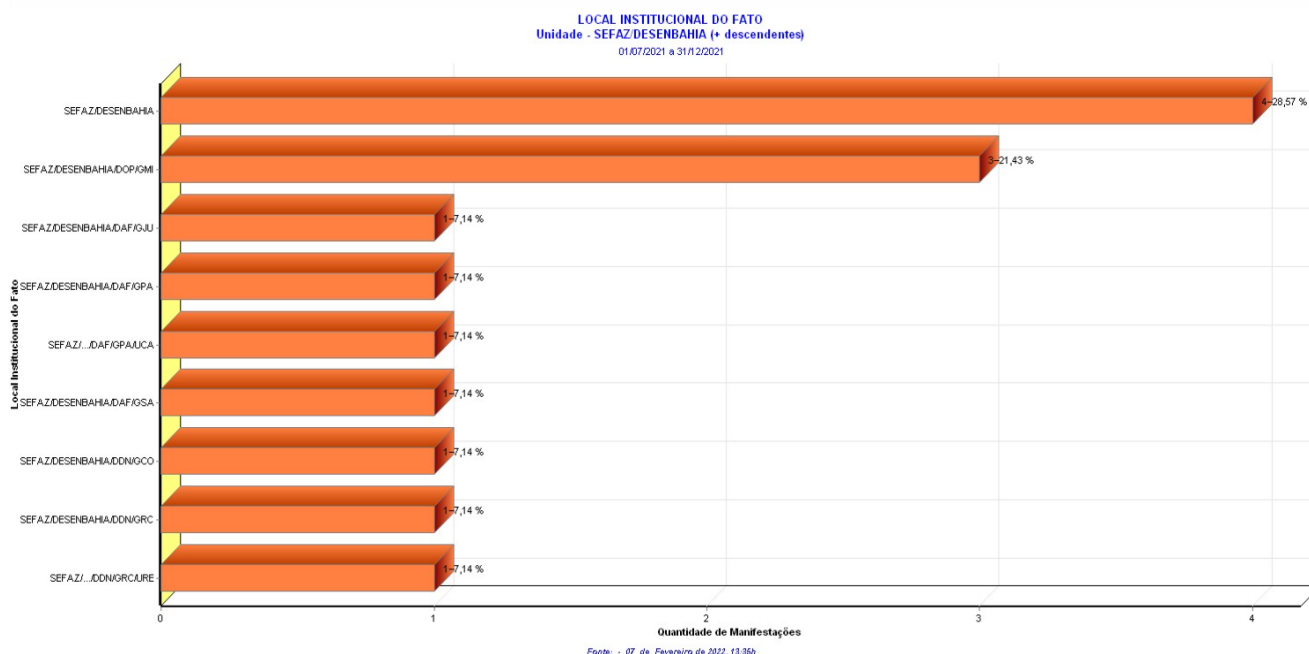
O canal preferencialmente utilizado no semestre foi o e-mail, respondendo por 57,14% de todas as demandas.

MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
01/07/2021 a 31/12/2021



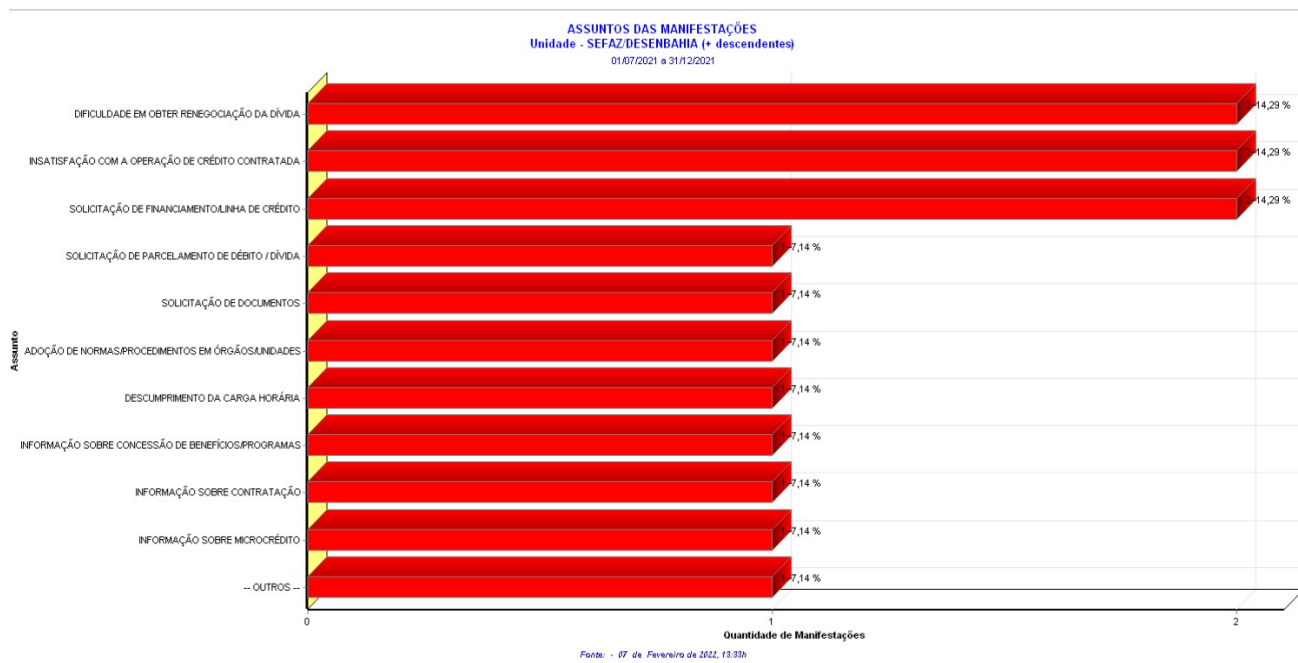
MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

A gerência mais demandada no semestre foi a de Microfinanças (GMI), representando 21,43% das demandas totais da Ouvidoria. Este número ainda pode ter sido influenciado pela disponibilização de R\$ 100 milhões para financiamentos de microcrédito via Credibahia.



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos mais demandados do semestre foram relacionados, respectivamente, à renegociação de dívidas, novas solicitações de financiamento e insatisfação com operações de crédito contratadas, cada uma representou individualmente 14,29% das demandas totais.

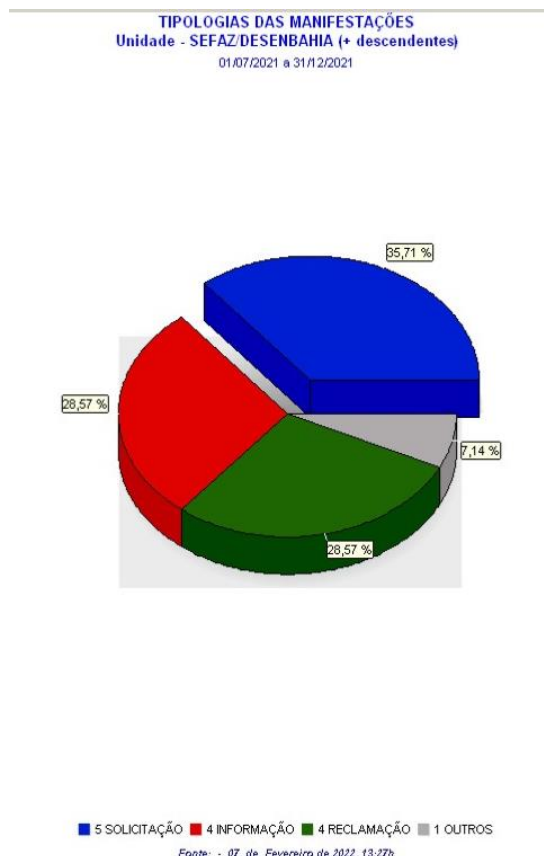


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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 2º semestre de 2021 apresentou a seguinte configuração:



CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 2º semestre de 2021, a Agência recebeu um total de 4 (quatro) 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

4 ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2021 e 31/12/2021
Escopo: Registro no sistema

Número:	2475656
Data:	21/09/2021 14:08:00
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	INSATISFAÇÃO COM A OPERAÇÃO DE CRÉDITO CONTRATADA
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 4.860, de 23/10/2020, 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 2475656, informamos que a área responsável entrou em contato e esclareceu a situação. Das 6 parcelas do contrato, não havia comprovação de pagamento de uma parcela. Após o contato da Desenbahia, o pagamento desta parcela foi efetuado no dia 28/09/2021 e o contrato foi liquidado. Portanto a situação foi regularizada. 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: A cidadã relata que, embora tenha pago 6 boletos de seu financiamento, seu nome e o da titular da dívida foram negativados. Solicita informações para resolução do problema, conforme ofício anexado.
Número:	2410924
Data:	01/07/2021 10:24:00
Local da resposta:	UNIDADE DE RECUPERAÇÃO EXTRAJUDICIAL
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA
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 - DESENBABIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

4 ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2021 e 31/12/2021

Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado Sr. [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2410924 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia - OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do DESENBABIA - 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/ouvidoriageraldabaha. 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(a),

Com relação à sua manifestação 2410924, informamos que, de acordo com a gerência de microfinanças, o valor do desconto da dívida oferecido foi maior do que 30% em relação à dívida. Informamos também que o valor da renegociação foi de uma entrada de R\$ 1.800,00 e mais 24 parcelas de R\$ 355,00.

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: Cidadã reclama de juros abusivo. Relata que pegou um empréstimo no ano de 2019, no valor de R\$6000,00(Seis mil reais), foi parcelado em 12x de R\$676,84. Reitera que conseguiu pagar apenas 3 parcelas, pois ela e o esposo adoeceram, ficando assim impossibilitada de poder trabalhar. Alega que entrou em contato com o órgão para fazer um acordo do débito, e foi feita uma proposta onde ela pagaria R\$1800,00 de entrada + 24x de R\$650,00, mas a mesma alega não ter condições de assumir esse acordo e questiona o valor do juros. Diante do exposto, pede providências.

Número: 2463416

Data: 03/09/2021 12:22:00

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: INSATISFAÇÃO COM A OPERAÇÃO DE CRÉDITO CONTRATADA

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 - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

4 ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2021 e 31/12/2021
Escopo: Registro no sistema

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 4.860, de 23/10/2020, 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 2463416, informamos que, de acordo com a área responsável:

O pedido de recurso feito pelo cliente através Programa de Microcrédito do Estado da Bahia- Credibahia foi realizado, primeiramente, em 03/08/2021. Nessa ocasião, quando da recepção dos documentos na Desenhábia, apontamos que houve um erro de digitação por parte do Agente de Crédito responsável pelo posto de Feira de Santana, que informou o sobrenome do cliente Carreto, quando o correto seria BARRETO. Observada a inconsistência, acionamos imediatamente o Agente de Crédito responsável para que procedesse a correção mediante emissão de um novo contrato para assinatura de cliente e avalista.

Em 01/09/2021 recepcionamos na Desenhábia o novo contrato com o nome do cliente corrigido, devidamente assinado pelo titular e seu avalista. Porém, observamos que o mesmo havia sido reemitido em 20/08/2021, portanto 12 dias antes.

Entendemos a irrisignação do cliente quanto à demora no tramite, documental, via SEDEX, entre o posto de Feira de Santana e a sede da Desenhábia em Salvador e ressaltamos que essa ocorrência não tem relação com Agência de Fomento, uma vez que o funcionário do posto do Credibahia não é empregado desta instituição, mas da prefeitura de Feira de Santana. Ademais, em contato com o agente de crédito, fomos informados que a documentação emitida pelo posto, antes de ser enviada via SEDEX para Salvador, tramita por outros setores da prefeitura local, de onde depreende-se a origem de todo o atraso no processo.

Por último, ressaltamos que o Credibahia vem utilizando o tramite de documentos digitais, via Sistema de Microcrédito, desde julho/2021, porém o posto de Feira de Santana, até o presente momento, não aderiu a essa nova sistemática, que reduz para 3 dias úteis todo processo de envio do pedido, análise e liberação do recurso.

Esse contrato foi liberado em 06/09/2021 e o recurso já está disponível para saque pelo cliente titular. Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

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 Desenhábia



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: 01/07/2021 e 31/12/2021

Escopo: Registro no sistema

Texto: Boa tarde, me chamo [REDACTED] sou MEI e fiz uma solicitação de crédito através do correspondente em Feira de Santana, essa solicitação está completando 30 dias entre idas e vindas, assinei o primeiro no início do mês depois fizeram contato a houve um erro de digitação do nome e assinei outro contato no dia 20, este contrato foi enviado no próprio dia 20 e recepcionado no Desenhábia no dia 24/08 eu mesmo vi o comprovante dos correios de envio e de recepcionado no banco no dia 24. Porém até hoje não se sabe onde está esse contrato, hoje liguei no banco em Salvador e o Sr. De Nome Luiz me disse que a pendência é ainda da correção do nome no dia 4. Ou seja lava a crer que perderam o documento meu contrato dentro do próprio banco. Estive no correspondente mais uma vez fazendo a reclamação e eles enviaram e-mail para o banco com os comprovantes de envio. Mas até então sem respostas. Muito chato e um transtorno muito grande pois confiei, atendi todos os requisitos, recebi visita do correspondente e até hoje nada. Muita falta de respeito deixei de correr atrás de outra fonte para investir e estou me prejudicando sem poder tocar o negócio. Espero que me dêem uma resposta urgente.

Número: 2492637

Data: 18/10/2021 10:08:00

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA

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 - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

4 ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2021 e 31/12/2021
Escopo: Registro no sistema

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

Recebemos 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 4.860, de 23/10/2020, 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 2492637, informamos que, conforme já informado no e-mail enviado pela Unidade de Recuperação de Crédito Extrajudicial em 15/10/21, a Desenbahia é uma instituição financeira pública e é regida e auditada por normas do Banco Central do Brasil e do Tribunal de Contas do Estado.

Dessa forma, primamos pela transparência das informações que prestamos e respondendo aos inúmeros questionamentos da [REDACTED] ao longo de 13 anos de relacionamento, seja por carta, e-mail ou pessoalmente nas diversas reuniões presenciais já realizadas com o compromisso de redimir qualquer dúvida e orientar em relação as solicitações.

Infelizmente, temos limitações normativas e de sistemas que não nos permitem, em alguns momentos, atender, de forma plena, os pleitos dos nossos clientes, mas nos esforçamos para conseguir alcançar um meio termo que interesse ao cliente e à Desenbahia, o que, na grande maioria das vezes, logramos êxito.

Lamentamos que a [REDACTED] venha passando por dificuldades financeiras desde abril de 2015, data da primeira renegociação do [REDACTED] e que apesar de ter sido efetuado sete renegociações a empresa ainda não esteja confortável para honrar seus débitos.

Fazemos votos que, assim como outras empresas do mesmo mercado, a [REDACTED] consiga recuperar sua receita e prosperar nos seus negócios daqui para frente.

A Gerência de Renegociação de Créditos e sua Unidade Recuperação Extrajudicial continuam à disposição para esclarecer as possíveis dúvidas e verificar as possibilidade de acordos para pagamento da dívida, dentro das normas e regras estabelecidas por esta instituição.

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

4 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2021 e 31/12/2021

Escopo: Registro no sistema

Texto: O Cliente relata em carta anexa protocolada sob o [REDAZIDO] em 15/10/2021 que, tendo em vista as dificuldades enfrentadas por conta da pandemia de COVID-19, já fez duas tentativas de renegociação da dívida junto à Desenbahia, não obtendo sucesso.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

A Desenbahia recebeu no 2º semestre de 2021 uma (01) denúncia, que pode ser observada abaixo:



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: 01/07/2021 e 31/12/2021

Escopo: Registro no sistema

Número:	2510241
Data:	12/11/2021 13:49:00
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	DENÚNCIA
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 4.860, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011). Atenciosamente, Ouvidoria Desenbahia Prezado(a) Cidadão(ã), Com relação à sua manifestação 2510241, informamos que, de acordo com nossos normativos internos, sua denúncia foi enviada para a Comissão de Ética da Desenbahia que, após tratar o assunto, chegou ao seguinte consenso: "Tendo em vista que a matéria ventilada na denúncia nº 2510241 é exclusivamente de direito, a Comissão de Ética e Conduta, com base no Capítulo IX, item 4.7.5, do Manual de Governança Corporativa e no Capítulo V, item 2.4.1, do Manual de Gestão de Pessoas da Desenbahia, que desobriga o controle de jornada de trabalho para os comissionados, entendeu que a existência de relação de confiança/fidúcia deve ser aferida pelo superior hierárquico que nomeia o detentor do cargo em comissão, e, portanto, que a Denúncia em relação a conduta da Denunciada deve ser arquivada, não existindo indícios da configuração de falta ética e infração de qualquer outra natureza. Com fulcro no mesmo item 4.7.5 do MGC, a Comissão, observando o rito previsto, para dar conhecimento dos fatos, encaminhou sua decisão à Diretoria Colegiada da Desenbahia." A Diretoria Colegiada, após tomar conhecimento da denúncia e da posição da Comissão, decidiu acatar o parecer e arquivar o processo. 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

Ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2021 e 31/12/2021

Escopo: Registro no sistema

Texto: Gostaria de saber se a questão de carga horária contida no item "2.3 Horário de Trabalho" do Manual de Gestão de Pessoas, capítulo V - Direito e Deveres está sendo cumprida pela funcionária [REDACTED] ao longo do período na qual a funcionária está em função de confiança e cargos comissionados. De acordo com este item, segue a descrição abaixo do Manual:

2.3.1 A jornada de trabalho padrão da Desenbahia é de 06 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais. Os empregados ocupantes de função de confiança e cargos comissionados, têm jornada de 08 (oito) horas diárias e 40 (quarenta) horas semanais.

Observo que a funcionária sempre tem o comportamento de sair fora do horário de trabalho constantemente. Desta forma, estaria inferindo ao Manual e ao cargo que exerce.

O item "2.3.11. Empregados ocupantes de função de confiança e cargos comissionados" deste Manual afirma que "2.3.11.1. Os empregados ocupantes de função de confiança e cargos comissionados cumprirão jornada de 8h diárias e 40h semanais e estarão dispensados do controle de jornada, nos termos do art. 62, II, da CLT."

A funcionária descumpra este item do manual e da CLT.

Saliento que recursos públicos são gastos com a funcionária e relato esta ocorrência depois de observar que este comportamento se repete.

Inconformidades da utilização de recursos públicos precisam ser sanadas para evitar estes problemas existentes na Desenbahia.

Quero que MINHA IDENTIDADE PERMANEÇA EM ANONIMATO. Peço resposta aos meus questionamentos e que ajudem a melhorar o serviço prestado pela Desenbahia.

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 2º semestre de 2021:

Ouvidor Titular: Daniele Soares dos Santos Mascarenhas

- Curso Preparatório e Certificação em Ouvidoria;
- Curso de Formação da Rede de Ouvidores do Estado da Bahia.

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A Desenbahia 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 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:

✓ **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 2021, destacaram-se os seguintes eventos relacionados à OED:

1. Posse da nova Ouvidora Titular;
2. Participação no Lançamento da Cartilha Digital do Ouvidor;
3. Participação da elaboração da Política de Relacionamento com Clientes.

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 (2º SEMESTRE)

Não houve proposições no período.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 2º semestre de 2021:

- O maior número de atendimentos no semestre está ligado ao setor financeiro da instituição, como renegociação de dívidas e insatisfação com operações de crédito contratadas, além de demandas relacionadas a novas solicitações de financiamento;
- 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 Desenhavia (CAD), ficando arquivado na instituição pelo período de cinco anos.

4. ANEXOS

Resumo das manifestações recebidas no período.