

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 30 de junho de 2022

Última atualização:
AGOSTO/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	28
3. SEÇÃO QUALITATIVA	30
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	30
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	30
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE	31
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	31
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
5. ANEXOS	32

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 2022, 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

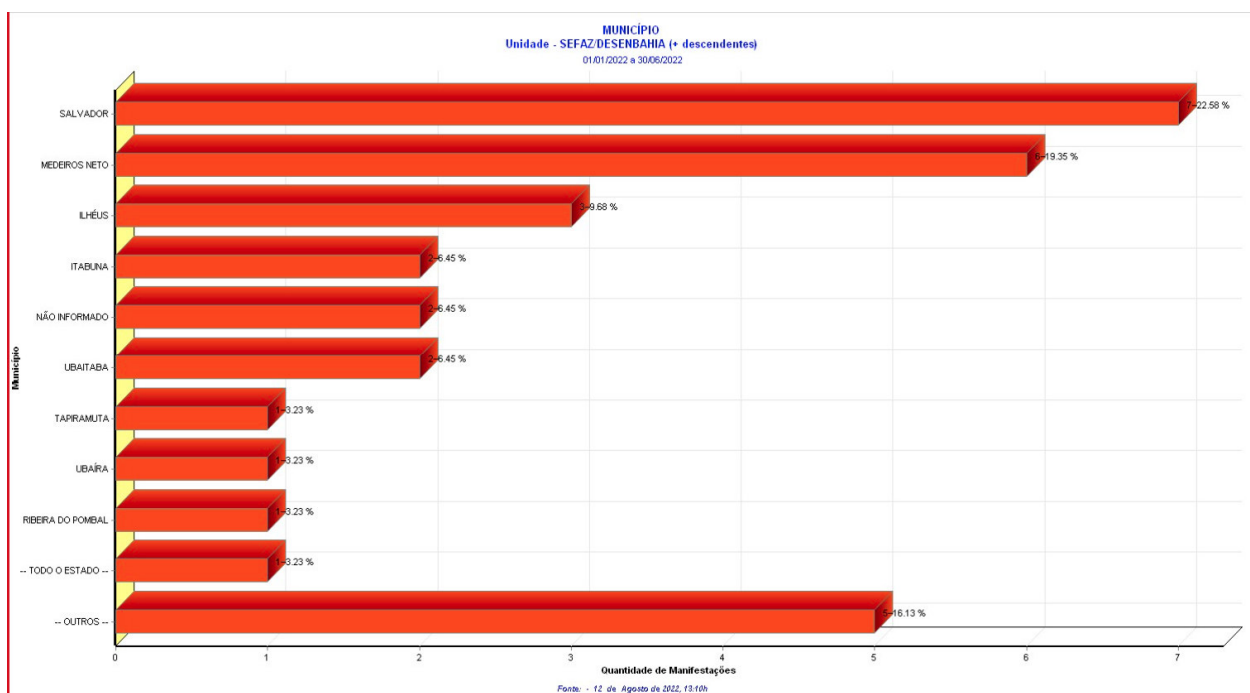
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de janeiro de 2022 a 30 de junho de 2022, foram registradas **31 (trinta e uma) manifestações**, o que representou um aumento de **121,4%** das manifestações em relação ao 2º semestre de 2021, no qual tivemos 14 (catorze) ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

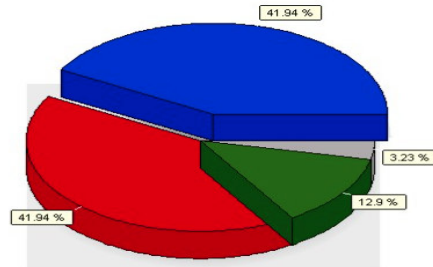
O município com mais demandas foi Salvador, com 22,58% do total das manifestações, seguido de Medeiros Neto, com 19,35%.



MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Os canais preferencialmente utilizados no semestre foram o e-mail e o telefone, respondendo cada um por 41,94% de todas as demandas.

MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
01/01/2022 a 30/06/2022

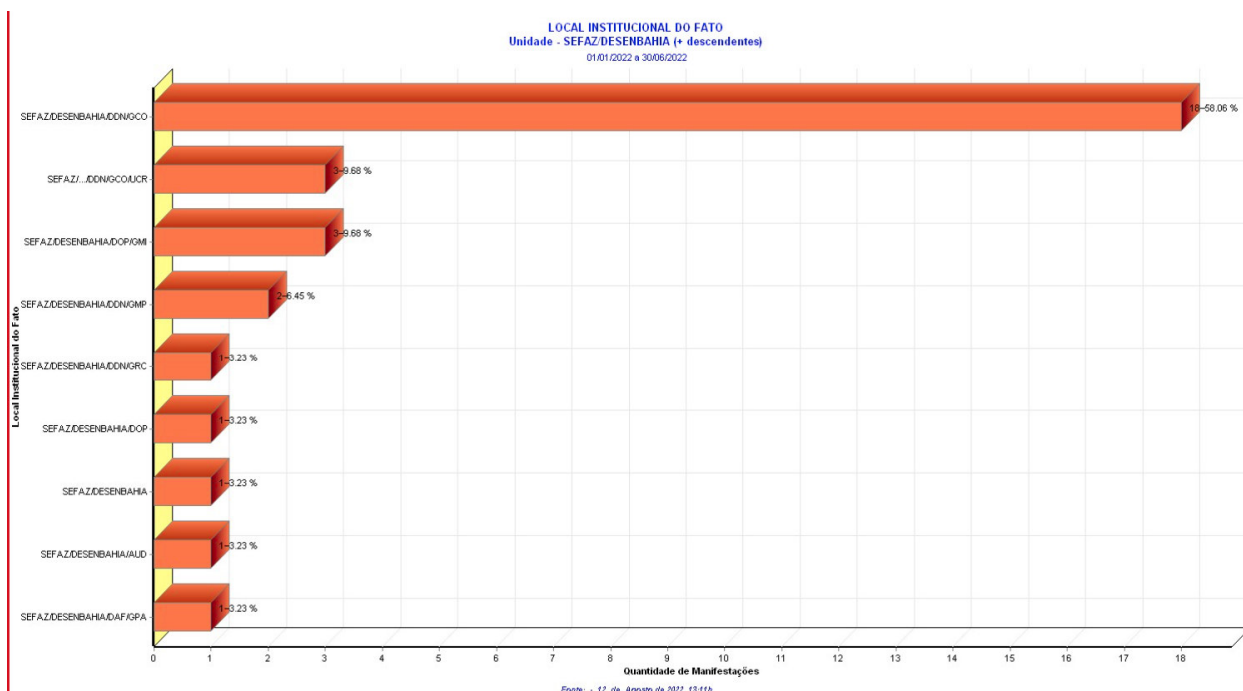


■ 13 E-MAIL ■ 13 TELEFONE ■ 4 INTERNET ■ 1 OUTROS

MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

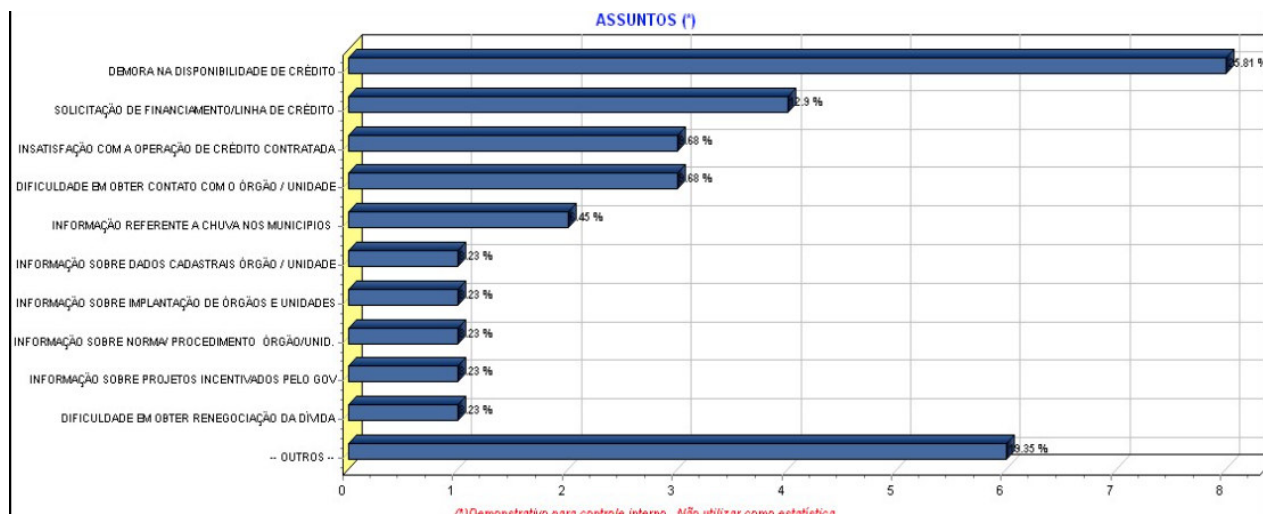
A gerência mais demandada no semestre foi a de Desenvolvimento de Negócios (GDN), antiga GCO, representando 58,06% das demandas totais da Ouvidoria. Este número pode ter sido influenciado pelo Programa de Crédito Emergencial, criado pelo Governo do Estado para atender às vítimas das cheias no interior do Estado.

LOCAL INSTITUCIONAL DO FATO
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
01/01/2022 a 30/06/2022



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

O assunto mais demandado do semestre foi relacionado à demora na disponibilidade de crédito com 25,81% das demandas totais.

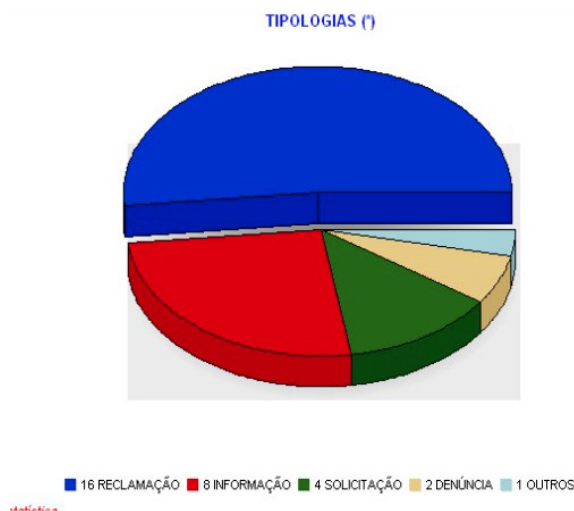


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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 1º semestre de 2022 apresentou a seguinte configuração, tendo a tipologia reclamação representado 51,61% de todas as demandas:



CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 1º semestre de 2022, a Agência recebeu um total de 16 (dezesesseis) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências correspondentes.

A seguir o quadro detalhado das reclamações recebidas pela Agência:



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

16 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Número:	2555026
Data:	28/01/2022 9:37:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
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(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 2555026, informamos que, considerando que o senhor apresentou histórico de renegociações nos pagamentos do último contrato, não foi possível, naquele momento, a determinação de crédito no montante máximo permitido pela linha de financiamento. Informamos que uma nova solicitação de crédito poderá ser pleiteada, contudo, em valor reduzido a ser definido conforme critério técnico estabelecido. Esclarecemos ainda que, em atenção aos seus clientes, a Desenbahia vem permanentemente desenvolvendo novas formas de atendimento, adequando seus produtos e rotinas na busca pelo aperfeiçoamento contínuo da sua ação de fomento. Agradecemos pelo contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir: ☎ 2 Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas) ☎ 2 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br ☎ 2 Whatsapp: (71) 99911-7631 ☎ 2 E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br ☎ 2 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: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

Texto: Me chamo [REDACTED] e gostaria de alguns esclarecimentos. Pois no ano de 2021 entrei em contato por telefone para saber sobre a minha dívida com o intuito de antecipar a quitação e com isso adquirir um novo crédito para financiar o próximo carro. Contudo foi solicitado pela atendente naquele momento o meu CPF e foi passado a informação o valor do dia(quitação de débito total). Então perguntei se Com esse pagamento efetivado,pago , eu poderia iniciar enviando a documentação através da caixinha de táxi uma nova aquisição de crédito , inclusive foi passado o valor de R\$35.000,00. E assim no mês de novembro eu acabei antecipando as parcelas e paguei e fiz todo o transmite de documentação até dando entrada. Contudo no mês de dezembro eu entrei em contato com vcs e o que acabaram me passando foi uma NOVA INFORMAÇÃO de que a minha solicitação teria sido CANCELADA pelo fato de ter ocorrido atrasos de parcelas. POIS ESSA INFORMAÇÃO DEVERIA TER ME DADO NO MOMENTO QUANDO EU PROCUREI SABER SE CASO EU ANTECIPASSE AS MINHAS PARCELAS ,SE EU TERIA ALGUM PROBLEMA PARA PODER ADQUIRIR UM NOVO CREDITO. PODERIA ME FALAR QUE MESMO EU ANTECIPANDO EU NÃO TERIA DIRE UM NOVO CREDITO IMEDIATO.

Assim eu acabei me prejudicando pq acabei pagando antecipado um valor de quase R\$5.000,00 , coisa que eu com essa importância poderia financiar em um outro local. Continuaria pagando normal as prestações nas determinadas datas. Gostaria que revisarem essa situação. Inclusive já solicitei até o carro na concessionária pelo fato dessa demora de entrega das fábricas.

[REDACTED]

Obrigado e aguardo um retorno.

Número: 2557651

Data: 01/02/2022 12:29:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL

Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO

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 4.860, de 23/10/2020, 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 nº 2557651, informamos que o Município de Itagibá não assinou Termo de Cooperação com a Desenhahia para concessão do crédito emergencial.

Porém, caso deseje solicitar financiamento pelo programa do Credibahia, pode se dirigir ao posto CREDIBAHIA localizado no Município e procurar o agente de crédito RONALDO CAIRES DE CARVALHO, responsável pelo posto, que esteve realmente de férias no mês de Janeiro, porém, retomará o atendimento neste mês de fevereiro.

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

✉ 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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

1ª ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

Texto:	A cidadã questiona o que segue : "Bom dia, eu gostaria de saber se essa linha de crédito tem prazo porque desde o meio do mês eu estou indo no desenbahia em Itagiba e eles me disseram que a pessoa responsável está de férias e só retorna dia 7 de fevereiro, quando foi essa semana um rapaz que trabalha do desenbahia de ipiau me informou que o prazo pra da entrada na linha de crédito passou, só que até agora ninguém na cidade onde eu moro (Itagibá) sabe informar e o rapaz responsável ainda não voltou de férias."
Número:	2560074
Data:	04/02/2022 1:45:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado [REDACTED] Em atenção ao seu registro de nº 2560074, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada da 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(a), Com relação à sua manifestação 2560074, informamos que, por recomendação da Gerência de Microfinanças, para dirimir todas as dúvidas e dar andamento ao seu processo de renegociação, o Senhor deve se dirigir ao Posto do CREDIBÁHIA de Ribeira do Pombal, que conta atualmente com 2 agentes de crédito plenamente capacitados para atendê-lo: ALEXSANDRO RODRIGUES DOS SANTOS e DIOGO SOLPOSTO SANTOS. Segue abaixo o endereço do Posto: RIBEIRA DO POMBAL POSTO DE ATENDIMENTO DO CREDIBÁHIA Endereço: Praça Domingos Ferreira de Brito, s/n - Centro Ribeira do Pombal - BA CEP: 48400-000 E-mail: credibahia_ribeiradopombal1@yahoo.com.br 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 ☎ 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 - DESENBABIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Texto:	Cidadão reclama de dificuldade de contato telefônico com a DESENBABIA. Alega que tem uma semana tentando falar com o órgão para esclarecimento de dúvidas referente a acordo. Acrescenta que conseguiu contato no número 3103-1010 no qual a pessoa que atende informa que é com a CREDIBAHIA e passou a ligação para o setor, mas chama e não atende, isso várias vezes. Mediante o exposto, requer providência.
Número:	2561733
Data:	08/02/2022 11:10:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
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(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 Desenhahia Prezado(a) Cidadão(ã), Com relação à sua manifestação 2561733, informamos que sua solicitação de financiamento, a partir de toda documentação atualizada entregue por você oportunamente, foi submetida à nova análise, que resultou em aprovação de crédito conforme os critérios existentes na linha. Em tempo, informamos que a carta de crédito decorrente da aprovação será enviada ao seu e-mail. 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 ☎ 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 Texto: Demanda recorrente. O cliente não ficou satisfeito com o retorno dado a ele, referente à última reclamação registrada na Ouvidoria (DEMANDA: 2555026), e solicita o que segue: "Boa tarde, vi que foi enviado para o meu email a resposta da minha reclamação e não podendo adquirir a linha de crédito para o financiamento do meu táxi. Pois quero solicitar as gravações telefônicas no momento que foram passadas as informações de que eu pagando as parcelas a serem vencidas, ou seja, eu antecipando, TERIA O DIREITO DE TER UM NOVO CRÉDITO, INCLUSIVE FALADO QUE SERIA R\$35.000,00 pelas funcionárias do DESENBABIA, consultando o meu CPF. Não quero prejudicar a ninguém informando nomes, porém só não posso sair dessa situação prejudicado. Como foi dito anteriormente, antecipei as parcelas a serem vencidas no valor de quase R\$5.000,00 com o único intuito de adquirir um novo crédito. SE AS INFORMAÇÕES QUE FORAM PASSADAS PARA A MINHA PESSOA FORAM ERRADAS, EU NÃO TENHO CULPA. TENHO AS LIGAÇÕES GRAVADAS E QUERIA SOLICITAR AS DO DESENBABIA. POIS CHEGANDO A OUVI-LAS FIC ESCLARECIDO DE ONDE PARTIU O ERRO. DESDE JÁ AGRADEÇO E AGUARDO UM RETORNO."
Número:	2569813
Data:	21/02/2022 1:20:00 PM



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

16 ocorrências(s)

Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

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 2569813, informamos que, conforme já comunicado em contato telefônico com a Desenbahia, a senhora é avalista da sua mãe, [REDACTED], em um financiamento de R\$7.000,00, tomado no posto do Credibahia de Tapiramutá e liberado em 14/08/2020. Das 12 parcelas do contrato, apenas as duas primeiras foram pagas e as 10 restantes estão todas vencidas, com vencimento de 05/12/2020 a 05/09/2021, razão pela qual ambas (cliente/mãe e avalista/filha) estão negativadas no Serasa.

Informamos ainda que a dívida, na data de 21/02/2022, está em R\$8.768,88, valor corrigido diariamente conforme cláusulas do contrato assinado (taxa de juros de 2% ao mês e acréscimos moratórios de 1% ao mês), podendo ser renegociada no posto do Credibahia de Tapiramutá, que está ativo e funcionando normalmente. A renegociação exigirá a assinatura de um novo contrato por cliente e avalista.

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
- ✉ 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: Olá, bom dia!

Entrei no site do Serasa Consumidor e identifiquei que meu nome está negativado por causa de um empréstimo que fizeram no Desenbahia, acontece que não foi eu quem fez o empréstimo, usaram meus dados para tal e conseguiram o crédito revertendo a dívida para meu CPF.

Contesto essa dívida, busco esclarecimentos quanto a mesma e solicito a retirada da negativação de meu nome no Serasa Consumidor, aguardo retorno.

Segue anexo print da cobrança no Serasa Consumidor com valor da dívida.

[REDACTED]

Agradeço a atenção.

Número: 2570115

Data: 21/02/2022 5:20:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL

Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO



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: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado(a) Sr(a) FABIANA, Em atenção ao seu registro de nº2570115 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 2570115, informamos que, conforme já esclarecido por telefone pela área responsável, foi identificado um erro nos dados bancários informados inicialmente pela senhora, os quais já foram corrigidos e tão logo sejam checados, será realizado o crédito conforme deliberação interna. 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 ✉ 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 demora no pagamento do recurso da enchente. Relata que foi contemplada a receber o pagamento por conta da enchente que ocorreu no município de Medeiros Neto/BA onde a mesma tem um estabelecimento comercial. Reitera que assinou as documentações solicitada pela DESENBÁHIA no dia 08.02.2022, mas até a presente data ainda não recebeu nenhum suporte para poder seguir com sua vida, já que sua profissão é cabeleireira. Salienta que essa ajuda é bem vinda e está só no aguardo para poder recomeçar com sua vida. Acrescenta que durante o cadastro foi informada que teria de dez a quinze dias para está recebendo seu benefício em uma conta bancária, onde isso já se estabeleceu. _____ Diante o exposto, solicita providências.
Número:	2579781
Data:	08/03/2022 1:42:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE



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: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Resposta da demanda: Prezada [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2579781 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 2579781A, informamos que estivemos com algumas instabilidades no sistema de comunicação nos últimos dias e que já foi restabelecido.

Quanto ao seu contrato, as informações foram prestadas através de contato telefônico mantido com a Senhora e tendo a demanda atendida.

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
- ☎ 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,

Texto: Ouvidoria Desenbahia
Cidadã reclama de dificuldade de contato telefônico com a DESENBÁHIA. Alega que tem 15 dias ligando para o número 71 3103-1001 e não consegue falar, já encaminhou o email e não é respondido. Acrescenta que mora no município de UBAITABA e solicitou o empréstimo da DESENBÁHIA no dia 04/02/2022, em contrato assinado já determina a data de devolução para Fevereiro de 2023, mas ainda não recebeu o valor do empréstimo solicitado. Salienta que está tentando falar com órgão para saber o porquê não recebeu o benefício, pois já está aprovado o recebimento.
Mediante o exposto, requer providencia.

FUNDESE 1153 Linha de Crédito emergencial para enfrentamento a situação de calamidade pública 23 taxa ficha PF.

Número: 2579781
Data: 08/03/2022 1:42:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA

Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Resposta da demanda: Prezados

Em atenção ao seu registro de nº 2579781 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 2579781A, informamos que estivemos com algumas instabilidades no sistema de comunicação nos últimos dias e que já foi restabelecido.

Quanto ao seu contrato, as informações foram prestadas através de contato telefônico mantido com a Senhora e tendo a demanda atendida.

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
- ☎ 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 dificuldade de contato telefônico com a DESENBAHIA. Alega que tem 15 dias ligando para o número 71 3103-1001 e não consegue falar, já encaminhou o email e não é respondido. Acrescenta que mora no município de UBAITABA e solicitou o empréstimo da DESENBAHIA no dia 04/02/2022, em contrato assinado já determina a data de devolução para Fevereiro de 2023, mas ainda não recebeu o valor do empréstimo solicitado. Salienta que está tentando falar com órgão para saber o porquê não recebeu o benefício, pois já está aprovado o recebimento. Mediante o exposto, requer providência.

FUNDESE 1153 Linha de Crédito emergencial para enfrentamento a situação de calamidade pública 23 taxa ficha PF.

Número: 2585821
Data: 15/03/2022 9:15:00 AM
Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto: ATENDIMENTO INEFICIENTE EM ÓRGÃO/UNIDADE



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: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado [REDACTED] Em atenção ao seu registro de nº 2585821 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(a), Com relação à sua manifestação 2585821, conforme já esclarecido pela Central de Relacionamento com o Cliente da Desenhahia, através de contato telefônico realizado em 18/03/2022, para que possamos efetuar o crédito do seu financiamento, será necessário que compareça ao seu Banco para resolver a questão do bloqueio da conta poupança e, em seguida, nos dê um retorno através do telefone (71) 3103-1001. 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 ☎ 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 Texto: Cidadão reclama de atendimento ineficiente em órgão. Ressalta que precisa manter contato com o órgão DESNBAHIA para esclarecimento sobre a solicitação de um empréstimo financeiro. Relata que já tentou entrar em contato através do número 0800 285 1626 visto, que sinaliza que não atende chamadas originadas de aparelho móvel e o número 3103-1000 não existe. Diante o exposto, pede providências [REDACTED]
Número:	2593987
Data:	25/03/2022 8:17:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE
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 - DESENBAHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

10 ocorrências(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda:

Prezado S. [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2593987 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 2593987, informamos que a dificuldade de entrar em contato com a Desenhahia se deve a problemas que tivemos na nossa central telefônica.

Já foram feitas diversas tentativas de contato com a senhora pela nossa Central de Relacionamento, através do telefone informado quando do cadastro da sua reclamação, porém sem sucesso.

Continuaremos fazendo novas tentativas, mas solicitamos também que entre em contato com nosso 0800 285 1626 (ligação gratuita de telefone fixo) ou (71) 3103-1001 no período das 8:00 às 14:00 h que teremos o maior prazer em atendê-la.

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
- ☎ 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

Texto: Cidadã reclama dificuldade para manter contato com órgão/DESENBAHIA. Relata que precisa saber quais são as regras para conseguir empréstimo no órgão e já tentou contato através do telefone 0800 285 1626, visto que sinaliza que não é possível chamada originada de sua região e 3103-1000 e sinaliza fora de área. Diante do exposto, pede providências.

Número: 2595670

Data: 28/03/2022 3:13:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL

Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

1º ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

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 4.860, 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 2595670, informamos o que segue: 1. Desde o lançamento da linha de crédito emergencial, em 14 de dezembro de 2021, foram firmados convênios de cooperação técnica com 57 municípios, para atendimento aos comerciantes e prestadores de serviços atingidos pelas fortes chuvas que ocorreram nas regiões sul e extremo sul da Bahia. 2. Devido à forte demanda, uma força-tarefa na Desenbahia, em Salvador, foi constituída para triagem das propostas, verificação de cadastros, confecção de contratos e demais procedimentos de crédito. 3. Mais de 3 mil empreendedores manifestaram interesse pelo crédito disponibilizado pelo Governo do Estado, através da Agência de Fomento. Até o final de fevereiro de 2022 haviam sido aprovadas propostas de financiamento no montante de aproximadamente 20 milhões de reais. 4. O Decreto 21.199, de 1º de março de 2022, ampliou em 40 milhões de reais o aporte de recursos para o programa de financiamentos. 5. A Desenbahia preocupada e solidária aos comerciantes atingidos tem adotado medidas mais flexíveis para a análise do crédito dentro dos parâmetros legais exigidos. Além disto, a Agência realiza mais de uma verificação em cada processo tentando reavaliar as informações prestadas à luz dos acontecimentos ocorridos, possibilitando assim o apoio ao maior número de solicitantes possível. 6. Tão logo o município tenha contratos aprovados os coordenadores locais designados receberão um comunicado para convocação dos solicitantes, ou ainda informação da negativa para aqueles que não conseguiram atender os requisitos para obtenção do crédito. 7. A Desenbahia continuará não medindo esforços na manutenção de equipes dedicadas ao atendimento do crédito emergencial. 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 ✉ 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: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Texto: Prezados, boa noite.

Com muito pesar que venho através desse email externar minha profunda insatisfação no desfecho da avaliação e feedbacks sobre o crédito emergencial para atingidos pelas fortes chuvas na Bahia, região de Ilhéus.

Alguns empreendedores, no mês de Dezembro de 2021, sofreram com muitas perdas quando ao final do ano, chuvas fora do normal, atingiram nossa região sendo amplamente divulgado e exposto. Após o ocorrido, o governo da Bahia, através do Desenbahia divulgou a liberação de um crédito emergencial para empresas que sofreram algum tipo de prejuízo com as fortes chuvas.

Após essa notícia, nos prontificamos a arrecadar documentos e vistorias para englobar a relação do que era solicitado para pleitear o crédito.

Dos fatos:

Todos os documentos foram expostos, todos os laudos e vistorias foram emitidos e, pasmem, até hoje, 25/03/22 Não recebemos nada de feedback, seria uma mera falta de respeito caso não fosse desumano. Nossas empresas estão indo a falência, nossos nomes logo mais vão parar em órgãos de proteção ao crédito e não poderemos mais, sequer, pleitear novos créditos.

Falha de comunicação e Revolta:

Eis que aos 4 de março recebo o contato de que deveria comparecer no dia 07 para assinatura de contrato, a esperança pairou no ar e as forças se mostraram ainda esperançosas. Estive no SAC no dia e hora marcados e infelizmente não era meu contrato que se encontrava ali algum erro interno aconteceu e o meu não estava ali, ao invés disso pude presenciar um SECRETÁRIO MUNICIPAL no mesmo local que eu e ASSINANDO um contrato de crédito do Desenbahia, como sei? Simples! aguardei ele ser chamado e pude observar q se tratava de um contrato idêntico aos que outras pessoas estavam assinando.

Me vem uma pergunta (que com certeza é a mesma de muitos empresários e empreendedores), será que essa verba trata-se de verba com endereço? onde apenas os amigos do Rei podem ter acesso? Afinal, até 150 mil reais, para pagar em 36x com 12 meses de carência, é o desejo de muitos.

Não faço julgamento, ainda, de valor. Mas o mínimo que o banco e os colaboradores poderiam observar é uma equação simples: A empresa/empresário/empreendedor(a) estava em área alagada ou atingida pela chuva?

Sensibilidade ainda movem os seres humanos e demorar 3, 4, 5 meses para ter a resposta, ainda que um NÃO (justificado), do pleito de uma verba de fomento público, é não ter essa sensibilidade e deixar os próprios empresários presos em ilhas de miséria que talvez demorem uma vida para recuperar.

Pedimos ajuda, Solicitamos Socorro.

Respondam aos nossos pedidos de avaliação de crédito, como se não bastasse um pandemia, ter que sobreviver sem capital e sem fomento será a declaração da bancarrota de toda uma categoria.

Att,

[Assinatura manuscrita]

Número: 2599584
Data: 01/04/2022 2:17:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
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 - DESENBHIA

1ª ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

16 Ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado [REDACTED],

Em atenção ao seu registro de nº 2599584 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada da 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(a),

Com relação à sua manifestação 2599584, informamos que:

1. Desde o lançamento da linha de crédito emergencial, em 14 de dezembro de 2021, foram firmados convênios de cooperação técnica com 57 municípios, para atendimento aos comerciantes e prestadores de serviços atingidos pelas fortes chuvas que ocorreram nas regiões sul e extremo sul da Bahia.
2. Devido à forte demanda, uma força-tarefa na Desenbahia, em Salvador, foi constituída para triagem das propostas, verificação de cadastros, confecção de contratos e demais procedimentos de crédito.
3. Mais de 3 mil empreendedores manifestaram interesse pelo crédito disponibilizado pelo Governo do Estado, através da Agência de Fomento. Até o final de fevereiro de 2022 haviam sido aprovadas propostas de financiamento no montante de aproximadamente 20 milhões de reais.
4. O Decreto 21.199, de 1º de março de 2022, ampliou em 40 milhões de reais o aporte de recursos para o programa de financiamentos.
5. A Desenbahia preocupada e solidária aos comerciantes atingidos tem adotado medidas mais flexíveis para a análise do crédito dentro dos parâmetros legais exigidos. Além disto, a Agência realiza mais de uma verificação em cada processo tentando reavaliar as informações prestadas à luz dos acontecimentos ocorridos, possibilitando assim o apoio ao maior número de solicitantes possível.
6. Logo o município tenha contratos aprovados os coordenadores locais designados receberão um comunicado para convocação dos solicitantes, ou ainda informação da negativa para aqueles que não conseguiram atender os requisitos para obtenção do crédito.
7. A Desenbahia continuará não medindo esforços na manutenção de equipes dedicadas ao atendimento do crédito emergencial.

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: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

Texto: Cidadão reclama de não obter resposta da DESENBÁHIA. Relata que solicitou o órgão um empréstimo referente à enchente que ocorreu no município de Medeiros Neto/BA. Reitera que a solicitação feita foi no mês de janeiro de 2022 e até o presente momento se encontra em análise. Enfatiza que o telefone 0800 285 1626 não consegue atendimento e solicita que reveja o que está ocorrendo com o atendimento.

Diante o exposto, solicita providências.

Número: 2613945
Data: 20/04/2022 12:34:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
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

10 Ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado(a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2613945, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada da 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(a),

Com relação à sua manifestação 2613945, informamos o que segue

- 1.Desde o lançamento da linha de crédito emergencial, em 14 de dezembro de 2021, foram firmados convênios de cooperação técnica com 57 municípios, para atendimento aos comerciantes e prestadores de serviços atingidos pelas fortes chuvas que ocorreram nas regiões sul e extremo sul da Bahia.
- 2.Devido à forte demanda, uma força-tarefa na Desenbahia, em Salvador, foi constituída para triagem das propostas, verificação de cadastros, confecção de contratos e demais procedimentos de crédito.
- 3.Mais de 3 mil empreendedores manifestaram interesse pelo crédito disponibilizado pelo Governo do Estado, através da Agência de Fomento. Até o final de fevereiro de 2022 haviam sido aprovadas propostas de financiamento no montante de aproximadamente 20 milhões de reais.
- 4.O Decreto 21.199, de 1º de março de 2022, ampliou em 40 milhões de reais o aporte de recursos para o programa de financiamentos.
- 5.A Desenbahia preocupada e solidária aos comerciantes atingidos tem adotado medidas mais flexíveis para a análise do crédito dentro dos parâmetros legais exigidos. Além disto, a Agência realiza mais de uma verificação em cada processo tentando reavaliar as informações prestadas à luz dos acontecimentos ocorridos, possibilitando assim o apoio ao maior número de solicitantes possível.
- 6.Tao logo o município tenha contratos aprovados os coordenadores locais designados receberão um comunicado para convocação dos solicitantes, ou ainda informação da negativa para aqueles que não conseguiram atender os requisitos para obtenção do crédito.
- 7.A Desenbahia continuará não medindo esforços na manutenção de equipes dedicadas ao atendimento do crédito emergencial.

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
- ☎ 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

16 ocorrências(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Texto: Cidadã reclama por demora em aprovação de empréstimo. Relata que é moradora da cidade de Medeiros Neto, uma das cidades afetadas pela enchente na Bahia no mês de dezembro. Salienta que fez a inscrição para solicitar um empréstimo no mês de Janeiro e foi informada que aguardasse o retorno da Desenbahia, mas até o momento não recebeu nenhum contato. Alega que está aguardando esse empréstimo para reconstruir o seu comércio. Diante exposto, requer providências.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Número: 2621902
Data: 04/05/2022 1:30:00 PM
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
Resposta da demanda: Prezado(a) Cidadão(a),

Com relação à sua manifestação de nº 2621902, conforme informado pelo advogado da [REDACTED] [REDACTED] no nosso e-mail resposta, já enviado via FALE CONOSCO, o CNPJ dessa empresa foi comprado e sua razão social e atividades modificadas.

Infelizmente, a dívida junto a Desenbahia está atrelada a esse CNPJ e suas restrições não podem ser retiradas, a não ser que haja seu pagamento total (liquidação) ou renegociação do mesmo.

Como instituição financeira pública, seguimos as normas do BACEN e TCE e possuímos normativos internos que exigem a execução da dívida.

Maiores esclarecimentos podem ser obtidos com a analista Yeda Ginbo pelo telefone 71 3103-1265.

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

- ☎ Telefone: 0800 264 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
- ☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
- ☎ 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: Eu [REDACTED] responsável pelo [REDACTED] venho por meio desta solicitar que seja retirado do cadastro devedor da empresa Desenbahia uma vez em que nem eu pessoa física muito menos a pessoa jurídica fez qualquer transação com vocês. estou com sérios problemas, por este motivo as minhas contas jurídicas estão bloqueadas. segue anexo documentos comprobatórios.

Número: 2639596
Data: 02/06/2022 9:29:00 AM
Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
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 - DESENBHIA

16 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema



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: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

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

Com relação à sua manifestação de nº 2639596, informamos o que segue:

1.Desde o lançamento da linha de crédito emergencial, em 14 de dezembro de 2021, foram firmados convênios de cooperação técnica com 57 municípios, para atendimento aos comerciantes e prestadores de serviços atingidos pelas fortes chuvas que ocorreram nas regiões sul e extremo sul da Bahia.

2.Devido à forte demanda, uma força-tarefa na Desenbahia, em Salvador, foi constituída para triagem das propostas, verificação de cadastros, confecção de contratos e demais procedimentos de crédito.

3.Mais de 3 mil empreendedores manifestaram interesse pelo crédito disponibilizado pelo Governo do Estado, através da Agência de Fomento. Até o final de fevereiro de 2022 haviam sido aprovadas propostas de financiamento no montante de aproximadamente 20 milhões de reais.

4.O Decreto 21.199, de 1º de março de 2022, ampliou em 40 milhões de reais o aporte de recursos para o programa de financiamentos.

5.A Desenbahia preocupada e solidária aos comerciantes atingidos tem adotado medidas mais flexíveis para a análise do crédito dentro dos parâmetros legais exigidos. Além disto, a Agência realiza mais de uma verificação em cada processo tentando reavaliar as informações prestadas à luz dos acontecimentos ocorridos, possibilitando assim o apoio ao maior número de solicitantes possível.

6.Tao logo o município tenha contratos aprovados os coordenadores locais designados receberão um comunicado para convocação dos solicitantes, ou ainda informação da negativa para aqueles que não conseguiram atender os requisitos para obtenção do crédito.

7.A Desenbahia continuará não medindo esforços na manutenção de equipes dedicadas ao atendimento do crédito emergencial.

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
- ☎ 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

Prezado(a) Cidadão(ã),

Com relação à sua manifestação nº 2639596, informamos que as análises se encontram em fase final de avaliação e que até o final deste mês todos receberão uma resposta definitiva.

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
- ☎ 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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022

Escopo: Registro no sistema

Texto:	Boa tarde! Gostaria de saber sobre a análise de crédito de emergência da chuva, poderia me informar se já tem uma previsão de quando dará a resposta.
Número:	2650311
Data:	22/06/2022 1:12:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado Sr. [REDACTED] Em atenção ao seu registro de nº 2650311 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 de nº 2650311, informamos que foi procedida tentativa de transferência de recursos, porém os dados bancários informados não possibilitaram a conclusão do procedimento. Nossa equipe já está entrando em contato com o senhor para atualização das informações e nova tentativa de pagamento. Agradecemos pelo contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir: 5442 Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas) 5442 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br 5442 E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br 5442 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 Cidadão reclama de falta de pagamento. Relata que é do município de Itajupe e não recebeu o auxílio emergencial da chuva. Ressalta que foi dado um prazo de 8 a 10 dias pela COMAM para o pagamento de 15 mil reais e até a presente data não foi debitado o valor. Enfatiza que entrou em contato com o órgão e foi informado que o mesmo precisava entrar em contato com a ouvidoria para resolução do seu problema. Diante do exposto, requer providência com brevidade. [REDACTED]

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS:

A Desenbahia recebeu no 1º semestre de 2022 duas (02) denúncias, que podem ser observadas 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

2 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022
Escopo: Registro no sistema

Número:	2598916
Data:	31/03/2022 6:14:00 PM
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(a) Cidadão(ã), Com relação à sua manifestação 2598916, informamos que a Demanda foi analisada pela Comissão de Ética da Desenbahia, que entendeu ser necessária abertura de sindicância, o que foi explicitado em seu parecer técnico encaminhado à deliberação da Diretoria Colegiada da 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@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: SOLICITO VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA DO FUNCIONÁRIO [REDACTED]
Número:	2647060
Data:	15/06/2022 5:36:00 PM
Local da resposta:	AUDITORIA INTERNA
Assunto:	FAVORECIMENTO DE TERCEIROS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	DENÚNCIA
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

2 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2022 e 30/06/2022

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 Desenhahia
Prezado(a) Cidadão(ã),

Com relação à sua manifestação/denúncia de nº 2647060, informamos que não foi localizado no nosso banco de dados o cadastro do [REDACTED]

Sendo assim, concluímos improcedente a denúncia, objeto deste 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
- ✉ 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

Texto: Cidadão reclama de favorecimento ilegal. Relata que o senhor [REDACTED], o qual possui um [REDACTED], onde o mesmo tem uma criação de porcos e que possui também alguns imóveis de aluguel, sendo que o referido cidadão, mesmo sem necessitar, se inscreveu para receber um auxílio emergencial para os atingidos pela chuva no município, onde recebeu um cartão no valor de 3 mil reais. Salienta que o cidadão mora [REDACTED]

Diante do exposto solicita providência imediata.

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. Ainda não foram realizados treinamentos no 1º semestre de 2022.

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 1º semestre de 2022, destacou-se o seguinte evento relacionado à OED:

1. Participação no Mapeamento de Riscos de Governança Corporativa - Oportunidades de Melhoria, realizado pela Gerência de *Compliance* e Risco.

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, quando necessário. Porém não houve proposições no período.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 1º semestre de 2022:

- O maior número de atendimentos no semestre está ligado à concessão do crédito emergencial;
- 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

Resumo das manifestações recebidas no período.