

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro de 2022

Última atualização:
Abril/2023

DIRETORIA

Presidente

Paulo de Oliveira Costa

Diretores

Agenor Barreto Martinelli Braga – Diretoria de Desenvolvimento de Negócios

Marko Svec Silva – Diretoria de Operações

OUVIDORIA ESPECIALIZADA

Ouvidor Titular

Daniele Soares dos Santos Mascarenhas

Ouvidor Adjunto

Alfredo Robson Nogueira Souza

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SEÇÃO QUANTITATIVA	5
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	5
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES	8
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	12
3. SEÇÃO QUALITATIVA	13
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	13
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	13
AÇÕES DE DESTAQUE DO SEMESTRE	14
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	14
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	144
5. ANEXOS	15

1. INTRODUÇÃO

A Desenhahia – Agência de Fomento do Estado da Bahia S/A, através da sua Ouvidoria Especializada, apresenta Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 2º semestre de 2022, em cumprimento a **Resolução CMN nº 4.860** de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Este relatório destaca aspectos quantitativos e qualitativos. Em Seção Quantitativa, aponta estatística relativa aos atendimentos prestados e o tratamento dado, compilando os dados relativos à qualidade do atendimento, no sentido de promover reflexão da Administração para aperfeiçoamento de normas e procedimento. Já a Seção Qualitativa, descreve atividades da ouvidoria especializada quanto às ações e proposições para a construção de um ambiente que valorize o diálogo, transparência e a melhoria da qualidade de atendimento.

2. SEÇÃO QUANTITATIVA

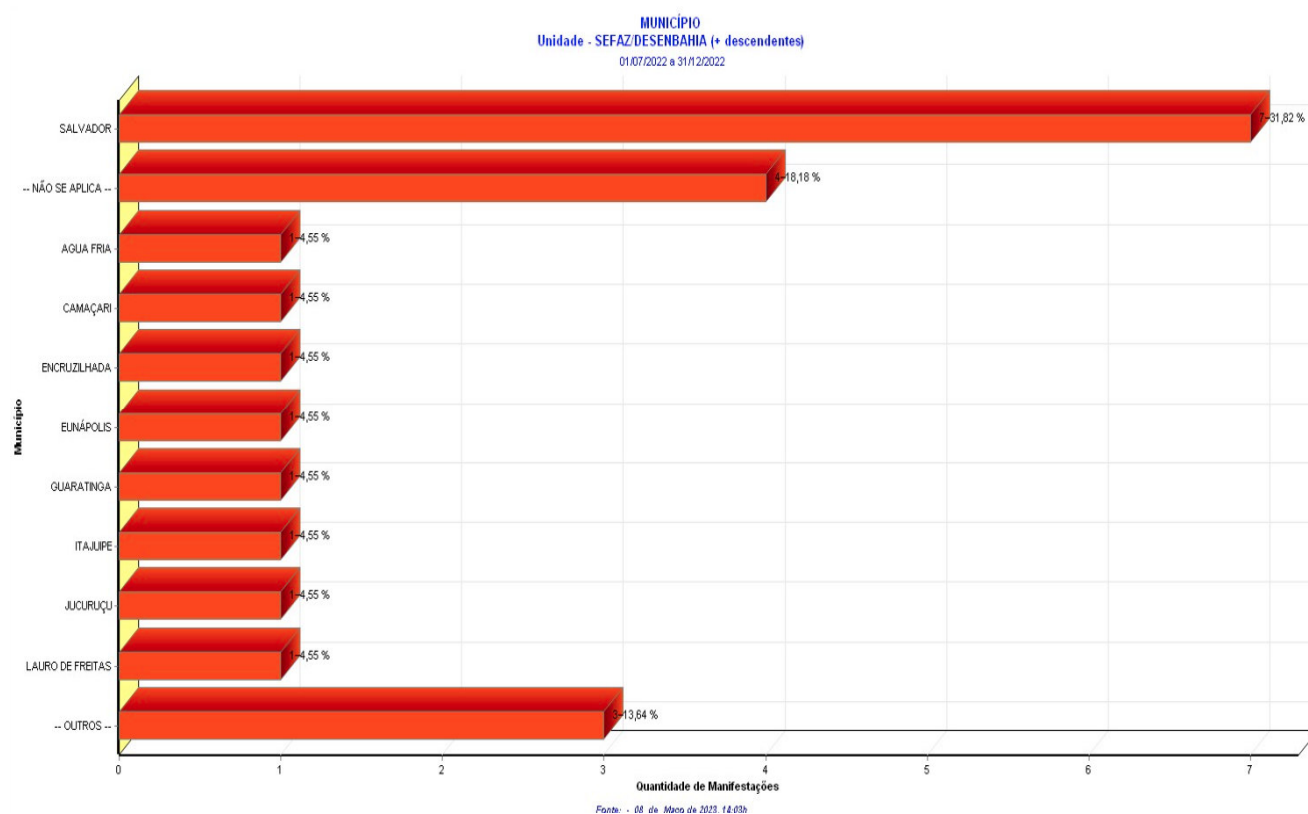
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022, foram registradas **22 (vinte e duas) manifestações**, o que representou uma queda de **25,8%** das manifestações em relação ao 1º semestre de 2022, no qual tivemos 31 (trinta e uma) ocorrências registradas.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

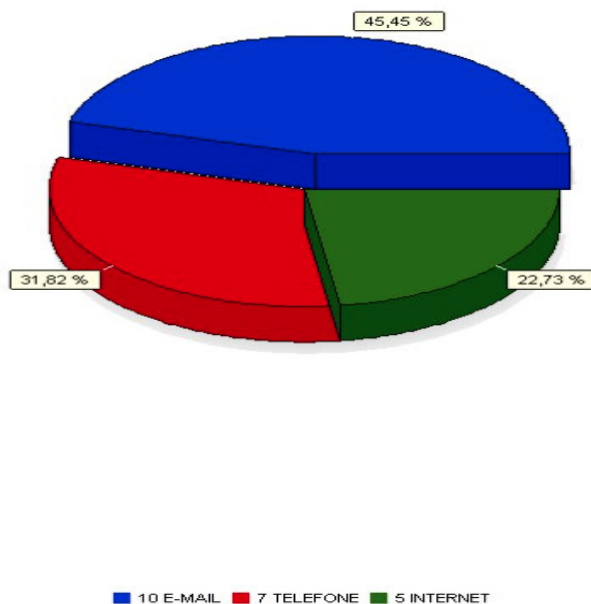
Assim como ocorreu no 1º semestre de 2022, Salvador continua liderando o ranking de municípios com maior número de demandas, correspondendo a um percentual de 31,82% em relação ao total de manifestações. É possível destacar, ainda, que 31,82% das manifestações recebidas não foram identificadas em sua origem. Isto ocorre por diversas razões, entre elas destaca-se a não obrigatoriedade do registro por parte do manifestante no ato da coleta das informações.



MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Analisando os meios de contato utilizados pelos manifestantes no 2º semestre, a exemplo do semestre anterior, o canal preferencialmente utilizado foi o e-mail, respondendo por 45,45%, seguido do telefone com 31,82% das demandas.

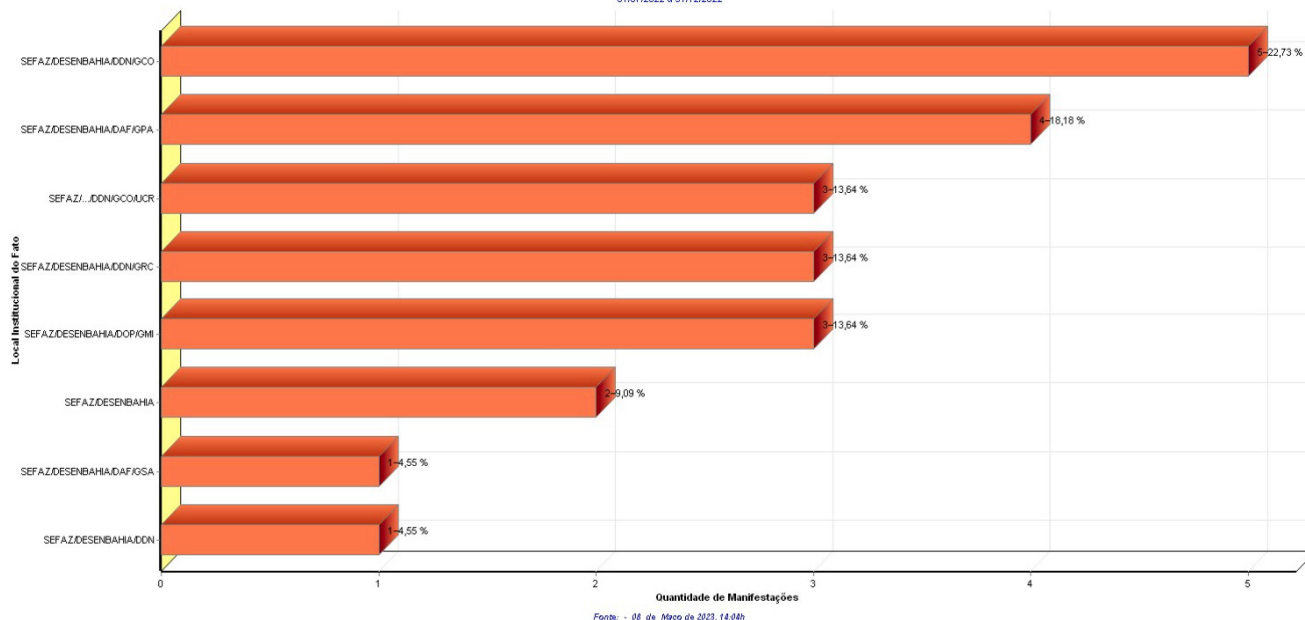
MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
01/07/2022 a 31/12/2022



MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

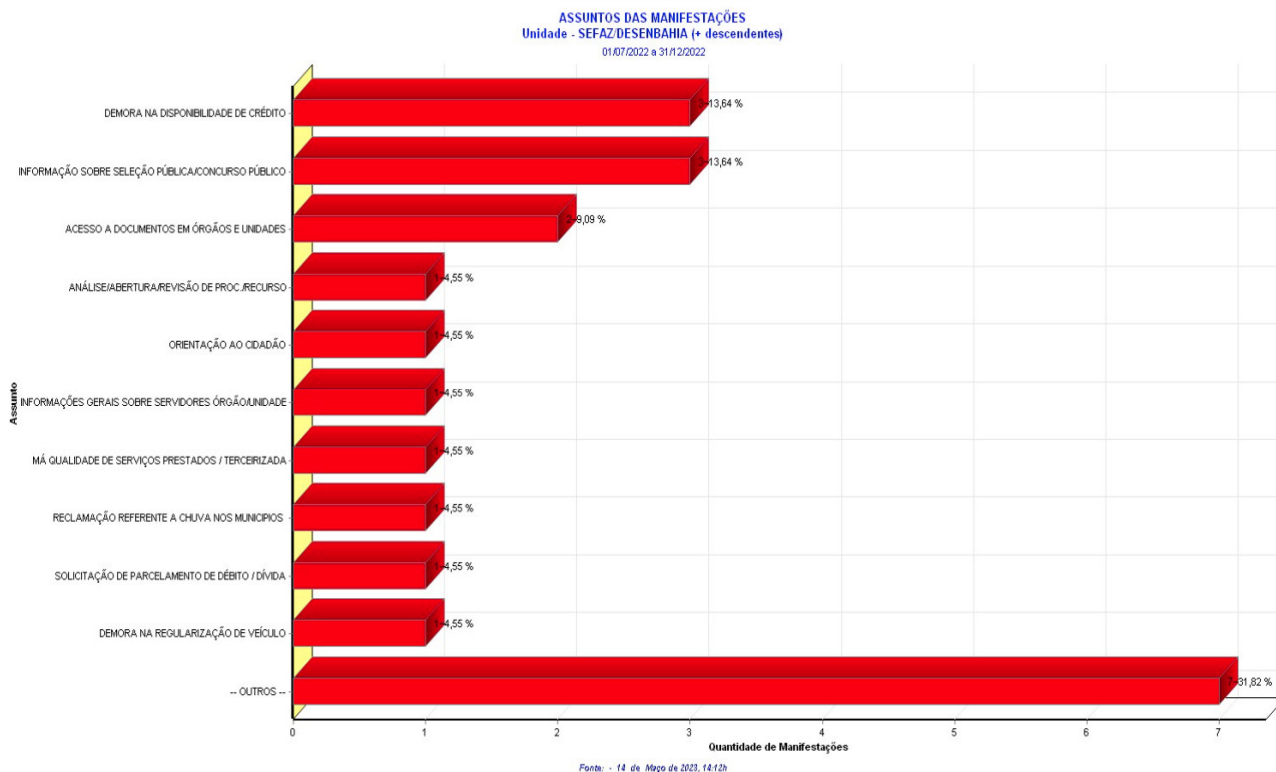
A gerência mais demandada no semestre foi a de Desenvolvimento de Negócios - GDN (antiga GCO), representando 22,73%, seguido da GPE (antiga GPA), com 18,18% das demandas.

LOCAL INSTITUCIONAL DO FATO
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
01/07/2022 a 31/12/2022



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos mais demandados do semestre foram relacionados à demora na disponibilidade de crédito e informação sobre o último concurso público, ambos com 13,64% das demandas totais cada um.



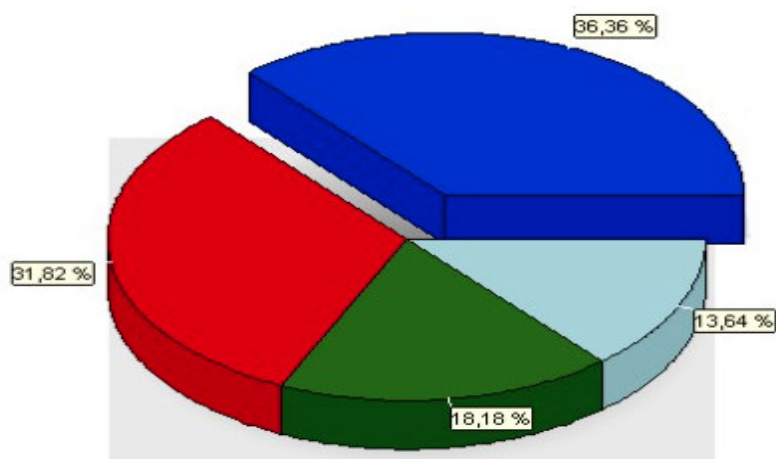
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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 2022 apresentou a seguinte configuração, tendo a tipologia reclamação representado 36,36% de todas as demandas, seguida de pedido de informação com 31,82% das demandas:

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBAHIA (+ descendentes)
 01/07/2022 a 31/12/2022



■ 8 RECLAMAÇÃO ■ 7 INFORMAÇÃO ■ 4 SOLICITAÇÃO ■ 3 OUTROS

Fonte: - 08 de Maio de 2023, 14:01h

CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 2º semestre de 2022, a Agência recebeu um total de 8 (oito) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências correspondentes.

A seguir a relação das reclamações recebidas pela Agência:



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022
Escopo: Registro no sistema

Número:	2655887
Data:	05/07/2022 2:00:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Boa tarde!!!! Gostaria de saber sobre um empréstimo emergencial para quem foi afetado pela enchente que teve aqui na cidade de [REDACTED] e já faz alguns meses e até hoje não tive nenhuma resposta se vou ou não receber este empréstimo. Se poder me informar sobre ficarei muito grata.
Att:	[REDACTED]
Número:	2660278
Data:	12/07/2022 11:17:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto:	MÁ QUALIDADE DE SERVIÇOS PRESTADOS / TERCEIRIZADA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Há indícios de que o prestador de serviço responsável pela limpeza e higienização da DESENBÁHIA não vem fornecendo (já há um bom tempo) e utilizando os produtos saneantes domissanitários adequados para realizar um serviço de excelência e seguro. Ora a quantidade de, por exemplo, água sanitária, concedida a seus funcionários responsáveis pela limpeza é insuficiente para atender os andares ora sequer os produtos são fornecidos. Fontes da própria empresa (funcionários) que não desejam se identificar por medo de retaliação afirmam que há muito os andares e suas dependências são "limpos" com apenas água e sabão, o que compromete assustadoramente a vida e saúde de todos os frequentadores dos prédios - sejam eles funcionários, terceirizados ou visitantes. Em tempos de COVID isto é ainda MAIS GRAVE! Na Desenbahia, quem fiscaliza se os produtos adequados foram entregues? Com qual frequência e intensidade? Solicito apuração.
Número:	2662024
Data:	14/07/2022 10:59:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Bom dia Recebi a informação que meu crédito depois do contrato assinado e tudo não poderia ser liberado, por conta de pendência, eu pergunto aos senhores responsáveis como uma pessoa perde suas coisas no período da chuva, e não vai ter pendências. Achei que foi uma falta de respeito dá esperança e depois tirar, o contrato de 30.000 mil veio, assinei enviou de volta, e só depois vocês olharam a pendência? Dizendo que minha situação financeira era devedor de onze mil, agora me digam quem depois de uma chuva daquelas nos municípios não perdeu nada e não está devendo. Esse crédito faria com que eu pudesse continuar trabalhando pra ter condições de acertar as coisas.
Número:	2662848
Data:	15/07/2022 12:02:00 PM



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESNBAHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022
Escopo: Registro no sistema

Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Bom dia! Gostaria de solicitar com brevidade a baixa do gravame uma vez que o contrato foi quitado no dia 04 de Julho desse mesmo ano. o número do contrato ao referido é o de número: [REDAZIDO], Renavan de número [REDAZIDO]. Desde já agradeço e aguardo um breve retorno.
Número:	2667930
Data:	25/07/2022 11:26:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama do serviço do DESNBAHIA. Relata que assinou um contrato no dia 22 de Junho de 2022 referente a um empréstimo emergencial por causa das chuvas no município de [REDAZIDO]. Ressalta que até a data atual o órgão não liberou o empréstimo na conta. Reitera que no dia 25 de Julho de 2022 entrou em contato com a funcionária Sra. Márcia e a mesma informou que segundo o financeiro iria verificar no sistema o motivo do dinheiro não ter caído em conta, sendo que não tem previsão para dar essa Resposta. Linha de Credito Emergencial para Enfrentamento a Situação de Calamidade Publica Contrato: [REDAZIDO]
Número:	2686191
Data:	19/08/2022 2:01:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	RECLAMAÇÃO REFERENTE A CHUVA NOS MUNICIPIOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Segue reclamação do Cidadão: "Gostaria de agradecer vcs por criar expectativas para apicultores no município de [REDAZIDO] e fingir que nos esqueceram. Obrigado por no menosprezar tanto, pessoas trabalhadoras que perderam seus enxames nas enchentes e não tem como recuperar"
Número:	2708880
Data:	27/09/2022 1:38:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA
Resultado:	7 - AINDA NÃO ADOTOU 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

8 ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022
Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Texto:	Demanda recebida através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do BACEN. "Tive contato com a Instituição responsável Antonio Portela, não forneceu protocolo de atendimento. Houve o pagamento de uma parcela do empréstimo em atraso, porém devido a um erro sistêmico do banco este boleto foi emitido com valor de R\$27,67 menor, descobri o ocorrido somente após tentar pegar o próximo boleto no site e não autorizar a emissão, liguei no SAC e informaram que não poderia pagar ambos era necessário que pagasse o boleto de R\$27,67 e após até 5 dias seria liberado em sistema a emissão da próxima parcela. Enfim após todo este caos gerado pela emissão de um boleto errado a dívida constou em aberto até a data do pagamento destes 27,67 que ocorreu em 08/08/2022 e tivemos o nome da nossa empresa cadastrada no bacen, agora ao entrar em contato com a instituição a mesma informa que não pode me auxiliar na retirada e que o prazo é de até 3 meses, acabo de perder 2 negociações devido a esta restrição"
Número:	2749206
Data:	27/12/2022 10:14:00 AM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama sobre dificuldade em contatar órgão. Relata que está tentando manter contato com a DESENBÁHIA através dos seguintes números: 0800 285 1626 / 3103-1001 e até o presente momento não obteve êxito pois os telefones não estão funcionando devidamente. Diante o exposto solicita providencias com brevidade.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS:

A Desenhahia recebeu no 2º semestre de 2022 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 - DESENBAHIA

Ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022
Escopo: Registro no sistema

Número:	2746350
Data:	20/12/2022 10:45:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	DIVULGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS SEM AUTORIZAÇÃO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	DENÚNCIA
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezada [REDACTED] 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 Prezada [REDACTED] Em atenção ao seu registro de nº 2746350, informamos que consta dos registros da Desenhahia que você é avalista de um financiamento tomado pela empresa Restaurante Grelhados Ltda junto ao BANEH. Esse financiamento hoje pertence à Desenhahia e está em execução judicial através do processo [REDACTED]. Como avalista, você também é responsável pela dívida executada. A situação poderá ser verificada por qualquer instituição de crédito que queira realizar uma pesquisa de certidões judiciais. Para receber maiores informações, favor entrar em contato pelo telefone nº (71) 3103-1003. A Ouvidoria Geral do Estado atende via WhatsApp, através do número 0800 284 0011. O serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h. Além do site www.ouvidoria.ba.gov.br, redes sociais, Facebook/ouvidoriageraldabahia, Instagram/ouvidoriageraldabahia. Assegurar ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública através da Ouvidoria é um dos compromissos do Governo da Bahia. Com suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios, estaremos construindo um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Especializada da Desenhahia.

Texto:

Boa tarde,

Gostaria de registrar minha Reclamação 23 Denúncia, sobre meus dados cadastrais que o Desenhahia possui.

Há mais de 20 anos atrás meu ex marido tirou um financiamento neste banco e meus dados estão sendo associados e compartilhados por vocês com outras instituições financeiras até hoje, causando diversos prejuízos na minha vida, além de fomentar outras restrições injustas e desnecessárias.

Quero solicitar a imediata exclusão dos meus dados do cadastro de vocês..

Nome: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
A [REDACTED]

3. SEÇÃO QUALITATIVA

CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS

A OED tem trabalhado no sentido de que sejam cumpridos os normativos reguladores da área, destacando o seguinte:

CERTIFICAÇÃO

Em cumprimento ao que prevê a Resolução nº **4.860**, os integrantes da ouvidoria devem ser aprovados em exame de certificação e devem manter-se atualizados, realizando pelo menos um treinamento anual. Desta forma, seguem abaixo dados das certificações e treinamentos realizados no 2º semestre de 2022.

Ouvidor Titular: Daniele Soares dos Santos Mascarenhas

- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias – ago/2022;
- Lançamento do Curso de Ouvidores do Estado – dez/2022.

Ouvidor Adjunto: Alfredo Robson Nogueira Souza

- Curso Preparatório e Certificação em Ouvidoria – ago/2022;
- Formação da Rede de Ouvidorias Especializadas – ago/2022;
- Apresentação da Nova Ferramenta de inteligência artificial via WhatsApp (chatbot) – set/2022;
- Lançamento do Curso de Ouvidores do Estado – dez/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;
- ✓ **WhatsApp** – 0800 284 0011.

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, porém não houve proposições no período.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 2º semestre de 2022:

- O maior número de atendimentos no semestre está ligado à concessão do crédito emergencial e à solicitação de informações sobre Concurso Público da Desenbahia ;
- 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 Estatutário e analisado pela Diretoria Colegiada. Em seguida, será levado para conhecimento do Conselho de Administração da Desenbahia (CAD), ficando arquivado na instituição pelo período de cinco anos.

5. ANEXOS

Resumo das manifestações recebidas no período.



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

22 ocorrências(s)
Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022
Escopo: Registro no sistema

Número:	2655887
Data:	05/07/2022 2:00:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Boa tarde!!!! Gostaria de saber sobre um empréstimo emergencial para quem foi afetado pela enchente que teve aqui na cidade de Jucuruçu e já faz alguns meses e até hoje não tive nenhuma resposta se vou ou não receber este empréstimo. Se poder me informar sobre ficarei muito grata.
Att:	[REDACTED]
Número:	2656661
Data:	06/07/2022 12:59:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	SOLICITAÇÃO DE PARCELAMENTO DE DÉBITO / DÍVIDA
Resultado:	ATENDIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cliente informa ter um financiamento do CREDIBÁHIA, que não tem avalista e está com "contas" em atraso. Solicita negociar com a Desenbahia e parcelar a dívida.
Número:	2659522
Data:	11/07/2022 1:19:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO
Resultado:	ATENDIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão solicita orientação de como proceder em relação a pagamento de fatura realizado fora da data. Relata que efetuou o pagamento de um empréstimo que possui com a DESENBÁHIA, referente ao mês 08, quando deveria ter efetuado referente ao mês de julho, porém não está em condições de efetuar os dois pagamento de uma só vez. Sendo assim, gostaria de saber como proceder para corrigir o equívoco. Mediante relato, solicita providência.
Número:	2660278
Data:	12/07/2022 11:17:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto:	MÁ QUALIDADE DE SERVIÇOS PRESTADOS / TERCEIRIZADA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

22 Ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022

Escopo: Registro no sistema

Texto: Há indícios de que o prestador de serviço responsável pela limpeza e higienização da DESENBÁHIA não vem fornecendo (já há um bom tempo) e utilizando os produtos saneantes domissanitários adequados para realizar um serviço de excelência e seguro.

Ora a quantidade de, por exemplo, água sanitária, concedida a seus funcionários responsáveis pela limpeza é insuficiente para atender os andares ora sequer os produtos são fornecidos. Fontes da própria empresa (funcionários) que não desejam se identificar por medo de retaliação afirmam que há muito os andares e suas dependências são "limpos" com apenas água e sabão, o que compromete assustadoramente a vida e saúde de todos os frequentadores dos prédios - sejam eles funcionários, terceirizados ou visitantes.

Em tempos de COVID isto é ainda MAIS GRAVE!

Na Desenbahia, quem fiscaliza se os produtos adequados foram entregues? Com qual frequência e intensidade?

Solicito apuração.

Número: 2662024
Data: 14/07/2022 10:59:00 AM
Local da resposta: GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: Bom dia
Recebi a informação que meu crédito depois do contrato assinado e tudo não poderia ser liberado, por conta de pendência, eu pergunto aos senhores responsáveis como uma pessoa perde suas coisas no período da chuva, e não vai ter pendências.
Achei que foi uma falta de respeito dá esperança e depois tirar, o contrato de 30.000 mil veio, assinei enviou de volta, e só depois vocês olharam a pendência? Dizendo que minha situação financeira era devedor de onze mil, agora me digam quem depois de uma chuva daquelas nos municípios não perdeu nada e não está devendo.
Esse crédito faria com que eu pudesse continuar trabalhando pra ter condições de acertar as coisas.

Número: 2662848
Data: 15/07/2022 12:02:00 PM
Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto: DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULO
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: Bom dia!
Gostaria de solicitar com brevidade a baixa do gravame uma vez que o contrato foi quitado no dia 04 de Julho desse mesmo ano.
o número do contrato ao referido é o de número: [REDACTED] Renavan de número [REDACTED]
Desde já agradeço e aguardo um breve retorno.

Número: 2666837
Data: 22/07/2022 8:46:00 AM
Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto: ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado: MOTIVO JUSTO
Tipo da demanda: ELOGIO
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 - DESENBAHIA

22 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022

Escopo: Registro no sistema

Texto:	Cidadão elogia o atendimento prestado por funcionários da Desenbahia. Relata que foi muito bem atendimento pelos seguintes funcionários da Protáxi: Jadson, Marcia, Priscila e Wallace. Salienta que o atendimento da Protáxi vem melhorando muito ao longo tempo, e como já teve problemas com outros funcionários que atuavam nesse setor gostaria de destacar o aprimoramento do serviço.
Número:	2667930
Data:	25/07/2022 11:26:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama do serviço do DESNBAHIA. Relata que assinou um contrato no dia 22 de Junho de 2022 referente a um empréstimo emergencial por causa das chuvas no município de Itajuípe. Ressalta que até a data atual o órgão não liberou o empréstimo na conta. Reitera que no dia 25 de Julho de 2022 entrou em contato com a funcionária Sra. Márcia e a mesma informou que segundo o financeiro iria verificar no sistema o motivo do dinheiro não ter caído em conta, sendo que não tem previsão para dar essa Resposta. Linha de Credito Emergencial para Enfrentamento a Situação de Calamidade Publica Contrato: [REDACTED]
Número:	2672829
Data:	01/08/2022 10:44:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE PESSOAS E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE SELEÇÃO PÚBLICA/CONCURSO PÚBLICO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Nome: [REDACTED] CPF: [REDACTED] Concurso: DESENBAHIA - Agência de Fomento do Estado da Bahia S/A - 2017 Cargo: 403 Analista Arquiteto Prezados, boa noite Solicito informações acerca da suspensão do prazo de validade do Concurso Público Desenbahia, Edital nº 001/2017. De acordo com publicação no Diário Oficial, o prazo de validade voltaria a correr a partir do término da vigência do estado de calamidade pública pelo coronavírus. Diante disso, pergunta-se qual é a data final de validade do referido concurso. Atenciosamente [REDACTED]
Número:	2673958
Data:	03/08/2022 9:59:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	EMIÇÃO DE BOLETO
Resultado:	ATENDIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
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

22 Ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022

Escopo: Registro no sistema

Texto:	Prezados Senhores Tendo em vista ter perdido a senha do aplicativo DESENBÁHIA, estar fora do país em Peru gostaria de receber via e-mail os valores devidos das minhas obrigações financeiras e prestações do empréstimo CREDBÁHIA: [REDAZIDO] [REDAZIDO] [REDAZIDO] Saudações
Número:	2683593
Data:	16/08/2022 1:20:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE PESSOAS E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE SELEÇÃO PÚBLICA/CONCURSO PÚBLICO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Prezados, boa noite. Gostaria de saber até quando o Concurso Público referente ao Edital n. 01/2017 estará vigente, tendo em vista a suspensão do prazo de validade publicado no Diário Oficial da Bahia no dia 24 de setembro de 2020. Também gostaria de saber quantos Advogados foram convocados e se há pretensão de novas nomeações.
Número:	2686191
Data:	19/08/2022 2:01:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA COMERCIAL
Assunto:	RECLAMAÇÃO REFERENTE A CHUVA NOS MUNICÍPIOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Segue reclamação do Cidadão: "Gostaria de agradecer vcs por criar expectativas para apicultores no município de Guaratinga e fingir que nos esqueceram. Obrigado por no menosprezar tanto, pessoas trabalhadoras que perderam seus enxames nas enchentes e não tem como recuperar"
Número:	2688201
Data:	23/08/2022 4:16:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE MICROCRÉDITO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadã requer saber se foi direcionada alguma verba do governo do Estado direcionada para o município de Encruzilhada, para as famílias que foram atingidas com as enchentes que atingiu o município no dia 24/12/2021. Relata que até o presente momento não obteve a ajuda prefeitura em nada. Salienta que a família reside ao lado do Rio Pardo onde a casa ficou alagada com as águas do rio. Acrescenta que teve muitas perdas matérias e a casa precisa de reparos. Diante o exposto, requer providencia do Governo do Estado.
Número:	2691602
Data:	29/08/2022 11:31:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE PESSOAS E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto:	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE SERVIDORES ÓRGÃO/UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA



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: 01/07/2022 e 31/12/2022

Escopo: Registro no sistema

Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Prezados (as), Solicito informações quanto ao quantitativo de empregados 23 analista engenheiro civil 23 com vínculo efetivo com a Desenbahia por ano, desde 2016 até a presente data. Grato desde já.
Número:	2708880
Data:	27/09/2022 1:38:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA
Resultado:	7 - AINDA NÃO ADOTOU MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Demanda recebida através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do BACEN. "Tive contato com a Instituição responsável Antonio Portela, não forneceu protocolo de atendimento. Houve o pagamento de uma parcela do empréstimo em atraso, porém devido a um erro sistêmico do banco este boleto foi emitido com valor de R\$27,67 menor, descobri o ocorrido somente após tentar pegar o próximo boleto no site e não autorizar a emissão, liguei no SAC e informaram que não poderia pagar ambos era necessário que pagasse o boleto de R\$27,67 e após até 5 dias seria liberado em sistema a emissão da próxima parcela. Enfim após todo este caos gerado pela emissão de um boleto errado a dívida constou em aberto até a data do pagamento destes 27,67 que ocorreu em 08/08/2022 e tivemos o nome da nossa empresa cadastrada no bacen, agora ao entrar em contato com a instituição a mesma informa que não pode me auxiliar na retirada e que o prazo é de até 3 meses, acabo de perder 2 negociações devido a esta restrição"
Número:	2711775
Data:	03/10/2022 3:45:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	ACESSO A DOCUMENTOS EM ÓRGÃOS E UNIDADES
Resultado:	NÃO DISPONÍVEL
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Com fundamento na Lei Federal nº12.527/2011 e na Lei Estadual nº 12.618/2012, Gostaria de ter acesso a todas as informações e a todos os documentos, tais como pareceres, deliberações, atas, informes, e-mails internos, processos administrativos e contratos, relativos às dívidas contraídas pela [REDACTED], (CNPJ [REDACTED]) perante a DESENBAHIA 23 AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA (ref. CCC nº 93/45 e 94/18, antes executadas nos autos dos processos nº [REDACTED] e [REDACTED]), as quais foram renegociadas com êxito em 2018. Gostaria de ter acesso especialmente, mas não exclusivamente, aos documentos emitidos no âmbito da renegociação da dívida (pareceres, deliberações, contratos, entre outros), encerrada em 03.12.2018, mediante cessão de crédito à [REDACTED], firmada por instrumento particular juntado aos autos das execuções.
Número:	2712847
Data:	05/10/2022 9:35:00 AM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO
Resultado:	MOTIVO JUSTO
Tipo da demanda:	ELOGIO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão elogia atendimento prestado pelo órgão Desenbahia e através dos funcionários Sr.Walace, Sra Marcia e Sra Priscila, que prestaram atendimento de excelência, cordialidade e receptividade ao cidadão.



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

22 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Número: 2723718
Data: 26/10/2022 11:23:00 AM
Local da resposta: DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto: ANÁLISE/ABERTURA/REVISÃO DE PROC./RECURSO
Resultado: NÃO ATENDIDA
Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO
Situação: ENCERRADA

Texto: Gostaria de interpor recurso administrativo referente ao protocolo nº 2711775 (o qual não permitiu complementação no sistema de consulta). Trata-se de solicitação baseada na LAI que foi indeferida pela Gerência de Renegociação de Créditos, com base no Art. 6 e Art. 22 da Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011; Art. 5 e Art. 17 da Lei Estadual no 12.618, de 28 de dezembro de 2012; e Art. 1 da Lei Complementar 105, de 10 de janeiro de 200.

Nesse sentido, o recorrente entende legítima a solicitação de informações e documentos relativos às dívidas contraídas pela [REDAZIDA] perante a DESENBÁHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA (ref. CCC nº 93/45 e 94/18, antes executadas nos autos dos processos nº [REDAZIDA] as quais foram renegociadas com êxito em 2018.

Afinal, a referida renegociação já foi encerrada, não havendo necessidade de proteção ou sigilo. O interesse público justifica que o demandante tenha acesso a tais documentos, justamente para se avaliar as balizas jurídicas de negociação da entidade de fomento.

Por fim, caso se entenda ser o caso de limitar o pedido de acesso, o recorrente destaca ter interesse sobretudo em acessar tão somente os pareceres e as deliberações emitidos no âmbito da renegociação da dívida, encerrada em 03.12.2018, mediante cessão de crédito à [REDAZIDA] firmada por instrumento particular juntado aos autos das execuções. Não há como se atribuir qualquer sorte de sigilo negocial a tais documentos, especialmente diante de uma renegociação que já se findou, tendo sido o contrato firmado tomado público nas execuções judiciais.

No limite, caso se entenda pela necessidade de proteção de alguma informação, a entidade pode tarjar eventual informação sensível, sem que essa justificativa impeça, em absoluto, o acesso a tais documentos, sobretudo pareceres jurídicos e da área de crédito da DESENBÁHIA, documentos a que se pretende ter acesso.

O interesse do recorrente é ter acesso aos documentos que embasaram e, ao final, justificaram, os termos da renegociação.

Número: 2739694
Data: 02/12/2022 1:26:00 PM
Local da resposta: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto: ACESSO A DOCUMENTOS EM ÓRGÃOS E UNIDADES
Resultado: NÃO DISPONÍVEL
Tipo da demanda: INFORMAÇÃO
Situação: ENCERRADA

Texto: Prezados, boa tarde. Gostaria de ter acesso à íntegra do contrato assinado e edital (incluindo os anexos de ambos os documentos) da privatização da Banco do Estado da Bahia (Baneb). Caso o pedido tenha sido endereçado para o órgão incorreto, peço que o direcionem para o órgão competente, por favor. Desde já, obrigada.

Segue anexo orientação disposta pela Casa Civil

Número: 2740768
Data: 06/12/2022 2:45:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA DE PESSOAS E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto: INFORMAÇÃO SOBRE SELEÇÃO PÚBLICA/CONCURSO PÚBLICO
Resultado: FORNECIDA
Tipo da demanda: INFORMAÇÃO
Situação: ENCERRADA



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA

22 ocorrências(s)
Período entre: 01/07/2022 e 31/12/2022
Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Texto: Prezados, bom dia.

Nome completo: [REDACTED]

CPF: [REDACTED]

Cidade: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

Tendo em vista que o Concurso Público referente ao Edital n. 01/2017 estará vigente até 20/08/2023, gostaria de saber o que se segue:

- Quantos advogados há na desenbahia atualmente;
- Quantos advogados havia em janeiro/2017;
- Quantos advogados terceirizados estão à disposição da desenbahia atualmente;
- Quantos escritórios de advocacia terceirizados de advocacia foram contratados de 2017 a 2022;
- Quantos escritórios de advocacia terceirizados estão à disposição da desenbahia atualmente;
- Qual o total de advogados que atua na desenbahia e quantos foram provenientes de processo seletivo;
- Há quadro de vagas para advogados do quadro da desenbahia? Se sim, quantos estão vagos?

Obrigado

Número: 2746350

Data: 20/12/2022 10:45:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

Assunto: DIVULGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS SEM AUTORIZAÇÃO

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: DENÚNCIA

Situação: ENCERRADA

Texto: Boa tarde,

Gostaria de registrar minha Reclamação 23 Denúncia, sobre meus dados cadastrais que o Desenbahia possui.

Há mais de 20 anos atrás meu ex marido tirou um financiamento neste banco e meus dados estão sendo associados e compartilhados por vocês com outras instituições financeiras até hoje, causando diversos prejuízos na minha vida, além de fomentar outras restrições injustas e desnecessárias.

Quero solicitar a imediata exclusão dos meus dados do cadastro de vocês.,

Nome: [REDACTED]

CPF: [REDACTED]

Att [REDACTED]

Número: 2749206

Data: 27/12/2022 10:14:00 AM

Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Cidadão reclama sobre dificuldade em contatar órgão. Relata que está tentando manter contato com a DESENBAHIA através dos seguintes números: 0800 285 1626 / 3103-1001 e até o presente momento não obteve êxito pois os telefones não estão funcionando devidamente. Diante o exposto solicita providências com brevidade.