

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 30 de junho de 2023

Última atualização:
Outubro 2023

DIRETORIA**Presidente**

Paulo de Oliveira Costa

Diretores

Agenor Barreto Martinelli Braga – Diretoria de Desenvolvimento de Negócios

Marko Svec Silva – Diretoria de Operações

Fábio Serravalle Franco– Diretor de Administração Finanças

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	14
3. SEÇÃO QUALITATIVA	16
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	16
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	17
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
5. ANEXO	18

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 1º semestre de 2023, 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

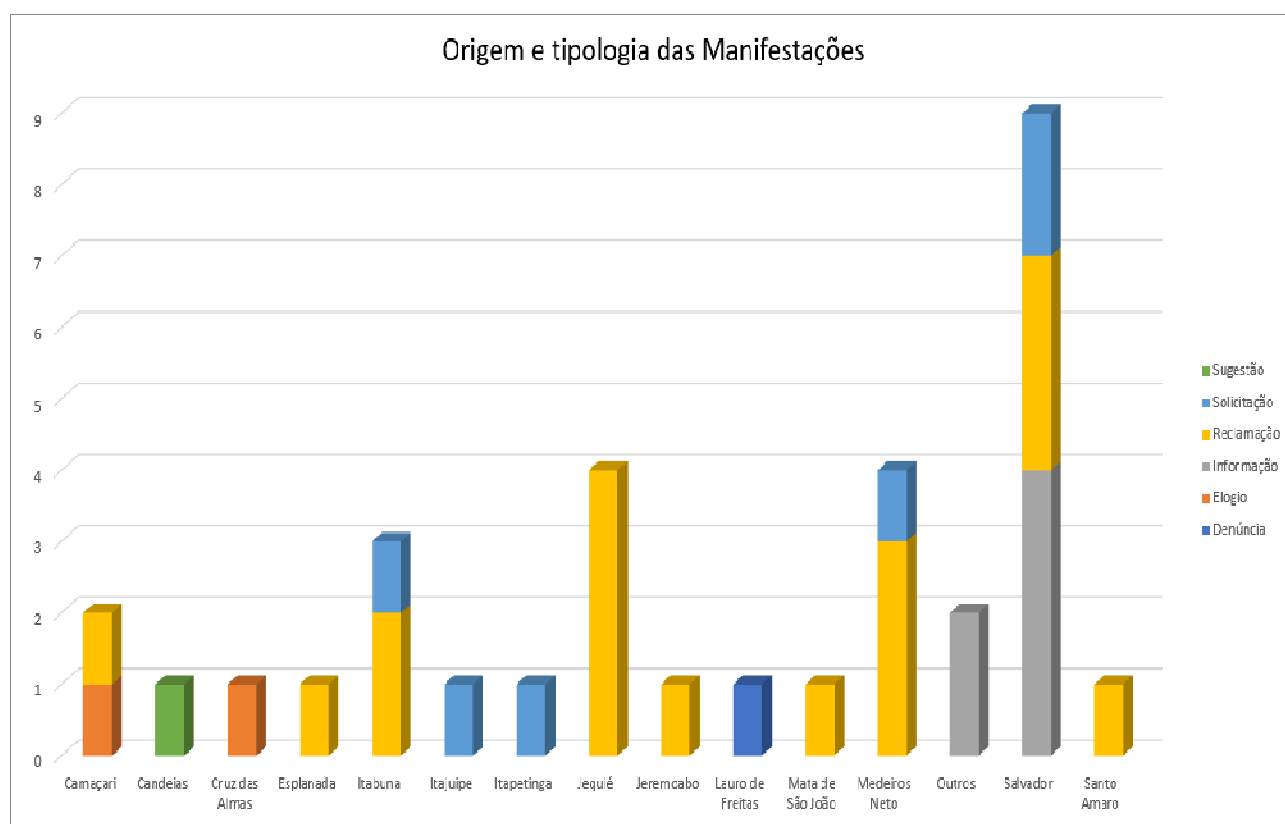
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de janeiro de 2023 a 30 de junho de 2023, foram registradas **33 (trinta e três) manifestações**, o que representou um aumento de 50,00% das manifestações em relação ao 2º semestre de 2022, no qual tivemos 22 (vinte e duas) ocorrências registradas. Já em relação ao mesmo período do ano passado, houve um aumento de 6,45%, quando tivemos 31 (trinta e uma) manifestações.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Assim como ocorreu no 2º semestre de 2022, Salvador continua liderando o ranking de municípios com maior número de demandas, correspondendo a um percentual de 27,27% em relação ao total de manifestações.

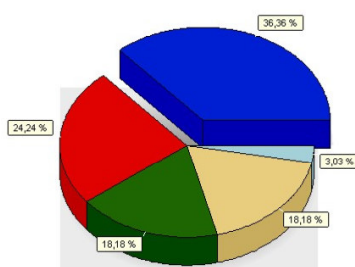


Produzido por: Alfredo Souza – 25-10-23

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Analisando os meios de contato utilizados pelos manifestantes no 1º semestre, o canal preferencialmente utilizado assim como no semestre passado, foi o telefone, respondendo por 36,36%, seguido do WhatsApp, com 27,27% das demandas.

MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBANHIA (+ descendentes)
01/01/2023 a 30/06/2023

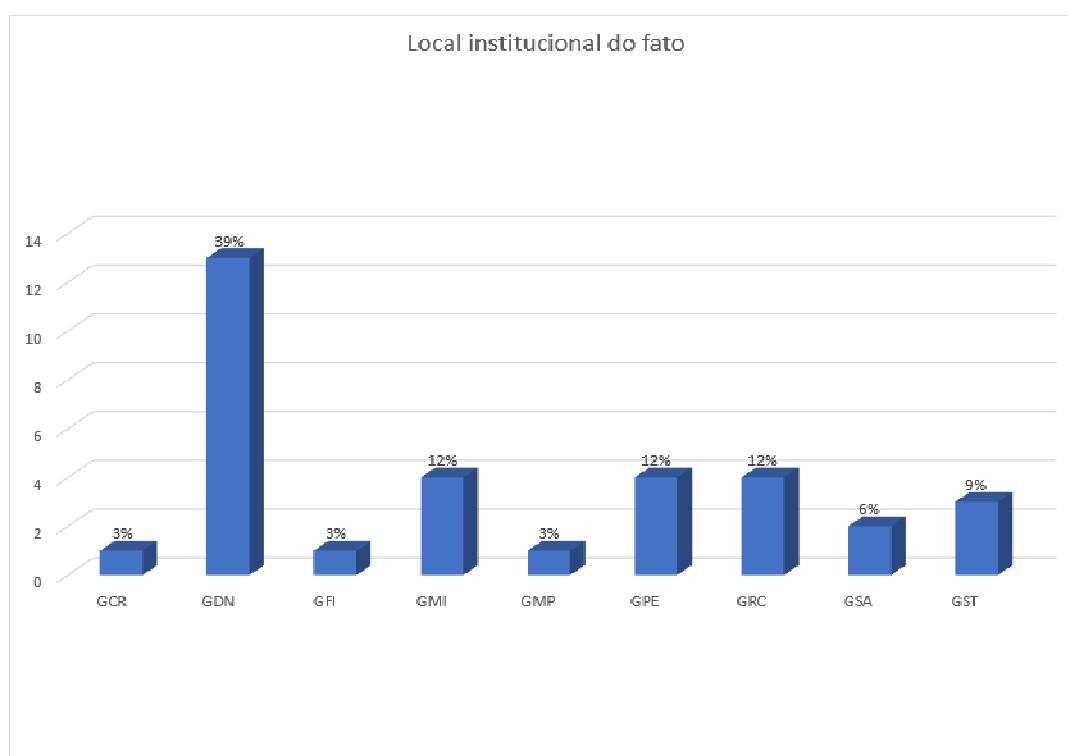


■ 12 TELEFONE ■ 8 WHATSAPP ■ 8 E-MAIL ■ 6 INTERNET ■ 1 OUTROS

Fonte: - 06 de Setembro de 2023, 11:01h

MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

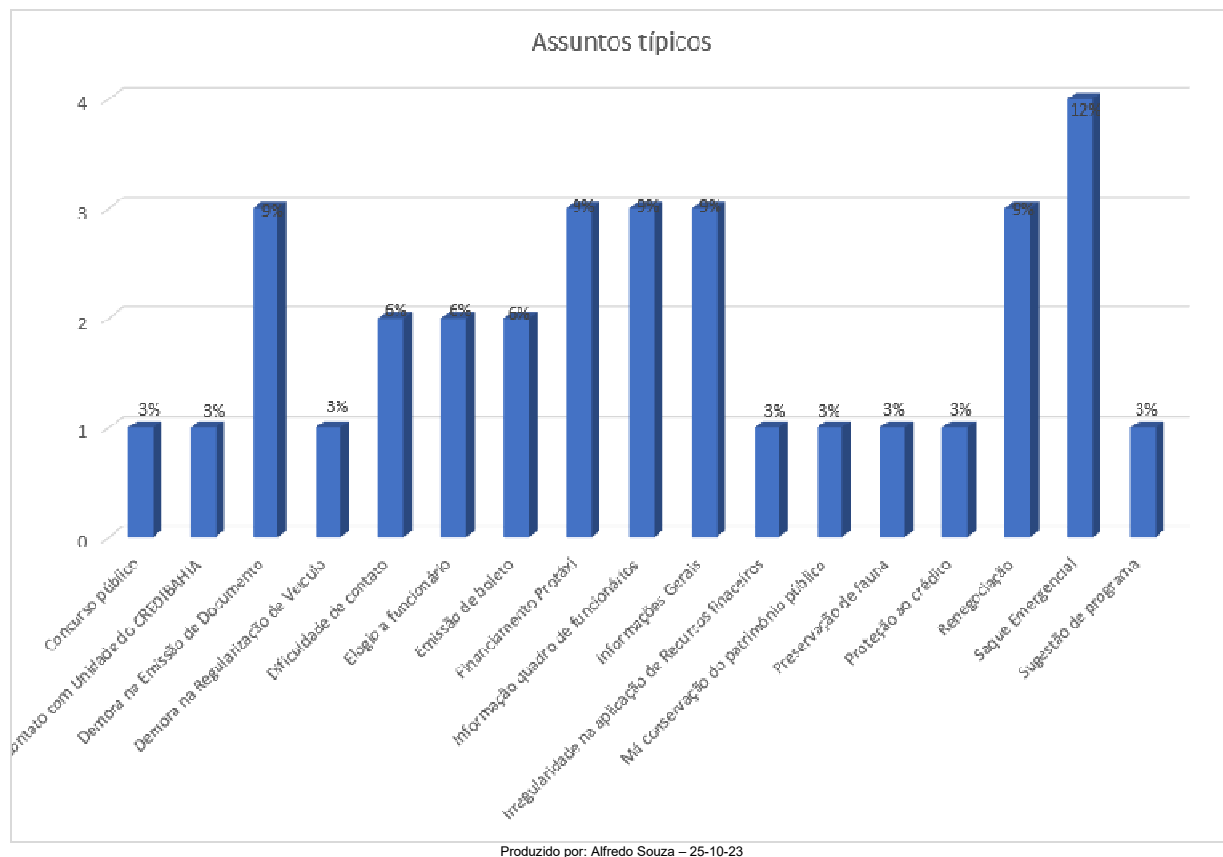
A gerência mais demandada no semestre foi a de Desenvolvimento de Negócios - GDN, representando 39%, seguida da GPE, GMI e GRC, com 12% das demandas cada.



Produzido por: Alfredo Souza - 25-10-23

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

O assunto mais demandado do semestre, representando 12% de todas as demandas, foi relacionado ao “Saque Emergencial”, seguido de “Renegociação”, “Informações Gerais”, “Informações Quadro de Funcionários”, “Financiamento Protaxi” e “Demora de Emissão de Documento”, representando 9% das demandas cada.

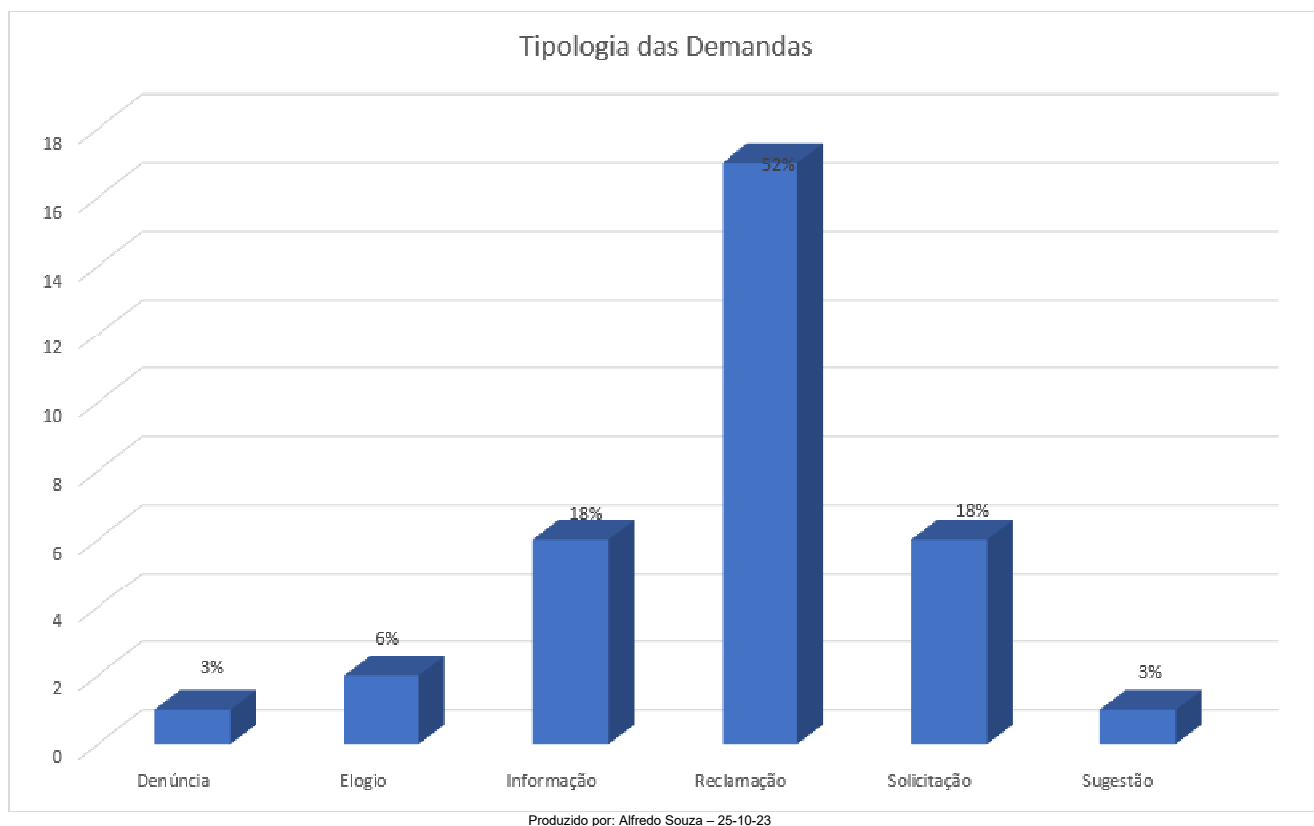


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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 2023 apresentou a seguinte configuração, tendo a tipologia Reclamação representado 51,52% de todas as demandas, seguida de Pedido de Informação e Solicitação, com 18,18% das demandas cada:



CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 1º semestre de 2023, a Agência recebeu um total de 17 (dezessete) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências correspondentes. Este número corresponde a 51,52% de todas as demandas e representa mais que o dobro das reclamações do 2º semestre de 2022.

A seguir a relação resumida 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

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Número:	2753086
Data:	05/01/2023 8:57:00 AM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	DEMORA NA EMISSÃO DE DOCUMENTOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de demora na entrega de documento. Relata que desde 26/12/2022 que aguarda o órgão encaminhar o contrato do financiamento de assinatura, porém até a presente data não recebeu. Ressalta que necessita da liberação do documento o mais breve possível para poder concluir a compra do veículo. Diante o exposto pede providências imediatas.
Número:	2753887
Data:	06/01/2023 11:19:00 AM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Bom Dia! Gostaria de solicitar um auxílio quanto à resolução do processo da Sra. [REDACTED] CPF: [REDACTED]. Financiamento da mesma já está aprovado para compra de um veículo Táxi, comprado junto a Toyota do Brasil documentação foi enviado ao DesenBahia, já foi validada e estamos aguardando o envio do contrato para assinatura, coisa que até o presente momento ainda não aconteceu, gostaria de um auxílio pois a cliente precisa do carro e não recebemos um retorno quanto ao exato dia em que o documento será enviado, ciente da compreensão de todos, aguardo seu retorno.
Número:	2761057
Data:	19/01/2023 2:06:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto:	MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Senhores, A respeito dos móveis e equipamentos desta instituição, que possuem o propósito de 64 bem público, é importante fazer uma indicação, através deste canal. Há semanas, é possível observar que mesas, cadeiras e até mesmo o púlpito do auditório estão acomodados de maneira descuidada no corredor do antigo restaurante, sob influência de chuva, poeira e da ação de insetos, sem que nada seja feito para diminuir o desgaste a que estão expostos. Além disso, há ainda mais itens dentro da área do atendimento e da cozinha do restaurante que impedem as portas de serem fechadas devido à quantidade de material guardado lá. Importante chamar a atenção para o fato de que tal mobiliário encontra-se em perfeito estado e poderia estar sendo melhor aproveitado, ou, pelo menos, melhor acondicionado. Afinal, é de dinheiro público que estamos falando.
Número:	2765966
Data:	31/01/2023 1:31:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	INSATISFAÇÃO COM A OPERAÇÃO DE CRÉDITO CONTRATADA



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: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de programa de financiamento. Relata que é taxista e que está tentando um financiamento pelo protaxi, programa de financiamento do desenbahia, contudo a órgão está financiando até o valor de 30 mil reais para taxista novo, enquanto aos mais velhos, está sendo oferecido o financiamento de até 80 mil reais. Ressalta que o valor do veículo depois da pandemia está custando em média até 85 mil. Reitera que o valor de financiamento tem ser igual para todos para que possa ter a oportunidade de financiar o carro novo. Diante do exposto solicita providência imediata. CPF: [REDACTED]
Número:	2774401
Data:	23/02/2023 2:21:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Dei entrada ao crédito emergencial em jeque...Fomos atingidos pela cheia do Rio. Já passa de 1 mes e não sabemos como está as solicitações de crédito.
Número:	2782860
Data:	15/03/2023 2:21:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Desde 2022 venho em andamento no processo do financiamento de veículo (taxi) pelo desenbahia e a demora foi tão grande que a nota fiscal foi emitida em 31/01/2023, foi pago a entrada a consorcionaria no aguardo da emissão documentos para assinatura e comprovante do financiamento para liberação do veículo, que só aconteceu na última sexta feira dia 10.03.2023.e agora estou tentando emplacar o veículo desde segunda feira dia 13.03.2023 não consigo pois o GRAVAME não consta no sistema do Detran Bahia
Número:	2783298
Data:	16/03/2023 10:17:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadã reclama do serviço do DESENBÁHIA. Relata que solicitou o Empréstimo Emergencial com juros zero por causa da enchente que houve no município de Jequié em 25/12/2022 e até a data atual não houve Resposta. Ressalta que entregou toda a documentação em 28/01/2023 ao funcionário Sr. [REDACTED] no órgão do município de [REDACTED]
Número:	2788734
Data:	29/03/2023 9:33:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER INCENTIVOS FINACEIROS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO



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: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Situação:	ENCERRADA
Texto:	O cidadão relata o que segue e deseja saber os motivos do indeferimento do seu pedido de crédito emergencial: Em circunstancia de minha solicitação de pedido de empréstimo referente aos grandes danos sofrido pela enchente do mes do dia 25 dezembro de 2022 na cidade de Jequiê, local do mapa da enchente rua Fenelon Freire Lima, 101 Jequeizinho sofrendo grande perdas, ciente de que serei atendido por este banco de desenvolvimento atendendo aos prejuizos honrarei meus compromisso já que estaria sendo uma ajuda pelo juro zero, sendo recebo propostas de outros bancos, tais como itau, porto, contudo os juros são incompativel com minha situação de calamidade com os prejuito, vim a esta banco com todos as minha documentação em dias, agora recebo a informação de indeferimento Portando diante dos fatos da enchente, meus prejuizo e condições adversas, sempre honrei meus compromisso e quanto ao meu conhecimento nada desabona minha ideonidade diante de qualquer instituição financeira, porisso venho requerer desta instituição os motivos pelos quais ocorreram o indeferimento para cientificar do que esta acontecendo e nao estou sabendo atenciosamente responsavel pelo juridico
Número:	2797724
Data:	20/04/2023 11:49:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Registro realizado através de WhatsApp contendo o seguinte teor: "Estou com uma devida no Credibahia em Camaçari, estou tentando realizar a negociação, não estou conseguindo, pois fui informado pela unidade que não tenho como Realizar a renegociação. Quero fazer a negociação e dentro das condições que eu possa honra. Nome completo CPF Nº de Contrato ou de inscrição?
Número:	2797898
Data:	20/04/2023 3:42:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS
Assunto:	DIFICULDADE PARA OBTER DOCUMENTOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de dificuldade para obter boleto. Relata que é morador do município de Medeiros Neto e que esteve na prefeitura do referido município para realizar o pagamento, referente ao DESENBABIA, no dia 20/04/2023, contudo foi entregue os boletos com datas de vencimento do dia 15/02/2023 e 15/03/2023. Ressalta que não informado previamente de que os boletos já estavam disponibilizados e que foi informado de que pode até pagar o boleto com vencimento em 15/03, porém terá solicitar um novo boleto referente ao 15/02/2023, no DESENBABIA. Salienta que tenta entrar em contato com órgão através dos números disponibilizados e que sempre dar mensagem de ocupados. Diante do exposto solicita providência imediata. CPF:
Número:	2797898
Data:	20/04/2023 3:42:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS



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: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de dificuldade para obter boleto. Relata que é morador do município de Medeiros Neto e que esteve na prefeitura do referido município para realizar o pagamento, referente ao DESENBÁHIA, no dia 20/04/2023, contudo foi entregue os boletos com datas de vencimento do dia 15/02/2023 e 15/03/2023. Ressalta que não informado previamente de que os boletos já estavam disponibilizados e que foi informado de que pode até pagar o boleto com vencimento em 15/03, porém terá solicitar um novo boleto referente ao 15/02/2023, no DESENBÁHIA. Salienta que tenta entrar em contato com órgão através dos números disponibilizados e que sempre dar mensagem de ocupados. Diante do exposto solicita providência imediata. CPF: [REDACTED]
Número:	2797833
Data:	20/04/2023 10:23:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de atendimento ineficiente em órgão. Relata que é cliente do DESENBÁHIA e que cumpriu com seu contrato e não deve nada ao banco. Enfatiza que ao entrar em contato para solicitar novo financiamento foi feito a exigência que o mesmo esteja , cadastrado, registrado ou cooperado numa cooperativa do município que expediu seu alvará (Mata de São João) Informa que segundo informação dada pelo DESENBÁHIA é que as duas cooperativas do município encontram-se irregular perante ao banco ficando assim impedido de realizar sua solicitação. Relata que após conversa por telefone foi informado pela atendente do BANCO que o mesmo conforme sugeriu não poderia se cadastrar em cooperativa de outro município. Diante o exposto solicita providências visto que está em dias com a instituição e não concorda em ser privado de um direito seu por conta de falhas das cooperativas, e assim ficar o cidadão e outros taxistas refém de outros bancos com juros exorbitantes. Artigo 5º Inciso 20 ONDE DIZ: QUE NINGUE PODERÁ SER COMPELIDO A ASSOCIAR-SE OU PERMANECER ASSOCIADO.
Número:	2797708
Data:	20/04/2023 11:31:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	O Cliente relata que tem um financiamento Protaxi junto à Desenbahia, que retirou seu veículo na Concessionária no dia 16/04/2023 e dirigiu-se ao Detran para dar entrada na documentação do Veículo no dia 18/04/2023 pela manhã. Neste momento porém a Desenbahia ainda não havia lançado o gravame no sistema do Detran e, por isso, o cliente não conseguiu imprimir o documento de alienação do veículo. Ele informa a Desenbahia realizou o lançamento no sistema no mesmo dia à tarde, porém houve um bloqueio no sistema e ele continuou sem conseguir realizar a impressão do documento que precisava para as demais providências. O cliente informa também que desde então vem mantendo contato com a Central de Relacionamento da Desenbahia, que foi atendido pelas funcionárias [REDACTED] mas relata que, até o momento, não conseguiu resolver o problema, por isso resolveu registrar a ocorrência na Ouvidoria. Nome [REDACTED] CPF - [REDACTED] Tel - [REDACTED]



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: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Número:	2802944
Data:	02/05/2023 3:07:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	MOROSIDADE EM OBTER RESPOSTA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão solicita resposta de contato por email com a DESENBÁHIA. Relata que na condição de Secretário da Associação de Taxista Autônomos de Santo Amaro encaminhou no dia 08/03/2023 no email da desenbahia: protaxi@desenbahia.ba.gov.br os documentos que foram solicitados a fim de poder realizar financiamento de veículos para os associados, pois de acordo com a informação seria para a renovação do estatuto. Diante do exposto aguarda resposta. CNPJ: [REDAZIDA] Razão social: [REDAZIDA] Email: [REDAZIDA]
Número:	2805736
Data:	09/05/2023 7:30:00 AM
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
Texto:	Não estou conseguindo entrar em contato com a unidade do credbahia de jeremoabo..O telefone não funciona e nem o e-mail.
Número:	2812069
Data:	23/05/2023 11:04:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS
Assunto:	RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍTICA
Resultado:	7 - AINDA NÃO ADOTOU MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Empréstimo Emergencial...que o governo do estado da BA disponibilizou para os afetados na enchente no dia 25/12/2022 em Jequié BA !.Sou uma das prejudicadas, levei meus documentos para pegar o empréstimo e não obtive retorno !
Número:	2825429
Data:	27/06/2023 9:10:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama da dificuldade em comunicação com a desenbahia. Relata que tentou contato nos telefones 0800 285 1626 / 3103-1001 devido que o primeiro não aceita ligação de celular e no outro a ligação não atende ou quando atende vai pra gravação. Relata que necessita da senha para acessar o boleto para pagamento referente ao empréstimo. Salienta que os primeiros boletos foram pagos mediante a impressão feita pela prefeitura, que agora se nega a realizar as impressões. Atenta que tem dois empréstimos ativos um no CNPJ: [REDAZIDA] e o outro no CPF: [REDAZIDA] Diante do exposto requer informação.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS:

A Desenhahia recebeu no 1º semestre de 2023 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

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Número:	2757979
Data:	15/01/2023 3:08:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE COMPLIANCE E RISCO
Assunto:	IRREGULARIDADE NA APLICAÇÃO RECURSOS/FINACIAMENTO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	DENÚNCIA
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado(a) Cidadão(ã), Recebemos na data de 16 de janeiro /2023 a sua manifestação de nº 2757979 e a encaminhamos para área devida onde serão realizadas as análises e investigações necessárias. 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. Atenciosamente, Ouvidoria Desenhahia Prezado (a) Cidadão (ã), Em atenção ao seu registro de nº 2757979, transcrevemos abaixo a resposta fornecida pelo setor provocado a esclarecer os fatos expostos em sua denúncia: "Prezado(a), O financiamento concedido à empresa [REDACTED] foi realizado de acordo com todos os normativos internos e externos aplicáveis à Desenhahia e ao objeto em questão, não sendo observado nenhum tipo de irregularidade. Como o mutuário não honrou suas obrigações, foram adotadas as medidas extrajudiciais e jurídicas necessárias para reaver os valores inadimplidos. O processo é considerado estratégico pela advocacia interna da Desenhahia e se encontra em andamento. A Desenhahia continuará tomando todas as providências regulamentares e legais para reaver o crédito inadimplido." 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/ouvidoriageralbahia. 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, construiremos um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Especializada 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

Ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Texto: DENÚNCIA URGENTE - LESÃO EM CURSO CONTRA O DESENBABIA

A empresa [REDACTED] foi 100% montada com recursos do DESENBABIA.

O Investimento foi numa monta muito maior do que o necessário para a abertura de uma empresa do tipo.

O financiamento não foi pago e existe um processo de execução do DESENBABIA contra a empresa e seu proprietário que está sendo "empurrado" no TJBA.

Agora o proprietário está VENDENDO a empresa que foi montada com recursos do DESENBABIA.

Montar uma empresa com recurso publico, não pagar o empréstimo e depois vender a empresa e botar o dinheiro no bolso nos parece lesão ao dinheiro publico.

O assunto selecionado "DENÚNCIA DE PRÁTICA / EXPLORAÇÃO JOGOS DE AZAR", não está correto, mas era a única opção para crimes econômicos

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 1º semestre de 2023.

Ouvidor Titular: Daniele Soares dos Santos Mascarenhas

- Curso de Formação de Ouvidores do Estado – Março a Agosto 2023;

Ouvidor Adjunto: Alfredo Robson Nogueira Souza

- Não realizou treinamento no 1º Semestre

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.

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.

Observamos no 1º Semestre de 2023 muitas reclamações referentes à dificuldade dos clientes em manter contato com a Agência, problema que vem sendo recorrente. Em demandas desta natureza, foi solicitado à área responsável (GSA) providências para sanar os problemas oriundos do sistema telefônico.

A ODE, ao fazer o levantamento dos dados no TAG, verificou alguns pontos de gargalo, gerados no referido sistema, que estão causando algumas inconsistências na representação dos dados da Ouvidoria, as quais já foram corrigidas neste Relatório, de forma a trazer informações mais claras e fidedignas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 1º semestre de 2023:

- Mais da metade das demandas recebidas no semestre são Reclamações;
- 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 Estatutário e analisado pela Diretoria Colegiada. Em seguida, será levado para conhecimento do Conselho de Administração da Desenhahia (CAD), ficando arquivado na instituição pelo período de cinco anos.

5. ANEXO

Resumo das manifestações recebidas no período.



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: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Número:	2753086
Data:	05/01/2023 8:57:00 AM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	DEMORA NA EMISSÃO DE DOCUMENTOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de demora na entrega de documento. Relata que desde 26/12/2022 que aguarda o órgão encaminhar o contrato do financiamento de assinatura, porém até a presente data não recebeu. Ressalta que necessita da liberação do documento o mais breve possível para poder concluir a compra do veículo. Diante o exposto pede providências imediatas.
Número:	2753887
Data:	06/01/2023 11:19:00 AM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Bom Dia! Gostaria de solicitar um auxílio quanto à resolução do processo da [REDACTED] CPF: [REDACTED] Financiamento da mesmo já está aprovado para compra de um veículo Táxi, comprado junto a Toyota do Brasil documentação foi enviado ao DesenBahia, já foi validada e estamos aguardando o envio do contrato para assinatura, coisa que até o presente momento ainda não aconteceu, gostaria de um auxílio pós a cliente precisa do carro e não recebemos um retorno quanto ao exato dia em que o documento será enviado, cliente da compreensão de todos, aguardo seu retorno.
Número:	2756545
Data:	11/01/2023 3:47:00 PM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	MOTIVO JUSTO
Tipo da demanda:	ELOGIO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia para elogiar o atendimento fornecido pela atendente PRISCILA LEMOS presta serviço para Desenbahia, afirma que foi atendendo pela mesma por duas vezes e solicita que a funcionaria continue dessa forma ajudando ao outros cidadãos, dessa forma parabeniza seu excelente desempenho.
Número:	2757979
Data:	15/01/2023 3:08:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE COMPLIANCE E RISCO
Assunto:	IRREGULARIDADE NA APLICAÇÃO RECURSOS/FINANCIAMENTO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	DENÚNCIA
Situação:	ENCERRADA



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

33 ocorrências
Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Texto:	DENÚNCIA URGENTE - LESÃO EM CURSO CONTRA O DESENBABIA A empresa [REDACTED] ([REDACTED]) foi 100% montada com recursos do DESENBABIA. O investimento foi numa monta muito maior do que o necessário para a abertura de uma empresa do tipo. O financiamento não foi pago e existe um processo de execução do DESENBABIA contra a empresa e seu proprietário que está sendo "empurrado" no TJBA. Agora o proprietário está VENDENDO a empresa que foi montada com recursos do DESENBABIA. Montar uma empresa com recurso publico, não pagar o empréstimo e depois vender a empresa e botar o dinheiro no bolso nos parece lesão ao dinheiro publico. O assunto selecionado "DENÚNCIA DE PRÁTICA / EXPLORAÇÃO JOGOS DE AZAR", não está correto, mas era a única opção para crimes econômicos
Número:	2761057
Data:	19/01/2023 2:06:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto:	MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Senhores, A respeito dos móveis e equipamentos desta instituição, que possuem o propósito de 64 bem público65, é importante fazer uma indicação, através deste canal. Há semanas, é possível observar que mesas, cadeiras e até mesmo o púlpito do auditório estão acomodados de maneira descuidada no corredor do antigo restaurante, sob influência de chuva, poeira e da ação de insetos, sem que nada seja feito para diminuir o desgaste a que estão expostos. Além disso, há ainda mais itens dentro da área do atendimento e da cozinha do restaurante que impedem as portas de serem fechadas devido à quantidade de material guardado lá. Importante chamar a atenção para o fato de que tal mobiliário encontra-se em perfeito estado e poderia estar sendo melhor aproveitado, ou, pelo menos, melhor acondicionado. Afinal, é de dinheiro público que estamos falando.
Número:	2761466
Data:	20/01/2023 1:33:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA
Assunto:	ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	MOTIVO JUSTO
Tipo da demanda:	ELOGIO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão elogia atendimento prestado pela DESENBABIA. Relata que necessitou dos serviços do órgão, mais precisamente do PROTAXI e na oportunidade gostaria de deixar registrado um elogio ao atendimento que lhe foi dispensado pelos funcionários ao telefone durante todas as vezes em que entrou em contato para tratar da sua demanda. Acrescenta que hoje foi atendido por último, pelos funcionários Daniel e Marcia, que também foram excelentes em seu atendimento. Mediante relato, solicita providência.
Número:	2763747
Data:	26/01/2023 9:04:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA
Assunto:	SUGESTÃO DE PROGRAMA/PROJETO/CAMPANHA
Resultado:	EM ESTUDO
Tipo da demanda:	SUGESTÃO
Situação:	ENCERRADA



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto:	Cidadão solicita que o DESENBÁHIA crie um Programa para atender Taxistas Autônomos para que possam usufruir dos benefícios desse órgão. Ressalta que muitas vezes são Privados desses Benefícios por que quem Representa a Classe não está em dia com as suas obrigações. Em tempo agradece esse órgão pelo bom atendimento sempre prestado a classe.
Número:	2765966
Data:	31/01/2023 1:31:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	INSATISFAÇÃO COM A OPERAÇÃO DE CRÉDITO CONTRATADA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de programa de financiamento. Relata que é taxista e que está tentando um financiamento pelo protaxi, programa de financiamento do desenbahia, contudo a órgão está financiando até o valor de 30 mil reais para taxista novo, enquanto aos mais velhos, está sendo oferecido o financiando de até 60 mil reais. Ressalta que o valor do veículo depois da pandemia está custando em média até 85 mil. Reitera que o valor de financiamento tem ser igual para todos para que possa ter a oportunidade de financiar o carro novo. Diante do exposto solicita providência imediata. CPF [REDAZIDO]
Número:	2774401
Data:	23/02/2023 2:21:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Dei entrada ao crédito emergencial em jeque...Fomos atingidos pela cheia do Rio. Já passa de 1 mes e não sabemos como está as solicitações de crédito.
Número:	2778247
Data:	04/03/2023 6:34:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE DOCUMENTAÇÃO/SERVIÇO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
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 - DESENBHIA

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto:

Solicito as seguintes informações, referentes a todas as empresas controladas pelo governo da Bahia (Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista e respectivas Subsidiárias):

42 Demonstrações Contábeis anuais e respectivas Notas Explicativas referentes ao exercício de 2001 até 2022 (caso não tenha informações para todo esse período, enviar as informações disponíveis);

42 Relatórios da Auditoria Independente;

42 Lista das empresas estatais do estado;

As empresas controladas são aquelas nas quais o estado possui a maioria do capital votante. São empresas públicas ou Sociedades de Economia Mista, sejam dependentes ou independentes.

O Relatório da Auditoria Independente é elaborado por empresas privadas (a exemplo da Price, KPMG) contratadas pelas empresas para emitir uma opinião sobre as demonstrações contábeis

Em geral as empresas divulgam em apenas um arquivo as Demonstrações Contábeis, Notas Explicativas e o Relatório da empresa de Auditoria, mas podem divulgar em arquivos separados.

Conforme pesquisa em informações do Tesouro Nacional o estado do Acre controla, ou seja, é proprietário das seguintes empresas:

BAHIAINVESTE - EMPRESA BAIANA DE ATIVOS S.A.

BAHIA PESCA S/A

Companhia Baiana de Pesquisa Mineral

COMPANHIA DE ENGENHARIA HIDRICA E DE SANEAMENTO DA BAHIA CERB

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO ESTADO DA BAHIA - CONDER

EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO DA BAHIA - EMBASA

Desenbahia - Agência de Fomento do Estado da Bahia S/A

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO E AÇÃO REGIONAL - CAR

COMPANHIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DA BAHIA - CTB

Empresa Gráfica da Bahia - EGBA

COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DA BAHIA - PRODEB

Habitação e Urbanização da Bahia S/A - URBIS

Esta lista, entretanto, pode estar desatualizada. Solicito então a confirmação das empresas estatais do estado.

Como não foi possível enviar solicitação para cada uma dessas empresas, gostaria de contar com o apoio deste órgão de controle no sentido de direcionar meu pedido as empresas e me encaminhar as informações solicitadas.

Desde já agradeço.

Número: 2778678
Data: 06/03/2023 1:54:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
Assunto: PRESERVAÇÃO DA FAUNA E FLORA
Resultado: FORNECIDA
Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: Prezados,

A nossa sede está situada, em boa convivência, próxima a uma pequena área de mata, onde vivem diversas espécies de animais e plantas. No entanto, nosso prédio tem uma estrutura de envidraçados que confunde algumas aves a transitar por esta região, e isso pode lhes causar acidentes fatais. Recentemente, um pássaro estava caído, sem vida, próximo ao espaço do antigo restaurante. Seu aspecto era saudável e parecia jovem ainda, o que me fez supor que tenha se chocado contra o vidro. Diante disso, e sensibilizada que fiquei com tal situação, gostaria de sugerir uma ação que já é adotada em prédios com esse formato espelhado: adesivos de aves de porte maior que intimidam as demais de se aproximarem dos vidros, ou até mesmo um outro tipo de sinalização anticollisão para que os pássaros não se confundam em seus voos. Seguem, abaixo, links de matérias que abordam casos similares e apresentam opções criativas, com pouco custo e eficazes para evitar acidentes assim. Agradeço pela atenção.

<https://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/terra-da-gente/noticia/2020/07/08/pesquisa-aponta-que-adesivos-circulares-podem>

<https://dicasdearquitetura.com.br/como-evitar-que-passaros-batem-nos-vidros/>

Número: 2782860
Data: 15/03/2023 2:21:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto: DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULO
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Desde 2022 venho em andamento no processo do financiamento de veículo (taxi) pelo desenbahia e a demora foi tão grande que a nota fiscal foi emitida em 31/01/2023, foi pago a entrada a consorcianria no aguardo da emissão documentos para assinatura e comprovante do financiamento para liberação do veículo, que só aconteceu na última sexta feira dia 10.03.2023.e agora estou tentando emplacar o veículo desde segunda feira dia 13.03.2023 não consigo pois o GRAVAME não consta no sistema do Detran Bahia
Número:	2783298
Data:	16/03/2023 10:17:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadã reclama do serviço do DESENBÁHIA. Relata que solicitou o Empréstimo Emergencial com juros zero por causa da enchente que houve no município de Jequié em 25/12/2022 e até a data atual não houve Resposta. Ressalta que entregou toda a documentação em 28/01/2023 ao funcionário Sr. Ricardo no órgão do município de Jequié.
Número:	2785120
Data:	20/03/2023 9:44:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE SERVIDORES ÓRGÃO/UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	PEDIDO DE INFORMAÇÃO CONFORME LEI 12.527/2011 Salvador, Bahia, 20 de março de 2023. Desenbahia - Agência de Fomento do Estado da Bahia S.A. Com base no artigo 5º (XXXIII) da Constituição Federal e nos artigos 10, 11 e 12 da Lei nº 12.527/2011 e a Lei Geral de Acesso a Informações Públicas nº 12, dirige-se respeitosamente a citada instituição, com o objetivo de apresentar o seguinte REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES relacionadas as seguintes informações abaixo: 1. O Requerente solicita o acesso a todos os documentos relacionados a lista de servidores da Agência de Fomento do Estado da Bahia, incluindo e mas não se limitando a as seguintes informações: a. Lista de todos os servidores lotados (ativos e desligados) na Desenbahia, Agência de Fomento do Estado da Bahia S.A., referente aos meses de Abril de 2018 a Março de 2023, com os seguintes dados específicos: Nome completo, matrícula, tipo de regime (se efetivo, CLT, temporário, comissionado, prestador de serviço), status (se ativo, desligado ou afastado), data de admissão, data de desligamento, cargo e local onde exerce as funções. Solicito que as informações sejam fornecidas em formato digital, na forma ".xls" (planilha eletrônica), conforme estabelece o Artigo 11, paragrafo 5º da Lei 12.527/2011. Em cumprimento ao artigo 11 da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, o acesso às informações requisitadas deve ser imediato. Não sendo possível o acesso imediato, a resposta, em conformidade com o referido artigo, deve ser expedida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do protocolo deste Requerimento junto a esta Desenbahia - Agência de Fomento do Estado da Bahia S.A. Para o recebimento da resposta, comunico o seguinte endereço: Atenciosamente,
Número:	2788734
Data:	29/03/2023 9:33:00 AM



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: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Local da resposta:	GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER INCENTIVOS FINANCEIROS
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	O cidadão relata o que segue e deseja saber os motivos do indeferimento do seu pedido de crédito emergencial: Em circunstancia de minha solicitação de pedido de empréstimo referente aos grandes danos sofrido pela enchente do mes do dia 25 dezembro de 2022 na cidade de Jequié, local do mapa da enchente [REDACTED] Jequeizinho sofrendo grande perdas, ciente de que serei atendido por este banco de desenvolvimento atendendo aos prejuizos honrarei meus compromisso já que estaria sendo uma ajuda pelo juro zero, sendo recebo propostas de outros bancos, tais como itau, porto, contudo os juros são incompativel com minha situação de calamidade com os prejuito, vim a esta banco com todos as minha documentação em dias, agora recebo a informação de indeferimento Portando diante dos fatos da enchente, meus prejuizo e condições adversas, sempre honrei meus compromisso e quanto ao meu conhecimento nada desabona minha ideonidade diante de qualquer instituição financeira, porisso venho requerer desta instituição os motivos pelos quais ocorreram o indeferimento para cientificar do que esta acontecendo e nao estou sabendo atenciosamente [REDACTED]
Número:	2789300
Data:	30/03/2023 9:28:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	CANCELAMENTO DE RESTRIÇÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Prezados, solicito com urgência a retirada da restrição do serasa em nome da empresa: [REDACTED] Seguem boleto e comprovante de pagamento das parcelas em atraso. Solicito a retirada da restrição com urgência.
Número:	2789958
Data:	31/03/2023 9:17:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE DADOS CADASTRAIS ÓRGÃO / UNIDADE
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 - DESENBABIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto: SOLICITAMOS, AO AMPARO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, QUE ESSA MENSAGEM SEJA ENCAMINHADA À EQUIPE QUE TRATA DE TEMAS AMBIENTAIS, SOCIAIS E CLIMÁTICOS DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA E3 DESENBABIA.

Prezada equipe de sustentabilidade da DESENBABIA,

Como vocês talvez tenham conhecimento, a Associação Soluções Inclusivas Sustentáveis (SIS - www.sis.org.br) recentemente concluiu a fase de coleta de informações públicas das 22 instituições financeiras de desenvolvimento brasileiras (bancos de desenvolvimento e agências de fomento), que estão sendo avaliadas nesse ciclo do Ranking da Atuação Socioambiental de Instituições Financeiras (RASA E3 www.rasa.org.br).

Para esse fim, consultamos a PRSA e diversas outras informações relevantes disponíveis no site de vcs, tal como o relatório de sustentabilidade de 2021. Sobre envolvimento em controvérsias socioambientais, consultamos o Portal dos Direitos Coletivos do Ministério Público, o Ranking do Banco Central de reclamações não resolvidas e a respectiva base de dados de Termos de Ajuste de Conduta, a base de dados de processos administrativos punitivos da CVM, assim como notícias publicadas na imprensa (via busca do Google envolvendo palavras-chave, seguida de análise do conteúdo da notícia).

As informações coletadas foram avaliadas de acordo com a Metodologia do RASA (em anexo), de forma separada para operações de crédito e para investimentos. O peso das operações de crédito seguirá proporcionalidade das operações de crédito versus mercado de capitais para essa IFD e vice-versa, segundo informações disponíveis no site do Banco Central.

Como já era esperado, não encontramos informações públicas sobre diversos itens da Metodologia, mas contamos com a cooperação de vocês para, caso existam informações disponíveis, compartilharem conosco e enviarem evidências documentais que comprovem as informações. Ainda que elas não recebam o mesmo peso que receberiam caso fossem publicamente divulgadas, gostaríamos de considerá-las na nota, que somente poderá ser aumentada, tendo em conta que, na ausência de qualquer informação, os quesitos recebem nota zero.

Já enviamos as planilhas com as informações coletadas relativas a crédito e a investimentos via e-mail para integrantes da área de sustentabilidade de DESENBABIA, pedindo que sejam enviadas informações adicionais no prazo de 22 dias, ou seja, até quinta-feira 20 de abril, caso queiram que a informação seja considerada na publicação dos resultados que faremos no site www.rasa.org.br em 27 de abril (haverá também uma live transmitida via YouTube). Informações eventualmente enviadas posteriormente podem vir a ensejar revisão das notas, mas apenas em casos excepcionais, devidamente justificados - inclusive porque isso pode afetar a posição da IFD no Ranking.

Até o dia

14 de abril (sexta-feira), estou disponível por e-mail para esclarecer quaisquer dúvidas que tenham a respeito da interpretação das questões abordadas na Metodologia.

Caso encontrem alguma incorreção ou percebam que havia informação pública disponível para algum dos quesitos que por acaso não foi considerada, peço que indiquem, por gentileza, apontando o documento e a página onde consta a informação. Muito embora eu tenha revisado cada um dos registros e a equipe que fez a coleta tenha trabalhado sob minha supervisão direta, a possibilidade de eventuais equívocos nunca pode ser descartada, de modo que basta nos apontar para que seja providenciada inclusão ou correção. No caso das bases de dados consultadas, caso consultem alguma outra que não consta na Metodologia, pedimos também que nos indiquem. Como dito, quaisquer informações adicionais sobre consulta a bases de dados, monitoramento ou mitigação de riscos, sobre relevância do tema no processo decisório, sobre composição do portfólio (especialmente classificação de riscos socioambientais e climáticos das empresas), governança ou qualquer outro tema constante da planilha serão incluídas mesmo que não disponíveis publicamente, desde que enviadas evidências. Apenas não temos como considerar que temas estão incluídos nas políticas sem que esta inclusão seja divulgada publicamente.

Ainda, não consideramos iniciativas ou temas que não estão incluídos na Metodologia (como ações filantrópicas ou impactos socioambientais das operações diretas, ou seja, a própria mão-de-obra ou o consumo de energia da própria IFD, etc).

Esclarecemos, por fim, que, por ser a DESENBABIA uma instituição pública, essa solicitação de informações é feita ao amparo da Lei federal 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Desde já agradecemos a colaboração e desejamos, naturalmente, contribuir com os avanços dessa instituição financeira de desenvolvimento (assim como de todas as demais) nessa agenda.

Número: 2792478
Data: 08/04/2023 1:35:00 PM
Local da resposta: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA
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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto:	Pergunta-se qual era a quantidade de arquitetos em exercício na Desenbahia na data 17/07/2017 (abertura do edital do concurso público nº 001/2017) e a quantidade de arquitetos hoje, com as datas das dispensas e das contratações, bem como se decorridos 5 anos e 9 meses desde a abertura do edital tem previsão de chamada de pelo menos um arquiteto até o fim da validade do concurso programada para agosto de 2023.
Número:	2792849
Data:	10/04/2023 1:38:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	EMIÇÃO DE BOLETO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Registro realizado através do whatsapp, contendo o seguinte teor: "Preciso do Boleto do acordo do mês de Abril Cred bahia De um acordo de uma dívida do credi bahia Negociação foi feita em março E abril n chegou o boleto [REDACTED] [REDACTED]"
Número:	2796541
Data:	18/04/2023 11:44:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE PESSOAS
Assunto:	INFORMAÇÃO ENCERRADA POR DUPLICIDADE
Resultado:	NÃO DISPONÍVEL
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Prezados, boa tarde. Pergunta-se qual era a quantidade de arquitetos em exercício na Desenbahia na data 17/07/2017 (abertura do edital do concurso público nº 001/2017) e a quantidade de arquitetos hoje, com as datas das dispensas e das contratações, bem como se decorridos 5 anos e 9 meses desde a abertura do edital tem previsão de chamada de pelo menos um arquiteto até o fim da validade do concurso programada para agosto de 2023. Atenciosamente, [REDACTED] [REDACTED]
Número:	2797022
Data:	19/04/2023 9:31:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE PESSOAS
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE DADOS CADASTRAIS ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
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

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto: Prezados, bom dia.
Pergunta-se qual a quantidade de aposentadorias, de óbitos e de pedidos de exonerações de arquitetos em exercício na Desenbahia ocorreram no período de 17/07/2017 até hoje com as referidas datas.

Número: 2797724

Data: 20/04/2023 11:49:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Registro realizado através de WhatsApp contendo o seguinte teor:

"Estou com uma dívida no Credibahia em Camaçari, estou tentando realizar a negociação, não estou conseguindo, pois fui informado pela unidade que não tenho como Realizar a renegociação. Quero fazer a negociação e dentro das condições que eu possa honra.

[REDACTED]

Número: 2797898

Data: 20/04/2023 3:42:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS

Assunto: DIFICULDADE PARA OBTER DOCUMENTOS

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Cidadão reclama de dificuldade para obter boleto. Relata que é morador do município de Medeiros Neto e que esteve na prefeitura do referido município para realizar o pagamento, referente ao DESENBAHIA, no dia 20/04/2023, contudo foi entregue os boletos com datas de vencimento do dia 15/02/2023 e 15/03/2023. Ressalta que não informado previamente de que os boletos já estavam disponibilizados e que foi informado de que pode até pagar o boleto com vencimento em 15/03, porém terá solicitar um novo boleto referente ao 15/02/2023, no DESENBAHIA. Salienta que tenta entrar em contato com órgão através dos números disponibilizados e que sempre dar mensagem de ocupados.

Diante do exposto solicita providência imediata.

[REDACTED]

Número: 2797898

Data: 20/04/2023 3:42:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

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 - DESENBABIA

39 Ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto: Cidadão reclama de dificuldade para obter boleto. Relata que é morador do município de Medeiros Neto e que esteve na prefeitura do referido município para realizar o pagamento, referente ao DESENBABIA, no dia 20/04/2023, contudo foi entregue os boletos com datas de vencimento do dia 15/02/2023 e 15/03/2023. Ressalta que não informado previamente de que os boletos já estavam disponibilizados e que foi informado de que pode até pagar o boleto com vencimento em 15/03, porém terá solicitar um novo boleto referente ao 15/02/2023, no DESENBABIA. Salienta que tenta entrar em contato com órgão através dos números disponibilizados e que sempre dar mensagem de ocupados.

Diante do exposto solicita providência imediata.

[REDACTED]

Número: 2797633

Data: 20/04/2023 10:23:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Cidadão reclama de atendimento ineficiente em órgão. Relata que é cliente do DESENBABIA e que cumpriu com seu contrato e não deve nada ao banco. Enfatiza que ao entrar em contato para solicitar novo financiamento foi feito a exigência que o mesmo esteja , cadastrado, registrado ou cooperado numa cooperativa do município que expediu seu alvará (Mata de São João) Informa que segundo informação dada pelo DESENBABIA é que as duas cooperativas do município encontram-se irregular perante ao banco ficando assim impedido de realizar sua solicitação. Relata que após conversa por telefone foi informado pela atendente do BANCO que o mesmo conforme sugeriu não poderia se cadastrar em cooperativa de outro município. Diante o exposto solicita providências visto que está em dias com a instituição e não concorda em ser privado de um direito seu por conta de falhas das cooperativas, e assim ficar o cidadão e outros taxistas refém de outros bancos com juros exorbitantes.

Artigo 5º Inciso 20 ONDE DIZ: QUE NINGUE PODERÁ SER COMPELIDO A ASSOCIAR-SE OU PERMANECER ASSOCIADO.

Número: 2797706

Data: 20/04/2023 11:31:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS

Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: O Cliente relata que tem um financiamento Protaxi junto à Desenbahia, que retirou seu veículo na Concessionária no dia 16/04/2023 e dirigiu-se ao Detran para dar entrada na documentação do Veículo no dia 18/04/2023 pela manhã. Neste momento porém a Desenbahia ainda não havia lançado o gravame no sistema do Detran e, por isso, o cliente não conseguiu imprimir o documento de alienação do veículo.

Ele informa a Desenbahia realizou o lançamento no sistema no mesmo dia à tarde, porém houve um bloqueio no sistema e ele continuou sem conseguir realizar a impressão do documento que precisava para as demais providências.

O cliente informa também que desde então vem mantendo contato com a Central de Relacionamento da Desenbahia, que foi atendido pelas funcionárias Márcia e Priscila, mas relata que, até o momento, não conseguiu resolver o problema, por isso resolveu registrar a ocorrência na Ouvidoria.

[REDACTED]

Número: 2798364

Data: 24/04/2023 11:27:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

Assunto: SOLICITAÇÃO DE PARCELAMENTO DE DÉBITO / DÍVIDA



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBABIA

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023
Escopo: Registro no sistema

Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão solicita negociação de débito com a Desenbahia. Informa que está com problemas de saúde e sem condições de trabalhar, salienta que a Desenbahia emprestou o valor de 20 mil reais, para que pudesse se reestruturar após as enchentes do mês de dezembro de 2022, informa também que já efetuou o pagamento da primeira parcela e gostaria de negociar o débito com o órgão em questão. Mediante o exposto, solicita providências.
Número:	2802944
Data:	02/05/2023 3:07:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	MOROSIDADE EM OBTER RESPOSTA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão solicita resposta de contato por email com a DESENBABIA. Relata que na condição de [REDACTED] encaminhou no dia 08/03/2023 no email da desenbahia: protaxi@desenbahia.ba.gov.br os documentos que foram solicitados a fim de poder realizar financiamento de veículos para os associados, pois de acordo com a informação seria para a renovação do estatuto. Diante do exposto aguarda resposta. [REDACTED]
Número:	2805736
Data:	09/05/2023 7:30:00 AM
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
Texto:	Não estou conseguindo entrar em contato com a unidade do credbahia de jeremoabo..O telefone não funciona e nem o e-mail.
Número:	2812089
Data:	23/05/2023 11:04:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS
Assunto:	RECLAMAÇÃO SOBRE AÇÃO POLÍTICA
Resultado:	7 - AINDA NÃO ADOTOU MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Empréstimo Emergencial..que o governo do estado da BA disponibilizou para os afetados na enchente no dia 25/12/2022 em Jequié BA !.Sou uma das prejudicadas, levei meus documentos para pegar o empréstimo e não obtive retorno !
Número:	2819897
Data:	12/06/2023 10:46:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO
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 - DESENBÁHIA

Período entre: 01/01/2023 e 30/06/2023

Escopo: Registro no sistema

Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Registro realizado através de WhatsApp contendo o seguinte teor: "Empresa: [REDAZIDA] [REDAZIDA] Salvador Eu sou empreendedor Mei, e gostaria de saber como faço pra ter acesso ao programa de microcrédito com juros baixos pros micro empreendedores Eu vi que existe o credibahia dentre outros programas mas não sei como faço pra solicitar o crédito"
Número:	2825429
Data:	27/06/2023 9:10:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama da dificuldade em comunicação com a desenbahia. Relata que tentou contato nos telefones 0800 285 1626 / 3103-1001 devido que o primeiro não aceita ligação de celular e no outro a ligação não atende ou quando atende vai pra gravação. Relata que necessita da senha para acessar o boleto para pagamento referente ao empréstimo. Salienta que os primeiros boletos foram pagos mediante a impressão feita pela prefeitura, que agora se nega a realizar as impressões. Atenta que tem dois empréstimos ativos um no [REDAZIDA] e o outro no [REDAZIDA] Diante do exposto requer informação.
Número:	2825007
Data:	26/06/2023 11:25:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	SOLICITAÇÃO DE PARCELAMENTO DE DÉBITO / DÍVIDA
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Quero negociar a dívida com a desenbahia da minha empresa