

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro 2023

Última atualização:
Maio/2024

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	10
DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA BACEN.....	11
3. SEÇÃO QUALITATIVA	13
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	13
DIVULGAÇÃO OUVIDORIA.....	13
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	14
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15
5. ANEXO	16

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 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

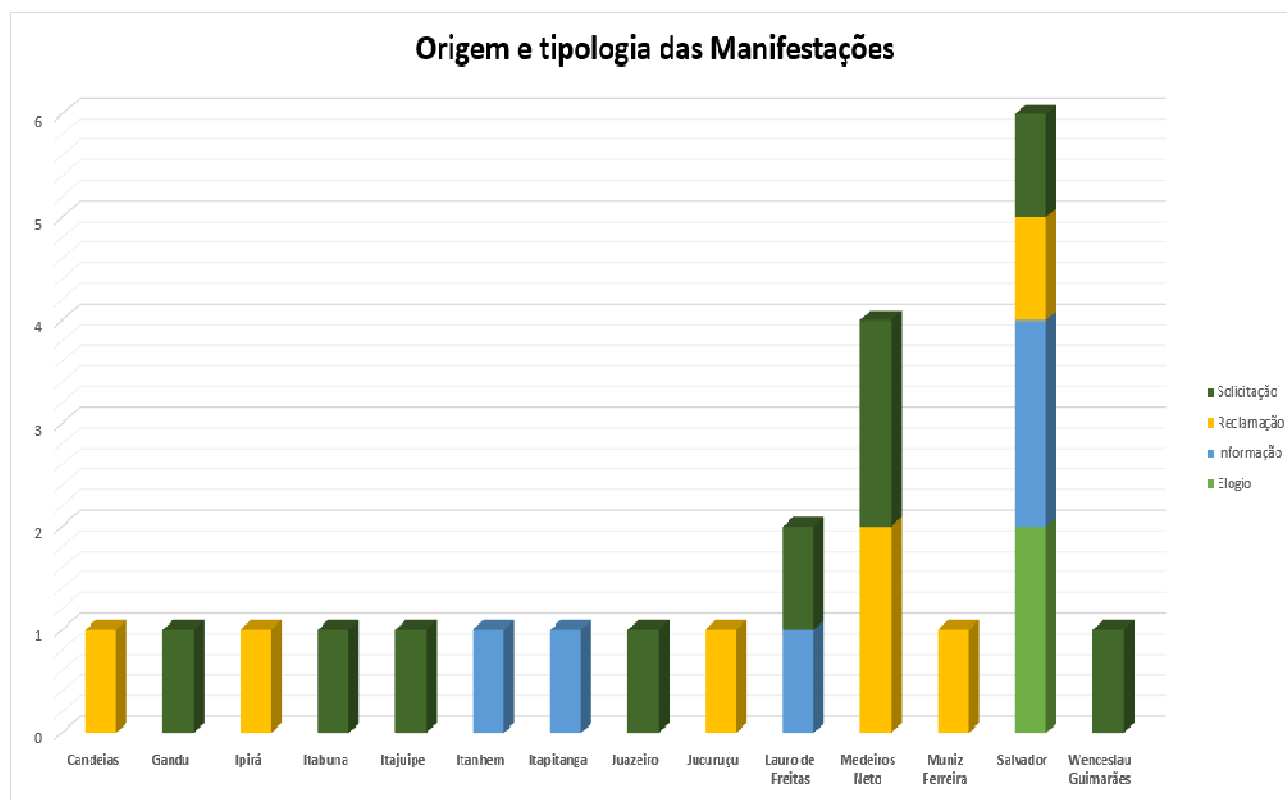
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, foram registradas no TAG – Sistema de Ouvidoria da OGE, **23 (vinte e três) manifestações**, o que representou uma queda de 30,30% das manifestações em relação ao 1º semestre de 2023, em que tivemos 33 (trinta e três) ocorrências registradas. Já em relação ao mesmo período de 2022, houve um aumento de 4,54%, quando tivemos 22 (vinte e duas) manifestações.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Assim como ocorreu no 1º semestre de 2023, Salvador continua liderando o ranking de municípios com maior número de demandas, correspondendo a um percentual de 26,09% em relação ao total de manifestações, seguido pelo Município de Medeiros Neto, com 17,39% das manifestações.



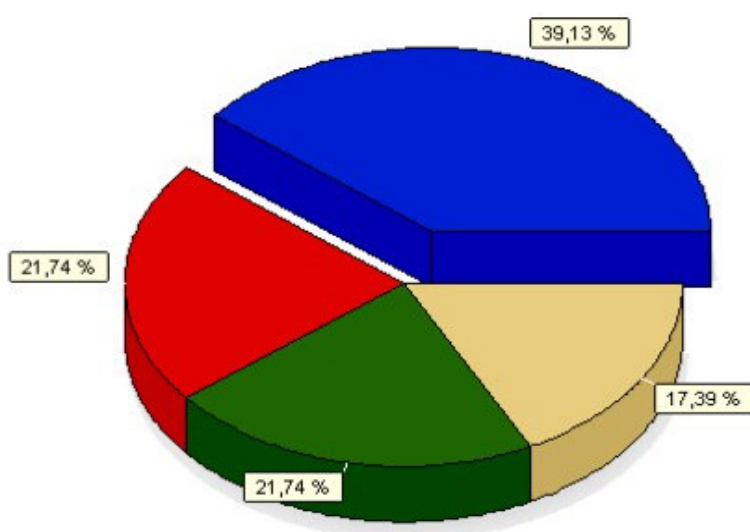
Produzido por: Alfredo Souza 14/05/2024

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Analisando os meios de contato utilizados pelos manifestantes no 2º semestre, o canal preferencialmente utilizado foi o e-mail, respondendo por 39,13% das demandas, seguido do telefone e internet, ambos respondendo por 21,74% das demandas cada um.

MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES Unidade - SEFAZ/DESENBAHIA (+ descendentes)

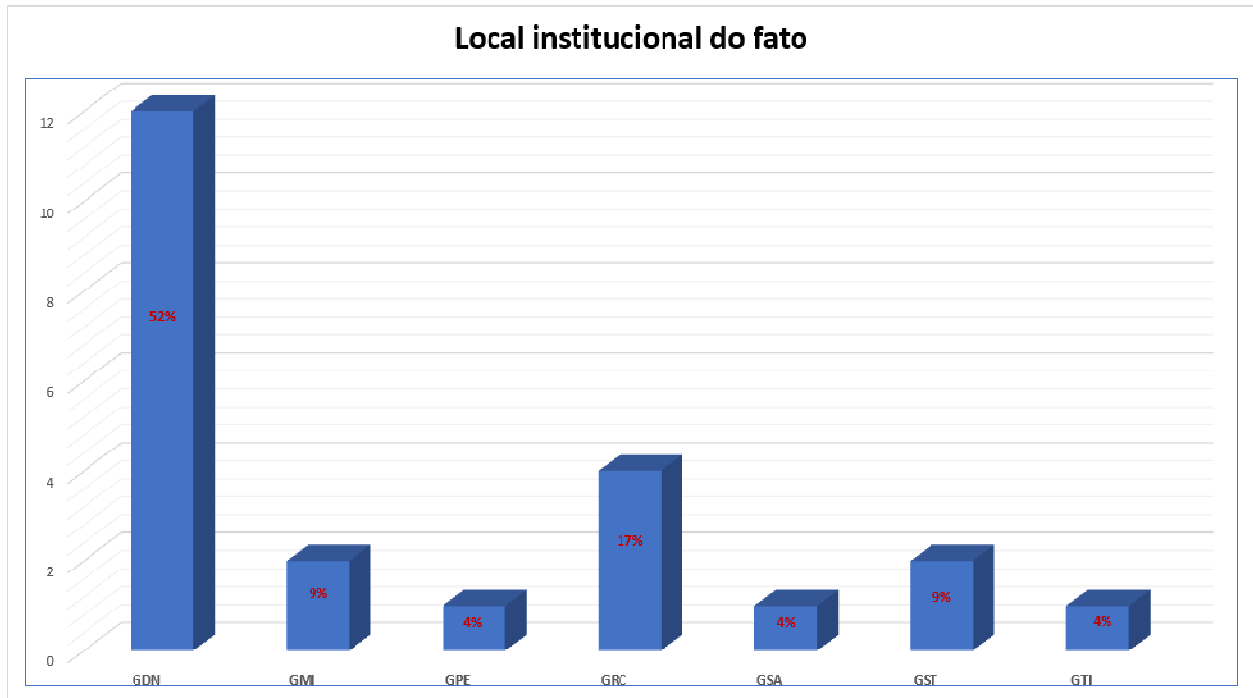
01/07/2023 a 31/12/2023



■ 9 E-MAIL ■ 5 INTERNET ■ 5 TELEFONE ■ 4 WHATSAPP

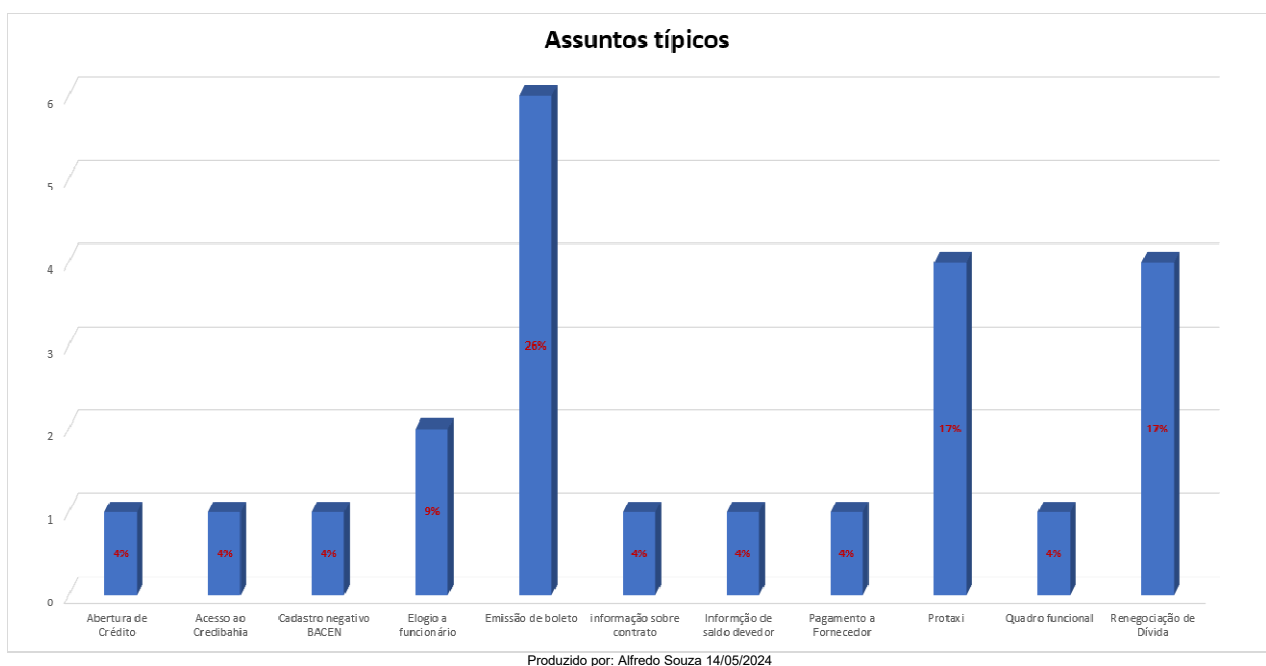
MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

As gerências mais demandadas no semestre foram a de Desenvolvimento de Negócios – GDN, representando 52,17% das demandas, seguida pela Gerência de Recuperação de Crédito – GRC, com 17,39%.



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

O assunto mais demandado do semestre, representando 26,09% de todas as demandas, foi relacionado a “Emissão de Boleto”, seguido de “Protaxi” e “Renegociação de dívida”, ambos representando 17,39% 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 tipo de demanda mais recebido no 2º semestre de 2023 foi “Solicitação”, representando 39,13% de todas as demandas, seguida de “Reclamação”, com 30,43% e “Pedido de Informação”, com 21,74%, sendo 8,70% das demandas “Elogio”. Não ocorreram, no período, nem denúncias e nem sugestões.



Produzido por: Alfredo Souza 14/05/2024

CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 2º semestre de 2023, a Agência recebeu um total de 07 (sete) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências correspondentes. Este número corresponde a 30,47% de todas as demandas do semestre e reflete uma queda de 41% em relação a quantidade de reclamações recebidas no 1º semestre de 2023.

A seguir a relação resumida das reclamações registradas no TAG, recebidas pela Agência:



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

7 ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023
Escopo: Registro no sistema

Número:	2838302
Série:	Única
Data:	24/07/2023 10:41:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto:	DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Texto:	Cidadão reclama da dificuldade de contato com o órgão. Relata que necessita entrar em contato com o órgão para solicitar boletos de pagamento visto que não está conseguindo os boletos via sistema a senha não confere e não continua o prosseguimento ao atendimento, e os números de telefone do órgão estão indisponíveis. Enfatiza que tentou contato por varias vezes com os números 0800 2851626 / 71 3103-1001 sem êxito. Diante o exposto solicita providencias.
Número:	2836117
Série:	Única
Data:	19/07/2023 9:53:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Texto:	O atendente não libera empréstimo
Número:	2831956
Série:	Única
Data:	11/07/2023 11:08:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto:	DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Texto:	Cidadão reclama de dificuldade em obter atendimento pelo DESENBAHIA. Informa que possui dificuldade em atendimento com o órgão nos números disponíveis 0800 285 1626 / 3103-1001, para solicitar os boletos para pagamento. Relata que tenta acessar o site e o app e quando informa o CNPJ dar que o número é inválido ou serviço indisponível e quando liga a atendente o transfere para um outro setor que a ligação acaba caindo. Salienta que os boletos poderiam ser enviados pelo e-mail. Mediante aos fatos expostos solicita urgência no caso. Cidadão solicita acesso ao boleto dos meses de junho e julho para poder está efetuando esse pagamento. N° [REDACTED]
Número:	2875494
Série:	Única
Data:	06/10/2023 2:11:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto:	DIFICULDADE DE ACESSO AO PROGRAMA E PROJETO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Texto:	SOU [REDACTED], VENDEDOR DOS PRODUTOS DA NATURA COSMÉTICOS HÁ 6 ANOS, NA CIDADE DE MUNIZ FERREIRA-BAHIA, ONDE RESIDO. AQUI NÃO TEMOS REPRESENTANTE DO CREDIBAHIA E PRECISO USAR OS SERVIÇOS OFERTADOS POR ESTA INSTITUIÇÃO. AS CIDADES PRÓXIMAS SÃO: SANTO ANTONIO DE JESUS E NAZARÉ, FUI INFORMADO PELO RESPONSÁVEL DE SANTO ANTONIO DE JESUS QUE ELES NÃO PODERIAMME ATENDER! O QUE FAÇO?
Número:	2831798



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

7 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

Série:	Única
Data:	11/07/2023 9:05:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO/PRESTADORA DE SERVIÇO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Texto:	Cliente reclama de manutenção de seu nome em cadastro negativo do BACEN: "Gostaria de registrar uma reclamação sobre a Desenhahia, fiz o pagamento de valor R\$450,00 que estava em aberto com a Desenhahia, porém meu nome ainda consta como prejuízo no banco central (bacen)entrei em contato com o mesmo informou que no 9 dia útil de maio não iria mais constar porém ainda consta com devedores sujando minha imagem, ja que o valor já foi pago não devo mais nada solicito a retirada do meu nome ou vou entrar na justiça...Não devo nada." Complementa: "Fiz o pagamento do valor R\$450,00 pra Desenhahia porém meu o nome consta no bacen como prejuízo no valor 260,00 ja que já paguei será necessário excluir qualquer anotação de prejuízo no banco central aguardo retorno J [REDACTED]"
Número:	2858472
Série:	Única
Data:	01/09/2023 2:00:00 PM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Texto:	Prezados bom dia venho através desse e-mail fazer uma reclamação ao órgão desenbahia, tenho um alvará de táxi da cidade de Candeias onde complemento minha renda e ajudo no sustento, da família, fiz um financiamento com vocês no ano de 2017 o qual honrei o meu compromisso, porém estava precisando comprar um veículo mais novo porém mudaram o sistema e tenho que ir através do sindicato, cooperativa ou associação, porém na cidade não tem nem sindicato e nem associação as cooperativas existentes apenas uma está apta a fazer esse processo, porém o responsável não faz pra quem não faz parte da cooperativa, sou um cidadão baiano pago meus impostos e fico sem poder usufruir de um benefício do governo por não fazer parte de uma cooperativa, gostaria de expor minha indignação com vocês. Pois vocês deram poder a um setor(cooperativa) que só faz o processo do financiamento dos cooperativa dos e amigos pessoais dele e eu que não sou cooperativa do não posso comprar um veículo novo com ajuda do governo? No aguardo de uma resposta pois é um absurdo isso. Brigado pela atenção.
Número:	2877434
Série:	Única
Data:	11/10/2023 2:03:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBÁHIA
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Texto:	Registro realizado através de whatsapp, contendo o seguinte teor: "Estou precisando acessar o aplicativo do desenbahia pra pagar boletos vencidos. Não aceita a senha. Refaço eles enviam pro amail e não aceitam novamente. Dia 15, e último dia para pagamento, pois o boleto não pode passar de 60 vencimento. [REDACTED] CP [REDACTED]

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS:

Não foram registradas denúncias, através da Ouvidoria, no 2º Semestre de 2023.

DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO BACEN

No 2º Semestre de 2023, recebemos 01(uma) reclamação, através da Ouvidoria do BACEN, conforme imagens abaixo, contendo o teor da demanda e a resposta enviada ao cliente, respectivamente:

Atender demanda - entidade supervisionada	
Dados da demanda	
Número	2023624413
Instituição	DESENBÁHIA - AGENCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A.
Protocolo da Instituição	
Data do protocolo	
Data de disponibilização	05/09/2023 12:17
Prazo	20/09/2023 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)	
Data do ranking	
Situação	Pendente: IF/AC
Tipo de registro	
Canal de atendimento	Internet
Demandante	
CPF/CNPJ	
Endereço	
Número	448
Complemento	
Bairro	Santo Andre
CEP	46430000
Cidade / UF	GUANAMBI - BA
Telefones	
E-mail	
Descrição	EXTERNA - SISCAP em 05/09/2023 11:59 ----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: Essa instituição financeira inscreveu meu nome no SCR, como devedor. Ocorre que este débito foi pago através de acordo, não havendo que se falar em dívida pendente de pagamento vinculada ao meu CPF com esta instituição financeira. Além disso, em momento algum eu fui notificado acerca da inscrição do meu nome no referido sistema, haja vista que se trata de cadastro restritivo de crédito. Ao firmar o acordo acreditei que meu nome seria integralmente limpo, em todos os birôs de crédito (o que inclui o SCR/BACEN, não podendo a exclusão se limitar ao SPC/Serasa e Cartórios). Este fato configura falha no dever informacional, por parte da instituição financeira. E, como se trata de um ato ilícito, propõe-se a solução extrajudicial do litígio nos seguintes moldes: Exclusão do registro do SCR do consumidor, referente a data informada, seja lançada, como vencido ou prejuízo. Com ou sem a formalização do acordo, esta notificação serve para solicitar: a) a cópia do contrato de que originou a negativação; b) cópia do termo de acordo de renegociação de dívida; c) cópia do comprovante de notificação expedida para comunicar o devedor antes da negativação. d) que toda resolução referente a reclamação feita, seja tratada através deste portal. A resposta à presente deverá ser fornecida no prazo de 10 (dez) dias úteis (art. 5º, III, da Lei 12.414/2011), a contar do seu recebimento. Por fim, em caso não atendimento desta solicitação, serão adotadas providências junto ao Banco Central do Brasil, aos órgãos de proteção ao consumidor e, se for o caso, ao Poder Judiciário. ----- Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

De: Correio Ouvidoria Desenhahia
Enviado em: quarta-feira, 20 de setembro de 2023 15:20
Para: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Assunto: Resposta à Demanda 2023624413 - BACEN
Anexos: Histórico do Cliente quanto a 3040 BACEN ([REDACTED]).pdf; termoQuitacao ([REDACTED]).pdf

Senhor [REDACTED],

Em atendimento à demanda encaminhada através do BACEN, sob o nº 2023624413, temos a informar o que segue:

A Desenhahia, em 24/10/2014, concedeu financiamento (contrato 071720140999900) ao senhor, com as seguintes características:

- Data de contratação: 09/10/2014;
- Valor de financiamento: R\$ 1.500,00;
- Operação pré-fixada com taxa de juros de 4,92% aa;
- 6 prestações mensais;
- O vencimento da 1ª parcela em 20/12/2014 e o vencimento da 6ª e última parcela em 20/05/2015.

Em março de 2021, após duas renegociações, o senhor liquidou a operação junto à Desenhahia. Em anexo, o termo de quitação do contrato em favor de [REDACTED] (esse termo está disponível no Serviço Online do Cliente - <https://www.desenhahia.ba.gov.br/soc/documentos.aspx>).

Conforme evidenciado em relatório anexo (histórico do cliente no 3040), o registro da operação no SCR/BACEN abarca o período de 31/10/2014 a 28/02/2021.

A partir da data-base 31/03/2021, após a quitação da operação, não há mais registro em seu nome no SCR/BACEN.

Cabe salientar que a Desenhahia não inscreve nome do cliente como devedor no SCR/BACEN. Mensalmente, é cumprida a obrigação normativa de enviar ao BACEN, de forma automática, o arquivo 3040 (SCR) com as informações financeiras de todos os clientes que estão na carteira de crédito da Instituição (todos os contratos que não estão liquidados) e o BACEN consolida as informações enviadas por todas as instituições financeiras em sua Central de Risco (SCR).

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente

Daniele Soares dos Santos Mascarenhas | daniele@desenhahia.ba.gov.br
 Ouvidor Titular

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. Desta forma, seguem abaixo dados das certificações válidas e treinamentos realizados no 2º semestre de 2023.

Ouvidor Titular: Daniele Soares dos Santos Mascarenhas

- Certificação Profissional FEBRABAN – Ouvidoria, válido até 10 de julho de 2025
- Curso de Formação de Ouvidores do Estado – março a agosto 2023;

Ouvidor Adjunto: Alfredo Robson Nogueira Souza

- Certificação Profissional FEBRABAN – Ouvidoria, válido até 21 de julho de 2026
- Não realizou treinamento no 2º Semestre

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A Desenhahia atende ao disposto na Resolução CMN **4.860/20**, dando ampla divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, principalmente o telefone 0800, da seguinte forma:

- no site da Agência e da OGE – Ouvidoria Geral do Estado;
- por cartazes afixados em áreas de grande circulação na sede da Desenhahia, assim como nos postos de atendimento dos Gerentes de Negócios e do Credibahia;
- em todo material publicitário impresso produzido pela agência;
- no rodapé do papel timbrado da empresa, assim como nos envelopes e formulários de uso externo;
- nos boletos e extratos gerados para o cliente;
- no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – UNICAD.

CANAIS DE ACESSO

Para que ocorra atendimento de forma ágil e eficaz, os demandantes podem utilizar-se de um dos canais abaixo:

✓ **Internet**

- Através do site da Desenhahia - www.desenhahia.ba.gov.br;
- Através do Sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Bacen);

✓ **Pessoalmente** – no endereço sede da instituição;

✓ **Correspondência** – encaminhada para o endereço sede da instituição;

✓ **Telefone** - Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG): 0800 284 0011;

✓ **E-mail** – ouvidoria@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, porém não houve proposições no período.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 2º semestre de 2023:

- Houve uma queda nas “Reclamações” recebidas no semestre em relação aos últimos semestres;
- O maior número de atendimentos no semestre pode estar ligado à concessão do crédito emergencial, reflexo do início da cobrança do financiamento para quem aderiu ao programa no ano de 2022 e/ou reflexo dos protestos, consequência da inadimplência;
- 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
23 ocorrência(s)
Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023
Escopo: Registro no sistema

Número:	2831798
Data:	11/07/2023 9:05:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto:	INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO/PRESTADORA DE SERVIÇO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cliente reclama de manutenção de seu nome em cadastro negativo do BACEN: "Gostaria de registrar uma reclamação sobre a Desenhahia, fiz o pagamento de valor R\$450,00 que estava em aberto com a Desenhahia, porem meu nome ainda consta como prejuizo no banco central (bacen)entrei em contato com o mesmo informou que no 9 dia útil de maio não iria mais constar porém ainda consta com devedores sujando minha imagem, ja que o valor já foi pago não devo mais nada solicito a retirada do meu nome ou vou entrar na justiça...Não devo nada.." Complementa: "Fiz o pagamento do valor R\$450,00 pra Desenhahia porém meu o nome consta no bacen como prejuizo no valor 260,00 ja que já paguei será necessário excluir qualquer anotação de prejuizo no banco central aguardo retorno"
Número:	2831956
Data:	11/07/2023 11:08:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto:	DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de dificuldade em obter atendimento pelo DESENBAHIA. Informa que possui dificuldade em atendimento com o órgão nos números disponíveis 0800 285 1626 / 3103-1001, para solicitar os boletos para pagamento. Relata que tenta acessar o site e o app e quando informa o CNPJ dar que o número é inválido ou serviço indisponível e quando liga a atendente o transfere para um outro setor que a ligação acaba caindo. Salienta que os boletos poderiam ser enviados pelo e-mail. Mediante aos fatos expostos solicita urgência no caso. Cidadão solicita acesso ao boleto dos meses de junho e julho para poder está efetuando esse pagamento. Nº DO CNPJ: [REDAZIDO]
Número:	2833978
Data:	14/07/2023 10:20:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto:	ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	ELOGIO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão elogia funcionário de órgão. Relata que os funcionários da Desenharia do município de Salvador estão de parabéns pelo excelente atendimento prestado ao publico. Ressalta que manteve contato telefônico com o órgão e foi bem atendido pelos servidores, Priscila que foi muito gentil, paciente e cuidadosa do setor de ProTáxi e o Daniel do mesmo setor. Reitera que todo os funcionários são bem educados e prestativos. Diante o exposto agradece ao referido órgão pela excelência no atendimento.
Número:	2836099
Data:	13/07/2023 9:10:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBAHIA
Assunto:	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE DOCUMENTAÇÃO/SERVIÇO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão reclama de ter sido informado de impossibilidade de uso de financiamento de R\$ 50.000,00 em 60 meses para compra de táxi, reclama do atendimento presencial.



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

23 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

Número:	2836117
Data:	19/07/2023 9:53:00 AM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	O atendente não libera empréstimo
Número:	2838302
Data:	24/07/2023 10:41:00 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 de contato com o órgão. Relata que necessita entrar em contato com o órgão para solicitar boletos de pagamento visto que não está conseguindo os boletos via sistema a senha não confere e não continua o prosseguimento ao atendimento, e os números de telefone do órgão estão indisponíveis. Enfatiza que tentou contato por várias vezes com os números 0800 2851626 / 71 3103-1001 sem êxito. Diante o exposto solicita providências.
Número:	2838959
Data:	25/07/2023 10:16:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE PESSOAS
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE DADOS CADASTRAIS ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Com base no direito de acesso à informação, previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), solicito as informações e documentos abaixo: ¶Qual a quantidade de funcionários da empresa? ¶A empresa oferece plano de saúde aos funcionários, auto gestão ou terceirizado, e neste último caso qual Operadora contratada? ¶Qual o contingente atual de titulares e dependentes no plano de Saúde da empresa? ¶Quando foi lícitado pela última vez o plano de saúde? ¶Solicito cópia do contrato e do edital de licitação do plano de saúde vigente.
Número:	2839195
Data:	25/07/2023 2:04:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA/FINANCIAMENTO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Minhas parcelas do empréstimo do desembahia está atrasado quero pagar
Número:	2846957
Data:	09/08/2023 1:15:00 PM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

23 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Assunto:	ORIENTAÇÃO SOBRE ACORDOS E QUITAÇÃO DE DÉBITOS
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Registro realizado através do whatsapp contendo o seguinte teor: "Eu queria saber detalhes sobre um empréstimo que fiz aí com vcs. Eu queria saber o valor total que foi feito o empréstimo no meu nome, na Desenbaia agência de fomento do Estado da Bahia. Não tô conseguindo falar por telefone Eu preciso de uma resposta por favor. Data de emissão 23/11/2022 CPF [REDAZIDO] [REDAZIDO]"
Número:	2847481
Data:	10/08/2023 9:32:00 AM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE
Resultado:	MOTIVO JUSTO
Tipo da demanda:	ELOGIO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Cidadão elogia a funcionária MARCIA, do órgão DESENBÁHIA. Relata que a mesma é muito eficiente e tem um atendimento de excelência.
Número:	2858472
Data:	01/09/2023 2:00:00 PM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Resultado:	6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda:	RECLAMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Prezados bom dia venho através desse e-mail fazer uma reclamação ao órgão desenbahia, tenho um alvará de táxi da cidade de Candeias onde complemento minha renda e ajudo no sustento, da família, fiz um financiamento com vocês no ano de 2017 o qual honrei o meu compromisso, porém estava precisando comprar um veículo mais novo porém mudaram o sistema e tenho que ir através do sindicato, cooperativa ou associação, porém na cidade não tem nem sindicato e nem associação as cooperativas existentes apenas uma está apta a fazer esse processo, porém o responsável não faz pra quem não faz parte da cooperativa, sou um cidadão baiano pago meus impostos e fico sem poder usufruir de um benefício do governo por não fazer parte de uma cooperativa, gostaria de expor minha indignação com vocês. Pois vocês deram poder a um setor(cooperativa) que só faz o processo do financiamento dos cooperativa dos e amigos pessoais dele e eu que não sou cooperativa do não posso comprar um veículo novo com ajuda do governo? No aguardo de uma resposta pois é um absurdo isso. Brigado pela atenção.
Número:	2863005
Data:	13/09/2023 9:52:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA/FINANCIAMENTO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

23 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Texto: Sou [REDACTED] recebi o auxílio emergencial da enchente no município de Wenceslau Guimarães e estou com as parcelas em atraso por motivo de doença, porém quero regularizar a situação mais não posso pagar o valor vencido de uma vez gostaria de saber se tem como fazer um novo parcelamento.

Número: 2864185

Data: 14/09/2023 3:58:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS

Assunto: EMISSÃO DE BOLETO

Resultado: FORNECIDA

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Texto: Cidadão solicita emissão de boleto. Relata que precisa da fatura do Desembahia do mês 09/2023 para poder efetuar o pagamento. No entanto, não está conseguindo contato direto com o órgão. Diante disso, requer a emissão e envio da fatura.

CPF: [REDACTED]

Número: 2872720

Data: 02/10/2023 11:31:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Assunto: POSICIONAMENTO DE ÓRGÃO

Resultado: FORNECIDA

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

23 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto: Considerando o atraso no pagamento das notas fiscais abaixo elencadas, abre-se o presente pedido de acesso à informação, visando compreender os motivos que ensejadores.

Inclusive as informações abaixo já foram exigidas através de ofício encaminhado no e-mail 2 de outubro de 2023, no(s) e-mail(s) jhumberto@desenbahia.ba.gov.br, conforme ofício que pode ser consultado no link <https://arquivos.sandieoliveira.adv.br/appapi/download/6392807/484154>.

Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo:

NOTA FISCAL VALOR DO DOCUMENTO EMISSÃO DA NOTA ENTREGA VENCIMENTO
006606R\$ [REDACTED]

[REDACTED], pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº [REDACTED], sediada na [REDACTED] Il, 394, sala 109, Taquara II [REDACTED].

De acordo com o exposto acima, requer-se o envio dos documentos e as informações abaixo:

Que seja enviada a cópia digitalizada da nota de empenho e/ou autorização de fornecimento/ordem de compra/contrato devidamente assinados, da nota fiscal, do documento de recebimento provisório e definitivo (atestado). Caso não haja qualquer dos documentos, requer-se a devida justificativa da sua falta.

Que seja informado quanto e quando foram recebidos os valores das rubricas/dotações orçamentárias/fontes/despesas que embasaram a emissão do(s) presente(s) empenho(s) e a sua destinação. Que seja justificado I - os motivos ensejadores do não pagamento do contrato/empenho e seus aditivos, II - como foi dado andamento ao processo de pagamento da nota fiscal, informando, inclusive, o responsável, a data do recebimento provisório, definitivo e liquidação, além da data que a Administração considerou vencida a obrigação ou que justifique no caso de ausência.

Observação: Caso haja resposta por e-mail, somente finalizar a presente demanda após a CONFIRMAÇÃO de recebimento.

1. DOS MEIOS DE CONTATO

Inicialmente, cabe informar que a solicitação de qualquer informação ou documento que seja necessário para a efetivação do presente pedido pode ser feita nos meios de contato abaixo relacionados, informando o Número Interno P206154:

01 ☎ WhatsApp ☎ 0 [REDACTED]

[https://api.whatsapp.com/send?phone=55\[REDACTED\]&text=OI%C3%A1](https://api.whatsapp.com/send?phone=55[REDACTED]&text=OI%C3%A1)

Caso utilize o WhatsApp Web basta clicar no link.

02 ☎ E-mail ☎ requerimentos@sandieoliveira.adv.br

03 ☎ Ligação telefônica: [REDACTED]

2. EMBASAMENTO LEGAL

A prestação de informações sobre o andamento de processos administrativos decorrentes de licitações/contratos administrativos é garantida pelos incisos V e VI do artigo 7º da Lei de Acesso à Informação que prevê 64 Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: [...] V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; 65.

Lembrando que conforme artigo 3º, o procedimento da Lei de Acesso à Informação visa também a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação, assim como o desenvolvimento do controle social da Administração Pública.

Número interno: 206154

Número: 2875494

Data: 06/10/2023 2:11:00 PM



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

23 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS
Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO PROGRAMA E PROJETO
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: SOU [REDAZIDO], VENDEADOR DOS PRODUTOS DA NATURA COSMÉTICOS HÁ 6 ANOS, NA CIDADE DE MUNIZ FERREIRA-BAHIA, ONDE RESIDO. AQUI NÃO TEMOS REPRESENTANTE DO CREDIBÁHIA E PRECISO USAR OS SERVIÇOS OFERTADOS POR ESTA INSTITUIÇÃO. AS CIDADES PRÓXIMAS SÃO: SANTO ANTONIO DE JESUS E NAZARÉ, FUI INFORMADO PELO RESPONSÁVEL DE SANTO ANTONIO DE JESUS QUE ELES NÃO PODERIAMME ATENDER! O QUE FAÇO?

Número: 2877434

Data: 11/10/2023 2:03:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBÁHIA
Resultado: 6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA

Texto: Registro realizado através de whatsapp, contendo o seguinte teor:

"Estou precisando acessar o aplicativo do desenbahia pra pagar boletos vencidos. Não aceita a senha. Refaço eles enviam pro amail e não aceitam novamente.

Dia 15, e último dia para pagamento, pois o boleto não pode passar de 60 vencimento.

[REDAZIDO]
[REDAZIDO]

Número: 2884519

Data: 27/10/2023 10:56:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto: RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA/FINANCIAMENTO
Resultado: FORNECIDA
Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO
Situação: ENCERRADA

Texto: Boa noite, não estou tendo condições de pagar os boletos, devido o fechamento da minha loja, teria como fazer um novo acordo p diminuir o valor das parcelas?

Número: 2909790

Data: 18/12/2023 10:43:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto: RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA/FINANCIAMENTO
Resultado: NÃO 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 - DESENBABIA

23 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

Texto: Bom dia,

Solicito reembolso meu salário que foi bloqueado pelo DESENBABIA através de bloqueio judicial, esse salário é o meu meio de sobrevivência, pago aluguel, feira e escolas dos meus 4 filhos.

Gostaria que não fizesse o bloqueio do meu salário de dezembro, como também, o décimo terceiro salário, pois a lei me garante a reposição desses valores.

Bloqueio salário (30/11/23) - R\$ 4.686,42

Bloqueio diária - (14/12/23) - R\$ 222,43

Segue anexos: Extrato bancário e contra cheque.

Atenciosamente,

[Redacted Signature]

Número: 2910584
Data: 19/12/2023 12:08:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto: ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO
Resultado: FORNECIDA
Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: OLA BOM DIA
GOSTARIA DE ORIENTACOES COMO PROCEDER PARA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DA COOPERATIVA
[Redacted]
GOSTARIA TAMBEM DO CONTATO DIRETO DESSE SETOR PARA POSTERIOR TRATATIVAS SOBRE O ASSUNTO
POIS SÃO 14 PROFISSIONAIS QUERENDO OBTER O CREDITO E TEMOS PENDENCIA COM ESSE ORGAO COM
RELAÇÃO A DOCUMENTAÇÃO
[Redacted]
PRESIDENTE INTERINO DA ENTIDADE
71 [Redacted] ZAP
7195 [Redacted]

Número: 2910584
Data: 19/12/2023 12:08:00 PM
Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto: INFORMAÇÃO / CONTATO TELEFÔNICO
Resultado: FORNECIDA
Tipo da demanda: INFORMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Texto: OLA BOM DIA
GOSTARIA DE ORIENTACOES COMO PROCEDER PARA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DA COOPERATIVA
[Redacted]
GOSTARIA TAMBEM DO CONTATO DIRETO DESSE SETOR PARA POSTERIOR TRATATIVAS SOBRE O ASSUNTO
POIS SÃO 14 PROFISSIONAIS QUERENDO OBTER O CREDITO E TEMOS PENDENCIA COM ESSE ORGAO COM
RELAÇÃO A DOCUMENTAÇÃO
[Redacted]
PRESIDENTE INTERINO DA ENTIDADE
[Redacted]
[Redacted]



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

23 ocorrência(s)

Período entre: 01/07/2023 e 31/12/2023

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Número:	2910806
Data:	19/12/2023 3:10:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	EMIÇÃO DE BOLETO
Resultado:	NÃO FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	"Bom dia, Eu tenho feito algumas tentativas de obter os boletos, por e-mail e aplicativo. Por e-mail só depois de vencido e aplicativo, não mostra nada em mei CPF. Também tentei colocando o mei CNPJ e nada. Atenciosamente, ██████████
Número:	2911328
Data:	20/12/2023 2:41:00 PM
Local da resposta:	AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATAÇÃO
Resultado:	NÃO FORNECIDA
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	O Prefeito do Município solicita, através do ofício anexo, relatório ou certidão contendo valor da dívida com a composição do saldo devedor do financiamento em nome do Município de Itapicuru - BA - CNPJ nº 14.417.199/0001-14 ██████████
Número:	2911544
Data:	21/12/2023 8:50:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS
Assunto:	EMIÇÃO DE BOLETO
Resultado:	FORNECIDA
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Texto:	Boa noite! Não consigo acessar o aplicativo para imprimir o meu boleto. O que devo fazer? Aparece sempre a mensagem "login inválido"