

Ouvidoria Especializada

Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 30 de junho de 2024

Última atualização:
Outubro 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 e 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	9
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	11
3. SEÇÃO QUALITATIVA	13
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	13
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	15
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
5. ANEXO	17

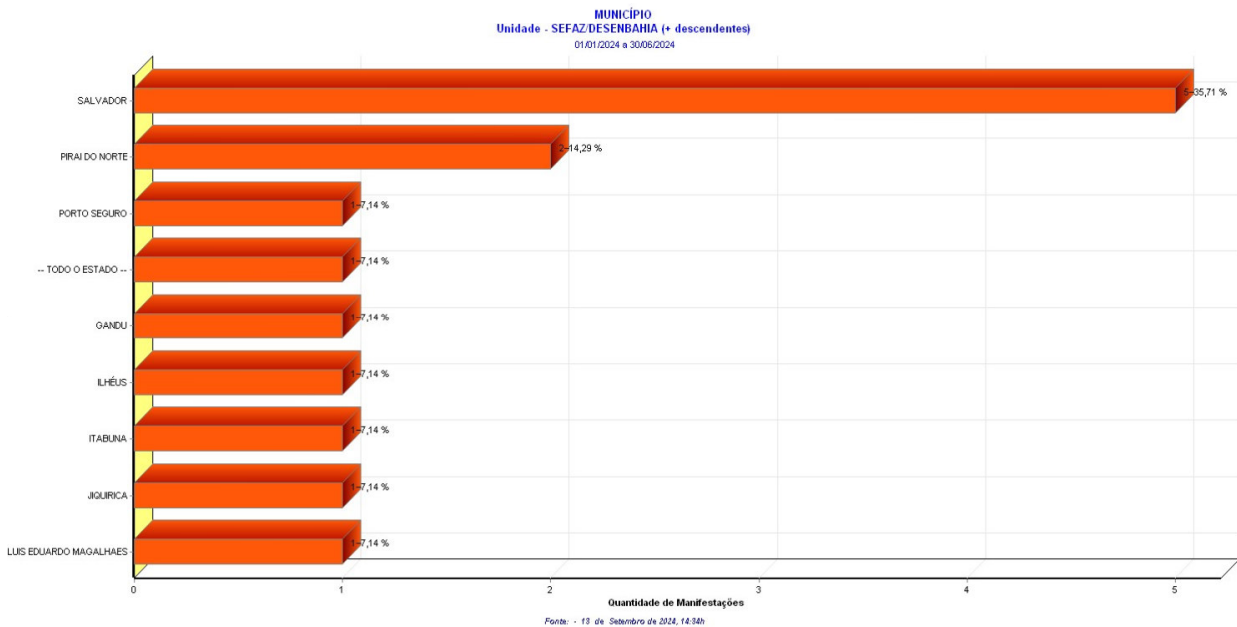
1. INTRODUÇÃO

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 2024, 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.

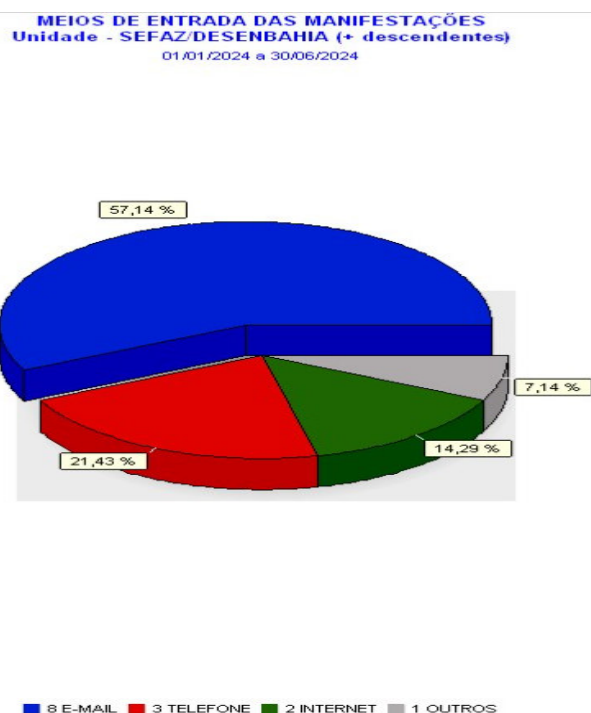
MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Assim como ocorreu no 2º semestre de 2023, Salvador continua liderando o ranking de municípios com maior número de demandas, correspondendo a um percentual de 35,71% em relação ao total de manifestações.



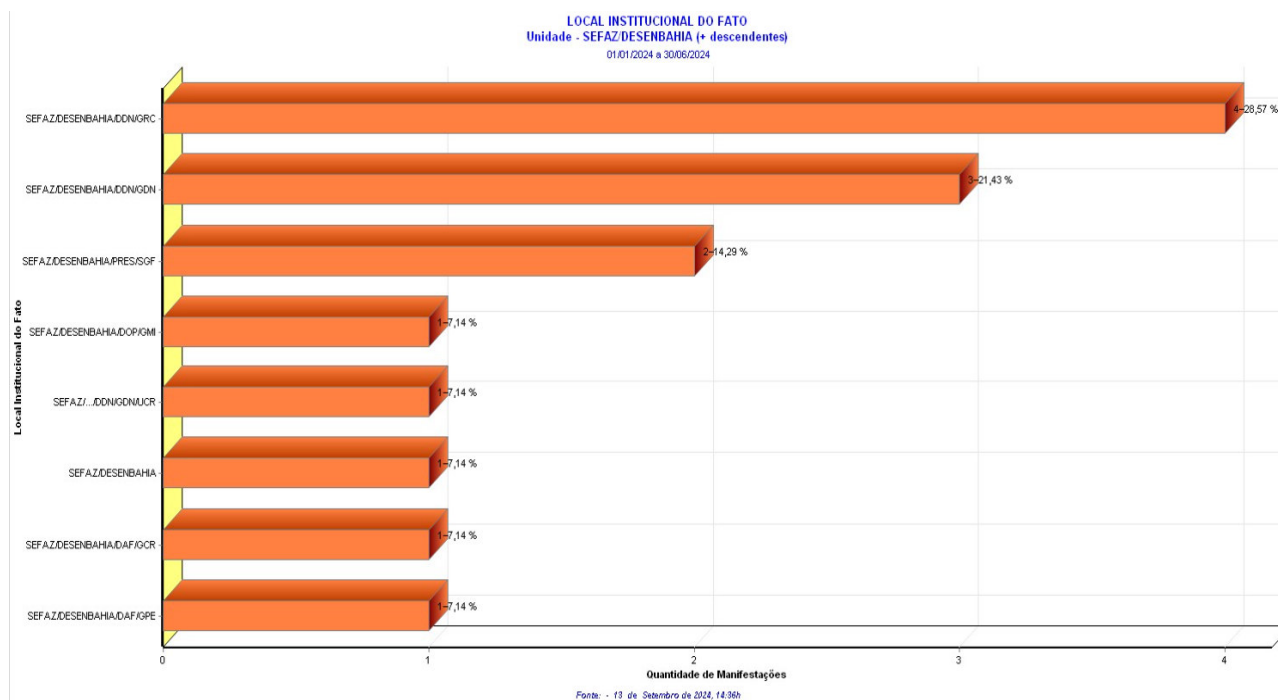
MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Analisando os meios de contato utilizados pelos manifestantes no 1º semestre, o canal preferencialmente utilizado, assim como no semestre passado, foi o e-mail, respondendo por 57,14%, seguido do telefone com 21,43% das demandas recebidas.



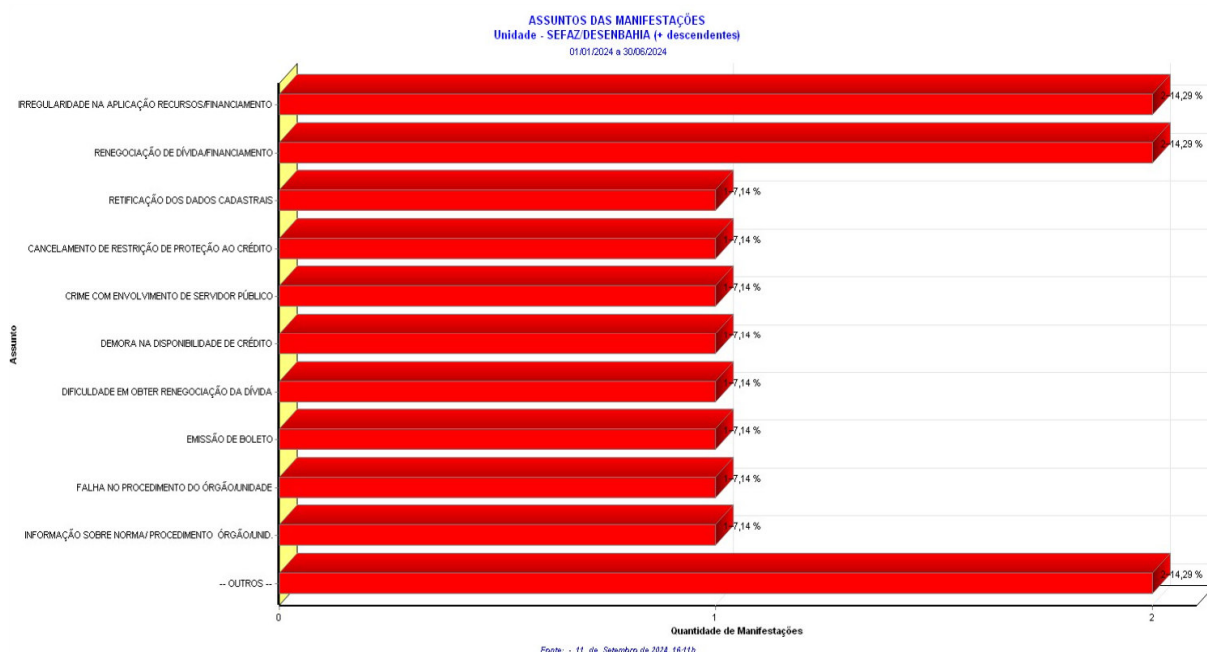
MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

A gerência mais demandada no semestre foi a de Recuperação de Crédito – GRC, representando 28,57%, seguida da Gerência de Desenvolvimento e Negócios – GDN com 21,43% e da Superintendência de Gestão de Fundos – SGF com 14,29%.



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos mais demandados do semestre, representando 14,29% cada, foram denúncias de “Irregularidade na aplicação do recurso/financiamento” e relativos à “Renegociação de dívida/financiamento”.



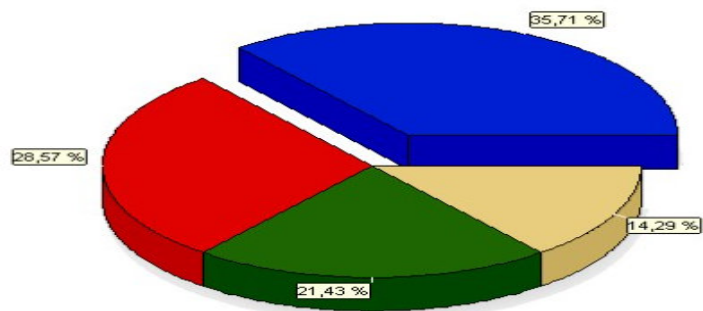
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

As manifestações recebidas pela Desenbahia, são classificadas de acordo com as tipologias apresentadas na tabela:

RECLAMAÇÃO	<i>O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da Desenbahia.</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 Desenbahia, 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 Desenbahia.</i>
SUGESTÃO	<i>O cidadão propõe alguma melhoria do serviço prestado pela Desenbahia.</i>
ELOGIO	<i>O cidadão manifesta satisfação com a atuação da Desenbahia ou de algum funcionário da instituição.</i>

O 1º semestre de 2024 apresentou a seguinte configuração, tendo a tipologia Solicitação representado 35,71% de todas as demandas, seguida de Reclamação, com 28,57% e Denúncia, com 21,43% das demandas:

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
01/01/2024 a 30/06/2024



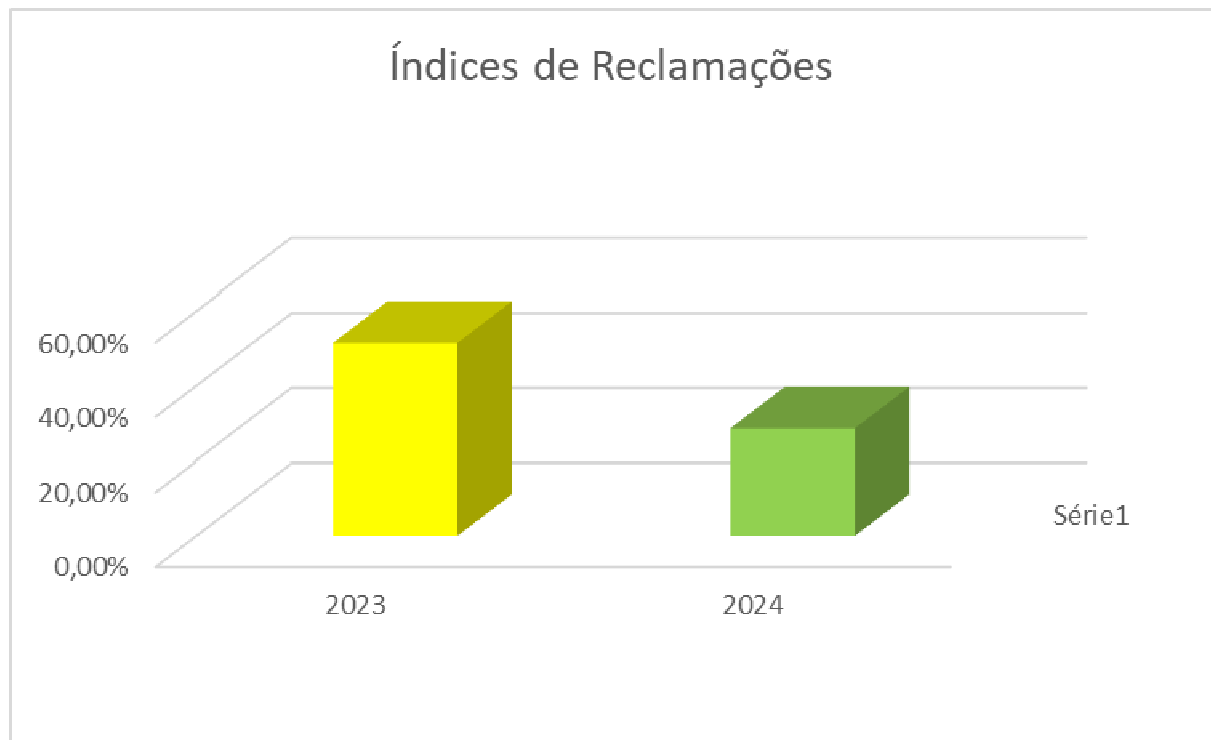
■ 5 SOLICITAÇÃO ■ 4 RECLAMAÇÃO ■ 3 DENÚNCIA ■ 2 INFORMAÇÃO

Fonte: - 12 de Setembro de 2024, 10:40h

CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 1º semestre de 2024, a Agência recebeu um total de 4 (quatro) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências para atendimento. Este número corresponde a 28,57% de todas as demandas do semestre e representa uma queda de 44,54% das reclamações em comparação ao percentual de reclamações no mesmo período de 2023.



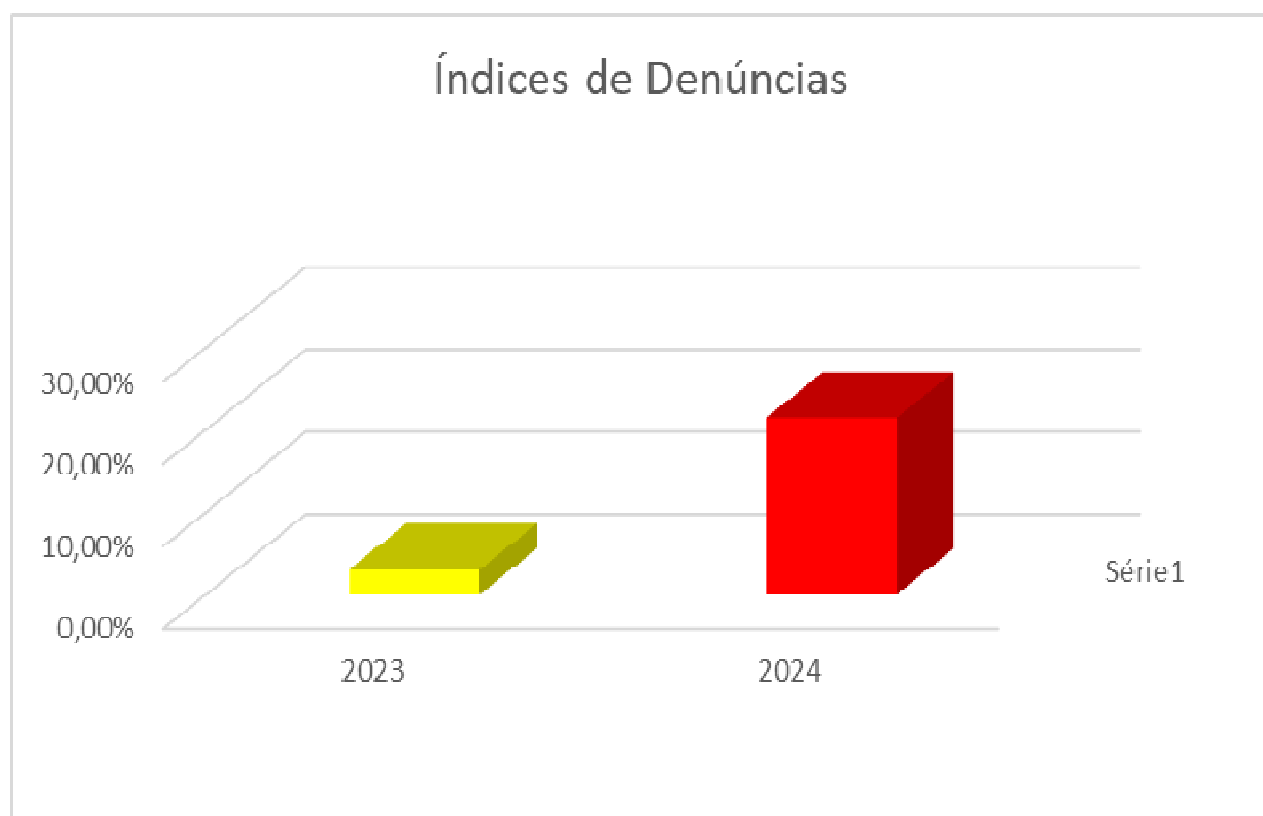
Todas as reclamações foram tratadas num prazo máximo de 3 dias. A seguir, a relação resumida das reclamações recebidas pela Agência:

Registro	Reclamações	Respostas
2993546	Olá Bom Dia! No Dia 18-05-2024 fizemos o envio da documentação do cliente abaixo para que pudessem efetuar o pagamento, hoje é dia 27-05-2024 amanhã completa-se 10 dias corridos e até o presente momento, nem o link para assinatura do contrato foi enviado, o que representará em juros para o cliente, tendo em vista que o seu boleto de pagamento para a montadora vence hoje, gostaria de um auxílio quanto a essa situação, porque a partir de amanhã, o juros cobrado é diário o que representará uma despesa desnecessária, se o processo tivesse caminhado como de costume, agradeço a cooperação e aguardo retorno.	Caro Sr. [REDACTED] Com relação à sua manifestação de nº2993546, de acordo com as informações da Unidade Central de Relacionamento-UCR, já foi realizado contato com o senhor via telefone e enviado o e-mail de contratação, tendo o senhor realizado a assinatura do contrato digitalmente no dia 27/05/2024, com liberação do recurso prevista para o dia 28/05/2024 (terça-feira), via transferência bancária para a montadora. Para mais informações, favor entrar em contato via telefone ou Whatsapp com a Central de Relacionamento com Clientes através do número (71) 3103-1001, das 8h às 18h (segunda a sexta).
2916379	Cidadã reclama de demora na atualização do sistema. Relata que realizou um empréstimo junto ao DESENBAHIA e renegociou o saldo R\$31.210,38. Alega que realizou o pagamento referente ao mês de Agosto/2023 e recentemente foi notificada através do aplicativo do SERASA que o seu nome está sujo por falta pagamento da referida parcela. Salienta que efetuou o pagamento do acordo no dia 09/10/2023 no valor R\$1.279,45. Ressalta que está tentando estabelecer contato com o órgão, porém não obteve êxito. Mediante ao exposto requer apuração dos fatos e providências com urgência.	Prezada Sra. [REDACTED] Em atenção à sua manifestação de número 2916379, esclarecemos que o contrato [REDACTED], renegociado anteriormente em 03 ocasiões, vem sendo pago com atrasos. A parcela citada em sua manifestação, vencida em 15/08/2023, foi de fato paga em 09/10/2023, quando o contrato acumulava como vencida também a parcela de 15/09/2023. Em 22/12/2023 foi paga a parcela vencida em 15/10/2023 e em 27/12/2023, a parcela vencida em 15/11/2023. No momento, a parcela vencida em 15/12/2023 está em aberto, o que mantém o contrato negativado na SERASA. Caso necessite de maiores informações, entre em contato com a área de Renegociação de Créditos pelo telefone (71) 3103-1003.
2978179	"Estou com débito no DESENBAHIA estou precisando fazer uma renegociação porém não estou conseguindo, já procurei o posto onde adquirir o crédito eles me falaram que tenho que procurar a central já entrei em contato com a central não consigo falar."	Senhor [REDACTED], boa tarde! Em atenção à sua manifestação de nº 2978179, informamos que a sua demanda, também enviada pelo canal "Fale Conosco", já foi respondida no dia 30/04/2024 pelo Sr. Marcelo Kateb, funcionário da área de Microfinanças, conforme texto transcrito abaixo: [REDACTED], boa tarde. Em resposta à sua manifestação pelo canal "FALE CONOSCO" da Desenhahia, informamos o seguinte: Seu contrato Credibahia em Camaçari, que já foi renegociado anteriormente, está negativado pelo SPC/SERASA, tem 10 parcelas vencidas em outras 14 "a vencer", perfazendo, hoje, o saldo devedor total de R\$ 6.009,63. Por ainda possuir prestações "a vencer" esse contrato não faz jus a desconto de mora para liquidação à vista. Contudo, você tem direito ao deságio das parcelas "a vencer" em caso de antecipação, porém, como também existem parcelas vencidas, o valor do deságio diminui significativamente em função da correção da parcela em aberto. Para uma nova renegociação parcelada informamos as seguintes condições: ENTRADA MÍNIMA DE R\$ 1.300,00 + 24X R\$ 257,00. Nesse caso, um novo contrato deverá ser assinado por cliente e avalista no posto do Credibahia de seu município, exatamente como foi feito em 11/05/2023, quando de sua primeira renegociação. DEPOIS QUE A RENEGOCIAÇÃO FOR AUTORIZADA PELA DESENBAHIA (APÓS O ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO OU LIQUIDAÇÃO À VISTA COM DESOCNTO), EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS, AS NEGATIVAÇÕES EM SPC/SERASA DE TITULAR AVALISTA SERÃO EXCLUÍDAS. Atenciosamente, Marcelo Kateb mpinho@desenhahia.ba.gov.br Analista Financeiro Gerência de Microfinanças - GMI (71) 3103-1219"
2992346	Cidadão reclama de falha no procedimento interno de órgão/unidade. Relata que entrou contato com a Desenhahia com o objetivo de tomar um empréstimo para adquirir veículo do ano 2024. Reitera que o órgão negou a solicitação do mesmo alegando que o carro que possui tem menos de 02(Dois) anos. Salienta que a proposta para troca de veículo contempla as pessoas que possuem o veículo com mais de 02(Dois) anos de comprado. Salienta que não tem empréstimo em aberto junto ao órgão e não compreende o motivo pelo qual sua solicitação foi indeferida, não levando em consideração que o mesmo é taxista. Mediante ao exposto aguarda providências com urgência.	Caro Sr. [REDACTED] Com relação à sua manifestação de nº 2992346, de acordo com as orientações da Unidade Central de Relacionamento-UCR, informamos que o Protáxi é o Programa de Renovação da Frota de Táxi do Estado da Bahia, e tem como condição básica para habilitação ao financiamento, além de outras premissas, que o veículo a ser substituído possua, no mínimo, 2 (dois) anos de uso. Portanto, para solicitar financiamento para troca do seu táxi, deve aguardar o período de 2 anos da data de emissão da Nota Fiscal do seu veículo atual para que possa ser enquadrado no programa Protáxi. Para mais informações, favor entrar em contato via telefone ou Whatsapp com nossa Central de Relacionamento com Clientes através do número (71) 3103-1001, das 8h às 18h (segunda a sexta)

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS:

A Desenhahia recebeu 3 (três) denúncias no 1º semestre de 2024, sendo duas delas feitas pelo mesmo cidadão, sobre o mesmo assunto. Este número corresponde a 21,43% de todas as demandas do semestre, sendo que, no mesmo período de 2023, houve o registro de 1 única denúncia e, no último semestre (junho a dezembro/2023), nenhuma denúncia.



Após devidamente tratadas, tendo passado pelos trâmites próprios, as denúncias foram consideradas improcedentes, conforme observadas a seguir:

Registro	Denúncias	Respostas
2945883	Boa noite, gostaria de saber se já houve um parecer final acerca da minha denúncia junto ao DESENBÁHIA em relação ao empréstimo de mais de 5 milhões que o [REDACTED] o [REDACTED] pleiteia junto a esta instituição financeira? Como citei, o município não possui capacidade financeira para pagamento, e segundo consultas que fiz ao SICONFI o índice de pessoal do município foi alterado de forma irregular para que o empréstimo fosse concedido. Em anexo as imagens. Caso esse empréstimo seja concedido, irá comprometer diretamente a saúde financeira do município que já se encontra em tal estado. Está mais do que provado que não há a mínima condição de contrair mais dívidas. Aguardo retorno. Atenciosamente: [REDACTED] Boa noite, Para finalizar o e-mail anterior, saliento que a mesma denúncia que fiz aqui também tramita no Ministério Público como ser acompanhado por documento em anexo.	Prezado Sr. [REDACTED] Em atenção à sua demanda de número 2945883, esclarecemos que os pedidos de financiamento de operações com o setor público são analisados com base no Manual de Instrução de Pleitos da Secretaria do Tesouro Nacional - STN. Os requisitos são analisados em conformidade com a Lei Complementar nº101/2000 e as Resoluções do Senado Federal nºs 40 e 43/2001. Os documentos de processos de operações de crédito com o setor público são disponibilizados no site da STN.
2990294	EM MEADOS DE [REDACTED] O EMPREGADO PÚBLICO DA [REDACTED] PRATICOU, SUPOSTAMENTE, O DESVIO DE RECURSO PÚBLICO, VALENDO-SE DAS ATRIBUIÇÕES DO [REDACTED], UTILIZOU-SE DA QUANTIA PERTENCENTE AO "FUNDO ROTATIVO" DA UNIDADE PARA PAGAMENTOS DE DESPESAS PESSOAIS, COM APONTAMENTO REALIZADO PELA AUDITORIA DA DESENBÁHIA, SENDO OMISSA [REDACTED] POIS TINHA CONHECIMENTO DA PRÁTICA DE SEU SUBORDINADO, COM LANÇAMENTOS DE ORDEM DE PAGAMENTO AO FINANCEIRO DA DESENBÁHIA, POR MEIO DE CHEQUES PESSOAIS, COM INGRESSO DA QUANTIA FIXADA NA CONTA PESSOAL DO EMPREGADO PÚBLICO, [REDACTED] SEM A DEVIDA INVESTIGAÇÃO DE ATO DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA, HAJA VISTA QUE PELA MICROFILMAGEM A SER SOLICITADA AO AGENTE FINANCEIRO, PODER-SE-IA CORRELACIONAR AO NÚMERO DE ORDEM DOS CHEQUES LANÇADOS. SENDO ASSIM, INDAGA-SE POR VIA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA, A TRAMITAÇÃO E ANDAMENTO, DA DENÚNCIA ENVOLVENDO OS NOMES RELATADOS DOS EMPREGADOS PÚBLICOS DA DESENBÁHIA, [REDACTED]	Prezado (a) Cidadão (ã), Em atenção ao seu registro de nº 2990294, informamos que a Comissão de Ética e Conduta, área responsável pela apuração de denúncias, decidiu pela instauração de procedimento de apuração. Informou ainda, que a apuração realizada por meio de análise de diversos documentos e relatórios, não encontrou indícios do cometimento das infrações do suposto 80desvio de recurso público81, 80improbidade administrativa81 e 80omi da gerente81 - apresentadas na denúncia. Assim, a Comissão de Ética e Conduta, concluiu em 30/05/2024, não haver necessidade de abertura de um processo de sindicância, deliberando pelo arquivamento da denúncia. A Diretoria Colegiada desta agência decidiu em 03/06/2024 autorizar seu arquivamento.
2917199	Bom dia, Meu nome [REDACTED], moro em [REDACTED] inclusive [REDACTED] atravessa um momento financeiro bastante complicado muito pela má gestão do dinheiro público pelo então prefeito [REDACTED] Para se ter uma ideia a folha salarial de outubro de 2023 ultrapassou a vasa dos 2 milhões, sem contar outros absurdos que vem acontecendo os quais podem ser facilmente identificados através dos portais de transparência. Em 2023 o [REDACTED], conseguiu a aprovação de um projeto de Lei para contrair um empréstimo de mais de 5 milhões. Inclusive, o rito aponta irregularidades, onde um dos vereadores solicitou esclarecimentos antes da votação e não foi atendido. Recentemente houve denúncia no Ministério Público de Gandu (em anexo) por conta dessa ação do gestor, a qual inviabilizará a vida financeira municipal, tendo como consequência inclusive atrasos de salários de servidores e fornecedores, além de comprometer também despesas básicas do próprio poder público. Diante do exposto, venho por meio deste canal pedir providências junto ao DESENBÁHIA para que esta renomada instituição tome as medidas cabíveis e venha a apurar as condições financeiras [REDACTED] antes de conceder o referido empréstimo. Solicito também apuração acerca do Índice de Pessoal o qual em consulta ao Tesouro Transparente 52,05% (https://www.tesourotransparente.gov.br/temas/estados-e-municipios/capacidade-de-pagamento-capag). Porém, as contas do próprio [REDACTED] após parecer do TCM BA, apontam um índice de pessoal bem maior, o que gera divergência com o informado pelo Tesouro. Certamente após análise por esta instituição dos fatos aqui narrados e provas em anexo, ficará inviável conceder o empréstimo para a [REDACTED] uma vez que seu índice de pessoal indica incapacidade financeira para pagamento. Fico no aguardo das devidas providências e espero que o DESENBÁHIA aja conforme os preceitos das boas práticas de governança. Att: [REDACTED]	Prezado Sr. [REDACTED] Em atenção à sua demanda de número 2917199, agradecemos o contato e as informações, esclarecendo que os pedidos de financiamento dos municípios baianos que recebemos apenas são contratados se todas as condições e limites legais forem atendidos. Aproveitamos o ensejo para lembrar que as operações de crédito com o setor público são registradas tanto nos sistemas da Secretaria do Tesouro Nacional - STN, quanto no Cadastro da Dívida do Setor Público - CADIP.

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 4.860/20, os integrantes da ouvidoria devem ser aprovados em exame de certificação e devem manter-se atualizados, realizando pelo menos um treinamento anual. Porém, no 1º Semestre de 2024, não foram realizados cursos ou treinamentos pela equipe da Ouvidoria da Desenhahia.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Durante o 1º Semestre, a ODE participou do treinamento de Correspondentes Bancários conveniados com a Desenhahia, ocorrido em janeiro/2024, quando esclarecemos aquele público sobre o papel e a atuação da Ouvidoria na Desenhahia e divulgamos os canais de atendimento.

No dia 20/03/2024, representamos a Desenhahia no evento Ouvidoria Day, promovido pelo TCE, ocorrido no Edifício Sede daquela instituição. Registros do evento podem ser acessados através do link a seguir:

<https://www.tce.ba.gov.br/noticias/ouvidoria-day-fortalece-colaboracao-entre-as-ouvidorias-publicas-da-bahia>

Em 26/03/2024, a Ouvidoria participou, também, das comemorações do Dia do Ouvidor realizadas pela OGE, no Salão de Atos da Governadoria, quando ocorreu o Lançamento das Cartilhas do Cidadão e da Ouvidoria. (<https://www.ouvidoria.ba.gov.br/noticia/2024-03/1749/ouvidoria-geral-do-estado-lanca-cartilha-de-orientacoes-ao-cidadao>). Registros do evento podem ser acessados através do link a seguir:

<http://www.ouvidoria.ba.gov.br/noticia/2024-03/1752/cartilha-do-cidadao-vai-democratizar-o-acesso-aos-servicos-do-governo-do>

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.

Neste Semestre, com o apoio da Gerência de Marketing e Produtos - GMP, realizamos uma campanha de divulgação da Ouvidoria, utilizando o material publicitário distribuído pela OGE. Houve a divulgação através do site da Desenhahia, como pode ser conferido no link: <http://portalcorporativo.desenhahia.ba.gov.br/campanha-esclarece-papel-da-ouvidoria/>, bem como, com a afixação de cartazes informativos nos diversos andares da Agência.

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@desenhahia.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 nos 2 semestres anteriores que reclamações recorrentes, referentes à dificuldade dos clientes em manterem contato com a Agência tem diminuído bastante. Entendemos com isso, que a notificação realizada no 1º sem de 2023 pela Ouvidoria à Gerência de Serviços Administrativos - GSA gerou providências com resultados positivos e satisfatórios em relação ao tema.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 1º semestre de 2024:

- O número de demandas caiu consideravelmente no semestre em referência, inclusive a tipologia “Reclamação”, que sempre vem apresentando, nos últimos anos, maior número de ocorrências;
- Destaca-se, ainda, o cumprimento, por parte desta Ouvidoria, no devido prazo legal, de todas as manifestações dos usuários demandantes, demonstrando, assim, o comprometimento usual 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

Relatório das manifestações recebidas no período.



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

14 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024
Escopo: Registro no sistema

Número:	2916060
Data:	04/01/2024 10:28:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE PESSOAS
Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE SELEÇÃO PÚBLICA/CONCURSO PÚBLICO
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezada Sra. [REDAZIDA], Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito. Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.860, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011). Atenciosamente, Ouvidoria Desenhahia RESPOSTA FINAL: Prezada Sra. [REDAZIDA], Em atenção à sua manifestação de número 2916060, informamos que todos os atos do Concurso 2017 foram publicados no Diário Oficial do Estado da Bahia - DOE, com informações replicadas no site da Desenhahia, www.desenhahia.ba.gov.br, na opção "Licitações", "Editais". Seguindo este caminho, basta escolher a "Modalidade" "Concurso" e clicar em "Buscar". Aparecerá a opção "Concurso Público 2017", onde encontrará todas as publicações. De todo modo, segue link direto para facilitar a busca: https://www.desenhahia.ba.gov.br/editais/?post_type=editais&tipo=concurso&status=Status&ano=Ano&neditais=&chavi O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia. Permanecemos à disposição através dos canais a seguir: 📶 Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia 🌐 Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas) 📄 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br ✉ E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br 📱 Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública 📞 WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h). Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Especializada da Desenhahia Prezados, bom dia! Gostaria de saber como obter informações sobre o concurso realizado em 2017. Tenho buscado informações no site da banca organizadora e não encontro registros, também não encontrei no site do Desenhahia. At.,
Número:	2916083
Data:	04/01/2024 10:55:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS
Assunto:	RETIFICAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS
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

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado Sr. [REDACTED],

Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.

Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.860, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenbahia

RESPOSTA FINAL:

Prezado Sr. [REDACTED],

Em atenção à sua manifestação de número 2916083, reiteramos que a Unidade Central de Relacionamento da Desenbahia manteve contato com o senhor, o orientou sobre como proceder a alteração, informando que o e-mail pode ser alterado pelo próprio aplicativo da Desenbahia, na opção "Perfil" e, por fim, realizou a alteração solicitada. O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

Permanecemos à disposição através dos canais a seguir:

✉ Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia

✉ Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)

✉ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

✉ Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

✉ WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h).

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto:

Boa noite, eu [REDACTED] tenho um cadastro no App do desembahia. Com um outro email que já tá desativado. Quero fazer um novo cadastro com esse email [REDACTED] com e não consigo. Peço ajuda de vcs. Muito obrigado.

Número: 2916379

Data: 04/01/2024 4:21:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

Assunto: INSATISFAÇÃO COM SERVIÇO/SISTEMA DE ÓRGÃO/UNIDADE

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

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED],

Em atenção ao seu registro de nº 2916379 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia-OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBABIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado.

Esclarecemos que:

Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

A Ouvidoria Geral do Estado atende 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/ouvidoriageraldabaha, Instagram/ouvidoriageraldabaha.

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,

Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

RESPOSTA FINAL:

Prezada [REDACTED],

Em atenção à sua manifestação de número 2916379, esclarecemos que o [REDACTED] renegociado anteriormente em 03 ocasiões, vem sendo pago com atrasos. A parcela citada em sua manifestação, vencida em 15/08/2023, foi de fato paga em 09/10/2023, quando o contrato acumulava como vencida também a parcela de 15/09/2023. Em 22/12/2023 foi paga a parcela vencida em 15/10/2023 e em 27/12/2023, a parcela vencida em 15/11/2023. No momento, a parcela vencida em 15/12/2023 está em aberto, o que mantém o contrato negativado na SERASA.

Caso necessite de maiores informações, entre em contato com a área de Renegociação de Créditos pelo telefone (71) 3103-1003.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

Permanecemos à disposição através dos canais a seguir:

- ✉ Redes: facebook/ouvidoriageraldabaha
- ✉ Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br
- ✉ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
- ✉ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
- ✉ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br
- ✉ Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública
- ✉ WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h).

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Cidadã reclama de demora na atualização do sistema. Relata que realizou um empréstimo junto ao DESENBABIA e renegociou o saldo R\$31.210,38. Alega que realizou o pagamento referente ao mês de Agosto/2023 e recentemente foi notificada através do aplicativo do SERASA que o seu nome está sujo por falta pagamento da referida parcela. Salienta que efetuou o pagamento do acordo no dia 09/10/2023 no valor R\$1.279,45. Ressalta que está tentando estabelecer contato com o órgão, porém não obteve êxito.

Mediante ao exposto requer apuração dos fatos e providências com urgência.

Número: 2917199

Data: 08/01/2024 10:40:00 AM

Local da resposta: SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE FUNDOS



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

Assunto: IRREGULARIDADE NA APLICAÇÃO RECURSOS/FINANCIAMENTO
Tipo da demanda: DENÚNCIA
Situação: ENCERRADA
Resposta da demanda: Prezado(a) Cidadão(ã),
Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.
Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.880, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).
Atenciosamente,
Ouvidoria Desenbahia

RESPOSTA FINAL:

Prezado Sr. [REDACTED]

Em atenção à sua demanda de número 2917199, agradecemos o contato e as informações, esclarecendo que os pedidos de financiamento dos municípios baianos que recebemos apenas são contratados se todas as condições e limites legais forem atendidos.

Aproveitamos o ensejo para lembrar que as operações de crédito com o setor público são registradas tanto nos sistemas da Secretaria do Tesouro Nacional - STN, quanto no Cadastro da Dívida do Setor Público - CADIP. O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

Permanecemos à disposição através dos canais a seguir:

✉ Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia

✉ Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)

✉ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

✉ Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

✉ WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h).

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Bom dia,
Meu nome é [REDACTED], moro em [REDACTED], inclusive fui [REDACTED] Pirai do Norte atravessa um momento financeiro bastante complicado muito pela má gestão do dinheiro público pelo então [REDACTED]. Para se ter uma ideia a folha salarial de outubro de 2023 ultrapassou a vasa dos 2 milhões, sem contar outros absurdos que vem acontecendo os quais podem ser facilmente identificados através dos portais de transparência.
Em 2023 o [REDACTED] conseguiu a aprovação de um projeto de Lei para contrair um empréstimo de mais de 5 milhões. Inclusive, o rito aponta irregularidades, onde um dos vereadores solicitou esclarecimentos antes da votação e não foi atendido.
Recentemente houve denúncia no Ministério Público de Gandu (em anexo) por conta dessa ação do gestor, a qual inviabilizará a vida financeira municipal, tendo como consequência inclusive atrasos de salários de servidores e fornecedores, além de comprometer também despesas básicas do próprio poder público.
Diante do exposto, venho por meio deste canal pedir providências junto ao DESENBÁHIA para que esta renomada instituição tome as medidas cabíveis e venha a apurar as condições financeiras de [REDACTED] antes de conceder o referido empréstimo. Solicito também apuração acerca do Índice de Pessoal o qual em consulta ao Tesouro Transparente 52,05% (<https://www.tesourotransparente.gov.br/temas/estados-e-municipios/capacidade-de-pagamento-capag>). Porém, as contas do próprio Gestor em 2021 após parecer do TCM BA, apontam um índice de pessoal bem maior, o que gera divergência com o informado pelo Tesouro.
Certamente após análise por esta instituição dos fatos aqui narrados e provas em anexo, ficará inviável conceder o empréstimo para a [REDACTED] uma vez que seu índice de pessoal indica incapacidade financeira para pagamento.
Fico no aguardo das devidas providências e espero que o DESENBÁHIA aja conforme os preceitos das boas práticas de governança.

Att,

[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

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

Número:	2920832
Data:	16/01/2024 9:48:00 AM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA/FINANCIAMENTO
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado (a) ERINEULSA Em atenção ao seu registro de nº 2920832 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do (a) DESENBÁHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17. O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia. A Ouvidoria Geral do Estado atende 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. Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. RESPOSTA FINAL: Prezada ERINEULSA Em atenção ao seu registro de nº 2920832, informamos que este foi encaminhado à Gerência de Renegociação de Créditos, que já encaminhou as orientações para seu e-mail. 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, estaremos construindo um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Especializada da DESENBÁHIA. Texto: Cidadã solicita renegociação de dívida. Relata que deseja uma renegociação de uma dívida no valor de R\$ 30.000, junto ao DESENBÁHIA. Reitera que adquiriu o débito no período das chuvas no ano 2021, para conserto do imóvel, que foi um dos mais afetados na enchente. Acrescenta que o valor das parcelas de R\$ 833,33, estão muito alto e não tem condições de pagar, sendo que até a presente data conseguiu pagar apenas um boleto. Diante do exposto pede providências com brevidade. CPF: 0444736650 NOME COMPLETO: ERINEULSA DA CONHA DE JESUS

Número:	2921869
Data:	17/01/2024 1:57:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE COMPLIANCE E RISCO



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Assunto:	INFORMAÇÃO SOBRE NORMA/ PROCEDIMENTO ÓRGÃO/UNID.
Tipo da demanda:	INFORMAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado (a) Sr(a) [REDAZIDA], Em atenção ao seu registro de nº 2921889, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBÁHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17. O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia. A Ouvidoria Geral do Estado atende 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. Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. RESPOSTA FINAL: Prezado [REDAZIDA], Em atenção ao seu registro de nº 2921889, informamos que a LGPD está implantada na Desenbahia em fase de aprimoramento, tendo a Gerência de Compliance e Risco - GCR como setor responsável. A funcionária Danielle Soares Paiva está encarregada pelo tratamento dos dados pessoais. A Política de Proteção de Dados e Privacidade está disponível em https://www.desenbahia.ba.gov.br/desenbahia/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/ 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, estaremos construindo um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Especializada da Desenbahia Texto: Prezados, Venho questionar o que segue: - PONTO1: Esse Órgão implementou a LGPD (LEI Nº 13.709/2018)? Caso não tenha implementado, há alguma iniciativa em andamento?; -PONTO 2: Há algum setor responsável pela observância e/ou acompanhamento das disposições da LGPD (LEI Nº 13.709, 2018)?; e - PONTO 3: Há algum servidor(a) que atua como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (E4DPOE5)? Caso haja, houve nomeação desse servidor(a) em Diário Oficial? Respeitosamente.
Número:	2945883
Data:	07/03/2024 9:47:00 AM
Local da resposta:	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE FUNDOS
Assunto:	IRREGULARIDADE NA APLICAÇÃO RECURSOS/FINANCIAMENTO
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 - DESENBÁHIA

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Resposta da demanda:

Prezado(Sr. [REDACTED])

Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.

Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.860, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenbahia

RESPOSTA FINAL:

Prezado Sr. [REDACTED]

Em atenção à sua demanda de número 2945883, esclarecemos que os pedidos de financiamento de operações com o setor público são analisados com base no Manual de Instrução de Pleitos da Secretaria do Tesouro Nacional - STN. Os requisitos são analisados em conformidade com a Lei Complementar nº101/2000 e as Resoluções do Senado Federal nºs 40 e 43/2001.

Os documentos de processos de operações de crédito com o setor público são disponibilizados no site da STN.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

Permanecemos à disposição através dos canais a seguir:

- Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia
- Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br
- Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
- Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
- E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br
- Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública
- WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h).

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto:

Boa noite, gostaria de saber se já houve um parecer final acerca da minha denúncia junto ao DESENBÁHIA em relação ao empréstimo de mais de 5 milhões que o [REDACTED] pleiteia junto a esta instituição financeira?

Como citei, o município não possui capacidade financeira para pagamento, e segundo consultas que fiz ao SICONFI o índice de pessoal do município foi alterado de forma irregular para que o empréstimo fosse concedido. Em anexo as imagens.

Caso esse empréstimo seja concedido, irá comprometer diretamente a saúde financeira do município que já se encontra em tal estado. Está mais do que provado que não há a mínima condição de contrair mais dívidas. Aguardo retorno.

Atenciosamente;

[REDACTED]

Boa noite,

Para finalizar o e-mail anterior, saliento que a mesma denúncia que fiz aqui também tramita no Ministério Público como ser acompanhado por documento em anexo.

[REDACTED]

Número: 2978179

Data: 29/04/2024 4:00:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER RENEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA

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

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2978179 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBABIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17. O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia. A Ouvidoria Geral do Estado atende via WhatsApp através do número 0800 284 0011. O serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h. Além do site www.ouvidoria.ba.gov.br, redes sociais, Facebook/ouvidoriageraldabahia, Instagram/ouvidoriageraldabahia. Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente,
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

RESPOSTA FINAL:

Senhor [REDACTED], boa tarde!

Em atenção à sua manifestação de nº 2978179, informamos que a sua demanda, também enviada pelo canal "Fale Conosco", já foi respondida no dia 30/04/2024 pelo Sr. Marcelo Kateb, funcionário da área de Microfinanças, conforme texto transcrito abaixo:

[REDACTED], boa tarde.

Em resposta à sua manifestação pelo canal "FALE CONOSCO" da Desenbahia, informamos o seguinte:

Seu contrato Credibahia em Camaçari, que já foi renegociado anteriormente, está negativado pelo SPC/SERASA, tem 10 parcelas vencidas em outras 14 "a vencer", perfazendo, hoje, o saldo devedor total de R\$ 6.009,63. Por ainda possuir prestações "a vencer" esse contrato não faz jus a desconto de mora para liquidação à vista. Contudo, você tem direito ao deságio das parcelas "a vencer" em caso de antecipação, porém, como também existem parcelas vencidas, o valor do deságio diminui significativamente em função da correção da parcelas em aberto. Para uma nova renegociação parcelada informamos as seguintes condições:

ENTRADA MÍNIMA DE R\$ 1.300,00 + 24X R\$ 257,00. Nesse caso, um novo contrato deverá ser assinado por cliente e avalista no posto do Credibahia de seu município, exatamente como foi feito em 11/05/2023, quando de sua primeira renegociação.

DEPOIS QUE A RENEGOCIAÇÃO FOR AUTORIZADA PELA DESENBABIA (APÓS O ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO OU LIQUIDACÃO À VISTA COM DESCONTO), EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS, AS NEGATIVAÇÕES EM SPC/SERASA DE TITULAR AVALISTA SERÃO EXCLUÍDAS.

Atenciosamente,
Marcelo Kateb
mpinho@desenbahia.ba.gov.br
Analista Financeiro
Gerência de Microfinanças - GMI | (71) 3103-1219"

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

- ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas);
 - 🌐 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;
 - ✉ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;
 - 📱 Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;
 - 📞 WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h;
 - 🌐 Site www.ouvidoria.ba.gov.br,
- Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenbahia



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Texto:	Registro realizado através do WhatsApp, contendo o seguinte teor: "Estou com débito no DESENBÁHIA estou precisando fazer uma renegociação porém não estou conseguindo, já procurei o posto onde adquirir o crédito eles me falaram que tenho que procurar a central já entrei em contato com a central não consigo falar."
Número:	2978905
Data:	30/04/2024 2:10:00 PM
Local da resposta:	UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO
Assunto:	EMIÇÃO DE BOLETO
Tipo da demanda:	SOLICITAÇÃO
Situação:	ENCERRADA
Resposta da demanda:	Prezado(a) Cidadão(ã), Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito. Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.880, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011). Atenciosamente, Ouvidoria Desenbahia RESPOSTA FINAL: Prezado Sr. [REDAZIDA], Em atenção à sua demanda de nº 2978905, confirmamos o atendimento da sua solicitação pela equipe da Central de Relacionamento com o Cliente em contato feito no dia 30/04/2024, quando sua senha foi resetada e o seu acesso ao aplicativo foi restabelecido. O objetivo geral da OGE e sua rede de Ouvidorias é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia. Permanecemos à disposição através dos canais a seguir: 📧 Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia 🌐 Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas) 📄 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br ✉ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br 📱 Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública 📞 WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h). Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão. Cordialmente, Ouvidoria Especializada da Desenbahia Bom dia! Sou [REDAZIDA] Preciso receber os boletos para pagamento do financiamento com esta instituição, porém não consigo. Já tentei por telefone, site e aplicativo. Pede uma senha que não lembro e quando escrevo esqueci minha senha, diz que enviou para este endereço de email, mas nunca chega nada.
Número:	2983452
Data:	08/05/2024 3:36:00 PM
Local da resposta:	GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO
Assunto:	CANCELAMENTO DE RESTRIÇÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO
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

14 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024
Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda: Prezada Sra. [REDAZIDA]
Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.
Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.860, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).
Atenciosamente,
Ouvidoria Desenbahia

RESPOSTA FINAL:

Prezada [REDAZIDA]
Em atenção à sua demanda de número 2983452, de acordo com as informações prestadas pela Gerência de Microcrédito - GMI, esclarecemos que seu nome figura como avalista no contrato Credibahia no município de Ilhéus cuja titular é [REDAZIDA]
Em 25/07/2023 foi retirado, através da linha Credibahia Mulher, o valor de R\$ 6.000,00 para pagamento em 16 parcelas de R\$ 440,40 com primeiro vencimento em 15/09/2023 e demais todo dia 15.
Consultando o histórico do contrato, verificamos que os últimos pagamentos, listados abaixo, foram realizados com atraso igual ou superior a 30 (trinta) dias, o que culminou no envio dos nomes de titular e avalista para negativação junto ao SPC/SERASA.
BOLETO VENCIDO EM 15/01/2024 PAGO EM 27/02/2024
BOLETO VENCIDO EM 15/02/2024 PAGO EM 01/04/2024
BOLETO VENCIDO EM 15/03/2024 PAGO EM 12/04/2024
ATUALMENTE O BOLETO VENCIDO EM 15/04/2024 está com 24 dias de atraso. Ao completar 30 dias sem pagamento, o contrato será novamente enviado para negativação junto ao SPC/SERASA.
Quando identificados os respectivos pagamentos em nosso sistema, as negativações são excluídas em até 5 dias úteis.
Ademais, informamos que no dia 09/05/2024, conforme consulta SPC/SERASA em anexo, não havia em seu nome, NENHUMA negativação em SPC/SERASA, onde a Desenbahia figure como Credora.
Esperamos tê-la esclarecido a contento, nos colocando à disposição para elucidar qualquer dúvida.
O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.
Permanecemos à disposição através dos canais a seguir:
✉ Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia
✉ Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br
✉ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
✉ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
✉ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br
✉ Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública
✉ WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h).
Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.
Cordialmente,
Ouvidoria Especializada da Desenbahia
Texto: Recebi cobrança indevida de financiamento que não fiz.
Como resolver a situação através desse canal?

Número: 2989691

Data: 20/05/2024 11:13:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

Assunto: RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA/FINANCIAMENTO

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

14 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024
Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda: Prezada Senhora [REDACTED]
Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.
Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.860, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).
Atenciosamente,
Ouvidoria Desenbahia

RESPOSTA FINAL:
Senhora [REDACTED]

Em resposta à sua manifestação de nº 2989891, a equipe da Gerência de Renegociação de Crédito já manteve contato com a senhora, orientando sobre como proceder. Verificamos que a senhora, inclusive, já formalizou junto à GRC o pedido de renegociação do seu financiamento, de acordo com mensagens trocadas por e-mail, entre os dias 21 e 23/05/2024, conforme arquivo anexo.

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

☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas);
☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;
☎ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;
☎ Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;
☎ WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h);
☎ Site www.ouvidoria.ba.gov.br,

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Atenciosamente,
Prezados, bom dia!

Texto:

Sou [REDACTED] gostaria de saber sobre minha vida financeira com a desenbahia é possível me enviar ?

cep: 24.649-034-0001-00
cpf: 03214633584
endereço: rua presidente [REDACTED]
bairro: [REDACTED]
cidade: Juazeiro-BA

Atenciosamente,

[REDACTED]

[REDACTED]

Obs: Contrato em atraso desde 02/2023 (não pagou nenhuma parcela do financiamento #3 Linha Emergencial).

Número: 2990294
Data: 21/05/2024 1:09:00 AM
Local da resposta: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA
Assunto: CRIME COM ENVOLVIMENTO DE SERVIDOR PÚBLICO
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 - DESENBÁHIA

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

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

Em atenção ao seu registro de nº 2990294 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada da DESENBÁHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado.

Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia.

A Ouvidoria Geral do Estado atende 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.

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

RESPOSTA FINAL:

Prezado (a) Cidadão (ã),

Em atenção ao seu registro de nº 2990294, informamos que a Comissão de Ética e Conduta, área responsável pela apuração de denúncias, decidiu pela instauração de procedimento de apuração.

Informou ainda, que a apuração realizada por meio de análise de diversos documentos e relatórios, não encontrou indícios do cometimento das infrações do suposto desvio de recurso público, improbidade administrativa e omissão da gerência - apresentadas na denúncia.

Assim, a Comissão de Ética e Conduta, concluiu em 30/05/2024, não haver necessidade de abertura de um processo de sindicância, deliberando pelo arquivamento da denúncia. A Diretoria Colegiada desta agência decidiu em 03/06/2024 autorizar seu arquivamento.

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 DESENBÁHIA



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

Texto: EM MEADOS DE [REDAZIDO] O EMPREGADO PÚBLICO DA [REDAZIDO], PRATICOU, SUPOSTAMENTE, O DESVIO DE RECURSO PÚBLICO, VALENDO-SE DAS ATRIBUIÇÕES DO [REDAZIDO] UTILIZOU-SE DA QUANTIA PERTENCENTE AO "FUNDO ROTATIVO" DA UNIDADE PARA PAGAMENTOS DE DESPESAS PESSOAIS, COM APONTAMENTO REALIZADO PELA AUDITORIA DA DESENBÁHIA, SENDO OMISSA [REDAZIDO] POIS TINHA CONHECIMENTO DA PRÁTICA DE SEU SUBORDINADO, COM LANÇAMENTOS DE ORDEM DE PAGAMENTO AO FINANCEIRO DA DESENBÁHIA, POR MEIO DE CHEQUES PESSOAIS, COM INGRESSO DA QUANTIA FIXADA NA CONTA PESSOAL DO EMPREGADO PÚBLICO [REDAZIDO] SEM A DEVIDA INVESTIGAÇÃO DE ATO DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA, HAJA VISTA QUE PELA MICROFILMAGEM A SER SOLICITADA AO AGENTE FINANCEIRO, PODER-SE-IA CORRELACIONAR AO NÚMERO DE ORDEM DOS CHEQUES LANÇADOS. SENDO ASSIM, INDAGA-SE POR VIA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA, A TRAMITAÇÃO E ANDAMENTO, DA DENÚNCIA ENVOLVENDO OS NOMES RELATADOS DOS EMPREGADOS PÚBLICOS DA DESENBÁHIA, [REDAZIDO]

Número: 2992346

Data: 23/05/2024 2:57:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: FALHA NO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE

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

14 ocorrência(s)

Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024

Escopo: Registro no sistema

Resposta da demanda:

Prezado (a) Sr. [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 2992346, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBABIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A, onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03 deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.480/17. O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública, contribuindo cada vez mais para uma gestão transparente, reafirmando um dos compromissos essenciais do Governo do Estado da Bahia. A Ouvidoria Geral do Estado atende 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. Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Cordialmente,
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

RESPOSTA FINAL:

Caro [REDACTED]

Com relação à sua manifestação de nº 2992346, de acordo com as orientações da Unidade Central de Relacionamento-UCR, informamos que o Protáxi é o Programa de Renovação da Frota de Táxi do Estado da Bahia, e tem como condição básica para habilitação ao financiamento, além de outras premissas, que o veículo a ser substituído possua, no mínimo, 2 (dois) anos de uso. Portanto, para solicitar financiamento para troca do seu táxi, deve aguardar o período de 2 anos da data de emissão da Nota Fiscal do seu veículo atual para que possa ser enquadrado no programa Protáxi.

Para mais informações, favor entrar em contato via telefone ou Whatsapp com nossa Central de Relacionamento com Clientes através do número (71) 3103-1001, das 8h às 18h (segunda a sexta)

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

- ☎ Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas);
- ☎ Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;
- ☎ E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;
- ☎ Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;
- ☎ WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h;
- ☎ Site www.ouvidoria.ba.gov.br,

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenbahia

Texto:

Cidadão reclama de falha no procedimento interno de órgão/unidade. Relata que entrou contato com a Desenbahia com o objetivo de tomar um empréstimo para adquirir veículo do ano 2024. Reitera que o órgão negou a solicitação do mesmo alegando que o carro que possui tem menos de 02(Dois) anos. Salienta que a proposta para troca de veículo contempla as pessoas que possuem o veículo com mais de 02(Dois) anos de comprado. Salienta que não tem empréstimo em aberto junto ao órgão e não compreende o motivo pelo qual sua solicitação foi indeferida, não levando em consideração que o mesmo é taxista.

Mediante ao exposto aguarda providências com urgência.

[REDACTED]

Número: 2993546

Data: 27/05/2024 10:08:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS



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

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

14 ocorrência(s)
Período entre: 01/01/2024 e 30/06/2024
Escopo: Registro no sistema

Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO
Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO
Situação: ENCERRADA
Resposta da demanda: Prezado Senhor [REDACTED]
Recebemos nesta data a sua manifestação e encaminhamos para área responsável onde serão adotadas as devidas análises e providências para a solução do seu pleito.
Será respondida em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelece o § 2º, artigo 6º da Resolução BACEN nº 4.880, de 23/10/2020, ou 20 (vinte) dias, caso se trate de solicitação de Acesso à Informação (Lei Federal 12527/2011).
Atenciosamente,
Ouvidoria Desenbahia

RESPOSTA FINAL:

Caro [REDACTED]

Com relação à sua manifestação de nº2993546, de acordo com as informações da Unidade Central de Relacionamento-UCR, já foi realizado contato com o senhor via telefone e enviado o e-mail de contratação, tendo o senhor realizado a assinatura do contrato digitalmente no dia 27/05/2024, com liberação do recurso prevista para o dia 28/05/2024 (terça-feira), via transferência bancária para a montadora.

Para mais informações, favor entrar em contato via telefone ou Whatsapp com a Central de Relacionamento com Clientes através do número (71) 3103-1001, das 8h às 16h (segunda a sexta).

Agradecemos o contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais de Ouvidoria a seguir:

- ☎2 Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas);
- ☎2 Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;
- ☎2 E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;
- ☎2 Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;
- ☎2 WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h;
- ☎2 Site www.ouvidoria.ba.gov.br,

Com a sua manifestação estamos construindo cada vez mais um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os seus direitos de cidadão.

Atenciosamente,

Ouvidoria Desenbahia

Texto: Olá Bom Dia!

No Dia 18-05-2024 fizemos o envio da documentação do cliente abaixo para que pudessem efetuar o pagamento, hoje é dia 27-05-2024 amanhã completa-se 10 dias corridos e até o presente momento, nem o link para assinatura do contrato foi enviado, o que representará em juros para o cliente, tendo em vista que o seu boleto de pagamento para a montadora vence hoje, gostaria de um auxílio quanto a essa situação, porque a partir de amanhã, o juros cobrado é diário o que representará uma despesa desnecessária, se o processo tivesse caminhado como de costume, agradeço a cooperação e aguardo retorno.

HUMBERTO CHAVES BARRO
060 662 595-04
(71) 98857-8795
hchaves@desenbahia.ba.gov.br