

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro 2024

Última atualização:
Junho/2025

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	10
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS	16
3. SEÇÃO QUALITATIVA	17
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS	17
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	17
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	18
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
5. ANEXO	20

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 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.

2. SEÇÃO QUANTITATIVA

DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024, foram registradas no TAG – Sistema de Ouvidoria da OGE, **40 (quarenta) manifestações**, o que representou um aumento de **73,9%** de ocorrências registradas em relação ao mesmo período de 2023, quando tivemos 23 manifestações.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

TEMPO DE RESPOSTA

No segundo semestre de 2024, apresentamos resolubilidade das demandas em tempo médio aproximado de 6 dias. As demandas relacionadas a Denúncia foram respondidas em tempo médio de 11 dias. Os Pedidos de Informação foram atendidos em 10 dias e para as Reclamações foram necessários, em média, quase 6 dias, enquanto as demandas classificadas como Solicitações foram atendidas em menos de 7 dias.

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

RESOLUBILIDADE

Período: 01/07/2024 a 31/12/2024
Local: SEFAZ/DESENBHIA (Index de atendimento)
Tipologia: Todos

LOCAL / TIPOLOGIA / MÊS E ANO	DEMANDA				DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DA RESOLUBILIDADE												MÉDIA DIAS	SMA		
	TIPO	CONDIÇÃO	RESOLUÇÃO	RESOLUÇÃO EM DIAS	0 a 5 dias	6 a 10 dias	11 a 15 dias	16 a 20 dias	21 a 30 dias	31 a 45 dias	46 a 60 dias	61 a 90 dias	91 a 120 dias	121 a 180 dias	181 a 360 dias	361 a 720 dias				
SEFAZ/DESENBHIA																				
DENÚNCIA																				
dez/2024	2	2	-	100,00	-	-	-	50	50	-	-	-	-	-	-	-	11	1		
Resumo da tipologia	2	2	0	100,00	-	-	-	50	50	-	-	-	-	-	-	-	11	1		
INFORMAÇÃO																				
ago/2024	1	1	-	100,00	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1		
nov/2024	1	1	-	100,00	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1		
dez/2024	1	1	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	12	1		
Resumo da tipologia	3	3	0	100,00	-	100	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	8	3		
RECLAMAÇÃO																				
ago/2024	3	3	-	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1		
set/2024	1	1	-	100,00	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	14	1		
out/2024	3	3	-	100,00	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1		
nov/2024	10	10	-	100,00	10	30	-	60	20	-	-	-	-	-	-	-	8	1		
dez/2024	10	10	-	100,00	-	30	-	60	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1		
Resumo da tipologia	31	31	0	100,00	-	100	-	60	20	-	-	-	-	-	-	-	18	5		
SOLICITAÇÃO																				
jul/2024	2	2	-	100,00	-	50	-	50	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1		
nov/2024	4	4	-	100,00	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1		
dez/2024	1	1	-	100,00	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1		
Resumo da tipologia	7	7	0	100,00	-	50	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	7	3		
Resumo do total	40	40	0	100,00	-	100	-	60	20	-	-	-	-	-	-	-	18	10		

10 de Junho de 2025, 12:18h

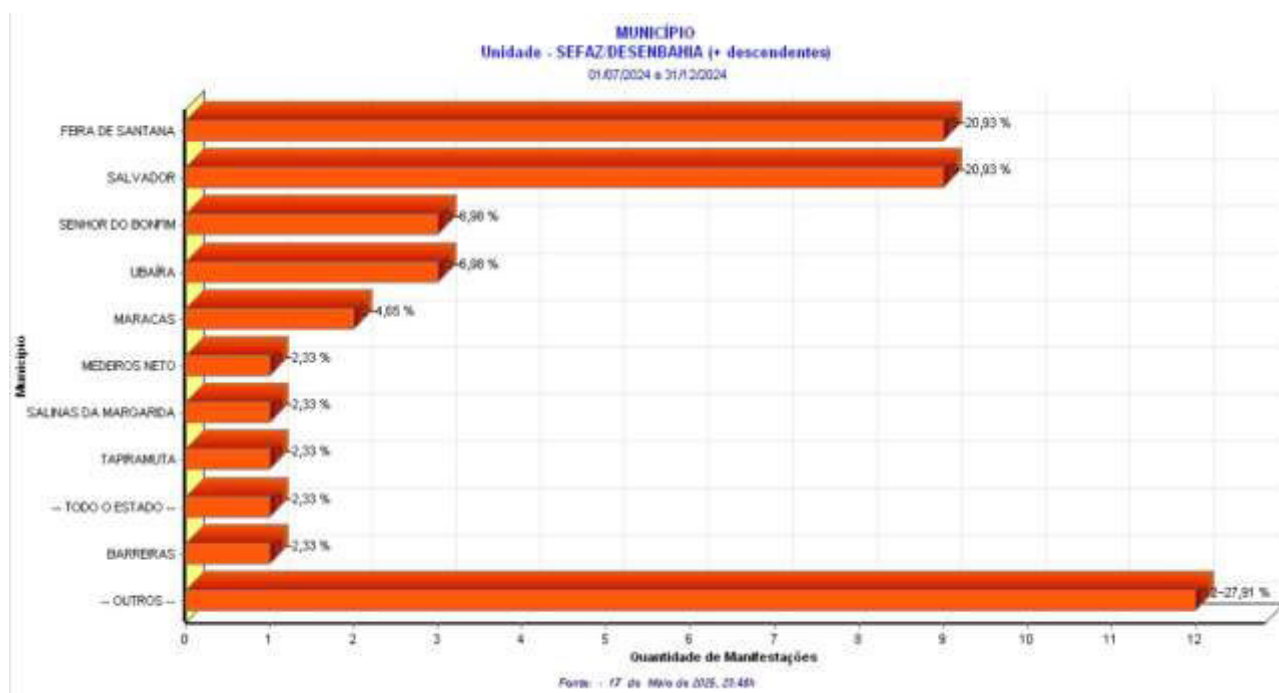
Página 1 de 1

Ativ
Acc

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

No 2º Semestre de 2024, Salvador e Feira de Santana lideraram o ranking de municípios com maiores números de demandas, correspondendo a um percentual de 20,93% cada um em relação ao total de manifestações, seguido pelos Municípios de Senhor do Bonfim e Ubaíra, com 6,98% das manifestações cada.

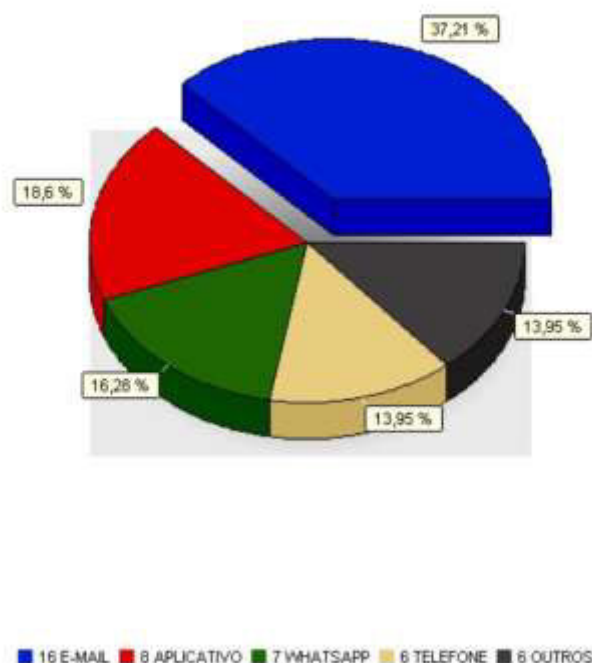
Identificamos, porém que 27,91% das demandas não tiveram sua origem identificada, deturpando os resultados.



MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

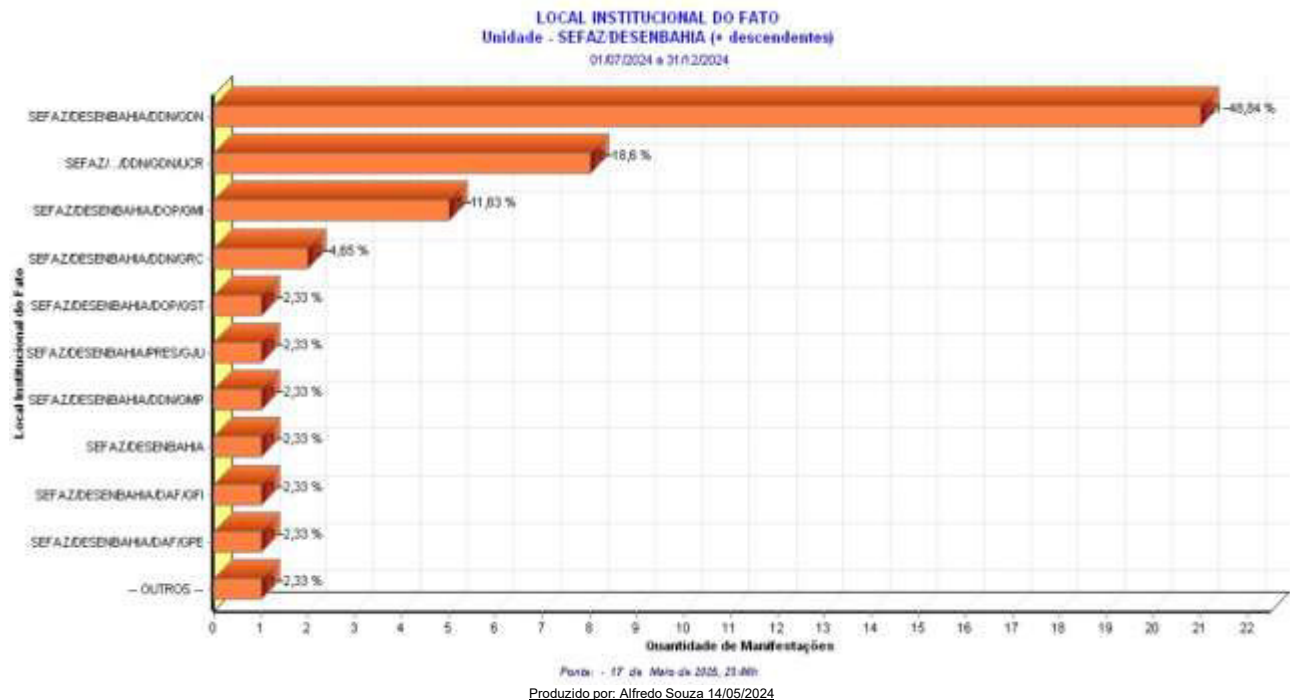
Analisando os meios de contato utilizados pelos manifestantes no 2º semestre de 2024, o canal preferencialmente utilizado foi o e-mail, respondendo por com 37,21% das demandas, seguido do aplicativo e WhatsApp, respectivamente, correspondendo a 18,60% e 16,28%.

MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - SEFAZ/DESENBÁHIA (+ descendentes)
01/07/2024 a 31/12/2024



MANIFESTAÇÕES POR DESTINAÇÃO

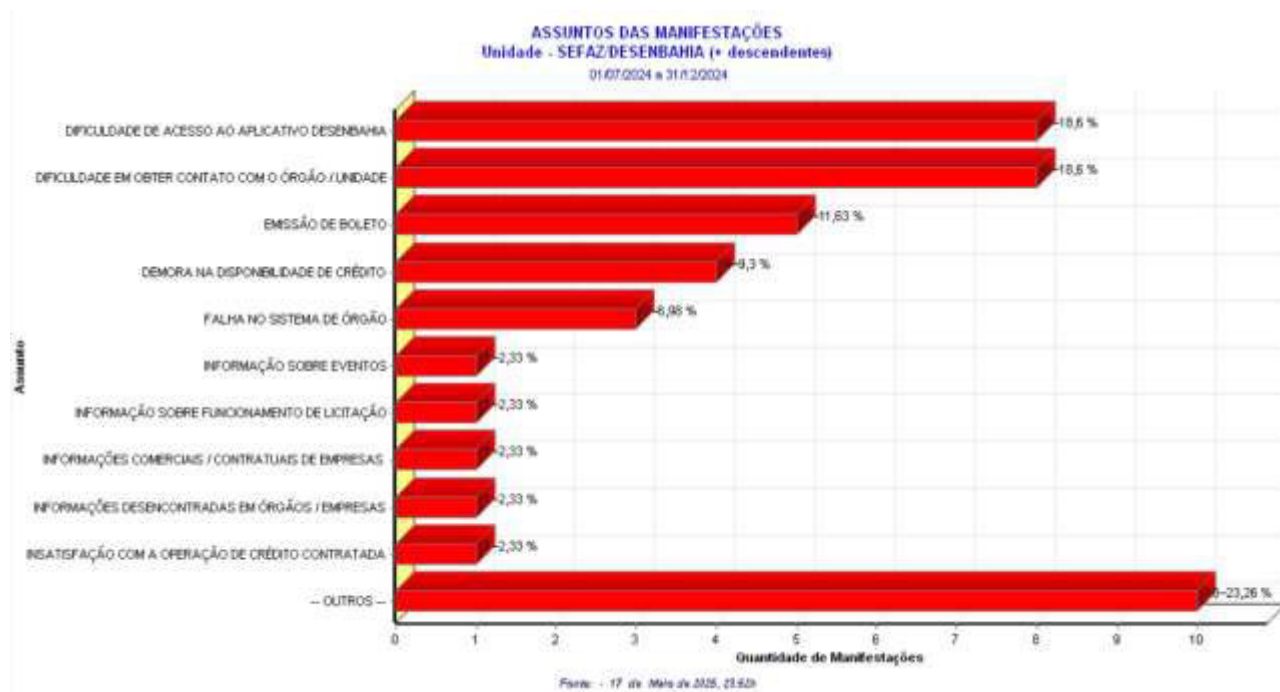
A gerência mais demandada no semestre foi a Gerência de Desenvolvimento de Negócios – GDN, totalizando 67,44% das demandas, compostas por 48,84% da GDN acrescida de 18,60% a UCR – Unidade Central de Relacionamento, ligada à GDN. Em segunda posição está a Gerência de Microfinanças – GMI, com 11,63% das demandas.



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos mais demandados do semestre, representando 18,60% de todas as demandas cada, foram “Dificuldade de acesso ao Aplicativo Desenhia” e “Dificuldade em obter contato com o órgão”, seguidas de reclamações relativas a “Emissão de Boleto” com 11,63%.

Verificou-se, contudo, que 23,26% das demandas foram assuntos classificados como “outros”.

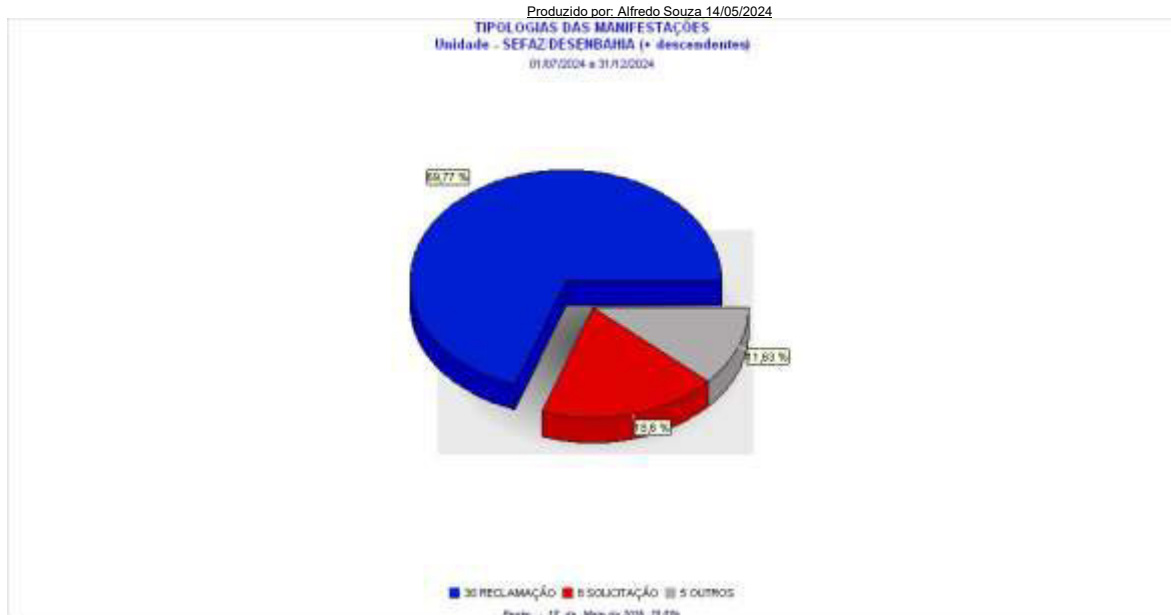


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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 tipo de demanda mais recebido no 2º semestre de 2024 foi “Reclamação”, representando 69,77% de todas as demandas, seguida de “Solicitação”, com 18,60%. Já as denúncias e informações somaram 11,63%.



CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES:

No 2º semestre de 2024, a Agência recebeu 27 (vinte e sete) reclamações que foram direcionadas às unidades/gerências correspondentes. Este número corresponde a 67,50% de todas as demandas do período e reflete um aumento de 285,7% em relação a quantidade de reclamações recebidas no mesmo período de 2023.

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

Nº Demanda	Reclamações	Respostas
3030009	Cidadão reclama de operação de crédito. Informa que tentou realizar a compra de um veículo através do DESENBAHIA e teve seu crédito recusado por restrições (Serasa). Afirmo que é taxista, possui Renda e imóvel próprio o que deveriam ser levado em consideração para uma possível aprovação. Reitera que deseja manifestar a sua insatisfação referente à situação ocorrida, uma vez que possui um financiamento de veículo em andamento com outra instituição pagando as parcelas em dias. Mediante ao exposto pede providências [REDACTED]	Em atenção a sua demanda de nº 3030009, 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 solicitante não possua restrições cadastrais e as certidões estejam válidas desde o ato da solicitação até a data de liberação dos recursos. Portanto, para prosseguir com a solicitação do seu financiamento é necessário que nos encaminhe o comprovante de regularização das pendências para o e-mail protaxi@desenbahia.ba.gov.br ou via WhatsApp para o número (71) 3103-1001. 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 16h (segunda a sexta)
3042080	Boa noite! Sou taxista, e segundo o Banco DESENBAHIA, estou impedido de receber minha carta de crédito para aquisição de veículo novo, pelo motivo do INMETRO ter me negativado no SERASA, por uma dívida judicial a qual já fiz acordo administrativo e venho pagando as parcelas regularmente conforme acordado. Ocorre que não estou conseguindo resolver a pendência de forma administrativa em Feira de Santana, o que vem me causando sérios transtornos. Vale salientar que no processo [REDACTED] de execução da dívida, geradora da negativação no SERASA, existe a decisão do magistrado pela suspensão dos efeitos da execução, justamente pelo acordo firmado entre esse signatário e o INMETRO. Ante ao exposto requer a baixa da negativação do meu junto aos órgãos de crédito, em especial o SERASA. Pede deferimento.	Em atendimento à sua manifestação de nº 3042080, 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 solicitante não possua restrições cadastrais e as certidões estejam válidas desde o ato da solicitação até a data de liberação dos recursos. Portanto, para prosseguir com a solicitação do seu financiamento é necessário que encaminhe o comprovante informando que não consta mais restrição no SERASA para o e-mail protaxi@desenbahia.ba.gov.br ou via WhatsApp para o número (71) 3103-1001. Recomendamos que solicite a baixa da negativação junto ao INMETRO, que segundo informou, foi quem te negativou no SERASA. 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 16h (segunda a sexta).
3050139	Boa tarde. Sou advogado e preciso falar com o departamento jurídico da Desenbahia. Enviei e-mail à Desenbahia (faleconosco@desenbahia.ba.gov.br) e depois mensagem por WhatsApp (71 3103-1001) e não recebi resposta. Peço, por favor, o e-mail do departamento jurídico. Grato, [REDACTED]	Em resposta a sua manifestação de nº 3050139, informamos que a Gerência Jurídica já manteve contato com o senhor e já lhe encaminhou para a Gerência de Renegociação de Créditos, área que já está realizando o atendimento da sua demanda.
3073534	Cidadã reclama de dificuldade de contato com órgão. Relata que esta desde o dia 15/10/2024 tentando entrar em contato com o DESENBAHIA. Acrescenta que também esta tendo dificuldade em gerar o boleto pelo aplicativo	Senhora [REDACTED] boa tarde! Com relação a sua manifestação de nº 3073534, de acordo com as informações prestadas pela Unidade Central de Relacionamento-UCR, no dia 23/10/2024, às

	para realizar o pagamento. Diante do exposto, requer providências.	09h15 foi realizado um atendimento através do 0800 a senhora. Nesta ocasião o atendente resetou a sua senha, conforme solicitado, e a orientou sobre como acessar o Boleto Online. Caso reste alguma dúvida ou continue tendo dificuldades par acesso aos boletos, gentileza manter contato novamente com a Central de Relacionamento da Desenhahia pelos telefones 71 3103 1001
3074264	Cidadã reclama do serviço da DESENBAHIA. Relata que no mês de Setembro de 2024, realizou a antecipação na data 30/09/2024, referente ao empréstimo da parcela do mês de Outubro (ultima parcela), ressalta que ao tentar renovar o empréstimo ficou sabendo que continuava em aberto o mês de Outubro do ano corrente, reitera que se fez necessário da renovação do empréstimo e realizou novamente o pagamento (duplicidade) do mês de outubro na data 09/10/2024, onde não consta no sistema do Órgão a quitação, enfatiza que teve em contato com o DESENBAHIA e foi informada que levaria um prazo de 48 horas para ser dado baixo no sistema, salienta que após o vencimento do prazo entrou em contato novamente com o DESENBAHIA e foi solicitada para aguardar. Mediante ao exposto, requer em caráter de urgência análise e apuração para medidas cabíveis. [REDACTED]	Com relação à sua manifestação de nº 3074264, de acordo com as informações prestadas pela Gerência de Microcrédito, esclarecemos o que segue: - A forma de pagamento de seu financiamento de R\$ 3.000,00 foi fixada em 24 prestações de R\$ 162,75; - Os pagamentos foram realizados de forma regular até a 11ª parcela vencida em 25/09/2023; - A partir da prestação com vencimento em 25/10/2023, os pagamentos foram realizados fora de ordem - "pulando" diversos boletos - ou em atraso; - Em relação ao pagamento de boleto em duplicidade, de acordo com os registros de pagamentos, consta que a senhora efetuou o pagamento de 2 prestações em um mesmo boleto, bem como, houve 2 pagamentos apenas de resíduos, referentes a parcelas já vencidas e anteriormente liquidadas "a menor", uma vez que não foram contemplados multa e juros em função do atraso; - Consta que a Agente de Crédito do Posto de Microcrédito de seu município já prestou esclarecimentos a senhora, tanto nos contatos telefônicos, quanto por e-mail, explicando a sistemática de apropriação de pagamentos fora de ordem; - Ressaltamos que todos os detalhes do contrato foram confrontados com o sistema de controle de pagamentos de boletos e não foi apontada NENHUMA irregularidade quanto a supostos pagamentos em duplicidade; - Esclarecemos ainda que o presente contrato encontra-se liquidado desde 30/09/2024, não constando em nossos sistemas nenhuma pendência de pagamento, tampouco crédito em seu favor; - Quanto à renovação do financiamento, informamos que a senhora fez apenas um único financiamento pelo Credibahia e, tendo em vista sua classificação atual, pelas regras do programa, a senhora poderá tomar em seu próximo financiamento 20% do teto permitido para a operação, ou seja, sua próxima operação poderá ser de até R\$ 1.600,00, podendo voltar a ter acesso ao limite máximo permitido, quando alcançar novamente uma boa classificação.
3074306	"Fiz um empréstimo com a desenhahia, onde adiantei a última parcela mas não constou como paga e paguei um outro boleto gerado por uma funcionária aqui do banco, realizei o pagamento novamente com o intuito de renovação onde eles não dão retorno nenhum."	Senhora [REDACTED], Com relação à sua manifestação de nº 3074264, de acordo com as informações prestadas pela Gerência de Microcrédito, esclarecemos o que segue: - A forma de pagamento de seu financiamento de R\$ 3.000,00 foi fixada em 24 prestações de R\$ 162,75; - Os pagamentos foram realizados de forma regular até a 11ª parcela vencida em 25/09/2023; - A partir da prestação com vencimento em 25/10/2023, os pagamentos foram realizados fora de ordem - "pulando" diversos boletos - ou em atraso; - Em relação ao pagamento de boleto em duplicidade, de acordo com os registros de pagamentos, consta que a senhora efetuou o pagamento de 2 prestações em um mesmo boleto, bem como, houve 2 pagamentos apenas de resíduos, referentes a parcelas já vencidas e anteriormente liquidadas "a menor", uma vez que não foram contemplados multa e juros em função do atraso; - Consta que a Agente de Crédito do Posto de Microcrédito de seu município já prestou esclarecimentos a senhora, tanto nos contatos telefônicos, quanto por e-mail, explicando a sistemática de apropriação de pagamentos fora de ordem;

		- Ressaltamos que todos os detalhes do contrato foram confrontados com o sistema de controle de pagamentos de boletos e não foi apontada NENHUMA irregularidade quanto a supostos pagamentos em duplicidade; - Esclarecemos ainda que o presente contrato encontra-se liquidado desde 30/09/2024, não constando em nossos sistemas nenhuma pendência de pagamento, tampouco crédito em seu favor; - Quanto à renovação do financiamento, informamos que a senhora fez apenas um único financiamento pelo Credibahia e, tendo em vista sua classificação atual, pelas regras do programa, a senhora poderá tomar em seu próximo financiamento 20% do teto permitido para a operação, ou seja, sua próxima operação poderá ser de até R\$ 1.600,00, podendo voltar a ter acesso ao limite máximo permitido, quando alcançar novamente uma boa classificação.
3080538	Não consigo realizar o pagamento porque o portal não abre . No site a mensagem não vai . Wthas e ligação não respondem ██████████	Em atendimento a sua manifestação de nº 3080538, de acordo com as informações prestadas pelo chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, Sr. Tiago Pereira, foi mantido contato com o senhor e fornecidas as orientações necessárias para realização do pagamento da parcela do seu financiamento. Já consta, inclusive, no nosso sistema o pagamento efetuado pelo senhor, no dia 01/11/2024, via transferência bancária, conforme indicado.
3081213	Cidadã reclama de falha de sistema. Relata que estar tentando realizar o pagamento do boleto desenbahia do vencimento 03/10/24 e não estar conseguindo nem pelo canal de telefone e pelo aplicativo não estar abrindo. Ressalta que na central informou que estar regularizado o sistema, e com isso fica preocupada, pois não estar	Cara ██████████, bom dia! Em atendimento a sua manifestação de nº 3081213, de acordo com as informações prestadas pelo chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, a equipe já manteve contato com a senhora, e foi informada de que o nosso correspondente ACEVIC já a orientou sobre como obter, pelo site da Desenbahia, o boleto e que a senhora já conseguiu acessá-lo, como também já efetuou o pagamento da parcela em questão .
3082790	Cidadão reclama de insatisfação em obter contato com o órgão. Informa que ao não obter informações mais claras e objetivas no site do DESENBAHIA, tentou entrar em contato por meio de ligação no número ██████████, mas sem êxito. Relata que por não conseguir o contato com a SEDE do órgão em Juazeiro, veio presencialmente, hoje no dia 06/11/2024, no endereço em Salvador, para esclarecer as dúvidas sobre a solicitação do crédito para pequenas empresas. Menciona que ao se direcionar a atendente, foi perguntado se tinha agendamento marcado, mas o mesmo alega que no site não possui essa informação. Acrescenta que a funcionária se dirigiu ao chefe e retornou com um cartão informando, que o superior não poderia o atender e forneceu um número de contato que o próprio cidadão já tinha tentando outras vezes contato, mas sem nenhum êxito. Salienta sua insatisfação no atendimento presencial, por não conseguir a resolução e acrescenta que o site não possui informações objetivas para o cidadão. Salienta que o órgão na prática não condiz com o atendimento prestativo, que propaga.	Caro ██████████, bom dia! Em atendimento a sua manifestação de nº 3082790A, de acordo com o chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, desde quando sua demanda foi recebida, em 06/11/2024, houve tentativas de contato telefônico com o senhor, porém sem êxito. Em 12/11/2024, também foi enviada mensagem via WhatsApp, que foi respondida pelo senhor em 13/11/2024. Nela o senhor informou preferir receber as orientações solicitadas de forma presencial, ao invés de telefone, E-mail ou WhatsApp. Diante disso, foi agendado, pela UCR, atendimento presencial para o dia 18/11/2024(segunda-feira), às 10h. Desejamos que nesta ocasião possamos prestar-lhe o atendimento de excelência que propagamos e que nossos clientes merecem, desfazendo a imagem negativa que, por ventura, tenha ficado no contato anterior.
3087542	Eu não tô conseguindo acessar o app pq eu esqueci a senha do app e eu não tô conseguindo acessar meu gmail cadastro	Caro ██████████, boa tarde!!! Em atendimento a sua demanda de nº 3087542, orientamos que o senhor entre no portal através do link abaixo para ter acesso aos boletos em aberto e realizar o pagamento: https://www.desenbahia.ba.gov.br/socv1/boletos.aspx.
3089470	Bom dia ! Mudei de celular iphone e, não conseguir baixar o app desenbahia, conseguir o boleto com Daniel que NÃO vou pagar pois NÃO CONFERE: Dados de contrato. Ver arquivo anexado. ██████████.	Caro ██████████, boa tarde!!! Em atendimento a sua demanda de nº 3089470, de acordo com as informações prestadas pelo chefe da Unidade Central de Relacionamento - UCR, a equipe da

		UCR já prestou as orientações necessárias para o acesso aos boletos on-line. Caso continue com dificuldades, pode manter contato direto com a UCR através dos telefones: 71 3103 1001 ou 0800 285 1626.
3089599	Boa tarde, prezados!! Aqui é da [REDACTED] Fizemos um financiamento em 2023. Até o momento pagamos em dias. Nessa última data 15.11.2024 por conta do feriado e por meu marido está em tratamento de câncer, não paguei o boleto. Agora não consigo entrar no sistema para tirar o boleto. Estou precisando de orientação. Renegociar um contrato que por conta da Selic que tá nas alturas é suicídio. Aguardo orientação. Grata, [REDACTED]	Cara [REDACTED], boa tarde!!! Em relação a sua manifestação de nº 3089599, estamos encerrando sua demanda, tendo em vista que a senhora já teve acesso ao boleto e já quitou a referida parcela.
3089781	A Desembahia não atende, não disponibiliza um representante, fui várias vezes no posto que fica em Feira de Santana, no Sebrae e eles nunca estão lá para atendimento. Liguei várias vezes para o número 7131031001 e não atendem, apenas ouço música e depois a ligação cai. Como faço para conseguir falar com eles para obter crédito para MEI ?	Cara [REDACTED], boa tarde!!! Em atendimento a sua demanda de nº 3089781A, informamos que a equipe da UCR- Unidade Central de Relacionamento enviará através do e-mail cadastrado as informações solicitadas sobre as nossas linhas de financiamento direcionadas para MEI, ou, se desejar, encaminhe sua solicitação diretamente para o e-mail credimais@desenbahia.ba.gov.br. A Central de Relacionamento da Desenbahia, após identificar o seu pedido, repassará as informações necessárias para que seja iniciada uma análise de crédito para o seu negócio.
3092841	Bom dia. Não consigo abrir o aplicativo para pagar o boleto. [REDACTED] Medeiros Neto Ba	Cara [REDACTED], Em resposta a sua demanda de nº 3092841, informamos que a equipe da Unidade Central de Relacionamento-UCR tentou contato com a senhora, através do número de telefone indicado, mas não teve êxito. Sendo assim, para obter os boletos de seu financiamento, orientamos acessar nosso site https://www.desenbahia.ba.gov.br/SOC. Utilizar mesmo login e senha do aplicativo. Caso tenha alguma dificuldade, favor entrar em contato com nossa Central de Relacionamento com Clientes através do telefone (71) 3103-1001 ou WhatsApp: https://wa.me/557131031001, das 8h às 16h.
3095533	Bom dia! Gostaria de saber se há parcela do mês 10 em aberto, do mês 11 paga. Não consigo entrar no aplicativo. [REDACTED] Obrigada.	Cara Sra. [REDACTED], boa tarde!!! Em resposta a sua demanda de nº 3095533, verificamos que o seu pleito já foi atendido e as parcelas mencionadas já foram baixadas e computadas em nosso sistema financeiro.
3097406	Cidadão reclama de dificuldade de contato com DESENBAHIA. Relata que no dia 06/11 solicitou financiamento de táxi através da DESENBAHIA. Comunica que tentaram contato com o mesmo no dia 19/11, porém não viu as ligações. Afirma que ao entrar em contato com órgão no dia 25/11 foi informado pela funcionária do setor chamada Márcia, que a demanda estava parada devido ao fato da Xerox da CNH estar vencida e orientou o mesmo a encaminhar cópia da CNH atualizada através de e-mail. Alega que encaminhou no e-mail informado recebeu resposta confirmando o recebimento, porém desde então não tem acesso ao andamento da solicitação. Ressalta que desde então tenta contato direto no setor através do contato de Márcia 71 3103-1357, porém não obtém êxito. Requer uma resposta sobre o andamento do serviço, haja vista não foi apresentado prazo para conclusão. Diante exposto solicita providências com celeridade e devida tratativa por parte do Órgão	Prezado Senhor [REDACTED], Em resposta a sua demanda de nº 3097406, esclarecemos que, de acordo com informações do Chefe da Unidade Central de Relacionamento - UCR, o senhor encaminhou a documentação que estava pendente no dia 27/11 e sua solicitação foi aprovada dentro do prazo normal do programa. A aprovação ocorreu no dia 06/12, e, nesta mesma data, foi enviado o e-mail da Carta de Crédito para o senhor. Caso tenha alguma dúvida ou dificuldade, gentileza entrar em contato com Central de Relacionamento com Clientes através do telefone (71) 3103-1001 ou WhatsApp: https://wa.me/557131031001, das 8h às 16h.
3097821	Prezados,	Prezada Senhora [REDACTED]

	Emitimos uma nota fiscal em 14/10/2024 conforme autorização de faturamento enviada. Fomos informados de uma mudança de sistema e aguardamos o primeiro prazo informado, porém o assunto se estendeu e hoje fazem 45 dias do faturamento e ainda não temos a previsão do pagamento. A partir de segunda-feira, 02/12/2024 pagaremos juros para o fabricante e estou enviando este e-mail como um pedido de ajuda. Solicitamos que seja verificado exceção para pagamento via sistema antigo onde foi iniciada a operação ou até mesmo pagamento para ajuste interno posterior. Aguardamos retorno. Aproveito para reforçar os dados bancários e me coloco à disposição. [REDACTED] IMPORTANTE: O titular do depósito ou conta de origem do recurso deverá ser o mesmo do comprador que será registrado na NOTA FISCAL do equipamento, do contrário o valor transferido ou depositado será devolvido imediatamente. Atenciosamente, [REDACTED] Dpto Comercial/ Supervisora [REDACTED]	Em atendimento a sua demanda de nº 3097821, informamos que a Unidade de Controle de Projetos-UCP, com o apoio da Gerência Financeira, realizou, em 05/12/2024, através de depósito bancário, a liberação do recurso diretamente à [REDACTED], conforme comprovante anexo.
3101095	Cidadã reclama de dificuldade de entrar em contato com órgão. Afirma que entrou em contato com a ouvidoria Geral do estado da Bahia para obter contato com a Desenhahia e foram passados os seguintes números 0800 285 1626 / 3103-1001 e mesma não conseguiu contato. Mediante o exposto pede providência.	Prezada Senhora [REDACTED], boa tarde! Em resposta a sua manifestação de nº 3101095, informamos que a Unidade Central de Relacionamento já manteve contato com a senhora e forneceu a orientação necessária para a emissão dos boletos através nosso site. Agradecemos pela sua colaboração e pelo interesse em contribuir para a melhoria das nossas instalações.
3105771	Prezados, não estou conseguindo entrar no aplicativo para fazer pagamento dos boletos. Solicito liberação do acesso. Já tentei mudar de senha e mesmo assim não obtive êxito. [REDACTED]	Prezado Senhor [REDACTED], bom dia! Em resposta a sua manifestação de nº 3105771, informamos que a Unidade Central de Relacionamento já gerou uma nova senha de acesso ao sistema de boletos e enviou as orientações para o senhor via e-mail. Caso o problema persista, gentileza manter contato com a Central de Relacionamento da Desenhahia pelos telefones 71 3103 1001 ou 0800 285 1626.
3105731	Sistema não reconhece meu documento para assinatura eletrônica e telefone não atende para me orientar fica na espera	Prezada Senhora [REDACTED], Em atendimento a sua demanda de nº 3105731, informamos que, segundo o chefe da Unidade Central de Relacionamento, mediante suas dificuldades em realizar a assinatura do contrato eletronicamente (Clicksign), a senhora foi orientada a fazer a assinatura por Reconhecimento de Firma e nos enviar a documentação pelos Correios, providências estas que já foram tomadas.
3106415	Contratei um empréstimo junto ao Desenhahia através do contrato [REDACTED]. Venho antecipando parcelas e no ultimo dia 29/11/2024 antecipei a parcela que vencerá em 15/10/2025, porém até a presente data não consta o pagamento no sistema. Já entrei em contato por diversas vezes com o Desenhahia, porém não tenho sucesso. Necessito antecipar mais três parcelas e fico impossibilitado porque o sistema acusa que a parcela paga encontra-se em aberto. Já enviei os comprovantes de pagamento através do canal de WhatsApp de nº (71) 3103-1001, ultimamente nem atende as ligações. Solicito que seja urgentemente resolvido o problema para que eu possa	Prezada Senhora [REDACTED], Em atendimento a sua demanda de nº 3106415, informamos que o atraso na baixa do pagamento mencionado se deve ao processo de transição do sistema de ativos, de uso interno da Desenhahia, que vem apresentando instabilidade nesses primeiros dias, desde sua implantação. Tal situação foi prevista dentro do escopo das mudanças necessárias até o pleno funcionamento de todas as funcionalidades do novo sistema. As intercorrências observadas não causaram nenhum impacto direto no contrato em seu nome, que permanece em dia, com as parcelas regulares liquidadas, assim como algumas prestações a vencer. Quanto à

	quitar as parcelas com vencimento em 15/11/2025, 15/12/2025 e 15/01/2026. Aguardo retorno [REDACTED]	questão do reconhecimento do pagamento da prestação a vencer em 15/10/2025, a equipe de tecnologia, mediante comprovante de pagamento apresentado, verificou que a senhora havia pago duas vezes a mesma parcela de setembro de 2025 e não a de outubro de 2025. Identificado o equívoco, a parcela em questão foi devidamente baixada.
3107354	Bom dia eu não estou conseguindo entrar no aplicativo do desenbahia eu quero saber pq não estou conseguindo entrar no aplicativo	Prezada Senhora [REDACTED] Em atendimento a sua demanda de nº 3107354, informamos que a equipe da Unidade Central de Relacionamento tentou contato com a senhora, mas não teve êxito. Sendo assim, enviou para o seu e-mail as orientações de acesso aos boletos do financiamento, conforme descrito abaixo: "Caro(a) cliente! Para imprimir os boletos de seu financiamento, favor acessar nosso site: https://www.desenbahia.ba.gov.br/SOC Utilizar mesmo login e senha do aplicativo. O aplicativo está temporariamente fora do ar. Qualquer dúvida, favor entrar em contato com a Central de Relacionamento com Clientes, através do telefone (71) 3103-1001 ou WhatsApp: https://wa.me/557131031001 "
3107385	Preciso pagar meu boleto e não consigo entrar no app para gerar, entro no site gero e quando vou pagar diz para procurar o dono da conta que sou eu kkk.	Prezada Senhora [REDACTED], Em atendimento a sua demanda de nº 3107385, informamos que a nossa Central de Relacionamento já forneceu as orientações necessárias para a obtenção dos boletos através do nosso site. No dia 27/12/2024, a sua senha foi resetada e, desde então, a senhora já pôde acessar seus boletos normalmente.
3107395	Preciso urgente d o boleto de outubro atualizado para que eu possa fazer o pagamento.	Prezada Senhora [REDACTED], Em atendimento a sua demanda de nº 3107395, informamos que a Central de Relacionamento já manteve contato com a senhora e prestou as orientações necessárias para a obtenção do boleto através do nosso site. Consta também que a senhora já efetuou o pagamento da parcela.
3107517	Foi aprovado meu credBahia, efetuei a assinatura digitalmente desde segunda e até agora não foi disponibilizado o crédito, também não consegui entrar em contato com Desen Bahia os contatos não atende.	Prezado Senhor [REDACTED], Em atendimento a sua demanda de nº 3107517, informamos que, foi realizada uma tentativa de liberação de seu financiamento no programa CrediAfro no dia 23/12/2024, porém a transferência retornou por divergência de dados bancários. Portanto, para a liberação ser efetivada, é necessário informar os dados bancários da empresa que solicitou o crédito, [REDACTED] Os novos dados bancários podem ser enviados para a SEPROMI ou diretamente para a Desenbahia através do e-mail central@desenbahia.ba.gov.br ou via WhatsApp para o número (71) 3103-1001.
3109217	A Desenbahia é uma agência de fomento que presta ótimos serviços a sociedade baiana, com seu qualificado corpo técnico. Contudo, a falta de reconhecimento devido da alta administração da empresa em relação ao trabalho desse corpo técnico infelizmente limita a produtividade e os resultados da instituição.	Caro(a) cidadão (ã), Em atendimento a sua demanda de nº3109217, agradecemos a sua manifestação, informando que a Desenbahia tem um quadro-de-pessoal qualificado para a realização das complexas atividades inerentes a uma Agência de Fomento, notadamente nas áreas de economia, finanças, tecnologia da informação, dentre outras. A boa formação técnica e gerencial é resultado de anos treinamento contínuo, ambiente motivador, boas relações humanas e oportunidades de crescimento. A sua manifestação contribuirá para a reflexão e aprimoramento das nossas relações de trabalho.

CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

TEMAS E QUALIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS:

Foram registradas 2 denúncias, através da Ouvidoria, no 2º Semestre de 2024.

Nº Demanda	Denúncia	Resposta
3106427	Informamos que um empregado, da instituição estadual Desenhahia - Agência de Fomento do Estado da Bahia, cometeu um ato de agressão injustificada contra um colega de trabalho. No dia 28 de novembro, quinta-feira, do corrente ano, o funcionário [REDACTED], apelidado de [REDACTED] entrou na sala dos motoristas, localizada na garagem G1 do prédio da Desenhahia. Nesta sala, estava em descanso o colaborador [REDACTED] dos Santos na companhia dos motoristas que testemunharam o fato. Quando [REDACTED] adentrou, ele estava com uma expressão facial claramente transtornada, o que assustou Jean. Em seguida, [REDACTED], cheio de ódio, correu até [REDACTED]. Pegou o braço dele com força e deu socos na costela, barriga e costas de [REDACTED]. Os motoristas presentes ficaram chocados com a violência e pediram para [REDACTED] parar com os murros. Jean conseguiu se soltar e se afastou dali. Ele ficou ferido fisicamente e abalado psicologicamente. Jean se dirigiu até uma delegacia de polícia, prestou queixa, fez exame de corpo de delito e registrou boletim de ocorrência. O empregado [REDACTED] dispôs de uma conduta criminoso e precisa ser punido. Agredir alguém fisicamente no ambiente de trabalho, com exceção de situações de legítima defesa, pode levar à demissão por justa causa, segundo o Artigo 482 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). O crime cometido deve ser levado ao conhecimento da Diretoria da Desenhahia para que seja iniciado um Processo Administrativo Disciplinar (PAD) contra o funcionário [REDACTED].	Em atenção à denúncia de nº 3096163, realizada por cidadão anônimo, passamos a registrar que a Comissão de Ética e Conduta, área responsável pela apuração de denúncias, decidiu pela instauração de procedimento de apuração, que foi realizado por meio de oitivas de testemunhas e envolvidos. Assim, apurou que o fato mencionado na manifestação 3096163 não ocorreu exatamente da forma como foi descrito. Contudo, após ouvir as pessoas envolvidas e testemunhas, entenderam que ocorreram comportamentos inadequados e foi sugerido efetuar um feedback formal ao "denunciado" por conta de seu comportamento, além de orientação, a ser proferida pela gerência da área onde ocorreu o fato, a todos envolvidos e pessoas relacionadas referente a situações não desejáveis em ambiente de trabalho. As sugestões da Comissão de Ética e Conduta foram acatadas pela Diretoria Colegiada, por meio da Decisão D519/2024, de 16/12/2024.
3106427	Funcionaria [REDACTED] da prefeitura de Tapiramutá, contratada para operar no sistema do CREDIBAHIA, vem a algum tempo induzindo pessoas para fazer o empréstimo e dividir o valor com ela e ate mesmo fazendo propostas para pessoas serem fiadoras dela no empréstimo, ela esta devendo na cidade inteira e não acho pertinente a pessoa que tem problemas com administração financeira trabalhar diretamente com dinheiro publico.	Prezado(a) cidadão(ã), Em atendimento à denúncia de nº 3107395, Informamos que o Município de Tapiramutá já foi notificado para a adoção das medidas pertinentes, na forma do Convênio nº 004/2024, que regulamenta o CrediBahia

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:

Ouvidor Titular: Daniele Soares dos Santos Mascarenhas

- Certificação Profissional FEBRABAN – Ouvidoria, válido até 10 de julho de 2025
- Não realizou treinamento no 2º Semestre

Ouvidor Adjunto: Alfredo Robson Nogueira Souza

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

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Os treinamentos e eventos realizados em 2024 ocorreram todos no início do ano e foram informados no Relatório do 1º Semestre 2024, conforme a seguir:

- 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. (<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>; <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.

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, porém não houve proposições no período.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 2º semestre de 2024:

- Houve um aumento significativo nas “Reclamações” recebidas no semestre em relação aos últimos semestres;
- Destaca-se, ainda, o cumprimento, por parte desta Ouvidoria, no devido prazo legal, de todas as manifestações dos usuários demandantes, demonstrando, assim, o comprometimento deste canal com a sua população.

Como semestralmente é feito, o Relatório do Diretor Responsável será apresentado para apreciação da Auditoria, do Comitê de Auditoria Estatutário e analisado pela Diretoria Colegiada. Em seguida, será levado para conhecimento do Conselho de Administração da Desenbahia (CAD), ficando arquivado na instituição pelo período de cinco anos.

5. ANEXO

Relação de todas as manifestações recebidas no período.



Número: 3023794

Data: 22/07/2024 3:09:00 PM

Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Assunto: AJUDA NO ACESSO AO APLICATIVO DESENBABIA

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: Prezado (a) Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3023794, 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. 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, 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:

Senhora [REDACTED],

Em atenção ao seu registro de nº 3023794 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE, verificamos que a nossa Unidade Central de Relacionamento- UCR já manteve contato com a senhora e forneceu as orientações necessárias para o seu acesso ao Aplicativo e ao Sistema Online do Cliente para a obtenção dos boletos de seu financiamento e que o seu acesso já foi reestabelecido.

Caso volte a ter dificuldades, pode manter contato com a UCR através do telefone: 08002851626.

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: Quero acessar meu login do desenbahia. Não sei a senha e login

Número: 3025849

Data: 25/07/2024 10:20:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

Assunto: NEGOCIAÇÃO / DESCONTO DE TAXAS E TRIBUTOS

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO



Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: Prezado Sr. [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3025849 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. 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

Prezado [REDACTED]

Em atenção a sua demanda de nº 3025849, de acordo com a Unidade de Recuperação Extrajudicial - URE da Desenbahia, o contrato de financiamento número [REDACTED], em seu nome, foi renegociado em setembro de 2023, mas, por conta do atraso no pagamento da parcela desde fevereiro/2023, o titular já estava negativado e protestado.

Após devolução dos aditivos e implantação no nosso sistema, as negativas foram retiradas, conforme consta na consulta de exclusão efetuada junto ao SERASA em 11/10/2023 (anexa).

Ressaltamos, porém, que é de responsabilidade do titular se dirigir ao cartório de protesto de títulos de sua cidade para pagar a taxa cartorial, conforme consta no Termo de solicitação de renegociação assinado pelo senhor, em anexo.

Assim, sugerimos que compareça ao cartório, conforme já orientado ao [REDACTED] (no e-mail anexo), que intermediou a renegociação do seu título.

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:

📶2Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia

🌐2Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br

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

📄2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

📱2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

📞2WhatsApp: 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: Registro realizado através do e-mail, contendo o seguinte teor:

[REDAZIDA] CA
[REDAZIDA], Consumidor já qualificada nos autos vem propor uma Reclamação em face Desenbahia em decorrência de um cobrança junto a referida empresa.
Aduz o consumidor que ate o momento não recebeu nenhum boleto bancário para realização do pagamento dos debito, ressaltar o consumidor que tem interesse em quitação do débito e solicitar desconto de 99% para realização do pagamento dos debito.
Diante do exposto requer que seja aplicado o desconto de 99% dos descontos do débito, a retirada do nome do cadastro de inadimplentes junto ao órgão de proteção de crédito.
Faço voto de estimáção considerações e peço apreciação do mérito em tela."

Número: 3030009

Data: 01/08/2024 3:27:00 PM

Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Assunto: INSATISFAÇÃO COM A OPERAÇÃO DE CRÉDITO CONTRATADA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado (a) Sr (a) A

Em atenção ao seu registro de nº 3030009, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do (a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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

Prezado Sr.

Em atenção a sua demanda de nº 3030009, 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 solicitante não possua restrições cadastrais e as certidões estejam válidas desde o ato da solicitação até a data de liberação dos recursos. Portanto, para prosseguir com a solicitação do seu financiamento é necessário que nos encaminhe o comprovante de regularização das pendências para o e-mail protaxi@desenbahia.ba.gov.br ou via WhatsApp para o número (71) 3103-1001.

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 16h (segunda a sexta)

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:

📱2Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia

🌐2Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br

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

📄2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

📱2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

📱2WhatsApp: 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:

Cidadão reclama de operação de crédito. Informa que tentou realizar a compra de um veículo através do DESENBAHIA e teve seu crédito recusado por restrições (Serasa). Afirma que é taxista, possui Renda e imóvel próprio o que deveriam ser levado em consideração para uma possível aprovação. Reitera que deseja manifestar a sua insatisfação referente à situação ocorrida, uma vez que possui um financiamento de veículo em andamento com outra instituição pagando as parcelas em dias.

Mediante ao exposto pede providências

Número: 3042080

Data: 22/08/2024 10:46:00 PM

Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Assunto: DEMORA NA DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3042080 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada(a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A. , onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 Sr. [REDACTED]

Em atendimento à sua manifestação de nº 3042080, 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 solicitante não possua restrições cadastrais e as certidões estejam válidas desde o ato da solicitação até a data de liberação dos recursos. Portanto, para prosseguir com a solicitação do seu financiamento é necessário que encaminhe o comprovante informando que não consta mais restrição no SERASA para o e-mail protaxi@desenbahia.ba.gov.br ou via WhatsApp para o número (71) 3103-1001.

Recomendamos que solicite a baixa da negativação junto ao INMETRO, que segundo informou, foi quem te negativou no SERASA.

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 16h (segunda a sexta).

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto:

Boa noite! Sou taxista, e segundo o Banco DESENBAHIA, estou impedido de receber minha carta de crédito para aquisição de veículo novo, pelo motivo do INMETRO ter me negativado no SERASA, por uma dívida judicial a qual já fiz acordo administrativo e venho pagando as parcelas regularmente conforme acordado. Ocorre que não estou conseguindo resolver a pendência de forma administrativa em Feira de Santana, o que vem me causando sérios transtornos. Vale salientar que no processo [REDACTED] de execução da dívida, geradora da negativação no SERASA, existe a decisão do magistrado pela suspensão dos efeitos da execução, justamente pelo acordo firmado entre esse signatário e o INMETRO. Ante ao exposto requer a baixa da negativação do meu junto aos órgãos de crédito, em especial o SERASA. Pede deferimento.

Número: 3042552

Data: 23/08/2024 2:56:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Assunto: INFORMAÇÃO SOBRE FUNCIONAMENTO DE LICITAÇÃO

Tipo da demanda: INFORMAÇÃO



Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: RESPOSTA FINAL:

Senhores,

Agradecemos o interesse do [REDACTED] no projeto de reforma do refeitório no edifício sede da Desenbahia.

Em resposta a sua manifestação de nº 3042552, esclarecemos que a proposta comercial enviada em 12 de janeiro de 2024 foi utilizada como um referencial de preços para análise interna e planejamento do projeto. No entanto, não foi dado seguimento à contratação neste momento.

Agradecemos pela sua colaboração e pelo interesse em contribuir para a melhoria das nossas instalações. 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:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
E-mail: contato@obliquarquitectos.com.br

DesenBahia

Rua Ivonne Silveira, 213, Narandiba, Avenida Paralela, CEP: 41.192-007, Salvador-BA.

Salvador, 22 de agosto de 2024.

Prezados(as) Senhores,

Assunto: Solicitação de Informações sobre Concorrência para Projeto de Reforma do Refeitório

O [REDACTED] para o desenvolvimento de projeto de reforma do refeitório no edifício sede do Desenbahia em 12 de janeiro de 2024, porém, desde então, não recebemos retorno sobre o resultado da seleção.

Gostaríamos de obter as seguintes informações:

☎ 21. Resultado da concorrência;

☎ 22. Previsão para a conclusão do processo de escolha e início dos serviços.

Estamos interessados em colaborar neste projeto e contribuir para a melhoria das instalações, o que, acreditamos, terá um impacto positivo na qualidade de trabalho e desempenho dos funcionários.

Pedimos a gentileza de encaminhar as informações solicitadas para o e-mail: [\[REDACTED\]](mailto:[REDACTED]) or. Caso haja alguma dúvida ou necessidade de mais esclarecimentos, estamos à disposição pelo telefone [\[REDACTED\]](tel:[REDACTED]).

Agradecemos antecipadamente pela atenção e colaboração.

Cordialmente,

[REDACTED]

Número: 3050139

Data: 05/09/2024 4:30:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA JURÍDICA

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED],

Em atenção ao seu registro de nº 3050139 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, 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, 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:

Prezado Senhor M [REDACTED], bom dia!

Em resposta a sua manifestação de nº 3050139, informamos que a Gerência Jurídica já manteve contato com o senhor e já lhe encaminhou para a Gerência de Renegociação de Créditos, área que já está realizando o atendimento da sua demanda.

Agradecemos pela sua colaboração e pelo interesse em contribuir para a melhoria das nossas instalações.

Continuamos sempre à disposição por meio dos canais de Ouvidoria a seguir:

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h;

☎2Site 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:

Boa tarde.

Sou advogado e preciso falar com o departamento jurídico da Desenbahia.

Enviei e-mail à Desenbahia (faleconosco@desenbahia.ba.gov.br) e depois mensagem por WhatsApp (71 3103-1001) e não recebi resposta.

Peço, por favor, o e-mail do departamento jurídico.

Grato,

Dr. [REDACTED]

Número: 3073534

Data: 21/10/2024 1:06:00 PM

Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda: Prezado (a) Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3073534, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do (a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. Esclarecemos que: Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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:

Senhora Anaira Vieira Costa, boa tarde!

Com relação a sua manifestação de nº 3073534, de acordo com as informações prestadas pela Unidade Central de Relacionamento-UCR, no dia 23/10/2024, às 09h15 foi realizado um atendimento através do 0800 a senhora. Nesta ocasião o atendente resetou a sua senha, conforme solicitado, e a orientou sobre como acessar o Boleto Online.

Caso reste alguma dúvida ou continue tendo dificuldades par acesso aos boletos, gentileza manter contato novamente com a Central de Relacionamento da Desenhahia pelos telefones 71 3103 1001 ou 0800 285 1626.

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:

📶2Redes: facebook/ouvidoriageraldabahia

🌐2Site: www.ouvidoriageral.ba.gov.br

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

📄2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉2E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

📱2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

📞2WhatsApp: 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,

Texto: Ouvidoria Especializada da Desenhahia
Cidadã reclama de dificuldade de contato com órgão. Relata que esta desde o dia 15/10/2024 tentando entrar em contato com o DESENBAHIA. Acrescenta que também esta tendo dificuldade em gerar o boleto pelo aplicativo para realizar o pagamento.

Diante do exposto, requer providências.

Número: 3074264

Data: 22/10/2024 12:38:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: FALHA NO SISTEMA DE ÓRGÃO

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado(a) [REDACTED],

Em atenção ao seu registro de nº 3074264 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

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:

Senhora [REDACTED]

Com relação a sua manifestação de nº 3074264, de acordo com as informações prestadas pela Gerência de Microcrédito, esclarecemos o que segue:

- A forma de pagamento de seu financiamento de R\$ 3.000,00 foi fixada em 24 prestações de R\$ 162,75;
- Os pagamentos foram realizados de forma regular até a 11ª parcela vencida em 25/09/2023;
- A partir da prestação com vencimento em 25/10/2023, os pagamentos foram realizados fora de ordem - "pulando" diversos boletos - ou em atraso;
- Em relação ao pagamento de boleto em duplicidade, de acordo com os registros de pagamentos, consta que a senhora efetuou o pagamento de 2 prestações em um mesmo boleto, bem como, houve 2 pagamentos apenas de resíduos, referentes a parcelas já vencidas e anteriormente liquidadas "a menor", uma vez que não foram contemplados multa e juros em função do atraso;
- Consta que a Agente de Crédito do Posto de Microcrédito de seu município já prestou esclarecimentos a senhora, tanto nos contatos telefônicos, quanto por e-mail, explicando a sistemática de apropriação de pagamentos fora de ordem;
- Ressaltamos que todos os detalhes do contrato foram confrontados com o sistema de controle de pagamentos de boletos e não foi apontada NENHUMA irregularidade quanto a supostos pagamentos em duplicidade;
- Esclarecemos ainda que o presente contrato encontra-se liquidado desde 30/09/2024, não constando em nossos sistemas nenhuma pendência de pagamento, tampouco crédito em seu favor;
- Quanto à renovação do financiamento, informamos que a senhora fez apenas um único financiamento pelo Credibahia e, tendo em vista sua classificação atual, pelas regras do programa, a senhora poderá tomar em seu próximo financiamento 20% do teto permitido para a operação, ou seja, sua próxima operação poderá ser de até R\$ 1.600,00, podendo voltar a ter acesso ao limite máximo permitido, quando alcançar novamente uma boa classificação.

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

- ☎2Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas);
- ☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;
- ☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;
- ☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;
- ☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h);
- ☎2Site 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: Cidadã reclama do serviço da DESENBÁHIA. Relata que no mês de Setembro de 2024, realizou a antecipação na data 30/09/2024, referente ao empréstimo da parcela do mês de Outubro (última parcela), ressalta que ao tentar renovar o empréstimo ficou sabendo que continuava em aberto o mês de Outubro do ano corrente, reitera que se fez necessário da renovação do empréstimo e realizou novamente o pagamento (duplicidade) do mês de outubro na data 09/10/2024, onde não consta no sistema do Órgão a quitação, enfatiza que teve em contato com o DESENBÁHIA e foi informada que levaria um prazo de 48 horas para ser dado baixo no sistema, salienta que após o vencimento do prazo entrou em contato novamente com o DESENBÁHIA e foi solicitada para aguardar. Mediante ao exposto, requer em caráter de urgência análise e apuração para medidas cabíveis.

NOME COMPLETO: [REDACTED]

CPF: [REDACTED]

Número: 3074306

Data: 22/10/2024 1:19:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: FALHA NO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) J [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3074306 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: As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

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:

Senhora J [REDACTED]

Com relação a sua manifestação de nº 3074264, de acordo com as informações prestadas pela Gerência de Microcrédito, esclarecemos o que segue:

- A forma de pagamento de seu financiamento de R\$ 3.000,00 foi fixada em 24 prestações de R\$ 162,75;
- Os pagamentos foram realizados de forma regular até a 11ª parcela vencida em 25/09/2023;
- A partir da prestação com vencimento em 25/10/2023, os pagamentos foram realizados fora de ordem - "pulando" diversos boletos - ou em atraso;

- Em relação ao pagamento de boleto em duplicidade, de acordo com os registros de pagamentos, consta que a senhora efetuou o pagamento de 2 prestações em um mesmo boleto, bem como, houve 2 pagamentos apenas de resíduos, referentes a parcelas já vencidas e anteriormente liquidadas "a menor", uma vez que não foram contemplados multa e juros em função do atraso;

- Consta que a Agente de Crédito do Posto de Microcrédito de seu município já prestou esclarecimentos a senhora, tanto nos contatos telefônicos, quanto por e-mail, explicando a sistemática de apropriação de pagamentos fora de ordem;

- Ressaltamos que todos os detalhes do contrato foram confrontados com o sistema de controle de pagamentos de boletos e não foi apontada NENHUMA irregularidade quanto a supostos pagamentos em duplicidade;

- Esclarecemos ainda que o presente contrato encontra-se liquidado desde 30/09/2024, não constando em nossos sistemas nenhuma pendência de pagamento, tampouco crédito em seu favor;

- Quanto à renovação do financiamento, informamos que a senhora fez apenas um único financiamento pelo Credibahia e, tendo em vista sua classificação atual, pelas regras do programa, a senhora poderá tomar em seu próximo financiamento 20% do teto permitido para a operação, ou seja, sua próxima operação poderá ser de até R\$ 1.600,00, podendo voltar a ter acesso ao limite máximo permitido, quando alcançar novamente uma boa classificação.

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

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

🌐2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;

✉2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;

📱2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h;

🌐2Site 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: Registro realizado através do WhatsApp contendo o seguinte teor:

"Fiz um empréstimo com a desenbahia, onde adiantei a última parcela mas não constou como paga e paguei um outro boleto gerado por uma funcionária aqui do banco, realizei o pagamento novamente com o intuito de renovação onde eles não dão retorno nenhum."

Número: 3080538

Data: 01/11/2024 4:26:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA FINANCEIRA

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

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 4.860, 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

Caro Sr. L [REDACTED], bom dia!

Em atendimento a sua manifestação de nº 3080538, de acordo com as informações prestadas pelo chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, Sr. Tiago Pereira, foi mantido contato com o senhor e fornecidas as orientações necessárias para realização do pagamento da parcela do seu financiamento. Já consta, inclusive, no nosso sistema o pagamento efetuado pelo senhor, no dia 01/11/2024, via transferência bancária, conforme indicado. Agradecemos o contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir:

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Nome: L M [REDACTED]
CNP: [REDACTED]
Telef: [REDACTED]
Email: [REDACTED]
Assunto:

Não consigo realizar o pagamento porque o portal não abre . No site a mensagem não vai .
Wthas e ligação não respondem

[REDACTED]

Número: 3081213

Data: 04/11/2024 12:04:00 PM

Local da resposta: UNIDADE CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Assunto: FALHA NO SISTEMA DE ÓRGÃO

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda: Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3081213 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: As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

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:

Cara Sra. [REDACTED] bom dia!

Em atendimento a sua manifestação de nº 3081213, de acordo com as informações prestadas pelo chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, a equipe já manteve contato com a senhora, e foi informada de que o nosso correspondente ACEVIC já a orientou sobre como obter, pelo site da Desenbahia, o boleto e que a senhora já conseguiu acessá-lo, como também já efetuou o pagamento da parcela em questão.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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. Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Cidadã reclama de falha de sistema. Relata que estar tentando realizar o pagamento do boleto desenbahia do vencimento 03/10/24 e não estar conseguindo nem pelo canal de telefone e pelo aplicativo não estar abrindo. Ressalta que na central informou que estar regularizado o sistema, e com isso fica preocupada, pois não estar conseguindo realizar o pagamento sendo que hoje seria o primeiro dia útil. Mediante o exposto fica no aguardo.

Número: 3082109

Data: 05/11/2024 12:06:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: EMISSÃO DE BOLETO

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3082109, 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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:

Cara Sra. [REDACTED], boa tarde!

Em atendimento a sua manifestação de nº 3082109, de acordo com o chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, a dificuldade em emitir seus boletos se deu devido a indisponibilidade do Serviço Online do Cliente, por conta da implantação de um novo Sistema de Controle de Operações da Agência.

Informou ainda que a equipe manteve contato com a senhora, explicando a situação e lhe deu a alternativa de pagamento das parcelas via transferência bancária para a conta da Desenbahia, conforme orientado pelo nosso setor financeiro.

Em 09/11/2024 a senhora já efetuou o pagamento e nos enviou o comprovante. A quitação da parcela já consta em nosso registros.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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. Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Registro realizado através do WhatsApp, contendo o seguinte teor:

"Desejo regularizar minhas finanças. Preciso da segunda via de boleto pois n consigo entrar no aplicativo do Desenbahia.

Referente ao empréstimo do desenbahia devido a enchente q ocorreu em nossa cidade. Já tentei de várias formas resolver isso, Não consigo com né hum telefone q achei."

Número: 3082761

Data: 06/11/2024 11:07:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: INFORMAÇÕES COMERCIAIS / CONTRATUAIS DE EMPRESAS

Tipo da demanda: INFORMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr. [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3082761 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. 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 Sr. [REDACTED]

Em atendimento a sua manifestação de nº 3082761, de acordo com o chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, desde quando sua demanda foi recebida, em 07/11/2024, houve tentativas de contato telefônico com o senhor, porém sem êxito. Em 12/11/2024, também foi enviada mensagem via WhatsApp, que foi respondida pelo senhor em 13/11/2024. Nela o senhor informou preferir receber as orientações solicitadas de forma presencial, ao invés de telefone, E-mail ou WhatsApp

Diante disso, foi agendado, pela UCR, atendimento presencial para o dia 18/11/2024(segunda-feira), às 10h.

Desejamos que nesta ocasião possamos prestar-lhe o atendimento de excelência que propagamos e que nossos clientes merecem, desfazendo a imagem negativa que, por ventura, tenha ficado no contato anterior.

Esperamos que tenhamos um produto/serviço que atenda plenamente às suas necessidades. Será um prazer tê-lo como cliente Desenbahia.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Registro realizado através do presencial, contendo o seguinte teor:

Cidadão solicita informações contratuais pelo DESENBABIA. Informa que possui uma pequena empresa e necessita de maiores informações sobre o fomento de crédito, propagandeado pelo DESENBABIA. Relata que necessita saber quais os documentos obrigatórios necessários para a solicitação do crédito, informações de valores de juros, se o crédito é diretamente com o banco ou com o próprio órgão e quais as linhas de créditos disponíveis. Salienta que o site não possui essas informações mais claras e objetivas, que acaba gerando dúvidas para o cidadão.

Solicita celeridade e clareza no andamento do seu pleito.

Número: 3082790

Data: 06/11/2024 11:29:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: INFORMAÇÕES DESENCORTRADAS EM ÓRGÃOS / EMPRESAS

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr. M [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3082790 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado. As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 Sr. M [REDACTED]

Em atendimento a sua manifestação de nº 3082790A, de acordo com o chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, desde quando sua demanda foi recebida, em 06/11/2024, houve tentativas de contato telefônico com o senhor, porém sem êxito. Em 12/11/2024, também foi enviada mensagem via WhatsApp, que foi respondida pelo senhor em 13/11/2024. Nela o senhor informou preferir receber as orientações solicitadas de forma presencial, ao invés de telefone, E-mail ou WhatsApp

Diante disso, foi agendado, pela UCR, atendimento presencial para o dia 18/11/2024(segunda-feira), às 10h.

Desejamos que nesta ocasião possamos prestar-lhe o atendimento de excelência que propagamos e que nossos clientes merecem, desfazendo a imagem negativa que, por ventura, tenha ficado no contato anterior.

Esperamos que tenhamos um produto/serviço que atenda plenamente às suas necessidades. Será um prazer tê-lo como cliente Desenbahia.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto:

Registro realizado através do presencial, contendo o seguinte teor:

Cidadão reclama de insatisfação em obter contato com o órgão. Informa que ao não obter informações mais claras e objetivas no site do DESENBAHIA, tentou entrar em contato por meio de ligação no número [REDACTED], mas sem êxito. Relata que por não conseguir o contato com a SEDE do órgão em Juazeiro, veio presencialmente, hoje no dia 06/11/2024, no endereço em Salvador, para esclarecer as dúvidas sobre a solicitação do crédito para pequenas empresas. Menciona que ao se direcionar a atendente, foi perguntado se tinha agendamento marcado, mas o mesmo alega que no site não possui essa informação. Acrescenta que a funcionária se dirigiu ao chefe e retornou com um cartão informando, que o superior não poderia o atender e forneceu um número de contato que o próprio cidadão já tinha tentando outras vezes contato, mas sem nenhum êxito. Salienta sua insatisfação no atendimento presencial, por não conseguir a resolução e acrescenta que o site não possui informações objetivas para o cidadão. Salienta que o órgão na prática não condiz com o atendimento prestativo, que propaga.

Mediante aos fatos relatos solicita uma providência.

Número: 3082790

Data: 06/11/2024 11:29:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO



Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda:

Prezado Sr. [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3082790 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 Sr. [REDACTED], bom dia!

Em atendimento a sua manifestação de nº 3082790A, de acordo com o chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, desde quando sua demanda foi recebida, em 06/11/2024, houve tentativas de contato telefônico com o senhor, porém sem êxito. Em 12/11/2024, também foi enviada mensagem via WhatsApp, que foi respondida pelo senhor em 13/11/2024. Nela o senhor informou preferir receber as orientações solicitadas de forma presencial, ao invés de telefone, E-mail ou WhatsApp

Diante disso, foi agendado, pela UCR, atendimento presencial para o dia 18/11/2024(segunda-feira), às 10h.

Desejamos que nesta ocasião possamos prestar-lhe o atendimento de excelência que propagamos e que nossos clientes merecem, desfazendo a imagem negativa que, por ventura, tenha ficado no contato anterior.

Esperamos que tenhamos um produto/serviço que atenda plenamente às suas necessidades. Será um prazer tê-lo como cliente Desenbahia.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Registro realizado através do presencial, contendo o seguinte teor:

Cidadão reclama de insatisfação em obter contato com o órgão. Informa que ao não obter informações mais claras e objetivas no site do DESENBABIA, tentou entrar em contato por meio de ligação no número [REDACTED] mas sem êxito. Relata que por não conseguir o contato com a SEDE do órgão em Juazeiro, veio presencialmente, hoje no dia 06/11/2024, no endereço em Salvador, para esclarecer as dúvidas sobre a solicitação do crédito para pequenas empresas. Menciona que ao se direcionar a atendente, foi perguntado se tinha agendamento marcado, mas o mesmo alega que no site não possui essa informação. Acrescenta que a funcionária se dirigiu ao chefe e retornou com um cartão informando, que o superior não poderia o atender e forneceu um número de contato que o próprio cidadão já tinha tentando outras vezes contato, mas sem nenhum êxito. Salienta sua insatisfação no atendimento presencial, por não conseguir a resolução e acrescenta que o site não possui informações objetivas para o cidadão. Salienta que o órgão na prática não condiz com o atendimento prestativo, que propaga.

Mediante aos fatos relatos solicita uma providência.

Número: 3087113

Data: 13/11/2024 2:31:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: EMISSÃO 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 4.860, 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:

Caro Sr. F [REDACTED], bom dia!!

Em atendimento a sua manifestação de nº 3087113, de acordo com o chefe da UCR-Unidade Central de Relacionamento, Tiago Andrade, em 13/11/2024 a equipe da UCR manteve contato com o senhor, prestando as orientações necessárias para acesso ao boleto. Verificamos que o senhor conseguiu acessar o boleto e já realizou o pagamento, conforme consta nos nossos registros

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Texto: Boa tarde, sou F [REDACTED] sou taxista, gostaria de solicitar o boleto de pagamento da primeira parcela do empréstimo estou acessando o app mais não está abrindo a página

Número: 3087542

Data: 14/11/2024 10:20:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



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

RESPOSTA FINAL:

Caro Sr. [REDACTED]

Em atendimento a sua demanda de nº 3087542, orientamos que o senhor entre no portal através do link abaixo para ter acesso aos boletos em aberto e realizar o pagamento: <https://www.desenbahia.ba.gov.br/socv1/boletos.aspx>.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto: Eu não tô conseguindo acessar o app pq eu esqueci a senha do app é eu não tô conseguindo acessar meu gmail cadastro

Número: 3088600

Data: 18/11/2024 12:26:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: EMISSÃO DE BOLETO

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3088600 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 Sr. [REDACTED] boa tarde!!!

Em atendimento a sua demanda de nº 3088600, de acordo com as informações prestadas pelo chefe da nossa Unidade Central de Relacionamento - UCR, o boleto já foi gerado e enviado ao senhor pela equipe da UCR. Agradecemos o contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir:

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto:

Quero pagar o boleto de financiamento do protaxi mas não estou conseguindo obter esse boleto

Número: 3089470

Data: 19/11/2024 11:57:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: INSATISFAÇÃO COM COBRANÇA / TAXA DE SERVIÇO

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Senhor J [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:

Caro Sr. J [REDACTED], boa tarde!!!

Em atendimento a sua demanda de nº 3089470, de acordo com as informações prestadas pelo chefe da Unidade Central de Relacionamento - UCR, a equipe da UCR já prestou as orientações necessárias para o acesso aos boletos on-line.

Caso continue com dificuldades, pode manter contato direto com a UCR através dos telefones: 71 3103 1001 ou 0800 285 1626.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto: Bom dia ! Mudei de celular iphone e, não conseguir baixar o app desenbahia, conseguir o boleto com Daniel que NÃO vou pagar pois NÃO CONFERE: Dados de contrato. Ver arquivo anexado.

[REDACTED]

Número: 3089599

Data: 19/11/2024 1:45:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBÁHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Senhores,

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:

Cara Sra. [REDACTED] boa tarde!!!

Em relação a sua manifestação de nº 3089599, estamos encerrando sua demanda, tendo em vista que a senhora já teve acesso ao boleto e já quitou a referida parcela.

Pedimos desculpas pelos transtornos, ao tempo que agradecemos o contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais a seguir:

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

📄2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉2E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

📱2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

📱2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

🌐2Site 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 Especializada da Desenhahia

Boa tarde, prezados!!

Texto:

Aqui é da [REDACTED]

Contrato 4 [REDACTED]

Fizemos um financiamento em 2023. Até o momento pagamos em dias. Nessa última data 15.11.2024 por conta do feriado e por meu marido está em tratamento de câncer, não paguei o boleto.

Agora não consigo entrar no sistema para tirar o boleto.

Estou precisando de orientação.

Renegociar um contrato que por conta da Selic que tá nas alturas é suicídio.

Aguardo orientação.

Grata,

[REDACTED]

--

[REDACTED]

Número: 3089781

Data: 19/11/2024 3:29:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO



Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda:

Prezado(a) Cidadão(ã),

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

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

Atenciosamente,
Ouvidoria Desenbahia

RESPOSTA FINAL:

Cara Sra. [REDACTED] oia tarde!!!

Em atendimento a sua demanda de nº 3089781A, informamos que a equipe da UCR- Unidade Central de Relacionamento enviará através do e-mail cadastrado as informações solicitadas sobre as nossas linhas de financiamento direcionadas para MEI, ou, se desejar, encaminhe sua solicitação diretamente para o e-mail credimais@desenbahia.ba.gov.br.

A Central de Relacionamento da Desenbahia, após identificar o seu pedido, repassará as informações necessárias para que seja iniciada uma análise de crédito para o seu negócio.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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,

Texto: Ouvidoria Especializada da Desenbahia
A Desembaia não atende, não disponibiliza um representante, fui várias vezes no posto que fica em Feira de Santana, no Sebrae e eles nunca estão lá para atendimento. Liguei várias vezes para o número 7131031001 e não atendem, apenas ouço música e depois a ligação cai. Como faço para conseguir falar com eles para obter crédito para MEI ?

Número: 3089781

Data: 19/11/2024 3:29:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO

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 4.860, 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 -

Cara Sra. [REDACTED], boa tarde!!!

Em atendimento a sua demanda de nº 3089781A, informamos que a equipe da UCR- Unidade Central de Relacionamento enviará através do e-mail cadastrado as informações solicitadas sobre as nossas linhas de financiamento direcionadas para MEI, ou, se desejar, encaminhe sua solicitação diretamente para o e-mail credimais@desenhahia.ba.gov.br.

A Central de Relacionamento da Desenhahia, após identificar o seu pedido, repassará as informações necessárias para que seja iniciada uma análise de crédito para o seu negócio.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenhahia

Texto:

A Desembaia não atende, não disponibiliza um representante, fui várias vezes no posto que fica em Feira de Santana, no Sebrae e eles nunca estão lá para atendimento. Liguei várias vezes para o número 7131031001 e não atendem, apenas ouço música e depois a ligação cai. Como faço para conseguir falar com eles para obter crédito para MEI ?

Número: 3091494

Data: 22/11/2024 10:56:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

Assunto: EMISSÃO DE BOLETO

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda: Prezado Sr

Em atenção ao seu registro de nº 3091494 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia-OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada da DESENBAHIA 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 -

Caro Sr. [REDACTED] tarde!!!

Em resposta a sua demanda de nº 3091494, informamos que a Desenhahia compreende o ocorrido, mas esclarece que o pagamento das parcelas mensais do financiamento é de inteira responsabilidade do cliente.

No caso dos financiamentos das linhas emergências por conta das chuvas 2021/2022, foi efetuado, inicialmente, pela prefeitura de cada cidade, a impressão dos primeiros boletos.

No contrato concedido e no aditivo de renegociação efetuada em julho/2024 constam o número de parcelas que deverão ser pagas.

A Desenhahia disponibiliza os boletos no site e no seu App. Para acessar o site e imprimir o boleto, o cliente deve cadastrar uma conta, caso tenha dúvidas, deverá contatar a nossa Central de Relacionamento (71 3103-1001 ou 0800 285 1626), números também disponíveis no nosso site.

Além disso, contamos com a central de Cobrança (71 3103-1003) que pode enviar os boletos em atraso para o e-mail do cliente (correiocobranca@desenhahia.ba.gov.br). Esta Central entrará em contato com o senhor para auxiliá-lo. Esperamos que tenhamos esclarecido os procedimentos, ao tempo em que 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@desenhahia.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 Especializada da Desenhahia

Texto: Registro realizado através do WhatsApp, contendo o seguinte teor:

"Adquiri um auxílio emergencial no Desenhahia devido a enchente na minha região e perda de mercadorias. paguei os boletos que recebi impressos e após isso, o setor não me entregou outros e nem eu consigo ter acesso ao site. fiz um acordo para quitar o restante, com uma entrada de 200,00, porém fui informado pelo advogado Thales Quadros Lima Santos que necessito imprimir os boletos no setor de Itororó, porém o rapaz que trabalha lá diz não saber fazer essa impressão. Preciso de ajuda para quitar.

ANEXO: [REDACTED]

[REDACTED]

Número: 3092841

Data: 25/11/2024 2:55:00 PM



Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

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

RESPOSTA FINAL:

Cara Sra ()

Em resposta a sua demanda de nº 3092841, informamos que a equipe da Unidade Central de Relacionamento-UCR tentou contato com a senhora, através do número de telefone indicado, mas não teve êxito. Sendo assim, para obter os boletos de seu financiamento, orientamos acessar nosso site <https://www.desenbahia.ba.gov.br/SOC>. Utilizar mesmo login e senha do aplicativo.

Caso tenha alguma dificuldade, favor entrar em contato com nossa Central de Relacionamento com Clientes através do telefone (71) 3103-1001 ou WhatsApp: <https://wa.me/557131031001>, das 8h às 16h.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto: Bom dia. Não consigo abrir o aplicativo para pagar o boleto.

Número: 3095533

Data: 28/11/2024 6:38:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

RESPOSTA FINAL:

Cara Sra. [REDACTED] e!!!

Em resposta a sua demanda de nº 3095533, verificamos que o seu pleito já foi atendido e as parcelas mencionadas já foram baixadas e computadas em nosso sistema financeiro.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Bom dia!

Texto:

Gostaria de saber se há parcela do mês 10 em aberto, do mês 11 paga. Não consigo entrar no aplicativo.

[REDACTED]

Obrigada.

Número: 3096163

Data: 29/11/2024 7:48:00 PM

Local da resposta: AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA - DESENBÁHIA

Assunto: OFENSA/AGRESSÃO PRATICADA POR PRESTADOR DE SERVIÇO

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 4.860, 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:

Em atenção à denúncia de nº 3096163, realizada por cidadão anônimo, passamos a registrar que a Comissão de Ética e Conduta, área responsável pela apuração de denúncias, decidiu pela instauração de procedimento de apuração, que foi realizado por meio de oitivas de testemunhas e envolvidos. Assim, apurou que o fato mencionado na manifestação 3096163 não ocorreu exatamente da forma como foi descrito. Contudo, após ouvir as pessoas envolvidas e testemunhas, entenderam que ocorreram comportamentos inadequados e foi sugerido efetuar um feedback formal ao "denunciado" por conta de seu comportamento, além de orientação, a ser proferida pela gerência da área onde ocorreu o fato, a todos envolvidos e pessoas relacionadas referente a situações não desejáveis em ambiente de trabalho.

As sugestões da Comissão de Ética e Conduta foram acatadas pela Diretoria Colegiada, por meio da Decisão D519/2024, de 16/12/2024.

Agradecemos o contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais de Ouvidoria 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,

Texto: Ouvidoria Especializada da Desenbahia

Informamos que um empregado, da instituição estadual Desenbahia - Agência de Fomento do Estado da Bahia, cometeu um ato de agressão injustificada contra um colega de trabalho. No dia 28 de novembro, quinta-feira, do corrente ano, o funcionário [REDACTED], entrou na sala dos motoristas localizada na garagem G1 do prédio da Desenbahia. Nesta sala, estava em descanso o colaborador [REDACTED] na companhia dos motoristas que testemunharam o fato. Quando [REDACTED] entrou, ele estava com uma expressão facial claramente transtornada, o que assustou [REDACTED]. Em seguida, [REDACTED] cheio de ódio, correu até [REDACTED]. Pegou o braço dele com força e deu socos na costela, barriga e costas de [REDACTED]. Os motoristas presentes ficaram chocados com a violência e pediram para José Francisco parar com os murros. [REDACTED] conseguiu se soltar e se afastou dali. Ele ficou ferido fisicamente e abalado psicologicamente. [REDACTED] se dirigiu até uma delegacia de polícia, prestou queixa, fez exame de corpo de delito e registrou boletim de ocorrência. O empregado [REDACTED] dispôs de uma conduta criminoso e precisa ser punido. Agredir alguém fisicamente no ambiente de trabalho, com exceção de situações de legítima defesa, pode levar à demissão por justa causa, segundo o Artigo 482 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). O crime cometido deve ser levado ao conhecimento da Diretoria da Desenbahia para que seja iniciado um Processo Administrativo Disciplinar (PAD) contra o funcionário [REDACTED].

Número: 3097406

Data: 03/12/2024 10:20:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda: Prezado Sr (a) [REDACTED],

Em atenção ao seu registro de nº 3097406, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do (a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 S [REDACTED]

Em resposta a sua demanda de nº 3097406, esclarecemos que, de acordo com informações do Chefe da Unidade Central de Relacionamento - UCR, o senhor encaminhou a documentação que estava pendente no dia 27/11 e sua solicitação foi aprovada dentro do prazo normal do programa.

A aprovação ocorreu no dia 06/12, e, nesta mesma data, foi enviado o e-mail da Carta de Crédito para o senhor.

Caso tenha alguma dúvida ou dificuldade, gentileza entrar em contato com Central de Relacionamento com Clientes através do telefone (71) 3103-1001 ou WhatsApp: <https://wa.me/557131031001>, das 8h às 16h

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto:

Cidadão reclama de dificuldade de contato com DESENBAHIA. Relata que no dia 06/11 solicitou financiamento de táxi através da DESENBAHIA. Comunica que tentaram contato com o mesmo no dia 19/11, porém não viu as ligações. Afirma que ao entrar em contato com órgão no dia 25/11 foi informado pela funcionária do setor chamada Márcia, que a demanda estava parada devido ao fato da Xerox da CNH estar vencida e orientou o mesmo a encaminhar cópia da CNH atualizada através de e-mail. Alega que encaminhou no e-mail informado recebeu resposta confirmando o recebimento, porém desde então não tem acesso ao andamento da solicitação. Ressalta que desde então tenta contato direto no setor através do contato de Márcia 71 3103-1357, porém não obtém êxito. Requer uma resposta sobre o andamento do serviço, haja vista não foi apresentado prazo para conclusão. Diante exposto solicita providências com celeridade e devida tratativa por parte do Órgão.

Número: 3097769

Data: 03/12/2024 3:03:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: EMISSÃO DE BOLETO

Tipo da demanda: SOLICITAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr. R

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

Prezado Senhor

Em resposta a sua demanda de nº 3097769, esclarecemos que, tendo em vista a indisponibilidade do nosso aplicativo, devido estar passando por manutenção, a equipe da Unidade Central de Relacionamento - UCR orientou o senhor na obtenção do boleto através do site da Desenhahia. Na ocasião, também foi enviado para o seu WhatsApp o boleto da parcela vencida.

Caso tenha mais alguma dúvida ou continue com dificuldade para acesso aos boletos, gentileza entrar em contato com Central de Relacionamento com Clientes através do telefone (71) 3103-1001 ou WhatsApp:

<https://wa.me/557131031001>, das 8h às 16h

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenhahia

Texto:

O cidadão informa o que segue:

"Bom dia eu vou consultar meu advogado sobre este assunto porque eu quero pagar fatura e não consegui pagar porque vocês não me enviaram o código de barras."

Número: 3097821

Data: 03/12/2024 3:41:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA SERVIÇOS TÉCNICOS

Assunto: ATRASO NO PAG. A FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezada Sra. P [REDACTED]
Recebemos 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 Senhora P [REDACTED],
Em atendimento a sua demanda de nº 3097821, informamos que a Unidade de Controle de Projetos-UCP, com o apoio da Gerência Financeira, realizou, em 05/12/2024, através de depósito bancário, a liberação do recurso diretamente à [REDACTED] conforme comprovante anexo.
Agradecemos o contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais de Ouvidoria a seguir:
☎2Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)
☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br
☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br
☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública
☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.
☎2Site 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 Especializada da Desenbahia.

Texto:

Prezados,
Emitimos uma nota fiscal em 14/10/2024 conforme autorização de faturamento enviada. Fomos informados de uma mudança de sistema e aguardamos o primeiro prazo informado, porém o assunto se estendeu e hoje fazem 45 dias do faturamento e ainda não temos a previsão do pagamento.

A partir de segunda-feira, 02/12/2024 pagaremos juros para o fabricante e estou enviando este e-mail como um pedido de ajuda. Solicitamos que seja verificado exceção para pagamento via sistema antigo onde foi iniciada a operação ou até mesmo pagamento para ajuste interno posterior.

Aguardamos retorno.

Aproveito para reforçar os dados bancários e me coloco à disposição.

TECHNICO DA BANCARIA

[REDACTED]

IMPORTANTE: O titular do depósito ou conta de origem do recurso deverá ser o mesmo do comprador que será registrado na NOTA FISCAL do equipamento, do contrário o valor transferido ou depositado será devolvido imediatamente.

Atenciosamente,

[REDACTED]

Número: 3101095

Data: 09/12/2024 3:49:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO



Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3101095, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do (a) DESENBAHIA - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DA BAHIA S.A., onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 Senhora [REDACTED]

Em resposta a sua manifestação de nº 3101095, informamos que a Unidade Central de Relacionamento já manteve contato com a senhora e forneceu a orientação necessária para a emissão dos boletos através nosso site.

Agradecemos pela sua colaboração e pelo interesse em contribuir para a melhoria das nossas instalações.

Continuamos sempre à disposição por meio dos canais de Ouvidoria a seguir:

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h;

☎2Site 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: Cidadã reclama de dificuldade de entrar em contato com órgão. Afirma que entrou em contato com a ouvidoria Geral do estado da Bahia para obter contato com a Desenbahia e foram passados os seguintes números 0800 285 1626 / 3103-1001 e mesma não conseguiu contato. Mediante o exposto pede providência.

Número: 3105771

Data: 18/12/2024 9:33:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

RESPOSTA FINAL:

Prezado Senhor A [REDACTED] bom dia!

Em resposta a sua manifestação de nº 3105771, informamos que a Unidade Central de Relacionamento já gerou uma nova senha de acesso ao sistema de boletos e enviou as orientações para o senhor via e-mail.

Caso o problema persista, gentileza manter contato com a Central de Relacionamento da Desenbahia pelos telefones 71 3103 1001 ou 0800 285 1626.

Agradecemos pelo seu contato, ao tempo em que permanecemos à disposição por meio dos canais de Ouvidoria a seguir:

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br;

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br;

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública;

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h;

☎2Site 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:

Prezados, não estou conseguindo entrar no aplicativo para fazer pagamento dos boletos. Solicito liberação do acesso.

Já tentei mudar de senha e mesmo assim não obtive êxito.

[REDACTED]

Número: 3105731

Data: 18/12/2024 9:02:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: FALHA NO SISTEMA DE ÓRGÃO

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3105731 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 Senhora [REDACTED]

Em atendimento a sua demanda de nº 3105731, informamos que, segundo o chefe da Unidade Central de Relacionamento, mediante suas dificuldades em realizar a assinatura do contrato eletronicamente (Clicksign), a senhora foi orientada a fazer a assinatura por Reconhecimento de Firma e nos enviar a documentação pelos Correios, providências estas que já foram tomadas.

Agradecemos o contato e continuamos sempre à disposição por meio dos canais de Ouvidoria 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 Especializada da Desenbahia

Texto: Sistema não reconhece meu documento para assinatura eletrônica e telefone não atende para me orientar fica na espera

Número: 3105615

Data: 17/12/2024 6:31:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DEMARKETING E PRODUTOS

Assunto: INFORMAÇÃO SOBRE EVENTOS

Tipo da demanda: INFORMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr. [REDACTED]

Recebemos 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:

[REDACTED] boa tarde!

Em resposta a sua demanda de nº3105615, informamos que não dispomos de histórico do evento em questão:

Exposição realizada na década de 1980, pela Sra. Sílvia Athayde. . Porém, podemos viabilizar, se atender ao seu propósito, visita às obras, que estão sob a guarda da Desenhahia.

Um membro da equipe da Gerência de Serviços Administrativos, responsável pela guarda das obras, manterá contato com o senhor para obter maiores informações sobre sua demanda em relação à Exposição e verificar a melhor forma de atendê-lo.

Desejando, poderá, também, manter contato direto com a Sra. Anna Paula Vasques, Gerente de Serviços Administrativo, pelo telefone (71) 3103-1360, ou pelo e-mail: avasquez@desenhahia.ba.gov.br.

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

5442Telefone: 0800 284 0011 (2ª a 6ª, das 08 às 18 horas)

5442Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br 5442E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

5442Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

5442WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

5442Site 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 Especializada da Desenhahia

Texto:

Me chamo V [REDACTED] Sou pesquisador e estou em busca de informações sobre uma exposição realizada nos anos 1980 por Sílvia Athayde (ex diretora do núcleo de artes do Desenhahia). Há algum acervo ou departamento/biblioteca que possa me auxiliar na busca dessas informações? Obrigado

Número: 3106415

Data: 18/12/2024 7:07:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: DEMORA NA RETIFICAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DADOS CADASTRAIS

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3106415 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 Senhora [REDACTED]

Em atendimento a sua demanda de nº 3106415, informamos que o atraso na baixa do pagamento mencionado se deve ao processo de transição do sistema de ativos, de uso interno da Desenbahia, que vem apresentando instabilidade nesses primeiros dias, desde sua implantação.

Tal situação foi prevista dentro do escopo das mudanças necessárias até o pleno funcionamento de todas as funcionalidades do novo sistema.

As intercorrências observadas não causaram nenhum impacto direto no contrato em seu nome, que permanece em dia, com as parcelas regulares liquidadas, assim como algumas prestações a vencer.

Quanto à questão do reconhecimento do pagamento da prestação a vencer em 15/10/2025, a equipe de tecnologia, mediante comprovante de pagamento apresentado, verificou que a senhora havia pago duas vezes a mesma parcela de setembro de 2025 e não a de outubro de 2025. Identificado o equívoco, a parcela em questão foi devidamente baixada.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto: Contratei um empréstimo junto ao Desenbahia através do [REDACTED]
Venho antecipando parcelas e no último dia 29/11/2024 antecipei a parcela que vencerá em 15/10/2025, porém até a presente data não consta o pagamento no sistema. Já entrei em contato por diversas vezes com o Desenbahia, porém não tenho sucesso.
Necessito antecipar mais três parcelas e fico impossibilitado porque o sistema acusa que a parcela paga encontra-se em aberto.
Já enviei os comprovantes de pagamento através do canal de WhatsApp de nº (71) 3103-1001, ultimamente nem atende as ligações.
Solicito que seja urgentemente resolvido o problema para que eu possa quitar as parcelas com vencimento em 15/11/2025, 15/12/2025 e 15/01/2026.
Aguardo retorno



Data: 18/12/2024 8:53:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA MICROFINANÇAS

Assunto: IRREGULARIDADE NA APLICAÇÃO RECURSOS/FINANCIAMENTO

Tipo da demanda: DENÚNCIA

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: Prezado Sr (a) ,

Em atenção ao seu registro de nº 3106427, protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do (a) DESENBHIA - 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. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período. 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 atendimento à denúncia de nº 3107395, Informamos que o Município de Tapiramutá já foi notificado para a adoção das medidas pertinentes, na forma do Convênio nº 004/2024, que regulamenta o CrediBahia.

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

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

📄2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

✉2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

📱2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

🌐2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto:

Funcionária [REDACTED] a prefeitura de Tapiramutá, contratada para operar no sistema do CREDIBAHIA, vem a algum tempo induzindo pessoas para fazer o empréstimo e dividir o valor com ela e ate mesmo fazendo propostas para pessoas serem fiadoras dela no empréstimo, ela esta devendo na cidade inteira e não acho pertinente a pessoa que tem problemas com administração financeira trabalhar diretamente com dinheiro publico.

Número: 3107354

Data: 20/12/2024 11:14:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezada Senhora [REDACTED] bom dia!!

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 Especializada da Desenbahia

RESPOSTA FINAL:

Prezada Senhora [REDACTED]

Em atendimento a sua demanda de nº 3107354, informamos que a equipe da Unidade Central de Relacionamento tentou contato com a senhora, mas não teve êxito. Sendo assim, enviou para o seu e-mail as orientações de acesso aos boletos do financiamento, conforme descrito abaixo:

"Caro(a) cliente!

Para imprimir os boletos de seu financiamento, favor acessar nosso site:

<https://www.desenbahia.ba.gov.br/SOC>

Utilizar mesmo login e senha do aplicativo.

O aplicativo está temporariamente fora do ar.

Qualquer dúvida, favor entrar em contato com a Central de Relacionamento com Clientes, através do telefone (71)

3103-1001 ou WhatsApp: <https://wa.me/557131031001>"

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto:

Bom dia eu não estou conseguindo entrar no aplicativo do desenbahia eu quero saber pq não estou conseguindo entrar no aplicativo a minha amiga está com msm problema se eu não conseguir entrar no aplicativo não vou pagar mais não.

Número: 3107385

Data: 20/12/2024 11:47:00 AM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: RESPOSTA FINAL:

Prezada Senhora [REDACTED]

Em atendimento a sua demanda de nº 3107385, informamos que a nossa Central de Relacionamento já forneceu as orientações necessárias para a obtenção dos boletos através do nosso site. No dia 27/12/2024, a sua senha foi resetada e, desde então, a senhora já pôde acessar seus boletos normalmente.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenbahia

Texto:

Preciso pagar meu boleto e não consigo entrar no app para gerar, entro no site gero e quando vou pagar diz para procurar o dono da conta que sou eu kkk.



Número: 3107395

Data: 20/12/2024 12:00:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE DE ACESSO AO APLICATIVO DESENBAHIA

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA

Resposta da demanda: Prezada Senhora,
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 Senhora

Em atendimento a sua demanda de nº 3107395, informamos que a Central de Relacionamento já manteve contato com a senhora e prestou as orientações necessárias para a obtenção do boleto através do nosso site. Consta também que a senhora já efetuou o pagamento da parcela.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenhahia

Texto: Preciso urgente d o boleto de outubro atualizado para que eu possa fazer o pagamento.

Número: 3107517

Data: 20/12/2024 2:26:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS

Assunto: DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado Sr (a) [REDACTED]

Em atenção ao seu registro de nº 3107517 protocolado na Ouvidoria Geral do Estado da Bahia-OGE, informamos que foi encaminhado a Ouvidoria Especializada do(a) DETRAN - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO ,onde serão adotadas as devidas análises e providências quanto ao pleito solicitado.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17 deverão ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

O objetivo geral da OGE é garantir ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, 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, 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:

Prezado Senhor [REDACTED]

Em atendimento a sua demanda de nº 3107517, informamos que, foi realizada uma tentativa de liberação de seu financiamento no programa CrediAfro no dia 23/12/2024, porém a transferência retornou por divergência de dados bancários.

Portanto, para a liberação ser efetivada, é necessário informar os dados bancários da empresa que solicitou o crédito, C [REDACTED]

Os novos dados bancários podem ser enviados para a SEPRONI ou diretamente para a Desenhahia através do e-mail central@desenhahia.ba.gov.br ou via WhatsApp para o número (71) 3103-1001.

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

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

☎2Formulário on-line: www.tag2.ouvidoriageral.ba.gov.br

☎2E-mail: ouvidoria@desenhahia.ba.gov.br

☎2Aplicativo (Android): TAG- Ouvidoria e Gestão Pública

☎2WhatsApp: 0800 284 0011. (Serviço está disponível 24h para comunicação digital e recebe chamadas gratuitas de segunda a sexta, das 7h20 às 18h.

☎2Site 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 Especializada da Desenhahia

Texto:

Foi aprovado meu credBahia, efetuei a assinatura digitalmente desde segunda e até agora não foi disponibilizado o crédito, também não consegui entrar em contato com Desenhahia os contatos não atende

Número: 3109217

Data: 27/12/2024 3:34:00 PM

Local da resposta: GERÊNCIA DE PESSOAS

Assunto: FALHA NO FUNCIONAMENTO / GESTÃO DE ÓRGÃO/ UNIDADE

Tipo da demanda: RECLAMAÇÃO

Situação: ENCERRADA



Resposta da demanda:

Prezado (a) Senhor(a),

Recebemos 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:

Caro(a) cidadão (ã),

Em atendimento a sua demanda de nº3109217, agradecemos a sua manifestação, informando que a Desenbahia tem um quadro-de-pessoal qualificado para a realização das complexas atividades inerentes a uma Agência de Fomento, notadamente nas áreas de economia, finanças, tecnologia da informação, dentre outras.

A boa formação técnica e gerencial é resultado de anos treinamento contínuo, ambiente motivador, boas relações humanas e oportunidades de crescimento.

A sua manifestação contribuirá para a reflexão e aprimoramento das nossas relações de trabalho.

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 ☎25442E-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.

- 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 Especializada da Desenbahia

Texto:

A Desenbahia é uma agência de fomento que presta ótimos serviços a sociedade baiana, com seu qualificado corpo técnico. Contudo, a falta de reconhecimento devido da alta administração da empresa em relação ao trabalho desse corpo técnico infelizmente limita a produtividade e os resultados da instituição.