

# Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

**Data-base:** 30 de junho de 2017

Última atualização:  
**JULHO 2017**

## DIRETORIA

### **Presidente**

Otto Alencar Filho

### **Diretores**

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda – Desenvolvimento de Negócios

## OUVIDORIA ESPECIALIZADA

### **Chefe de Gabinete**

André Fidalgo

### **Ouvidora Titular**

Jenny Margarete Kallscheuer

### **Ouvidor Adjunto**

Jacó Alves dos Santos Sobrinho

**SUMÁRIO**

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>2. SEÇÃO QUANTITATIVA</b> .....	5
CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES.....	6
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES .....	7
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES .....	11
CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS .....	13
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA .....	15
<b>3. SEÇÃO QUALITATIVA</b> .....	18
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS.....	18
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA .....	20
AÇÕES DESTAQUE DO 1º SEMESTRE.....	20
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	21
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	22

## 1. INTRODUÇÃO

A Desenbahia – Agência de Fomento do Estado da Bahia S/A, através da sua Ouvidoria Especializada, apresenta a seguir o Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 1º semestre de 2017, em cumprimento aos seguintes normativos:

- **Resolução nº 4.433** do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015;
- **Circular nº 3.778** – BACEN, de 30 de dezembro de 2015.

Conforme orienta a Resolução nº 4.433, o relatório deve conter informações “acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições” (Inciso V do art. 6º).

Ainda segundo a mesma resolução, em seu artigo 3º, são atribuições da Ouvidoria:

- I. Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;
- II. Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- III. Informar ao Conselho de Administração a respeito das atividades de ouvidoria.

Já o artigo 6º da referida resolução, apresenta no inciso I, algumas das atividades decorrentes das atribuições da ouvidoria: atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços.

Por fim, conforme previsto no inciso V, do artigo 6º da Resolução supracitada, o relatório deve ser dividido em uma seção quantitativa e uma seção qualitativa.

Diante do exposto, o relatório destaca na parte quantitativa as estatísticas relativas aos atendimentos prestados e o tratamento dado às principais demandas, visando sempre, promover a melhoria da gestão pública. Já na parte qualitativa, descrevemos outras atividades da ouvidoria.

Visando adaptação à Resolução 4.567 de 27/04/2017, que entrará em vigor em julho deste ano, já destacamos neste relatório o tratamento de denúncias.

## 2. SEÇÃO QUANTITATIVA

São apresentadas a seguir as informações estatísticas acerca dos atendimentos efetuados pela OED, classificados da seguinte forma:

- **Quanto às características dos manifestantes**
  - Por tipo de pessoa (física ou jurídica)
  - Por gênero
  - Por origem (município)
  
- **Quanto às características das manifestações**
  - Por meio de contato
  - Por mês
  - Por diretoria/gerência
  - Por tipologia
  - Por tipologia e diretoria/gerência
  
- **Quanto às características das reclamações**
  - Por tema
  - Por qualificação das ocorrências
  - Por diretoria/gerência
  
- **Quanto às características das denúncias**
  - Por natureza
  - Por qualificação das ocorrências
  - Por diretoria/gerência
  
- **Quanto às características da demanda**
  - Por tempo de resposta
  - Evolução semestral

## DADOS ESTATÍSTICOS

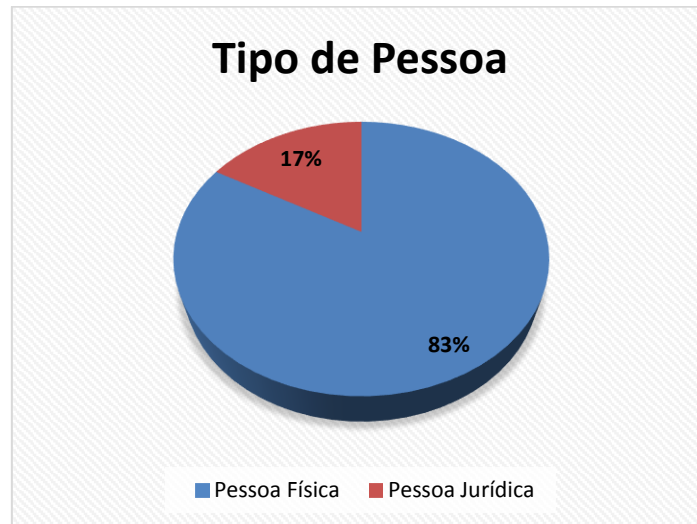
Durante o período de 1º de janeiro de 2017 a 30 de junho de 2017, foram registradas **30 (trinta) manifestações**.

### CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES

#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE PESSOA

A maioria das manifestações foi realizada por pessoas físicas:

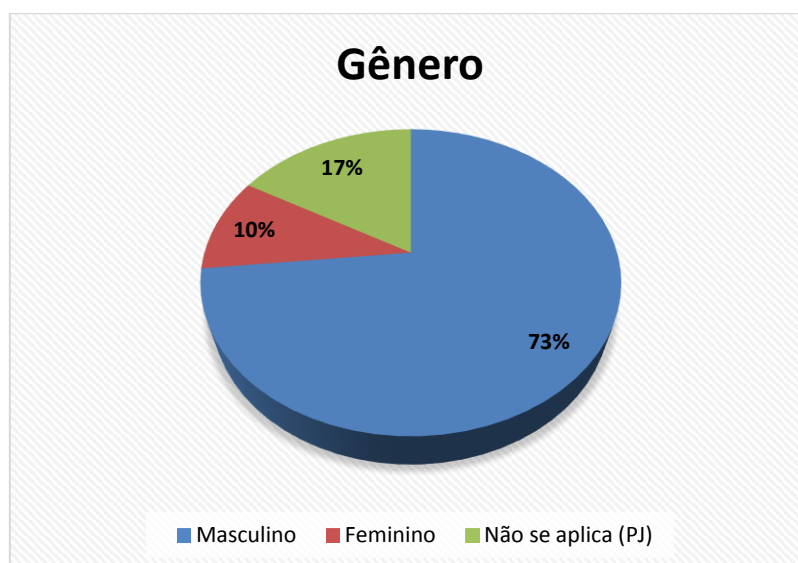
- **Pessoas Físicas** 83%, ou seja, 25 (vinte e cinco) manifestantes;
- **Pessoas Jurídicas** 17%, ou seja, 05 (cinco) manifestantes.



#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR GÊNERO

A maioria das manifestações foi realizada por pessoas do gênero masculino.

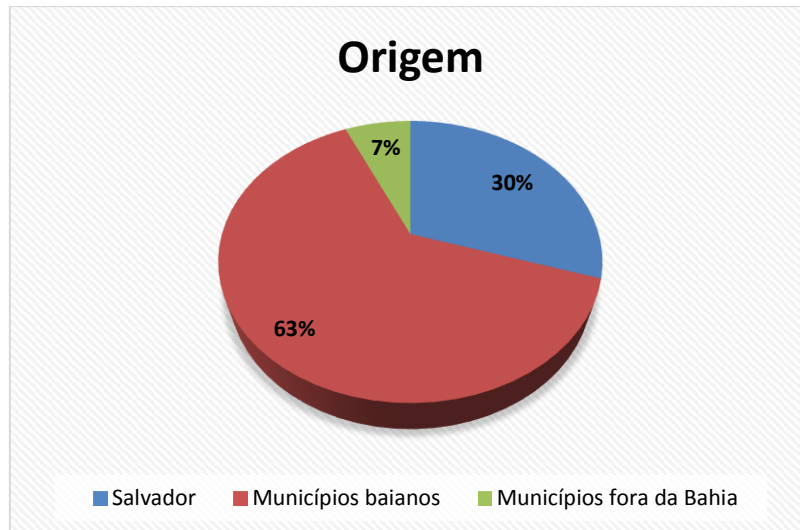
- **Masculino** 73%, ou seja, 22 (vinte e dois) manifestantes;
- **Feminino** 17%, ou seja, 03 (três) manifestantes;
- **Não se aplica** 10%, ou seja, 05 (cinco) manifestantes (pessoa jurídica).



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

A maioria das manifestações foi originada em municípios do interior baiano. Duas manifestações, este semestre, foram originadas em outros estados (Rio de Janeiro e Distrito Federal).

- **Salvador** 30%, ou seja, 09 (nove) mensagens;
- **Municípios baianos** 63%, ou seja, 19 (dezenove) mensagens.
- **Municípios fora da Bahia** 07%, ou seja, 02 (duas) mensagens.



## CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

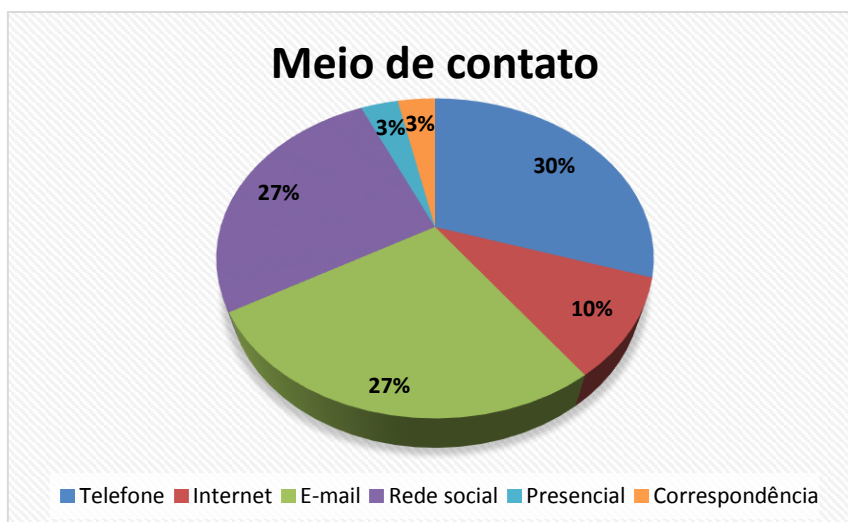
### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Este semestre, embora aparentemente o telefone tenha sido o meio mais utilizado, com 30% das mensagens recebidas, os meios de contatos digitais foram os preferidos para envio das manifestações, uma vez que juntos (rede social, e-mail e internet) representaram 64% do total de mensagens recebidas.

- Telefone** 30%, ou seja, 09 (nove) mensagens;
- Rede social\*** 27%, ou seja, 08 (oito) mensagens;
- E-mail** 27%, ou seja, 08 (oito) mensagens;
- Internet** 10%, ou seja, 03 (três) mensagens;
- Presencial\*\*** 03%, ou seja, 01 (uma) mensagem;
- Correspondência** 03%, ou seja, 01 (uma) mensagem.

\*Rede Social: atendimento via whatsapp.

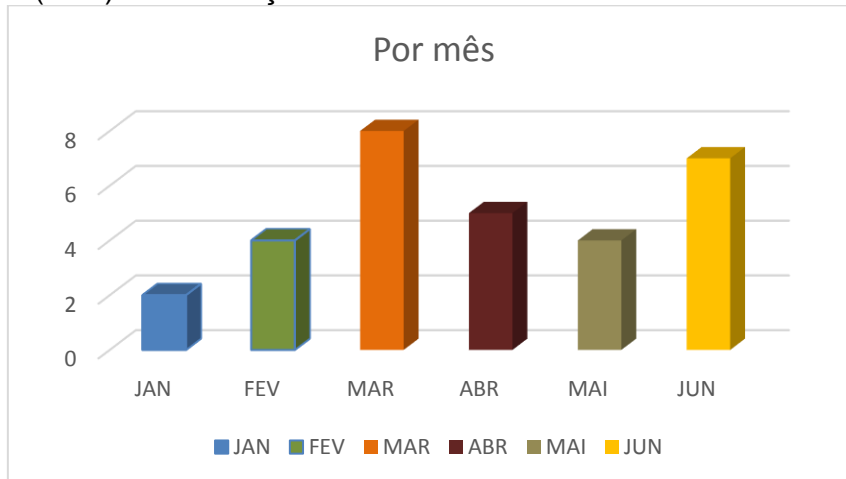
\*\*O atendimento presencial aconteceu na OGE.



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

Os meses de março e junho concentraram o maior número de manifestações.

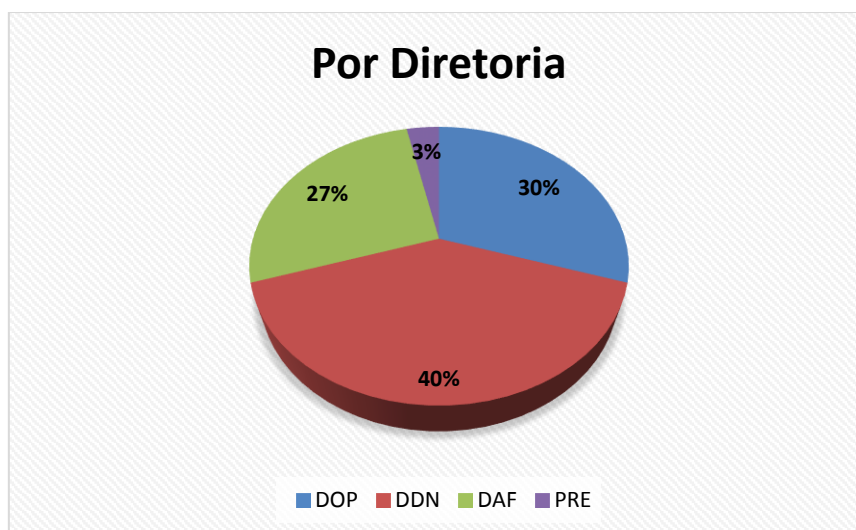
- **Janeiro** 02 (duas) manifestações recebidas: 07% do total
- **Fevereiro** 04 (quatro) manifestações recebidas: 13% do total
- **Março** 08 (oito) manifestações recebidas: 27% do total
- **Abril** 05 (cinco) manifestações recebidas: 17% do total
- **Mai** 04 (quatro) manifestações recebidas: 13% do total
- **Junho** 07 (sete) manifestações recebidas 23% do total.



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIA/GERÊNCIA

A DDN–Diretoria de Negócios foi a diretoria que recebeu o maior número de manifestações.

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>DDN (Diretoria de Negócios)</b>               | 40%, ou seja, 12 (doze) mensagens; |
| <b>DOP (Diretoria de Operações)</b>              | 30%, ou seja, 09 (nove) mensagens; |
| <b>DAF (Diretoria Administrativa-Financeira)</b> | 27%, ou seja, 08 (oito) mensagens; |
| <b>PRE (Presidência)</b>                         | 03%, ou seja, 01 (uma) mensagem.   |





Quanto à distribuição por gerência, temos o seguinte quadro:

DIRETORIA	GERÊNCIA	QUANT.	%
DDN	GCO – Gerência Comercial	07	23%
	GRC – Gerência de Renegociação de Créditos	04	14%
	GDP – Gerência de Desenvolvimento de Produtos	01	03%
DOP	GMI – Gerência de Microcrédito	07	23%
	GST – Gerência de Serviços Técnicos	02	07%
DAF	GRH – Gerência de Recursos Humanos	03	10%
	GJU – Gerência Jurídica	02	07%
	GSA – Gerência de Serviços Administrativos	02	07%
	CPL – Comissão Permanente de Licitação	01	03%
PRE	GCM – Gerência de Comunicação e Marketing	01	03%

Vemos assim, que as gerências que receberam maior número de manifestações foram a GCO – Gerência Comercial e a GMI – Gerência de Microcrédito.

As manifestações recebidas pela GCO, foram na sua maioria (06 manifestações), direcionadas à Central de Relacionamento, e relacionadas ao Programa de Protaxi.

As manifestações da GMI – Gerência de Microcrédito, foram relacionadas ao Programa de Microcrédito.

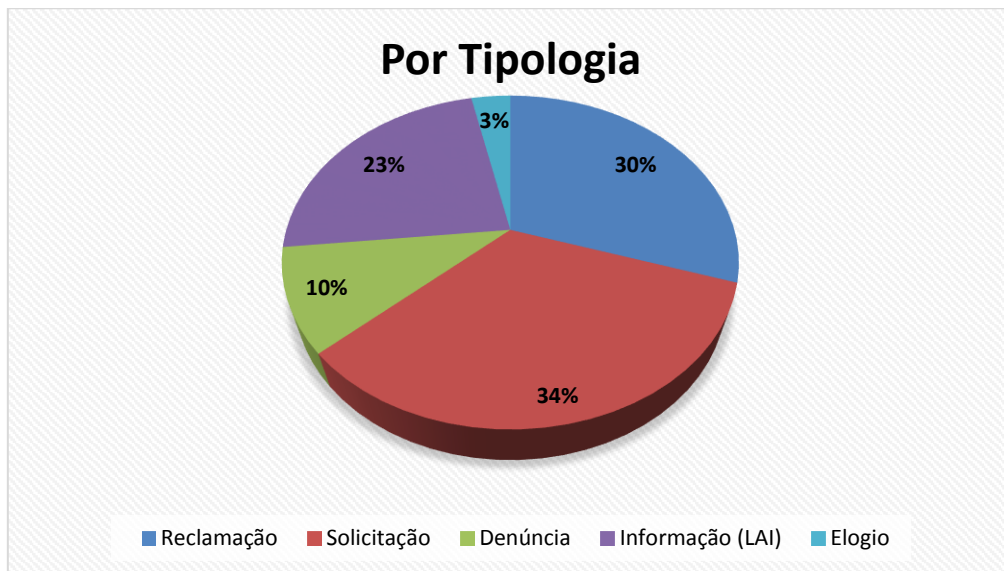
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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

<b>RECLAMAÇÃO</b>	O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da Desenbahia.
<b>DENÚNCIA</b>	O cidadão indica alguma irregularidade cometida pelo órgão ou por terceiro.
<b>INFORMAÇÃO</b>	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.
<b>SOLICITAÇÃO</b>	O cidadão requer alguma ação da Desenbahia.
<b>SUGESTÃO</b>	O cidadão propõe alguma melhoria do serviço prestado pela Desenbahia.
<b>ELOGIO</b>	O cidadão manifesta satisfação com a atuação da Desenbahia ou de algum funcionário da instituição.

As manifestações recebidas pela Desenbahia ficaram assim distribuídas:

- **Solicitação** 34%, ou seja, 10 (dez) mensagens;
- **Reclamação** 30%, ou seja, 09 (nove) mensagens;
- **Informação** 23%, ou seja, 07 (sete) mensagens;
- **Denúncia** 10%, ou seja, 03 (três) mensagens;
- **Elogio** 03%, ou seja, 01 (uma) mensagem.



A maioria das manifestações (57%) foram relacionadas a algum tipo de pedido, seja de solicitações de serviços (34%), ou pedidos de acesso à informação (23%).

Por outro lado, 30% das manifestações foram de reclamações, que somadas às denúncias (10%), representam um total de 40% de manifestações negativas, tratadas mais detalhadamente em outros itens.

#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E DIRETORIA/GERÊNCIA

Distribuindo as tipologias por Diretoria e Gerência (quadro abaixo), observamos que todas as diretorias receberam algum tipo de solicitação e/ou pedido de informação, no entanto, a maioria das reclamações foram direcionados à DDN, mais especificamente à GCO.

DIRETORIA	GERÊNCIA	QUANT.	TIPOLOGIA	TOTAL
DDN	GCO – Gerência Comercial	07	5 reclamações 2 solicitações	7 reclamações 3 solicitações 1 informação 1 elogio
	GRC – Gerência de Renegociação de Créditos	04	2 reclamações 1 solicitação 1 elogio	
	GDP – Gerência de Desenvolvimento de Produtos	01	1 informação	
DOP	GMI – Gerência de Microcrédito	07	4 solicitações 2 reclamações 1 informação	4 solicitações 3 informações 2 reclamações
	GST – Gerência de Serviços Técnicos	02	2 informações	
DAF	GRH – Gerência de Recursos Humanos	03	3 informações	3 informações 3 denúncias 2 solicitações
	GJU – Gerência Jurídica	02	1 solicitação 1 denúncia	
	GSA – Gerência de Serviços Administrativos	02	2 denúncias	
	CPL – Comissão Permanente de Licitação	01	1 solicitação	
PRE	GCM – Gerência de Comunicação e Marketing	01	1 solicitação	1 solicitação

A maioria das solicitações recebidas (7) foram relacionadas a operações de crédito (solicitação de boletos, documentos, renegociação ou liberação de recursos). Apenas uma solicitação não foi atendida:

REGISTRO	ÁREA	SOLICITAÇÃO	MOTIVO NÃO ATENDIMENTO
994911	DAF/GJU	Cumprimento de Decisão Judicial	Ação ainda segue os trâmites judiciais e a Ouvidoria não tem como interferir.

Os pedidos de acesso à informação foram relacionados a operações de crédito (3), recursos humanos (2) e outros assuntos (2). Todos os pedidos foram atendidos.

Este semestre houve apenas um elogio, direcionado a funcionária da GRC - Gerência de Renegociação de Crédito.

## CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

### TOTAL DE RECLAMAÇÕES POR TEMA

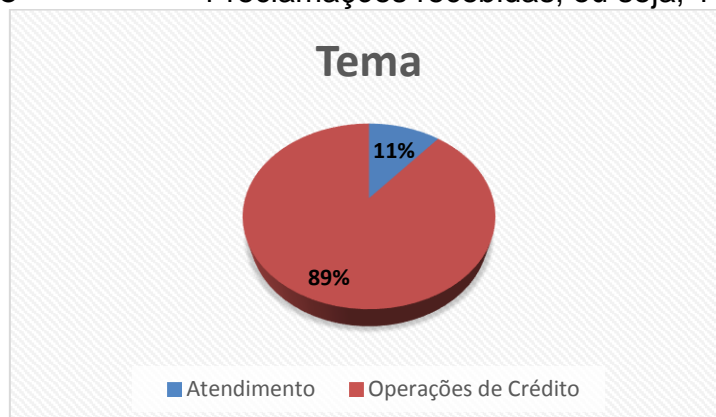
A Desenhahia recebeu no 1º semestre de 2017 um total de 9 (nove) reclamações.

As reclamações são distribuídas de acordo com os 13 temas definidos através da Carta-Circular nº 3.298 de 22 de fevereiro de 2008, podendo aplicar-se à Desenhahia, os seguintes:

<b>ATENDIMENTO</b>	Mensagens de insatisfação com o atendimento prestado pela instituição ou seus prepostos.
<b>OPERAÇÕES DE CRÉDITO</b>	Mensagens que envolvem insatisfação com algum aspecto das operações de financiamento, em suas várias etapas, seja durante a concessão, seja em fase posterior (controle e renegociação).
<b>TARIFAS E ASSEMELHADOS</b>	Reclamações que envolvem tarifas, taxas ou valores cobrados a título de remuneração por serviço prestado.
<b>PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA</b>	Reclamações sobre a divulgação ou omissão de fatos.
<b>RELAÇÃO CONTRATUAL</b>	Reclamações sobre os instrumentos contratuais.
<b>OUTROS TEMAS</b>	Reclamações de situações não previstas nos itens anteriores, tais como golpes, fraudes, sigilo bancário.

Foram recebidas reclamações das seguintes categorias:

- **Operações de Crédito** 8 reclamações recebidas, ou seja, 89%
- **Atendimento** 1 reclamações recebidas, ou seja, 11%



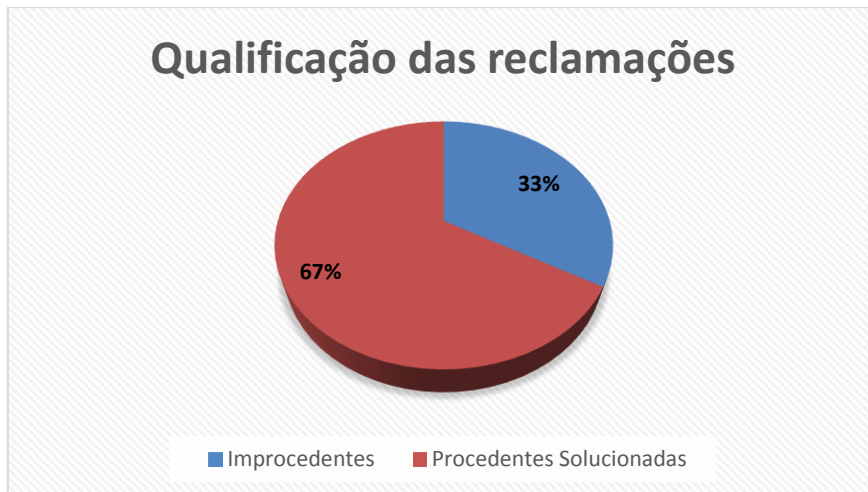
## QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser qualificadas conforme a seguir:

IMPROCEDENTE	Reclamação cuja origem não é fundamentada.
PROCEDENTE SOLUCIONADA	Reclamação cuja natureza foi embasada e devidamente resolvida.
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	Situação que embora tratada, ainda aguarda solução das partes.

As reclamações recebidas pela Desenhahia foram assim qualificadas:

- **Procedente solucionada**                      6 reclamações, ou seja, 67%
- **Improcedente**                                      3 reclamações, ou seja, 33%



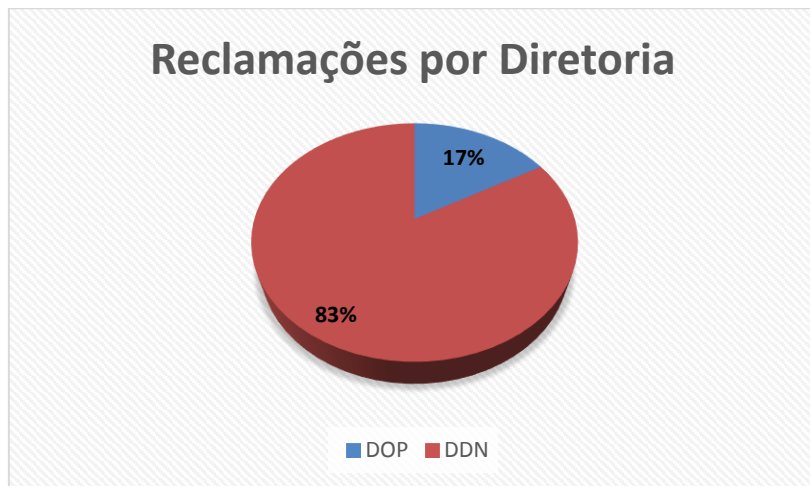
As reclamações procedentes, foram todas solucionadas. Três reclamações foram consideradas improcedentes:

REGISTRO	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	MOTIVO
988569	DDN/GRC	Atendimento	Dificuldade em obter renegociação da dívida	Na apuração, constatou-se que o cliente já estava negociando sua dívida com a GRC. Quanto à falta de atendimento telefônico, não nos forneceu informações suficientes para apurar os fatos.
886502	DOP/GMI	Operações de Crédito	Insatisfação com serviço/sistema (Microcrédito)	Manifestante questiona recusa da proposta de financiamento, mas os critérios de análise de risco utilizados obedeceram aos normativos internos e externos.
1018165	DDN/GRC	Operações de Crédito	Insatisfação com procedimento do órgão	Procedimento de emissão da carta cobrança é automatizado e nela consta o texto "desconsiderar caso já tenha efetuado o pagamento".

## TOTAL DE RECLAMAÇÕES PROCEDENTES POR ÁREA

As 6 (seis) reclamações consideradas procedentes foram relativas à DDN e à DOP.

- **DDN**                                      5 reclamações, ou seja, 83% das manifestações procedentes;
- **DOP**                                      1 reclamações, ou seja, 17% das manifestações procedentes.



As cinco reclamações recebidas pela DDN, foram da GCO – Gerência Comercial, mais especificamente da UCR – Unidade Central de Relacionamento, todas relacionadas ao programa Protaxi.

A reclamação procedente da DOP foi relacionada à GMI – Gerência de Microcrédito, ou seja, referentes ao Programa de Microcrédito.

Apresentamos no quadro a seguir, as manifestações negativas procedentes, de acordo com a área origem, o tema classificado, um resumo do assunto tratado e as providências adotadas pela área responsável.

REGISTRO	MÊS	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	PROVIDÊNCIA ADOTADA
881705	FEV	DDN GCO UCR	Operações de crédito	Insatisfação com procedimento do órgão (Protaxi)	Produto estava inativo. Foi reativado em março.
883720	FEV			Insatisfação com serviço/sistema (Protaxi)	Produto estava inativo. Foi reativado em março.
1003390	JUN			Demora na disponibilidade do crédito (Protaxi)	Aprovações estavam temporariamente suspensas. Carta de crédito já foi enviada.
1005722	JUN			Demora na disponibilidade do crédito (Protaxi)	Aprovações estavam temporariamente suspensas. Carta de crédito já foi enviada.
1016316	JUN			Insatisfação com procedimento do órgão (Protaxi)	Ocorreu um erro no sistema. Problema já foi solucionado.
933053	MAR	DOP GMI	Operações de crédito	Dificuldade em obter renegociação da dívida (Microcrédito)	Problema decorrente da troca de mandatos nos municípios. Foi encaminhado boleto diretamente ao manifestante.

## CARACTERÍSTICAS DAS DENÚNCIAS

A Desenbahia recebeu no 1º semestre de 2017 um total de 3 (três) denúncias.

## QUALIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS

Das três denúncias recebidas pela Desenbahia, uma foi considerada improcedente, enquanto que as outras duas não puderam ser classificadas, conforme justificativas que se seguem.



Denúncia improcedente:

REGISTRO	ÁREA	ASSUNTO	MOTIVO
989320	DAF/GJU	Irregularidade em contrato de convênio (financiamento a municípios)	A Desenbahia está efetuando as liberações do contrato citado atendendo a decisão judicial.

Denúncias não classificadas:

REGISTRO	ÁREA	ASSUNTO	MOTIVO
936235A	DAF/GSA	Conflitos fundiários	Ambas tratam do mesmo assunto. A Ouvidoria encaminhou as manifestações para o Comitê de Ética e Conduta. No entanto, a DCO não autorizou abertura de PAD para que o Comitê pudesse apurar a procedência da denúncia, o que nos impossibilitou uma classificação adequada.
944196A	DAF/GSA	Conduta inadequada de funcionário	

## NATUREZA DAS DENÚNCIAS

As denúncias recebidas, foram relacionadas a provável conduta inapropriada da Desenbahia, nas seguintes situações:

REGISTRO	DENÚNCIA	ESCLARECIMENTO
989320	Denunciante alega irregularidade na liberação de recursos no financiamento ao município de Catu.	A Desenbahia está efetuando as liberações do contrato citado, atendendo a decisão judicial, não se configurando assim nenhuma irregularidade.
936235A	Denunciante alega conduta inadequada de funcionário na visita a imóvel de propriedade da Desenbahia.	Embora não tenha sido possível aprofundar as investigações através de um PAD, a Desenbahia está apenas exercendo seu direito de propriedade, e segundo o funcionário citado, e os demais que o acompanhavam, não houve qualquer tipo de ameaça.
944196A		

## TOTAL DE DENÚNCIAS POR ÁREA

As 3 (três) denúncias foram direcionadas à DAF – Diretoria Administrativa Financeira, sendo uma relacionada à GJU – Gerência Jurídica, e duas relacionadas à GSA – Gerência de Serviços Administrativos.

## CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

### TEMPO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta girou em torno de 4 (quatro) dias, mas, em sua maioria (67%), as manifestações são respondidas em até 5 (cinco) dias, e destas, 37% são respondidas em até 1 (um) dia.

- **Resposta em até 01 dia** 11 mensagens, ou seja, 37% do total;
- **Resposta em 02 a 05 dias** 09 mensagens, ou seja, 30% do total;
- **Resposta em 06 a 10 dias** 09 mensagens, ou seja, 30% do total;
- **Resposta em mais de 10 dias** 01 mensagem, ou seja, 03% do total.



Ocorreu uma resposta acima de 10 dias (11 dias), em virtude da reabertura da manifestação pelo cidadão, solicitando maiores esclarecimentos quanto à análise de risco da sua solicitação de financiamento.

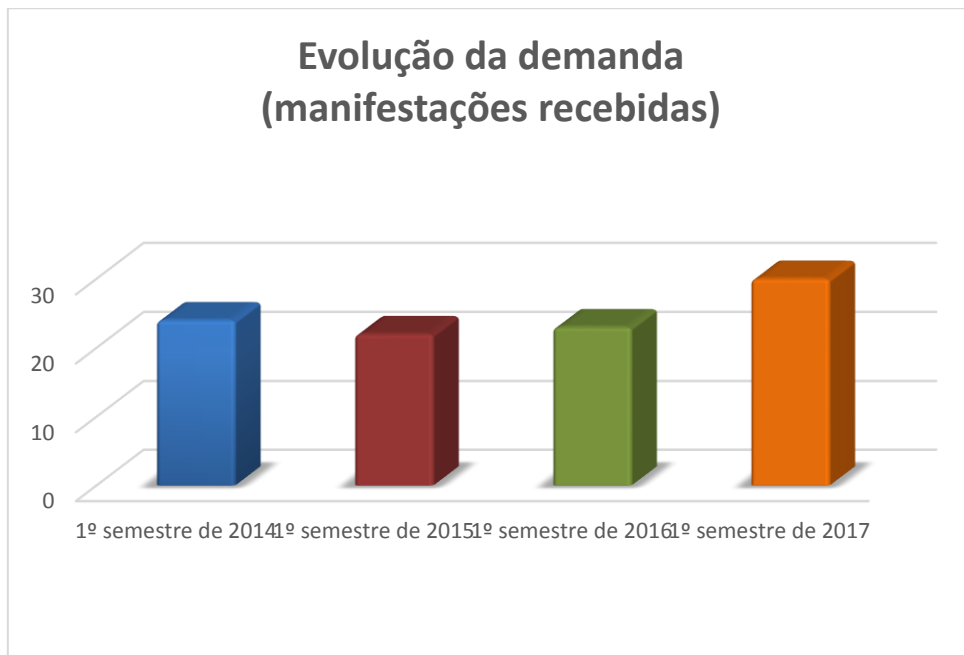
## EVOLUÇÃO DA DEMANDA SEMESTRAL

Comparamos a seguir, sob diversos aspectos, o total de manifestações recebidas no 1º semestre de 2017, com o 1º semestre dos anos anteriores.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Houve um aumento considerável (cerca de 30%) de manifestações no 1º semestre de 2017, quando comparado ao ano anterior.

<b>1º semestre de 2014:</b>	29 manifestações
<b>1º semestre de 2015:</b>	21 manifestações
<b>1º semestre de 2016:</b>	23 manifestações
<b>1º semestre de 2017:</b>	30 manifestações

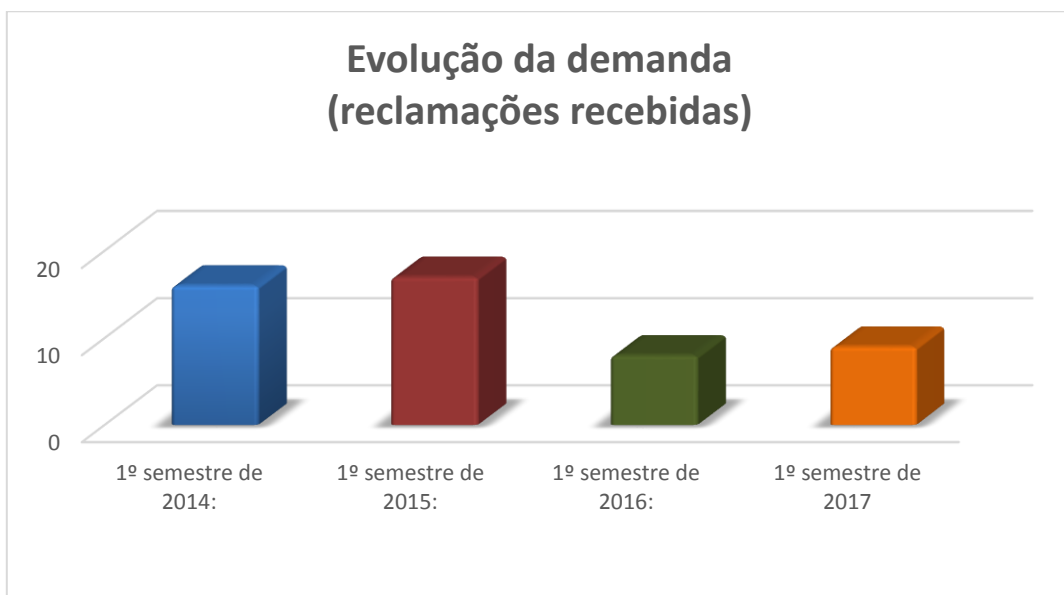


Acreditamos que este aumento decorre da maior divulgação da Ouvidoria da Desenbahia, especialmente o e-mail, assim como, da implantação pela OGE, de mais um canal de acesso, o whatsapp.

#### TOTAL DE RECLAMAÇÕES

Manteve-se um quantitativo de reclamações similar ao 1º semestre de 2016, no entanto, historicamente menor que nos anos anteriores.

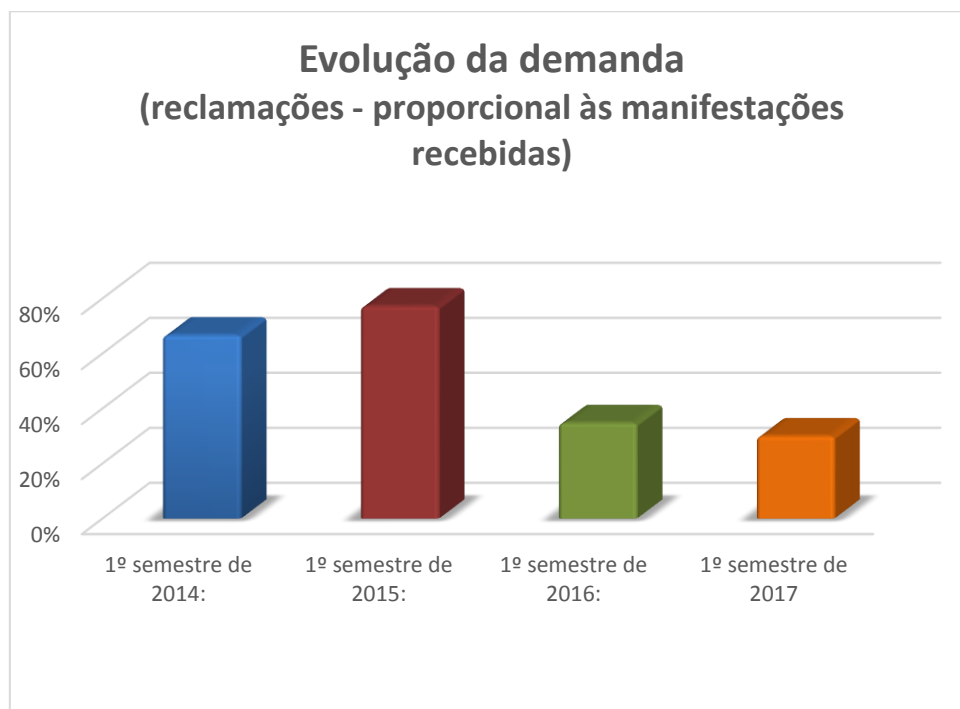
<b>1º semestre de 2014:</b>	16 reclamações;
<b>1º semestre de 2015:</b>	17 reclamações;
<b>1º semestre de 2016:</b>	08 reclamações;
<b>1º semestre de 2017:</b>	09 reclamações.



Por outro lado, uma vez que o volume de manifestações aumentou, proporcionalmente, o volume de reclamações decresceu e tem decrescido ao longo dos anos:



**1º semestre de 2014:** 67% das manifestações foram reclamações  
**1º semestre de 2015:** 77% das manifestações foram reclamações  
**1º semestre de 2016:** 37% das manifestações foram reclamações  
**1º semestre de 2017:** 30% das manifestações foram reclamações



### 3. SEÇÃO QUALITATIVA

Destacamos, nesta parte do relatório, as seguintes atividades da ouvidoria:

- Quanto ao cumprimento de normativos
- Quanto à divulgação da ouvidoria
- Ações destaque do 2º semestre
- Proposições de melhorias

### CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS

A OED tem trabalhado no sentido de que sejam cumpridos os normativos reguladores da área, conforme pode ser verificado a seguir.

#### ESTATUTO SOCIAL

Em conformidade com o que estabelece o Art. 9º da Resolução nº 4.433, as atribuições, critérios de designação e destituição do Ouvidor, o tempo de duração de seu mandato, o compromisso expresso da Instituição em criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria e o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, estão incluídos no Estatuto da Agência, atualizado em abril de 2016, e disponível no site da instituição.

#### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A OED está subordinada à Presidência. Portanto, de acordo com o previsto no Art. 4º da Resolução 4.433, a citada área está segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna, conforme pode ser verificado no organograma da instituição, disponível no site.

#### OUVIDORES

Da mesma forma, conforme prevê o art. 10, a Agência mantém atualizado o cadastramento no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central - UNICAD, quanto aos dados relacionados ao Diretor e Ouvidor responsáveis pelos trabalhos da Ouvidoria e ainda, as atividades da Ouvidora Titular e da Adjunta, não configuram conflito de interesse ou de atribuições, em relação às outras atividades que exercem na instituição.

#### CERTIFICAÇÃO

Em cumprimento ao que prevê o Art. 16º da Resolução nº 4.433, os integrantes da ouvidoria devem ser aprovados em exame de certificação. Desta forma, segue abaixo, dados das certificações:

##### Ouvidora Titular: Jenny Margarete Kallscheuer

- 61º Curso de Capacitação e 50º de Certificação de Ouvidores (20h), realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional) no período de 27 a 29 de outubro de 2015.

##### Ouvidor Adjunto: Jacó Alves dos Santos Sobrinho

- 75º Curso de Capacitação e 64º de Certificação de Ouvidores (20h), realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional) no período de 27 a 29 de março de 2017.

Em seu § 3º, o artigo ainda prevê atualização periódica da equipe. Desta forma, a Ouvidora Titular participou no período de 14 a 16 de março, em Brasília, da Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, com carga horária total de 24 horas, distribuída igualmente (8 horas cada) nos seguintes eventos:

- Reunião Geral de Ouvidorias 2017;
- Oficina temática “Linguagem Cidadã”;
- Seminário Internacional de Transparência e Acesso à Informação.

## ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A OED está ligada diretamente à Presidência da Desenhahia e exerce suas atribuições de modo integrado ao sistema Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE). Está localizada no edifício sede da Desenhahia, situado à Rua Ivonne Silveira, 313 - Doron (Paralela), e conta com a seguinte estrutura:

### Quadro funcional dos envolvidos com os trabalhos da Ouvidoria:

- 02 funcionários, com jornada de trabalho de 06 horas cada, dos quais, um responde como ouvidor titular e o outro como ouvidor adjunto.

### Estrutura física:

- Sala climatizada, com privacidade e conforto garantidos para o atendimento;
- Dependência com acesso fácil aos clientes e usuários portadores de deficiências físicas ou com mobilidade reduzida, inclusive entrada com rampa de acesso para cadeirantes;
- 02 computadores com configuração adequada para realização das funções;
- 02 impressoras;
- 02 telefones; e
- Estrutura de suporte compatível para o desempenho dos trabalhos.

### Sistema:

A OED opera com o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, fornecido pela OGE. Através da ferramenta é possível realizar os controles dos registros das manifestações, gerando número de protocolo, de forma a manter o histórico dos atendimentos efetuados, os dados dos clientes e usuários e as providências adotadas, tais como: e-mails com posicionamentos e respostas aos clientes, monitoramento dos números, datas e status dos registros, geração de estatísticas, etc., além de controlar o prazo de resposta das manifestações, conforme previsto no Art. 7º da resolução 4.433.

A ferramenta está entre as mais modernas do país e vem ganhando novas versões a cada ano, o que vem tornando o TAG uma referência nacional em sistemas de gestão de ouvidorias públicas.

## PROCEDIMENTOS

Os procedimentos que devem ser exercidos pela Ouvidoria, no exercício das suas atribuições, estão descritos na Circular de Trabalho 047, cuja versão foi atualizada em fevereiro de 2016, e está disponível no Gerenciador de Documentos da Desenhahia – GDD.

Atendendo ao disposto no §1 do Art. 6º da resolução 4.433/2015, todo atendimento da Ouvidoria é registrado no sistema TAG, gerando um número de protocolo, exceto as manifestações oriundas do RDR, sistema que possui numeração de registros próprio.

## DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A Desenbahia atende ao disposto no art. 8º da Resolução CMN 4.433/15, dando ampla divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, principalmente o telefone 0800, da seguinte forma:

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

Como a Ouvidoria da Desenbahia faz parte da rede de Ouvidorias do Governo do Estado da Bahia, as ações de divulgação que tem sido feitas pela OGE – Ouvidoria Geral do Estado, através do programa de “Ouvidoria Ativa”, também contemplam a divulgação da Ouvidoria da Desenbahia.

### CANAIS DE ACESSO

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

- **Internet**
  - através do site da Desenbahia - [www.desenbahia.ba.gov.br](http://www.desenbahia.ba.gov.br)
  - Através do Sistema RDR -Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Bacen)
- **Pessoalmente** – no endereço sede da instituição
- **Correspondência** – encaminhada para o endereço sede da instituição
- **Telefone** - Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG): 0800 284 0011;
- **E-mail** – [ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@desenbahia.ba.gov.br)

Por utilizar a rede de canais do Governo do Estado, conforme exigido pelo Decreto Estadual 8.803/2003, conta também com:

- **Whatsapp** - (71) 99911-7631 e outras redes sociais;
- **Site da OGE:** [www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br);
- **Aplicativo** “TAG – Ouvidoria e Gestão Pública” disponível para Android.

## AÇÕES DESTAQUE DO 1º SEMESTRE

No 1º semestre de 2017, a OED:

1. Acompanhou a elaboração da Política de Relacionamento com Clientes;
2. Revisou o texto da Ouvidoria no Site da Desenbahia.

## 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.

### PROPOSIÇÕES DE 2017 (1º SEMESTRE)

#### 001/2017

<b>TEMA</b>	Atendimento
<b>PROPOSIÇÃO</b>	Produzir orientações, realizar treinamento e manter um programa de atualização constante em produtos, para as equipes de atendimento ao cliente.
<b>OBJETIVO</b>	Evitar divergência de informações sobre produtos, conforme foi constatado em algumas manifestações neste semestre.
<b>ÁREA</b>	GDP/GCO/UCR
<b>STATUS</b>	Previsão de que o curso será realizado em Julho 2017.

#### 002/2017

<b>TEMA</b>	Acesso à Informação
<b>PROPOSIÇÃO</b>	Disponibilizar no site, e atualizar tempestivamente, a relação de financiamentos a municípios contratados, e, se convier, com as respectivas liberações, respeitando o que for protegido por sigilo bancário.
<b>OBJETIVO</b>	Transformar em Informação Ativa, demandas recorrentes de acesso à informação recebidas por esta Ouvidoria.
<b>ÁREA</b>	GMG / GST
<b>STATUS</b>	Aguardando plano de ação das áreas responsáveis.

#### 003/2017

<b>TEMA</b>	Concurso público
<b>PROPOSIÇÃO</b>	Elaborar um melhor esclarecimento quanto à informação do quantitativo das vagas reservadas em concursos futuros,
<b>OBJETIVO</b>	Evitar novos ajuizamentos.
<b>ÁREA</b>	GRH
<b>STATUS</b>	Implantado. Texto do Edital para o próximo concurso já foi ajustado.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estatísticas do 1º semestre de 2017 da OED mostram que:

- Os meios digitais são os preferidos pelo manifestante para efetuar contato com a Ouvidoria.
- O número de manifestações aumentou em cerca de 30% com os novos canais de entrada (e-mail e *whatsapp*).
- As manifestações ainda são realizadas em sua maioria por pessoas físicas do gênero masculino e do interior baiano.
- A quantidade de reclamações tem se mantido estável, mas proporcionalmente, tem decrescido, demonstrando uma melhoria na qualidade dos serviços da agência.
- As reclamações foram em sua maioria relacionadas ao tema 'operações de crédito', e ficaram concentradas na DDN (Diretoria de Negócios) / GCO (Gerência Comercial) / UCR (Central de Relacionamento), e foram decorrentes de paralizações no produto Protaxi, que, por sua vez, foram feitas visando efetuar melhorias no processo e no sistema respectivos.
- O tempo médio de resposta se manteve estável.

Por fim, é possível registrar que a Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 1º semestre de 2017, sempre alicerçada nos normativos do BACEN e do CMN e atendendo também aos normativos estaduais.

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