

# Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

**Data-base:** 30 de junho de 2016

**JULHO | 2016**

## DIRETORIA

### **Presidente**

Otto Alencar Filho

### **Diretores**

Paulo de Oliveira Costa - Operações

Francisco Alfredo Marcílio de Sousa Miranda – Desenvolvimento de Negócios

Jairo Alfredo Oliveira Carneiro – Administração e Finanças

## OUVIDORIA ESPECIALIZADA

### **Chefe de Gabinete**

André Fidalgo

### **Ouvidora Titular**

Jenny Margarete Kallscheuer

### **Ouvidora Adjunta**

Daniella Vieira dos Santos

## INTRODUÇÃO

A Desenhahia – 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 2016, 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.

## 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 sexo
  - Por origem (município)
  - Por conhecimento da ouvidoria
  
- **Quanto às características das manifestações**
  - Por meio de contato
  - Por mês
  - Por diretoria/gerência
  - Por tipologia
  
- **Quanto às características das manifestações negativas**
  - Por tema
  - Por qualificação das ocorrências
  - Por diretoria/gerência
  
- **Quanto às características da demanda**
  - Por tempo de resposta
  - Evolução

De acordo com o Art. 7º da Resolução 4.433 do CMN, a OED mantém um sistema de controle das reclamações registradas, evidenciando-se o histórico de atendimentos, contendo as informações de análise e toda a documentação e as providências adotadas, permanecendo à disposição do BACEN pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

## DADOS ESTATÍSTICOS

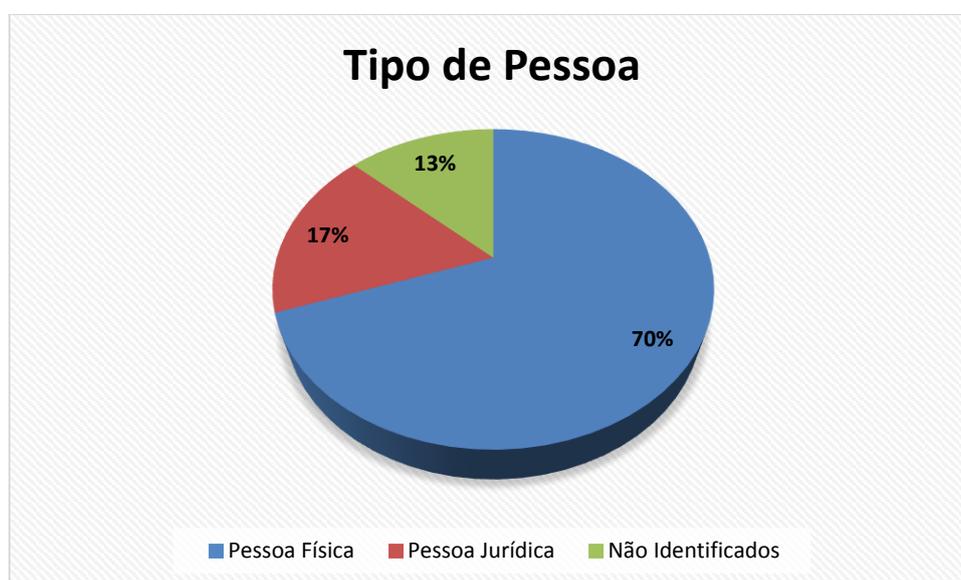
Durante o período de 1º de janeiro de 2016 a 30 de junho de 2016, foram registradas **23 (vinte e três) manifestações**, conforme informações a seguir.

### CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES

#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE PESSOA

A maioria das manifestações foi realizada por pessoas físicas, conforme pode ser verificado a seguir:

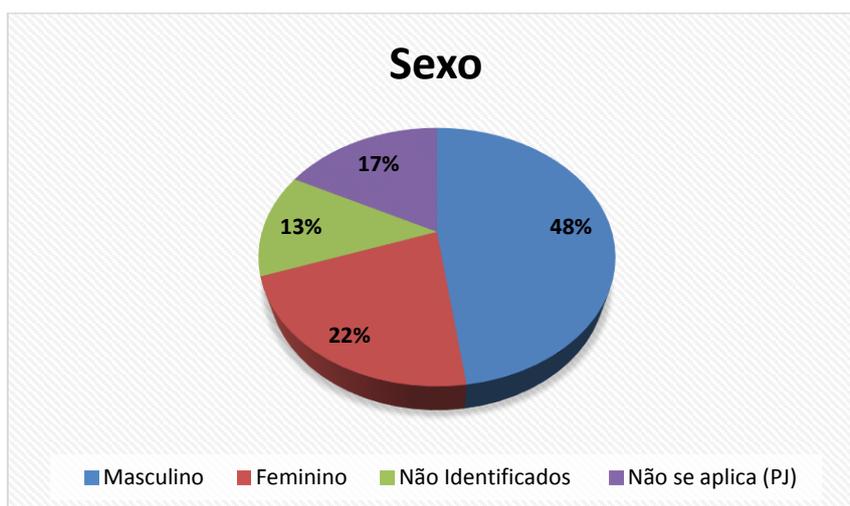
- **Pessoas Físicas** 70%, ou seja, 16 (dezesesseis) manifestantes;
- **Pessoas Jurídicas** 17%, ou seja, 04 (quatro) manifestantes;
- **Não identificados** 13%, ou seja, 03 (três) manifestantes.



#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR SEXO

A maioria das manifestações foi realizada por pessoas do sexo masculino, conforme pode ser verificado a seguir:

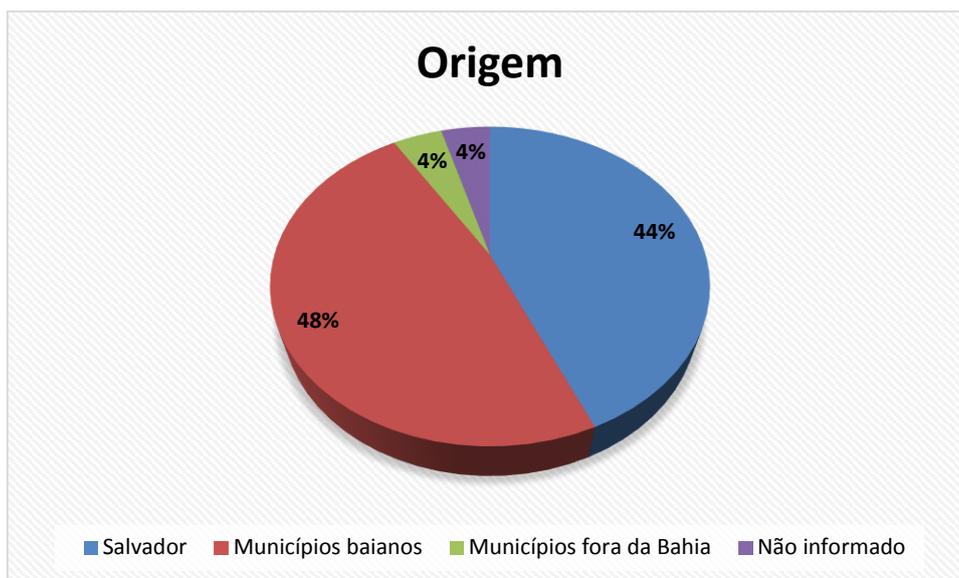
- **Masculino** 48%, ou seja, 11 (onze) manifestantes;
- **Feminino** 22%, ou seja, 05 (cinco) manifestantes;
- **Não identificados** 13%, ou seja, 03 (três) manifestantes;
- **Não se aplica** 17%, ou seja, 04 (quatro) manifestantes (pessoas jurídicas).



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

A maioria das manifestações foi originada em municípios do interior baiano (48%), mas o índice está muito próximo das manifestações oriundas de Salvador (44%), conforme pode ser verificado a seguir. Houve uma manifestação de São Paulo (município fora da Bahia).

- **Salvador** 44%, ou seja, 10 (dez) mensagens;
- **Municípios baianos** 48%, ou seja, 11 (onze) mensagens;
- **Municípios fora da Bahia** 04%, ou seja, 01 (uma) mensagem;
- **Não informado** 04%, ou seja, 01 (uma) mensagem.

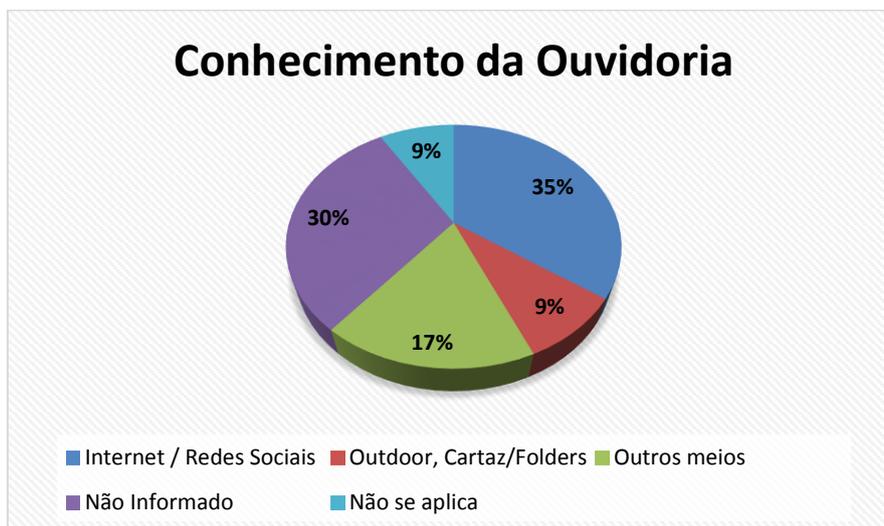


## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CONHECIMENTO DA OUVIDORIA

A maioria dos manifestantes demonstrou ter obtido conhecimento da Ouvidoria através da Internet, conforme pode ser verificado a seguir.

- **Internet /Redes Sociais** 08 (oito) manifestantes, ou seja, 35% do total.
- **Outdoor, Cartaz/Folders** 02 (dois) manifestantes, ou seja, 09% do total.
- **Outros meios** 04 (quatro) manifestantes, ou seja, 17% do total.
- **Não informado** 07 (sete) manifestantes, ou seja, 30% do total.
- **Não se aplica** 02 (dois) manifestantes, ou seja, 09% do total.

Obs.: Dentre os outros meios, há conhecimento através dos 'órgãos governamentais' ou 'diálogo com cidadão'. As duas mensagens classificadas como "não se aplica" foram encaminhadas pelo RDR (Bacen).



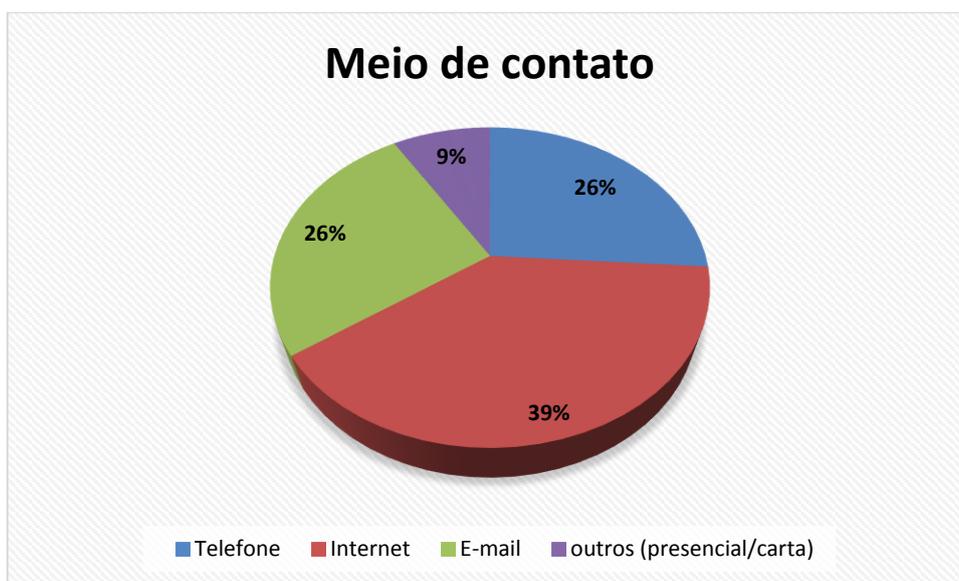
## CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

A maioria das manifestações foi encaminhada pela internet, conforme pode ser verificado a seguir. No entanto, o telefone e o e-mail também foram bastante utilizados.

<b>Internet</b>	39%, ou seja, 09 (nove) mensagens;
<b>Telefone</b>	26%, ou seja, 06 (seis) mensagens;
<b>E-mail</b>	26%, ou seja, 06 (seis) mensagens;
<b>Outros</b>	09%, ou seja, 02 (duas) mensagens.

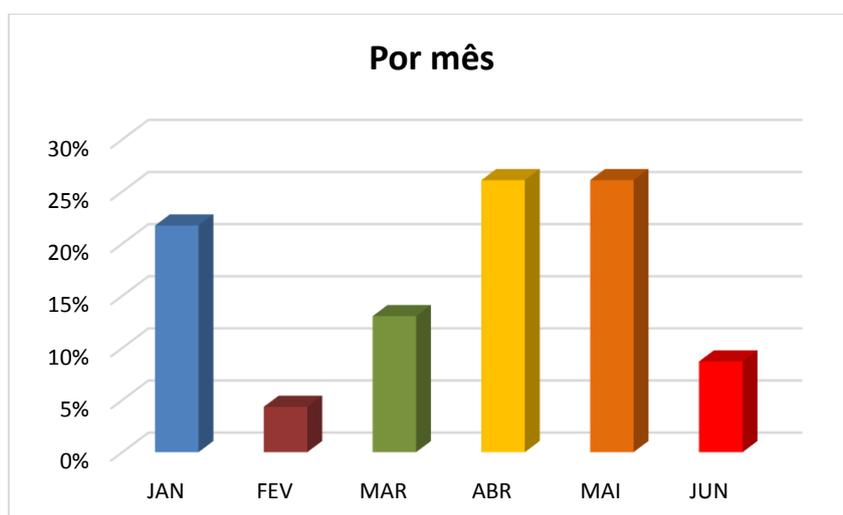
*Obs.: em "outros" estão representadas as entradas pelo RDR, cujos contatos foram feitos de forma presencial ou por correspondência.*



### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

Os meses de abril e maio apresentaram o maior número de manifestações, conforme pode ser verificado a seguir.

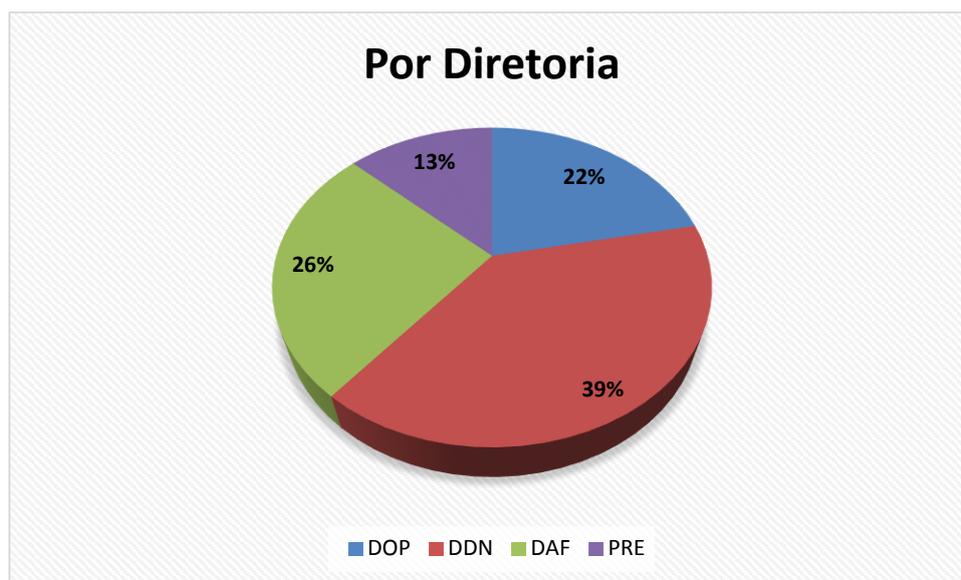
• <b>Janeiro</b>	05 (cinco) manifestações recebidas	(22% do total);
• <b>Fevereiro</b>	01 (uma) manifestação recebida	(04% do total);
• <b>Março</b>	03 (três) manifestações recebidas	(13% do total);
• <b>Abril</b>	06 (seis) manifestações recebidas	(26% do total);
• <b>Mai</b>	06 (seis) manifestações recebidas	(26% do total);
• <b>Junho</b>	02 (duas) manifestações recebidas	(09% do total).



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIA/GERÊNCIA

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

**DDN (Diretoria de Desenvolvimento de Negócios)** 39%, ou seja, 09 (nove) mensagens;  
**DOP (Diretoria de Operações)** 22%, ou seja, 05 (cinco) mensagens;  
**DAF (Diretoria Administrativa-Financeira)** 26%, ou seja, 06 (seis) mensagens;  
**PRE (Presidência)** 13%, ou seja, 03 (três) mensagens.



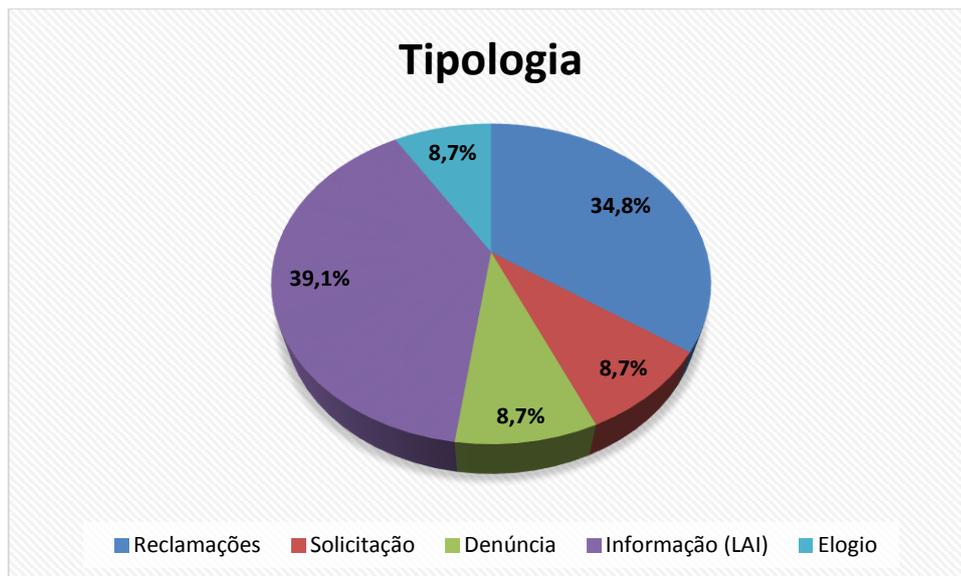
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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:

- **Informação** 39,1%, ou seja, 09 (nove) mensagens;
- **Reclamação** 34,8%, ou seja, 08 (oito) mensagens;
- **Denúncia** 8,7%, ou seja, 02 (duas) mensagens;
- **Elogio** 8,7%, ou seja, 02 (duas) mensagens;
- **Solicitação** 8,7%, ou seja, 02 (duas) mensagens.



Desta forma, a maioria das manifestações teve por objetivo obter informações acerca da instituição e/ou gestão pública, demanda decorrente principalmente da Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação.

As reclamações representaram 34,8% das manifestações, sendo o segundo item mais solicitado. Também ocorreram 2 (duas) denúncias, representando 8,7% das mensagens. Juntas as manifestações negativas, tratadas mais detalhadamente no próximo item, representaram 43,5% das mensagens.

Os dois elogios que ocorreram foram relativos ao atendimento prestado pela Desenbahia através da sua Central de Relacionamento.

Não foram recebidas sugestões.

## CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS POR TEMA

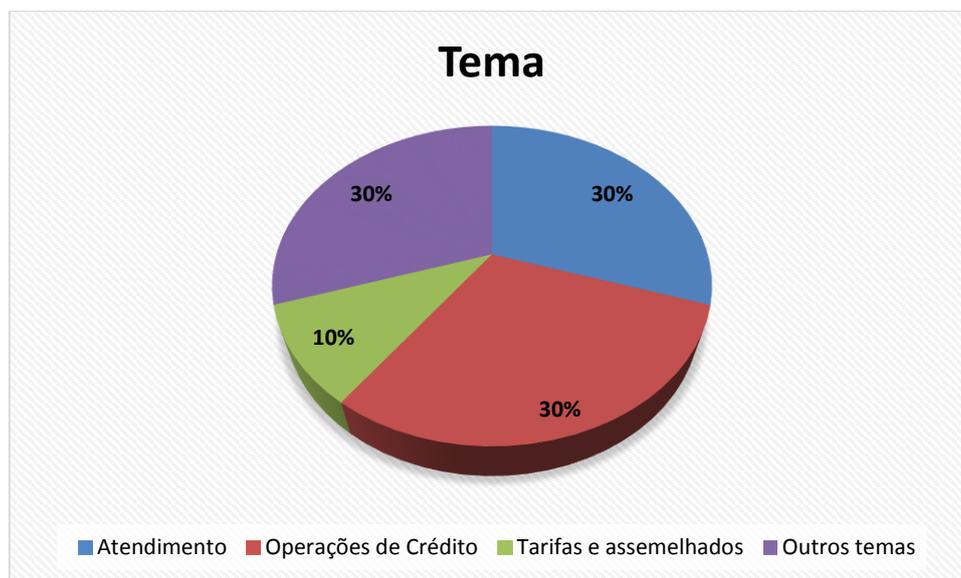
A Desenbahia recebeu no 1º semestre de 2016 um total de 8 (oito) reclamações e 2 (duas) denúncias, perfazendo um total de 10 (dez) manifestações negativas.

As manifestações negativas 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 Desenbahia, 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 e denúncias das seguintes categorias:

- **Atendimento** 3 reclamações recebidas, ou seja, 30%
- **Operações de Crédito** 3 reclamações recebidas, ou seja, 30%
- **Tarifas e assemelhados** 1 reclamação recebida, ou seja, 10%
- **Outros temas** 1 reclamação e 2 denúncias recebidas, ou seja, 30%



## QUALIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS

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 e denúncias recebidas pela Desenbahia foram assim qualificadas:

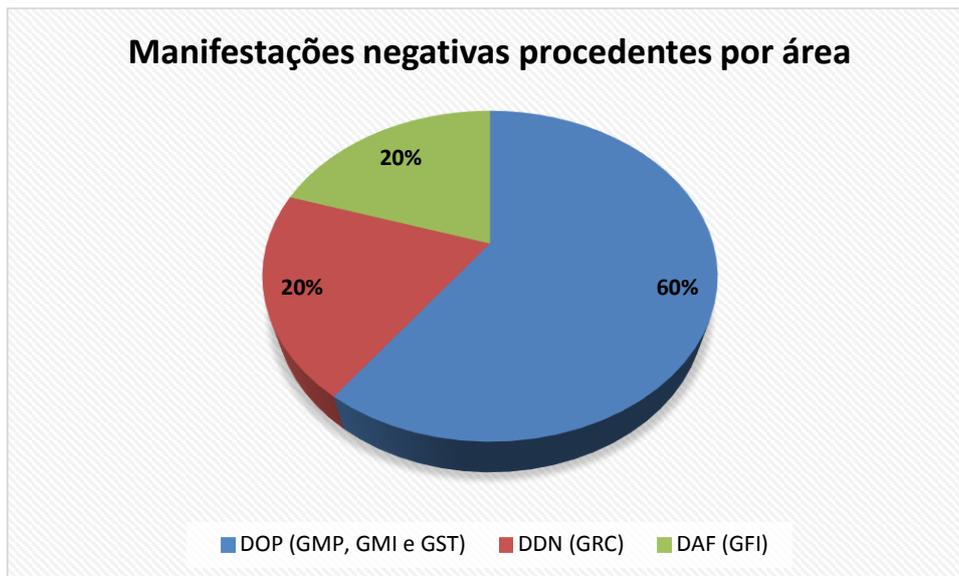
- **Improcedente** 5 reclamações, ou seja, 50%
- **Procedente solucionada** 5 reclamações, ou seja, 50%
- **Procedente não solucionada** não houve



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS PROCEDENTES POR ÁREA

Das 5 (cinco) reclamações ou denúncias consideradas procedentes, 3 (três) foram de responsabilidade da DOP – Diretoria Operacional, alcançando 60% das manifestações negativas.

- **DOP** 3 reclamações, ou seja, 60% das manifestações negativas;
- **DDN** 1 reclamação, ou seja, 20% das manifestações negativas;
- **DAF** 1 reclamação, ou seja, 20% das manifestações negativas;
- **PRE** não houve reclamações ou denúncias.



## CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

### TEMPO DE RESPOSTA

As manifestações recebidas são respondidas em média, em até 5 dias, conforme pode ser verificado a seguir:

- **Resposta em até um dia** 04 mensagens, ou seja, 17% do total;
- **Resposta em 2 a 5 dias** 14 mensagens, ou seja, 61% do total;
- **Resposta de 6 a 10 dias** 03 mensagens, ou seja, 13% do total;
- **Resposta acima de 10 dias** 02 mensagens, ou seja, 09% do total;



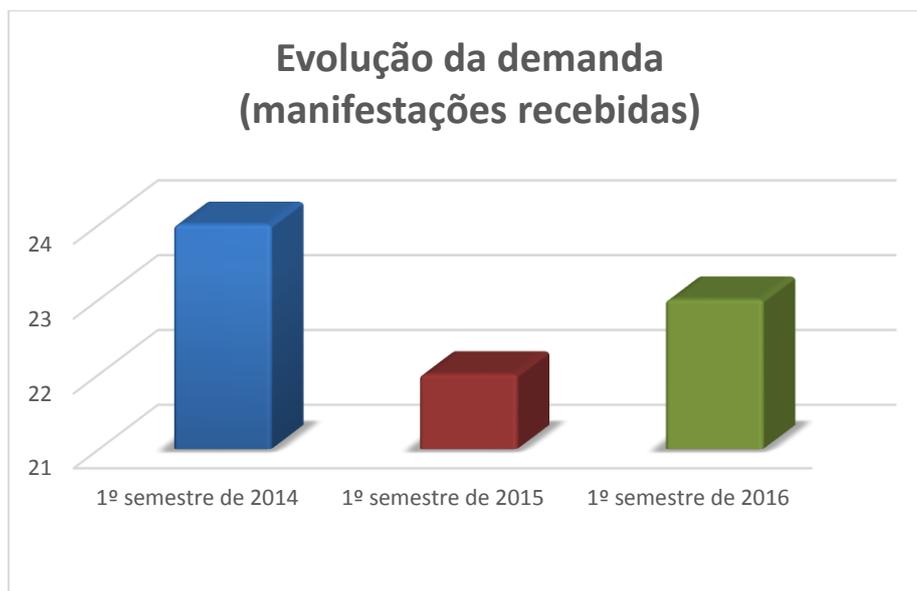
## EVOLUÇÃO DA DEMANDA

Comparamos a seguir, sob diversos aspectos, o total de manifestações recebidas no 1º semestre de 2016, com o 1º semestre dos anos anteriores.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O volume de manifestações recebidas no último semestre se manteve estável, em comparação aos últimos dois semestres anteriores, conforme pode ser verificado a seguir.

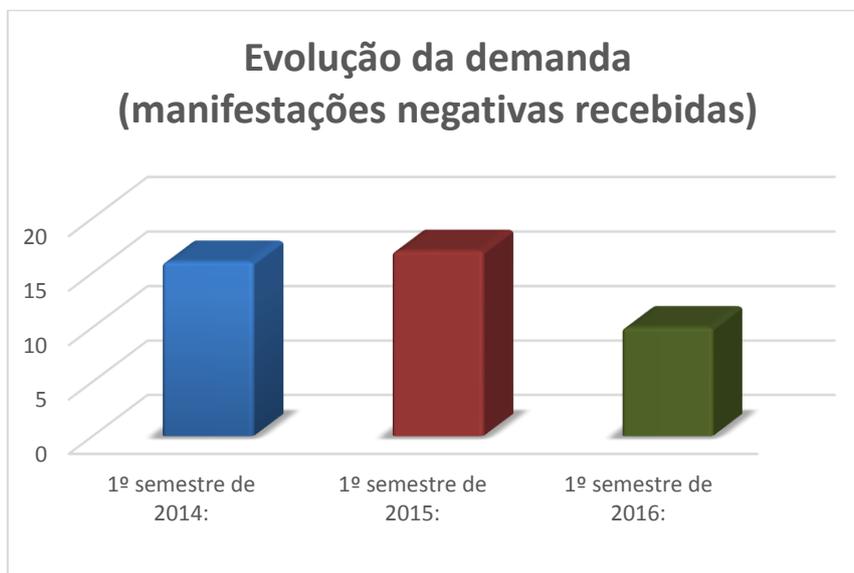
<b>1º semestre de 2014:</b>	24 manifestações
<b>1º semestre de 2015:</b>	22 manifestações
<b>1º semestre de 2016:</b>	23 manifestações



### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS RECEBIDAS

Houve um decréscimo na quantidade de reclamações recebidas, conforme pode ser verificado a seguir:

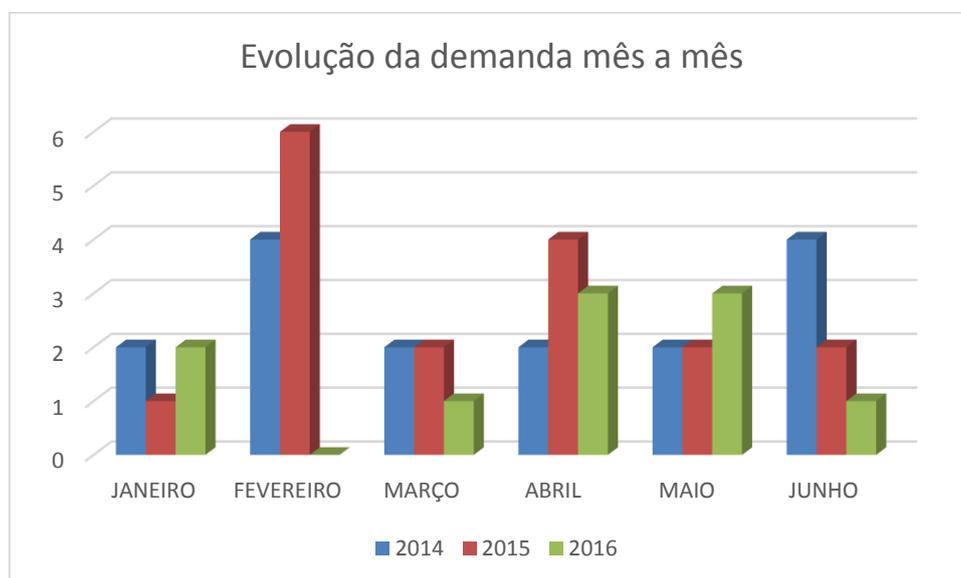
<b>1º semestre de 2014:</b>	16 reclamações
<b>1º semestre de 2015:</b>	17 reclamações
<b>1º semestre de 2016:</b>	10 reclamações/denúncias



## EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS

A seguir, apresentamos o histórico de recebimento de manifestações negativas, mês a mês, comparado aos primeiros semestres dos últimos 2 anos.

MÊS	2014	2015	2016
JANEIRO	2	1	2
FEVEREIRO	4	6	0
MARÇO	2	2	1
ABRIL	2	4	3
MAIO	2	2	3
JUNHO	4	2	1
TOTAL	16	17	10



## SEÇÃO QUALITATIVA

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

- Quanto ao cumprimento de normativos
- Quanto à divulgação da ouvidoria

## 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 deste ano, 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 foram aprovados em exame de certificação.

### ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A OED está ligada diretamente à Presidência da Desembahia e exerce suas atribuições de modo integrado ao sistema Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE). Está localizada no edifício sede da Desembahia, 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 reclamações demandadas 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 Desenbahia – GDD.

Atendendo ao disposto no §1º 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 da sua ouvidoria da seguinte forma:

- Consta no site da agência, inclusive informando suas atribuições e formas de acesso, conforme previsto no inciso I.
- Conforme inciso II, alíneas (a) e (b), o telefone, de acesso gratuito, é divulgado:
  - em todo material impresso das campanhas publicitárias, a exemplo de anúncios de jornais e revistas, outdoor, cartazes;
  - no material de propaganda e publicidade padronizado, a exemplo dos folders de produtos e do jornal Desenbahia;
  - consta no rodapé do papel timbrado da empresa, assim como nos envelopes e formulários de uso externo;
  - consta nos boletos e extratos gerados para o cliente.
- É divulgada por cartazes afixados nas dependências da Desenbahia, em áreas de maior circulação (próximo aos elevadores).
- Consta no site da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

- Consta no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – UNICAD (conforme Inciso II, alínea (c)).

## 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 site da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia – OGE, [www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br)
  - Através do aplicativo “TAG – Ouvidoria e Gestão Pública” disponível para Android
  - 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)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estatísticas do 1º semestre de 2016 da OED mostram que:

- A ouvidoria é mais conhecida através da internet (35%), que também é o meio mais utilizado para registro da manifestação (39%). Isto indica uma mudança na série histórica, pois até 2015, o telefone era o meio mais utilizado pelos manifestantes.
- O número de manifestações (23) se manteve praticamente estável com relação aos semestres anteriores, e elas são realizadas em sua maioria por pessoas físicas (70%) do sexo masculino (48%) e do interior baiano (48%).
- Ocorreram 2 elogios, ambos para funcionários da Central de Relacionamento, que atende diretamente o público da Desenhahia.
- Em 2014 não ocorreu nenhuma manifestação do tipo “informação”. Já no 1º semestre de 2015, houve apenas uma manifestação desta categoria. Comparando então as manifestações “informação” deste semestre, com o 2º semestre de 2015, verificamos que houve um aumento de 80% na tipologia. Isto demonstra o efeito da maior divulgação da LAI – Lei de Acesso à Informação, junto ao público baiano, e uma tendência de aumento progressivo.
- Ainda em relação ao 1º semestre de 2015, houve um decréscimo significativo (-41%) na quantidade de manifestações negativas, incluídas nesta categoria as reclamações (8 mensagens) e denúncias (2 mensagens).
- Metade das reclamações recebidas foram consideradas improcedentes, tendo em vista seu conteúdo ou origem não terem fundamento. Já as reclamações procedentes, ou seja, pertinentes, foram todas solucionadas.
- Quanto ao tempo médio de resposta, embora tenha havido atraso em uma manifestação, este se manteve em torno dos 5 dias.

Por fim, é possível registrar que a Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 1º semestre de 2016, sempre alicerçada nos normativos do BACEN e do CMN.