

Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

Data-base: 31 de dezembro de 2017

Última atualização:
MAIO 2018

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

Ouvidor Titular

Fabício Pereira Lopes

Ouvidor Adjunto

Jacó Alves dos Santos Sobrinho

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SEÇÃO QUANTITATIVA	5
CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES.....	6
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	7
CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES	10
CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA	15
3. SEÇÃO QUALITATIVA	16
CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS.....	16
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	18
AÇÕES DESTAQUE DO 1º SEMESTRE.....	19
PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	20
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
5. ANEXOS.....	23

1. 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 2º 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.

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.

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 chefia/gerência
 - Por tipologia

- **Quanto às características das reclamações**
 - Por tema
 - Por qualificação das ocorrências
 - Por diretoria/gerência

- **Quanto às características da demanda**
 - Por tempo de resposta

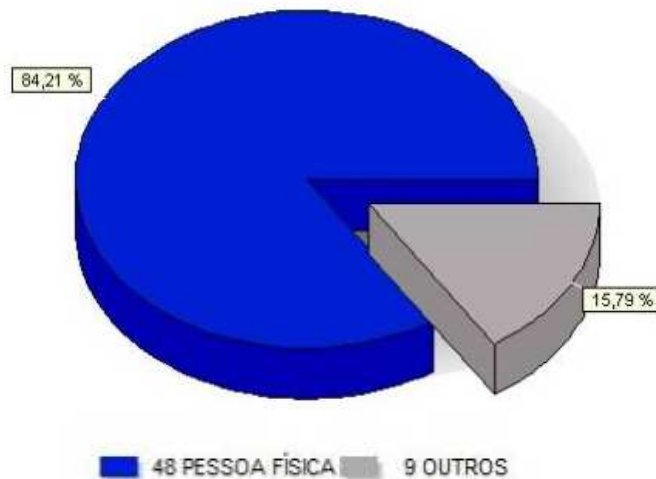
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 1º de julho de 2017 a 31 de dezembro de 2017, foram registradas **57 (cinquenta e sete) manifestações**, o que representou um **aumento de 90%** de manifestações em relação ao semestre anterior, no qual tivemos 30 ocorrências.

CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE PESSOA

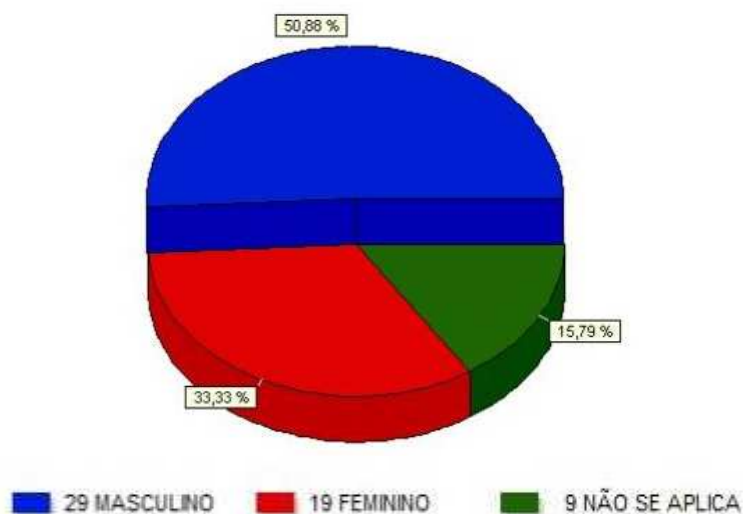
A maioria das manifestações foi realizada por pessoas físicas, conforme gráfico abaixo:



O agrupamento outros contém pessoas jurídicas.

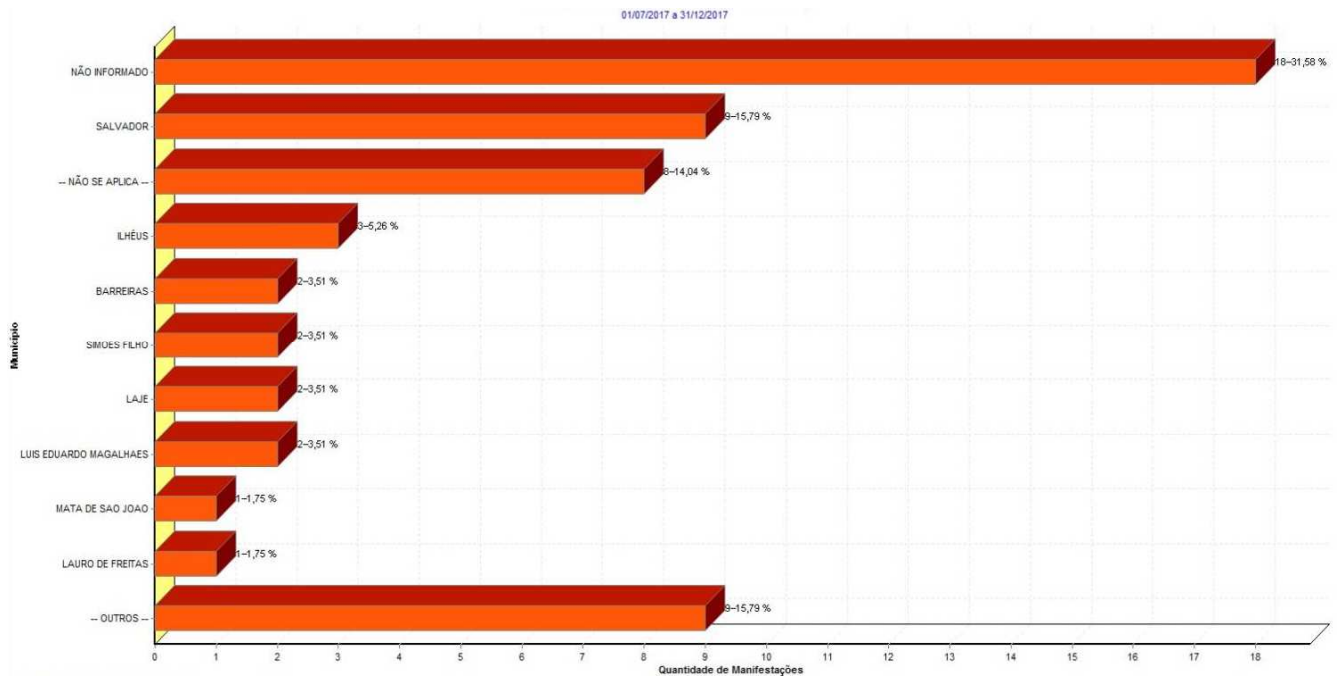
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR GÊNERO

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



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

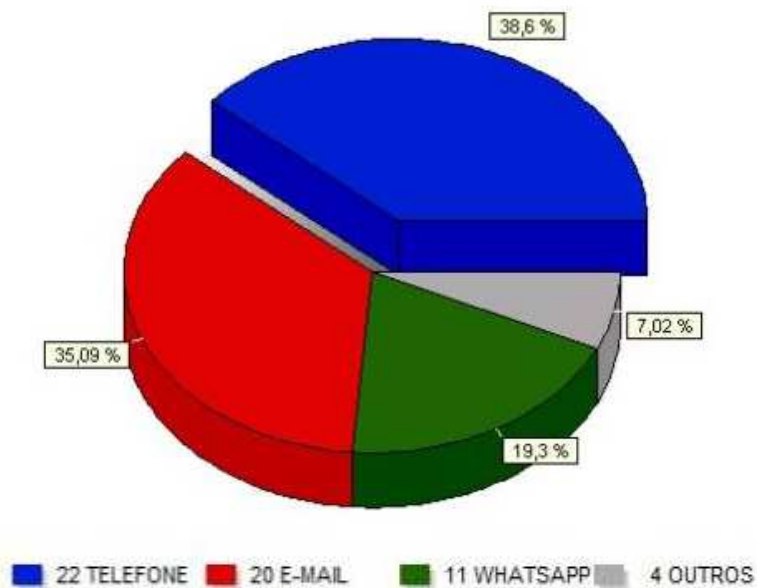
A maioria das manifestações foi originada em municípios do interior baiano.



CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

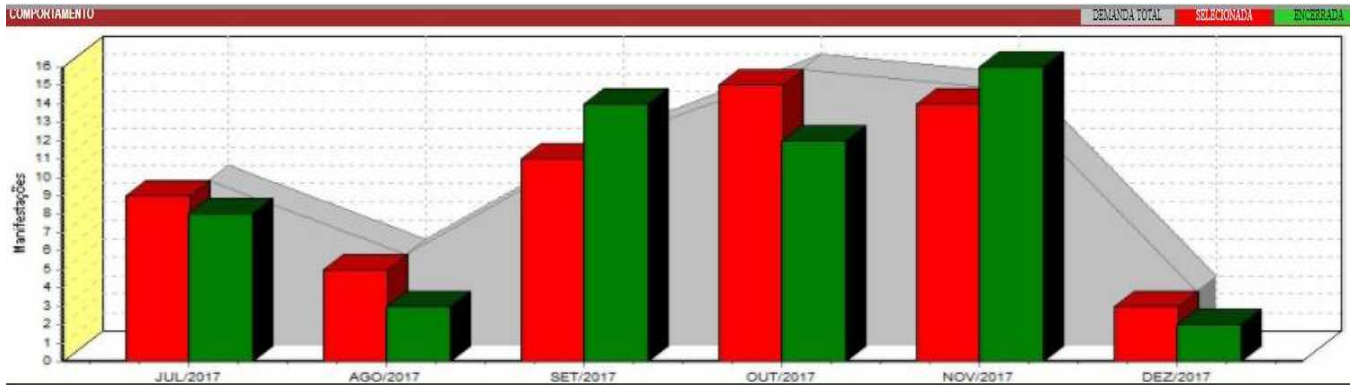
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

Os meios de contato digitais continuam sendo os preferidos, respondendo por 57,9% da demanda.

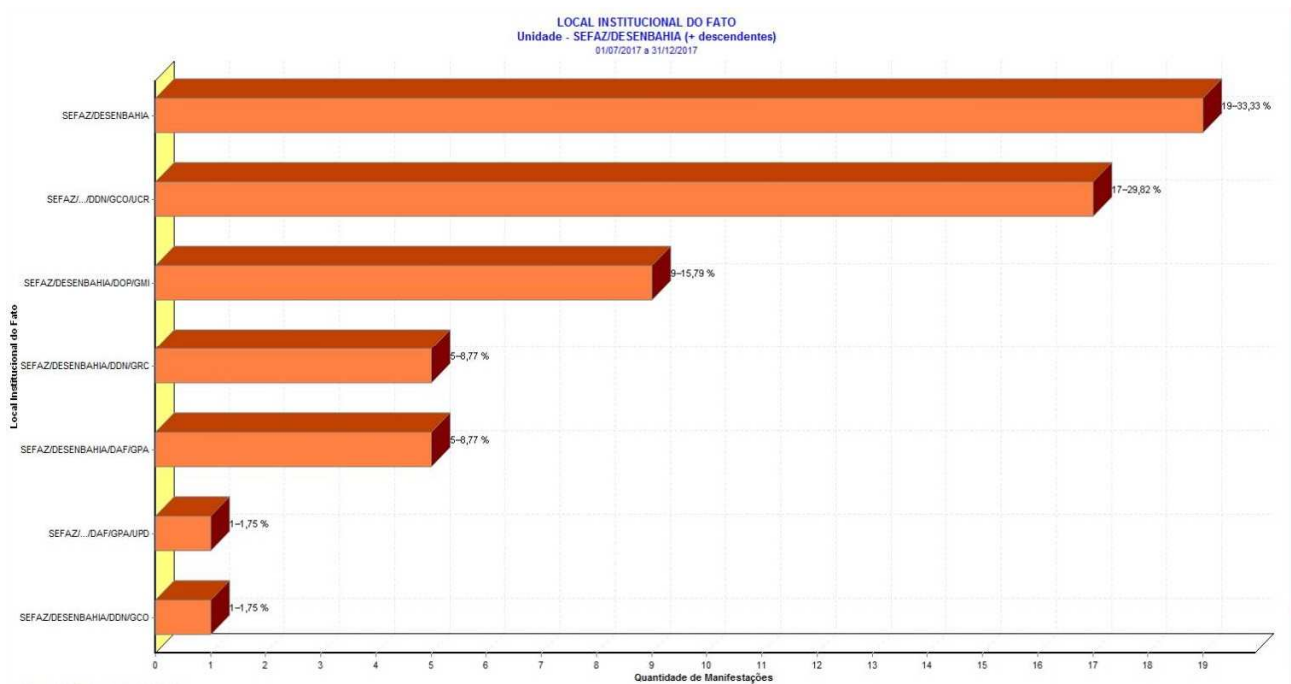


MANIFESTAÇÕES POR MÊS

Os meses de maior demanda foram setembro, outubro e novembro.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CHEFIA/GERÊNCIA



A UCR foi a unidade que mais recebeu manifestações. Foram 17 ocorrências, cerca de 30% da demanda da ouvidoria. Em seguida aparecem GMI, com 9, e GRC e GPA, cada uma com 5 ocorrências.

As manifestações recebidas pela UCR, foram em grande parte motivadas pelo Protaxi.

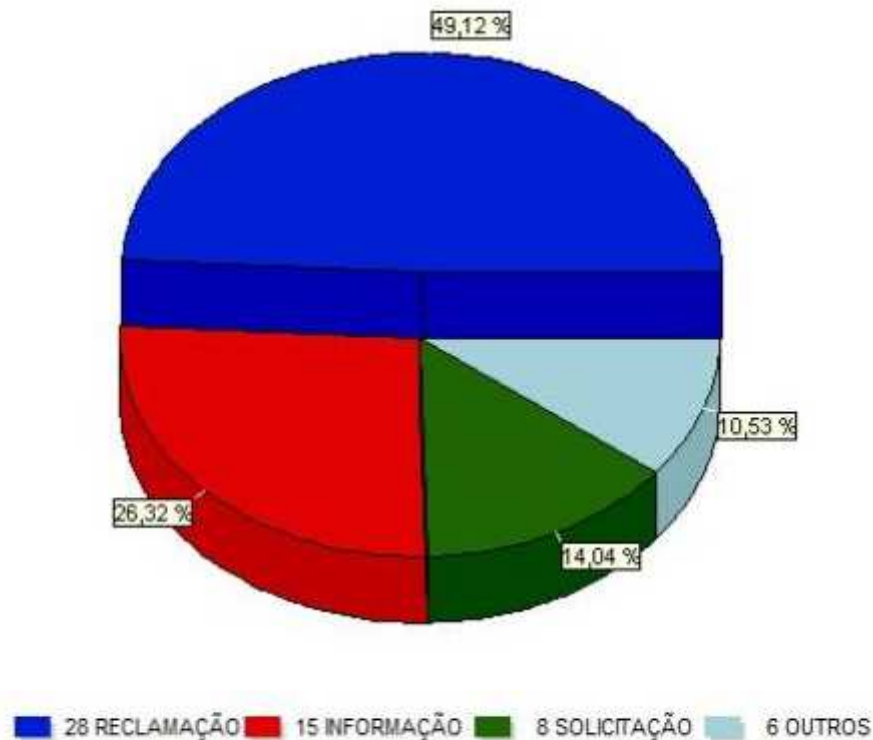
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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

RECLAMAÇÃO	O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da Desenhahia.
-------------------	--

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

O 2º semestre de 2017 apresentou a seguinte configuração:



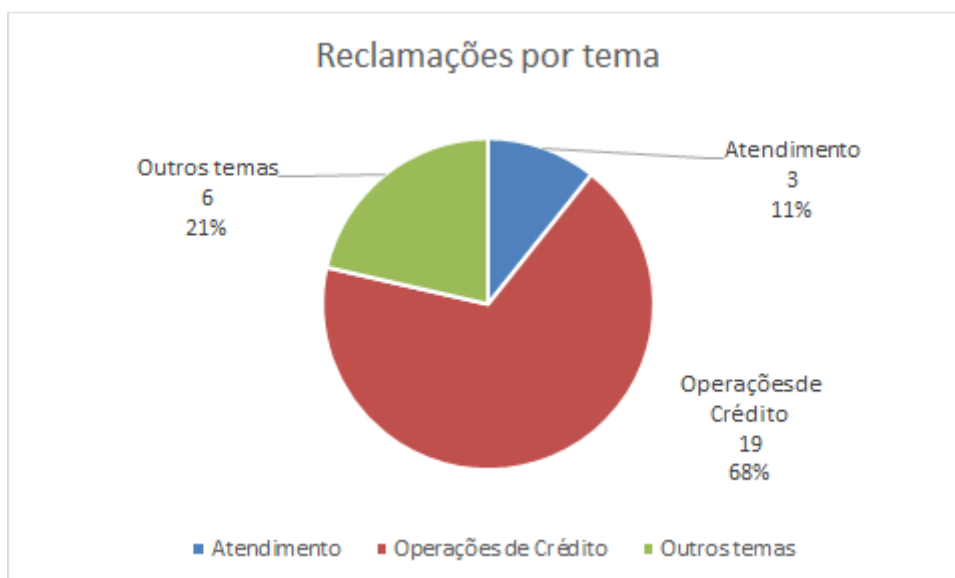
Chama atenção o crescimento de mais de 100% das manifestações relacionadas a pedido informação. Os pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI) pularam de 7 ocorrências no 1º semestre de 2017 para 15 no 2º semestre.

CARACTERÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES POR TEMA

A Desenbahia recebeu no 2º semestre de 2017 um total de 28 (vinte e oito) reclamações.

Foram recebidas reclamações das seguintes categorias:

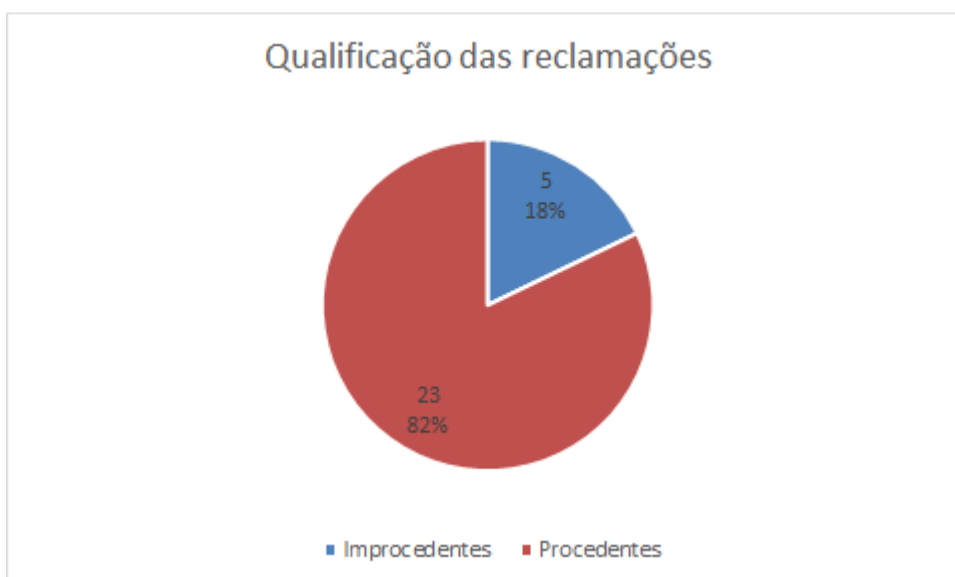


QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

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.

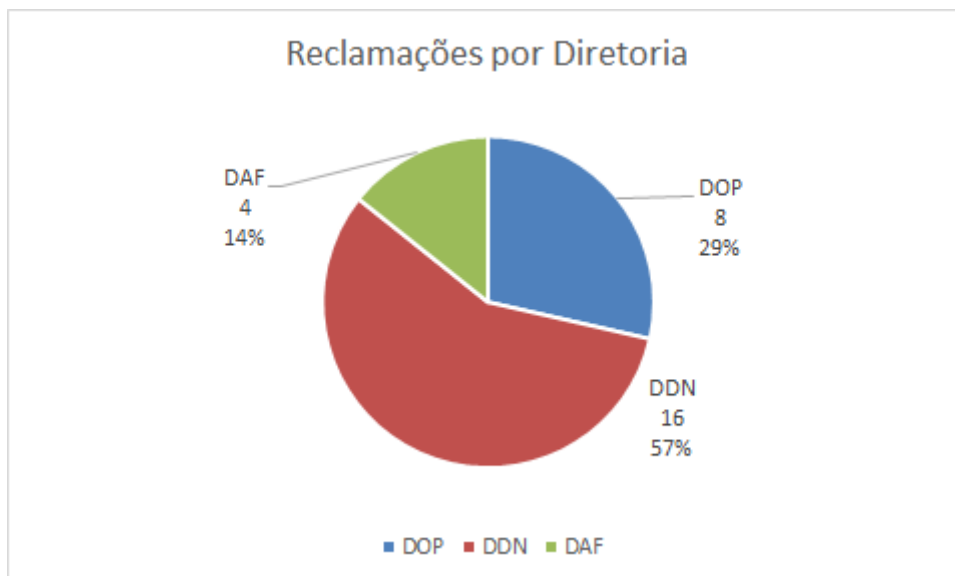
As reclamações recebidas pela Desenbahia foram assim qualificadas:

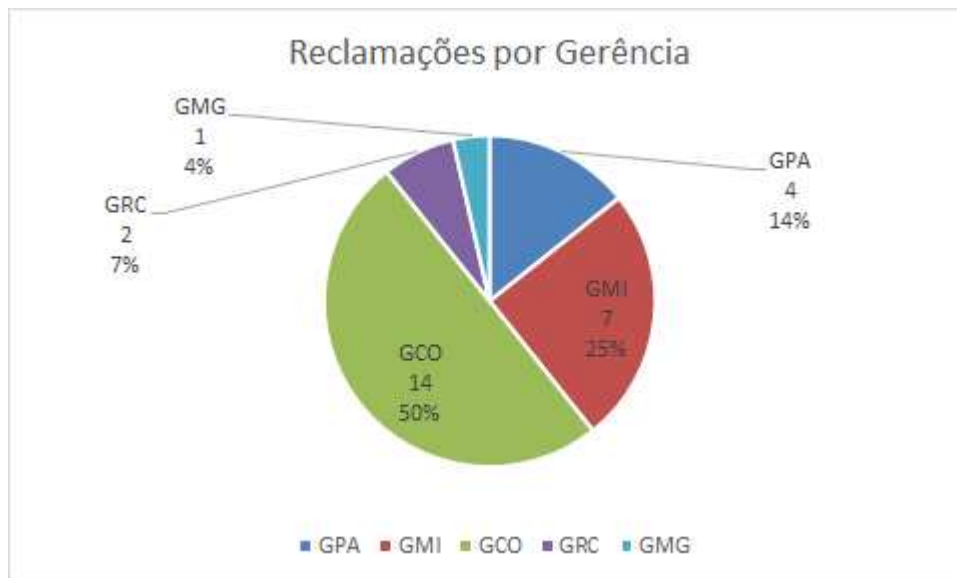


As reclamações procedentes, foram todas solucionadas. Cinco reclamações foram consideradas improcedentes:

REGISTRO	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	MOTIVO
1032228	DOP/GMI	Operação de crédito	Demora na disponibilidade de crédito	A responsabilidade de contratar pessoal para os postos de atendimento é da Prefeitura
1098603	DDN/GRC	Operação de crédito	Indevida inscrição na dívida ativa	A inscrição se referia a outra operação de crédito
2017354650 (RDR)	DDN/GCO/UCR	Operação de crédito	Outros	A restrição resolvida dentro do período, portanto não havia divergência nas informações
1109230	DDN/GCO	Operação de crédito	Dificuldade em realizar pagamento da fatura	Regra de emissão do boleto e aplicação do desconto consta no contrato
1167186 1167233	DAF/GPA	Outros	Insatisfação com procedimento banca examinadora	A empresa contratada realizou o concurso conforme regras estabelecidas, seguindo o regramento normal de concursos.

RECLAMAÇÕES PROCEDENTES POR DIRETORIA/GERÊNCIA





A DDN recebeu 16 reclamações, sendo 14 delas direcionadas à GCO – Gerência Comercial, mais especificamente da UCR – Unidade Central de Relacionamento, a maioria relacionada ao programa Protaxi.

Sete das oito reclamações da DOP foram relacionadas à GMI – Gerência de Microcrédito, ou seja, referentes ao Programa de Microcrédito. A outra reclamação, uma queixa quanto à demora no andamento do processo, foi da GMG.

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
1046660	JUL	DAF GPA	Outros	Lotes e terrenos abandonados	Foi providenciada a contratação da empresa de limpeza
1074608	AGO	DDN GCO	Operações de crédito	Demora na disponibilidade de crédito	Carta de crédito foi emitida
1100350	AGO	DDN GRC	Operações de crédito	Dificuldade em obter renegociação de dívida	Decreto regulamentador inviabiliza aplicação da Lei - acompanhar resultado reunião BNB
1046660	SET	DAF GPA	Outros	Lotes e terrenos abandonados	Limpeza efetuada
1111253	SET	DOP GMI	Atendimento	Dificuldade em conseguir empréstimo	Foi feito contato com o posto do Credibahia citado
1113739	SET	DDN GCO	Operações de crédito	Demora na disponibilidade de crédito	Comunicado à entidade de classe sobre sua restrição

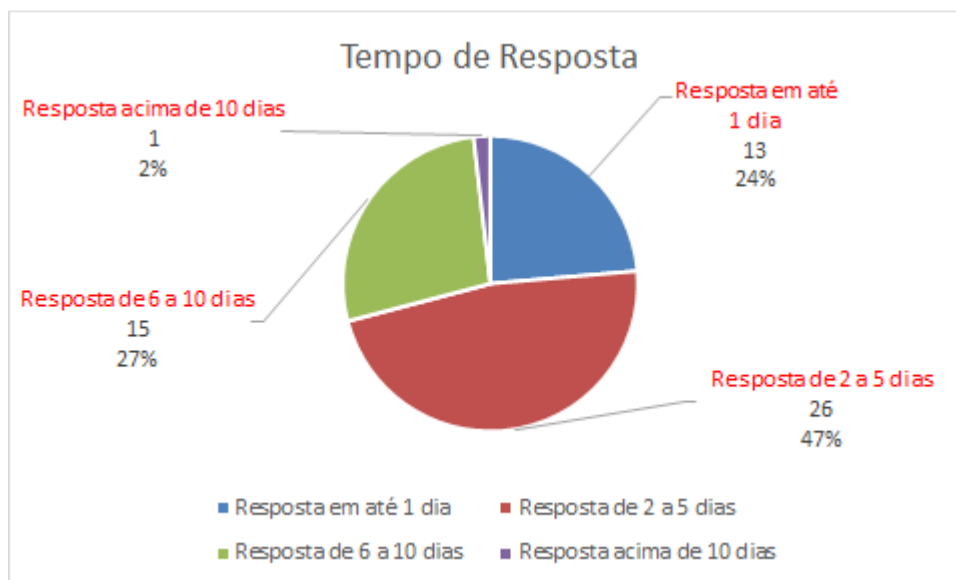
REGISTRO	MÊS	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	PROVIDÊNCIA ADOTADA
1124874	SET	DOP GMG	Operações de crédito	Demora no andamento do processo	Nenhuma. Aguardou-se o funcionário responsável voltar de férias.
1139133	OUT	DDN GCO	Outros	Demora na emissão de documentos	Problemas na atualização do contrato para geração do boleto, solucionado pela TI. O GN entrou em contato com o cliente.
1140089	OUT	DDN GCO	Atendimento	Dificuldade em obter contato com o órgão/unidade	Feito contato com o cliente para esclarecimento dos fatos, resolução do problema e orientação correta de obtenção dos boletos
1150677	OUT	DDN GCO	Outros	Dificuldade de impressão de boletos	Conteúdo insuficiente para localização do cliente. Orientação para entrar em contato com a UCR para resolução de problema.
1155620	OUT	DOP GMI	Operações de crédito	Falha no procedimento do órgão/unidade	Informação de pendência documental já passada para posto de atendimento
1155620	OUT	DOP GMI	Atendimento	Dificuldade em obter contato com o órgão/unidade	Várias tentativas foram feitas para tentar contatar a cliente, sem sucesso.
1162483	OUT	DDN GCO	Operações de crédito	Dificuldade em conseguir empréstimo	Novos procedimentos e dificuldades operacionais do Protaxi informadas.
1164116	OUT	DDN GCO	Operações de crédito	Dificuldade em conseguir empréstimo	Novos procedimentos e dificuldades operacionais do Protaxi informadas.
1164296	OUT	DDN GCO	Operações de crédito	Dificuldade em conseguir empréstimo	Novos procedimentos e dificuldades operacionais do Protaxi informadas.
1164300	OUT	DDN GCO	Operações de crédito	Dificuldade em conseguir empréstimo	Novos procedimentos e dificuldades operacionais do Protaxi informadas.
1168073	OUT	DDN GCO	Operações de crédito	Dificuldade em conseguir empréstimo	Novos procedimentos, dificuldades operacionais do Protaxi e pendências de documentação informadas.
1170717	OUT	DOP GMI	Operações de crédito	Falha no procedimento do órgão/unidade	Informações passadas ao cliente
1177465	NOV	DDN GCO	Operações de crédito	Dificuldade em conseguir empréstimo	Novos procedimentos, dificuldades operacionais do Protaxi e pendências de documentação informadas.

REGISTRO	MÊS	ÁREA	TEMA	ASSUNTO	PROVIDÊNCIA ADOTADA
1180547	NOV	DOP GMI	Operações de crédito	Inscrição indevida na dívida ativa	Orientação dada à cliente para aguardar 5 dias úteis para regularização.
1189729	NOV	DAF GPA	Outros	Falta de manutenção em órgãos / unidades / áreas	A resolução do problema está condicionada a decisão judicial de reintegração e posse
1189280	NOV	DDN GCO	Operações de crédito	Dificuldade em conseguir empréstimo	Novos procedimentos e dificuldades operacionais do Protaxi informadas.
1188303	NOV	DOP GMI	Operações de crédito	Falha no procedimento do órgão/unidade	Informações passadas ao cliente

CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

TEMPO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta continua em 4 (quatro) dias, mas aumentamos a taxa de respostas em até 5 (cinco) dias, que foi de 67% no 1º semestre de 2017, para 71% no semestre passado.



Ocorreu uma resposta acima de 10 dias (17 dias), mas foi referente a pedido de informações pela Lei de Acesso a Informações (LAI). De acordo com a LAI, temos até 20 dias para responder os cidadãos, desta forma, apesar de termos levado mais de 10 dias, cumprimos o prazo previsto em Lei.

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 inclusos 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 do Ouvidor Titular e do Adjunto, 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:

Ouvidor Titular: Fabrício Pereira Lopes

- 81º Curso de Capacitação e 70º de Certificação de Ouvidores (20h), realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional) no período de 25 a 27 de setembro de 2017.

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.

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 sem dedicação exclusiva, 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 Desembahia – 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
 - 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

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;
- **Aplicativo** “TAG – Ouvidoria e Gestão Pública” disponível para Android.

AÇÕES DESTAQUE DO 2º SEMESTRE

No 2º semestre de 2017, a OED:

1. Acompanhou a implantação e divulgação da Política de Relacionamento com Clientes;
2. Encaminhou propostas de melhoramentos para os financiamentos de Taxi.

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 (2º SEMESTRE)

001/2017

TEMA	Concessão de financiamentos
PROPOSIÇÃO	Permitir que as cooperativas e clientes do Protáxi possam dar entrada em suas propostas pela internet (pelo nosso Portal de Negócios)
OBJETIVO	Evitar fila de entrada de processos na UCR e dar mais celeridade e transparência ao processo de concessão de financiamento.
ÁREA	GCO/UCR
STATUS	Aguardando decisão das áreas responsáveis.

002/2017

TEMA	Concessão de financiamentos
PROPOSIÇÃO	Acelerar a efetiva utilização do SUF para que este passe a ser a única ferramenta de financiamentos para Taxi
OBJETIVO	Dar mais celeridade, transparência e segurança ao processo de concessão de financiamento.
ÁREA	GCO/UCR
STATUS	Implantado

003/2017

TEMA	Concessão de financiamentos
PROPOSIÇÃO	Desenvolver integração com a CETIP para registro do veículo (no SUF)
OBJETIVO	Dar mais celeridade e segurança ao processo de concessão de financiamento.
ÁREA	GCO/UCR
STATUS	Aguardando decisão das áreas responsáveis.

PROPOSIÇÕES ANTERIORES

Segue posicionamento sobre o andamento das proposições efetuadas pela OED em semestres anteriores.

TEMA	Atendimento
PROPOSIÇÃO	Produzir orientações, realizar treinamento e manter um programa de atualização constante em produtos, para as equipes de atendimento ao cliente.
OBJETIVO	Evitar divergência de informações sobre produtos, conforme foi constatado em algumas manifestações neste semestre.
ÁREA	GMP/GCO/UCR
STATUS	Aguardando decisão das áreas responsáveis.

TEMA	Acesso à Informação
PROPOSIÇÃO	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.
OBJETIVO	Transformar em Informação Ativa, demandas recorrentes de acesso à informação recebidas por esta Ouvidoria.
ÁREA	GMG / GST
STATUS	Cancelado por parecer do Jurídico (em anexo)

TEMA	Atendimento
PROPOSIÇÃO	Revisão do PCN (Plano de Continuidade de Negócios) incluindo contingência para o período de greve, principalmente com relação à manutenção dos sistemas de uso externo.

OBJETIVO	Reduzir risco de inoperância dos sistemas informatizados no período de greve.
ÁREA	DDN: GPO e GTI
STATUS	Implantado.

TEMA	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA (I)
PROPOSIÇÃO	Ampliar divulgação dos contatos da OED, sempre que possível, da seguinte forma: Sugestões, elogios, denúncias, reclamações: 0800 284 0011 ou pelo site www.ouvidoria.ba.gov.br
OBJETIVO	Deixar mais claro para o cidadão a função da Ouvidoria e divulgar também o contato via internet.
ÁREA	GCM /Comitê de Marketing
STATUS	Implantado.

PROPOSIÇÃO	Estudar implantação da cobrança de 2ª via de boleto.
TEMA	Operação de Crédito
ÁREA	DAF/GFI e DDN/GCO
STATUS	Aguardando ativação do serviço nos <i>totens</i> de autoatendimento.

PROPOSIÇÃO	Implantar gravação das ligações recebidas através do 0800, visando atender ao inciso II, § 1º, do Art. 6º da Resolução 4.433 de 23/07/2015.
TEMA	Atendimento
ÁREA	GAB/OED e GSA/USP
STATUS	Implantado pela OGE no final de 2017. A implantação de um 0800 próprio foi abolida, uma vez que seria um custo e estrutura desproporcional ao volume de demandas da Ouvidoria da Desembahia, quando nos foi informado pela OGE que, em virtude da desejada Certificação ISO, estão modernizando a Central de Atendimento da OGE e irão implantar a gravação das ligações.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas do 2º semestre de 2017:

- Os meios digitais continuam sendo os preferidos pelo manifestante para efetuar contato com a Ouvidoria. Eles respondem por 57,9% da demanda;
- As manifestações ainda são realizadas em sua maioria por pessoas físicas do gênero masculino e do interior baiano;
- As manifestações tiveram um aumento grande no segundo semestre, resultando em um aumento de 90% em relação ao semestre anterior;
- 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 mudanças no produto Protaxi. O pico das reclamações se deu nos meses de setembro, outubro e novembro;
- O tempo médio de resposta se manteve estável.

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 Desembahia (CAD), ficando arquivado na instituição pelo período de cinco anos.

5. ANEXOS

1. Parecer jurídico sobre solicitação de acesso a informações
2. Quadro resumo das manifestações recebidas no período
3. Parecer da Auditoria Interna