

# Ouvidoria Especializada Relatório do Diretor Responsável

**Data-base:** 31 de dezembro de 2016

Última atualização:  
**JANEIRO 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

### **Ouvidora Adjunta**

Daniella Vieira dos Santos

## 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 2º 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)
  
- **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 manifestações negativas**
  - Por tema
  - Por qualificação das ocorrências
  - Por diretoria/gerência
  
- **Quanto às características da demanda**
  - Por tempo de resposta
  - Evolução semestral
  - Evolução anual

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 julho de 2016 a 31 de dezembro 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 no gráfico.

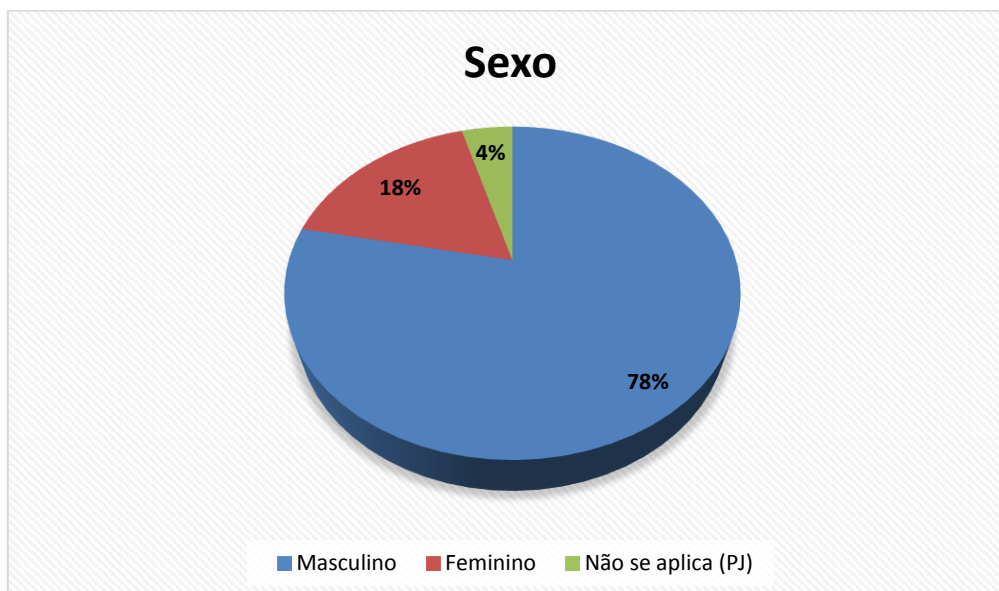
- **Pessoas Físicas** 96%, ou seja, 22 (vinte e dois) manifestantes;
- **Pessoas Jurídicas** 04%, ou seja, 01 (hum) manifestante;



#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR SEXO

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

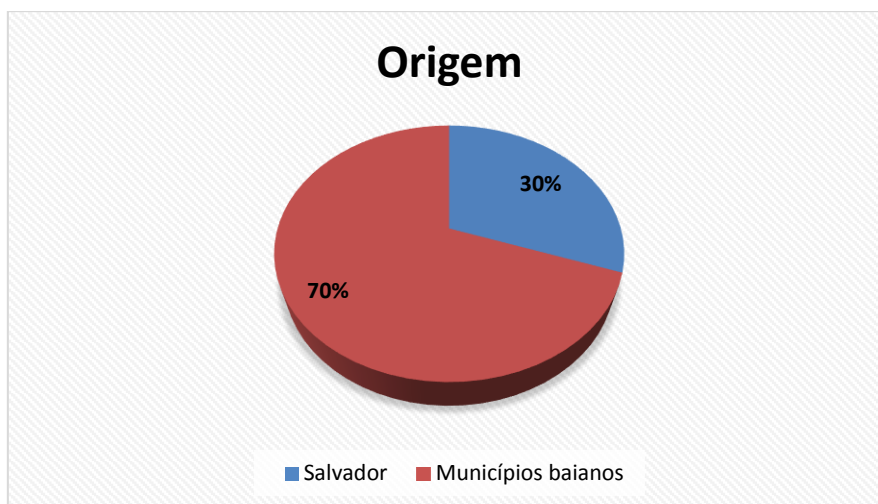
- **Masculino** 78%, ou seja, 18 (dezoito) manifestantes;
- **Feminino** 18%, ou seja, 04 (quatro) manifestantes;
- **Não se aplica** 04%, ou seja, 01 (hum) manifestante (pessoa jurídica).



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

A maioria das manifestações foi originada em municípios do interior baiano (70%), conforme pode ser verificado a seguir.

- **Municípios baianos** 70%, ou seja, 16 (dezesesseis) mensagens.
- **Salvador** 30%, ou seja, 07 (sete) mensagens;

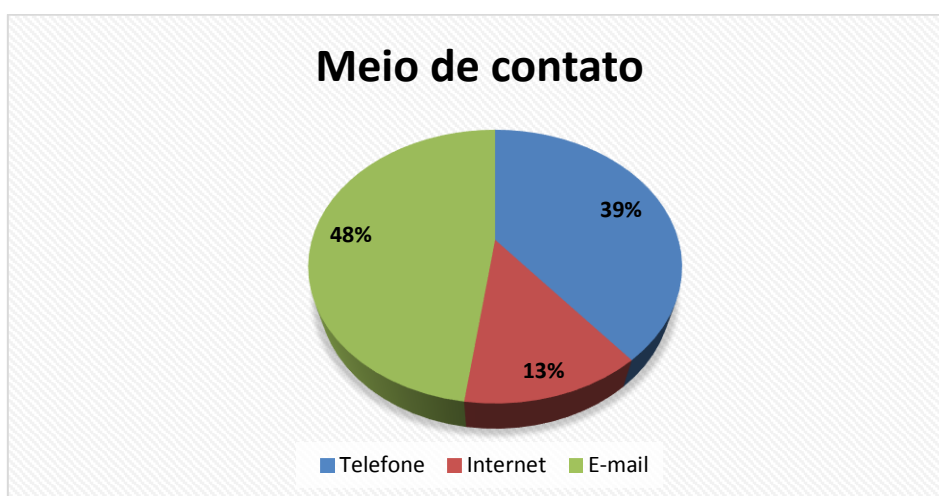


## CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE CONTATO

A maioria das manifestações foi encaminhada por e-mail. Em segundo lugar, o telefone foi o meio mais utilizado. A internet como meio de entrada, foi pouco utilizada neste semestre. Acreditamos que o aumento no acesso por e-mail ocorreu por conta da sua divulgação de forma mais clara no site da Desenbahia.

- E-mail** 48%, ou seja, 11 (onze) mensagens;
- Telefone** 39%, ou seja, 09 (nove) mensagens;
- Internet** 13%, ou seja, 03 (três) mensagens.

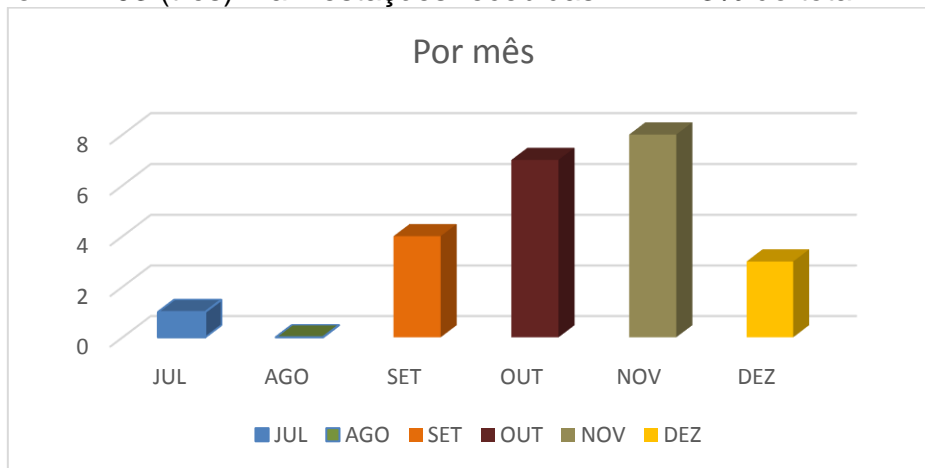


Obs.: Ocorreu uma manifestação pelo Fale-Conosco, que foi classificada como e-mail.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

Os meses de outubro e novembro concentraram o maior número de manifestações, provavelmente decorrente da greve ocorrida em setembro.

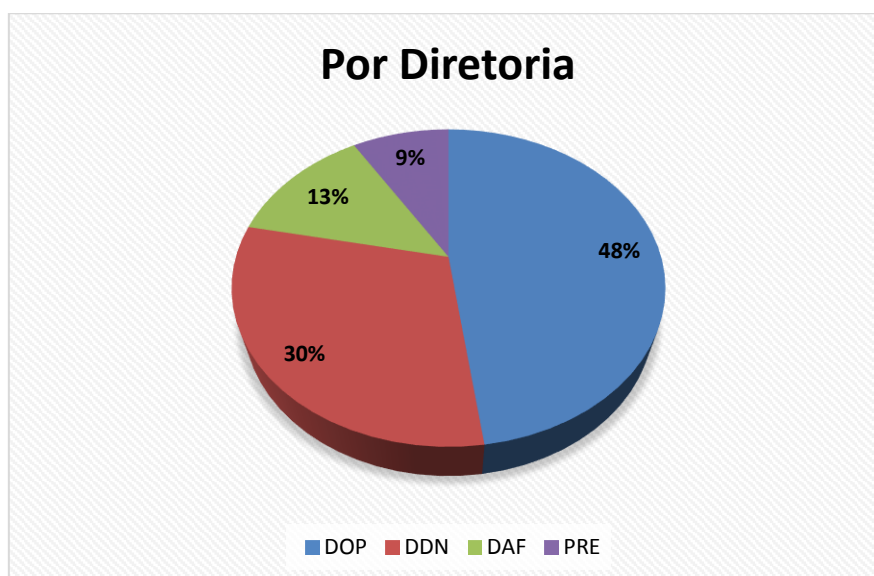
• <b>Julho</b>	01 (uma) manifestação recebida:	04% do total
• <b>Agosto</b>	nenhuma manifestação recebida	00% do total
• <b>Setembro</b>	04 (quatro) manifestações recebidas	17% do total
• <b>Outubro</b>	07 (sete) manifestações recebidas	30% do total
• <b>Novembro</b>	08 (oito) manifestações recebidas	35% do total
• <b>Dezembro</b>	03 (três) manifestações recebidas	13% do total.



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIA/GERÊNCIA

A DOP – Diretoria de Operações foi a diretoria que recebeu o maior número de manifestações, conforme a seguir.

<b>DOP (Diretoria de Operações)</b>	48%, ou seja, 11 (onze) mensagens;
<b>DDN (Diretoria de Desenvolvimento de Negócios)</b>	30%, ou seja, 07 (sete) mensagens;
<b>DAF (Diretoria Administrativa-Financeira)</b>	13%, ou seja, 03 (três) mensagens;
<b>PRE (Presidência)</b>	09%, ou seja, 02 (duas) mensagens.



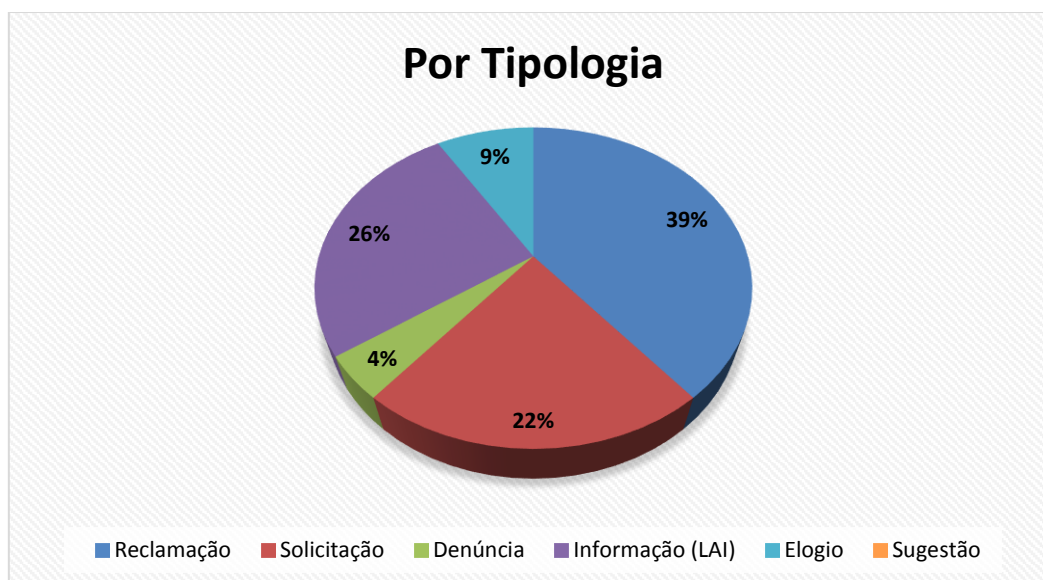
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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:

- **Reclamação** 39%, ou seja, 09 (nove) mensagens;
- **Informação** 26%, ou seja, 06 (seis) mensagens;
- **Solicitação** 22%, ou seja, 05 (cinco) mensagens.
- **Elogio** 09%, ou seja, 02 (duas) mensagens;
- **Denúncia** 04%, ou seja, 01 (uma) mensagem;



As reclamações representaram 39% das manifestações, sendo a maior ocorrência no semestre. Desta forma, 43% das mensagens foram de manifestações negativas (reclamações + denúncias), tratadas mais detalhadamente em outro item.

Os pedidos de informação, com 26% das manifestações, foram o segundo item mais registrado, seguido pelas solicitações, com 22% das manifestações.

Ocorreram 2 elogios (09%), relativos ao atendimento prestado pela Desenbahia através da sua Central de Relacionamento, e não foram recebidas sugestões.



## CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS POR TEMA

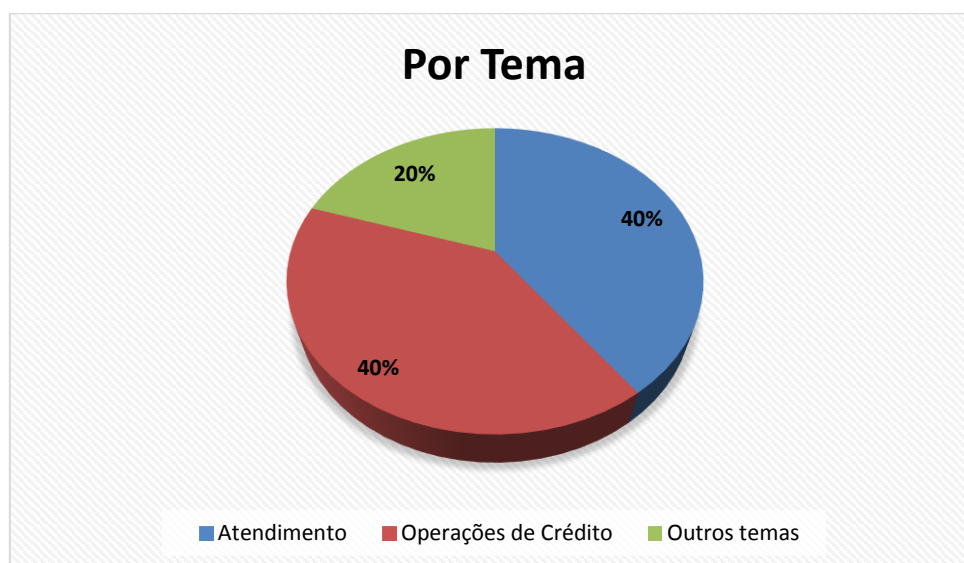
A Desenbahia recebeu no 2º semestre de 2016 um total de 9 (nove) reclamações e 1 (uma) denúncia, perfazendo um total de 10 (dez) manifestações negativas.

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** 4 reclamações recebidas, ou seja, 40%
- **Operações de Crédito** 4 reclamações recebidas, ou seja, 40%
- **Outros temas** 2 manifestações negativas recebidas (1 reclamação e 1 denúncia), ou seja, 20%



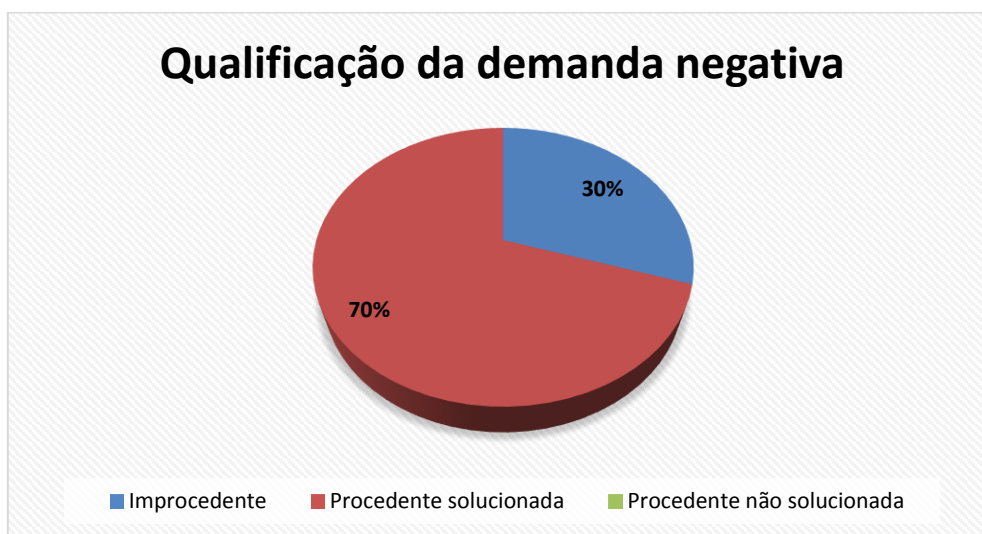
## QUALIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS

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:

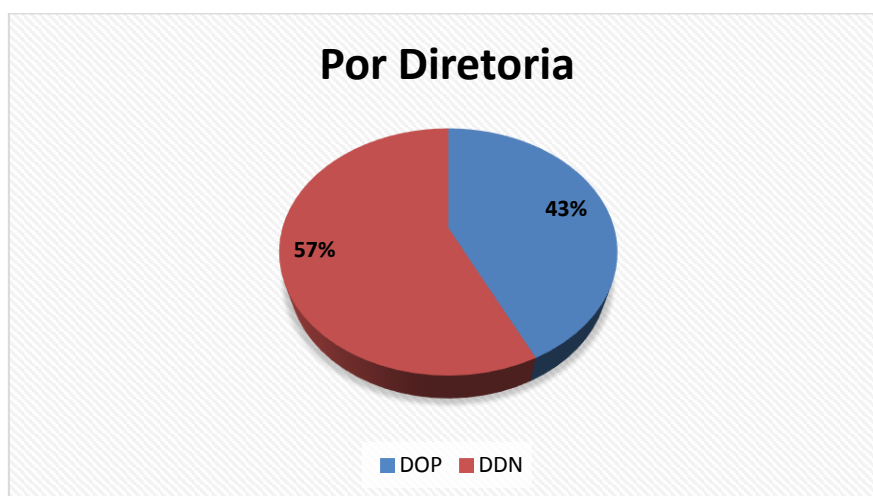
- **Improcedente** 3 reclamações, ou seja, 30%
- **Procedente solucionada** 7 reclamações, ou seja, 70%
- **Procedente não solucionada** não houve



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS PROCEDENTES POR ÁREA

As 7 (sete) reclamações consideradas procedentes foram relativas à DDN e à DOP.

- **DDN** 4 reclamações, ou seja, 57% das manifestações procedentes.
- **DOP** 3 reclamações, ou seja, 43% das manifestações procedentes;

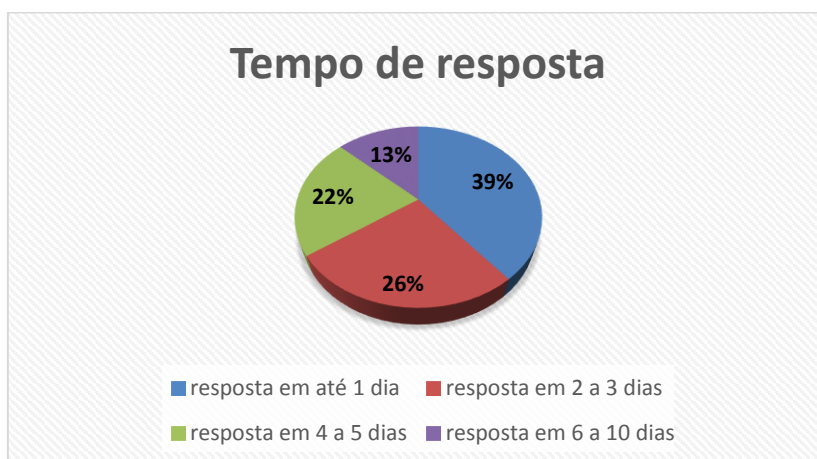


## CARACTERÍSTICAS DA DEMANDA

### TEMPO DE RESPOSTA

As manifestações recebidas são respondidas, em sua maioria (65%), em até 3 dias, conforme pode ser verificado a seguir:

- **Resposta em até 01 dia** 09 mensagens, ou seja, 39% do total;
- **Resposta em 02 a 03 dias** 06 mensagens, ou seja, 26% do total;
- **Resposta em 04 a 05 dias** 05 mensagens, ou seja, 22% do total;
- **Resposta em 06 a 10 dias** 03 mensagens, ou seja, 13% do total.



Observamos desta forma, uma redução no tempo de resposta, cuja média, nos semestres anteriores, era de 5 (cinco) dias.

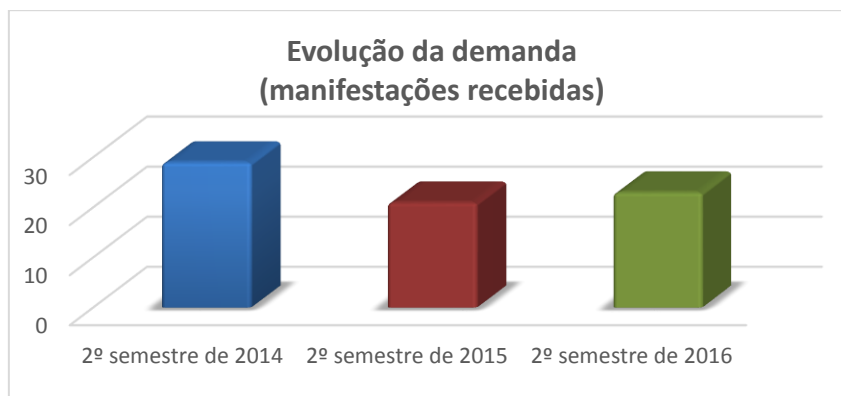
### EVOLUÇÃO DA DEMANDA SEMESTRAL

Comparamos a seguir, sob diversos aspectos, o total de manifestações recebidas no 2º semestre de 2016, com o 2º semestre dos anos anteriores.

#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O volume de manifestações recebidas no último semestre se manteve praticamente estável, em comparação ao anterior, e um pouco menor com relação a 2014, conforme pode ser verificado a seguir.

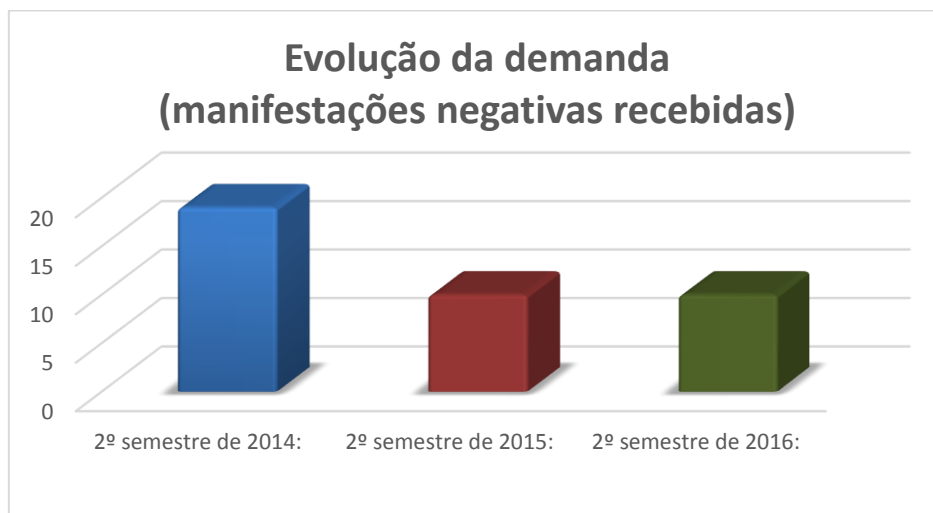
- 2º semestre de 2014:** 29 manifestações  
**2º semestre de 2015:** 21 manifestações  
**2º semestre de 2016:** 23 manifestações



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NEGATIVAS RECEBIDAS

Manteve-se o mesmo quantitativo de reclamações recebidas com relação ao 2º semestre de 2015.

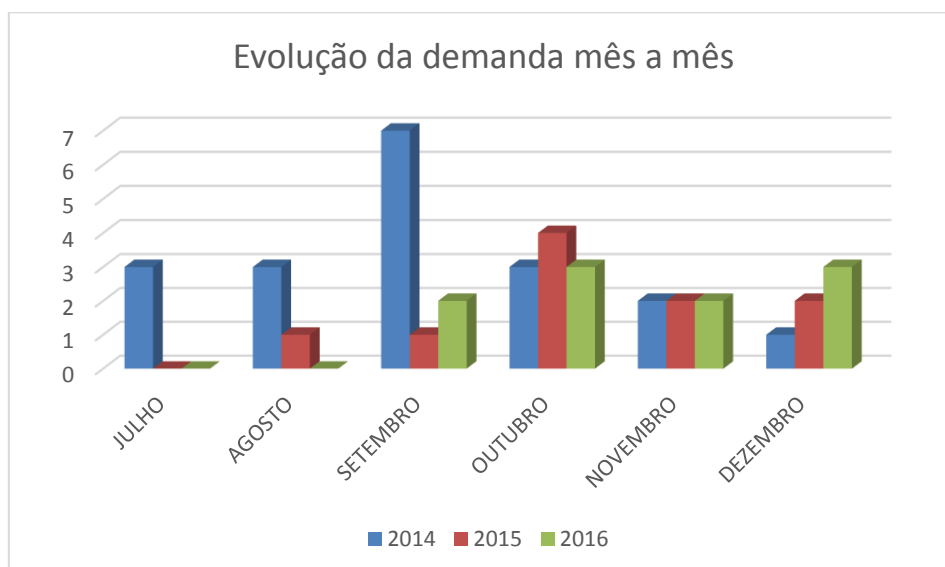
**2º semestre de 2014:** 19 reclamações  
**2º semestre de 2015:** 10 reclamações  
**2º semestre de 2016:** 10 reclamações/denúncias



## 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.

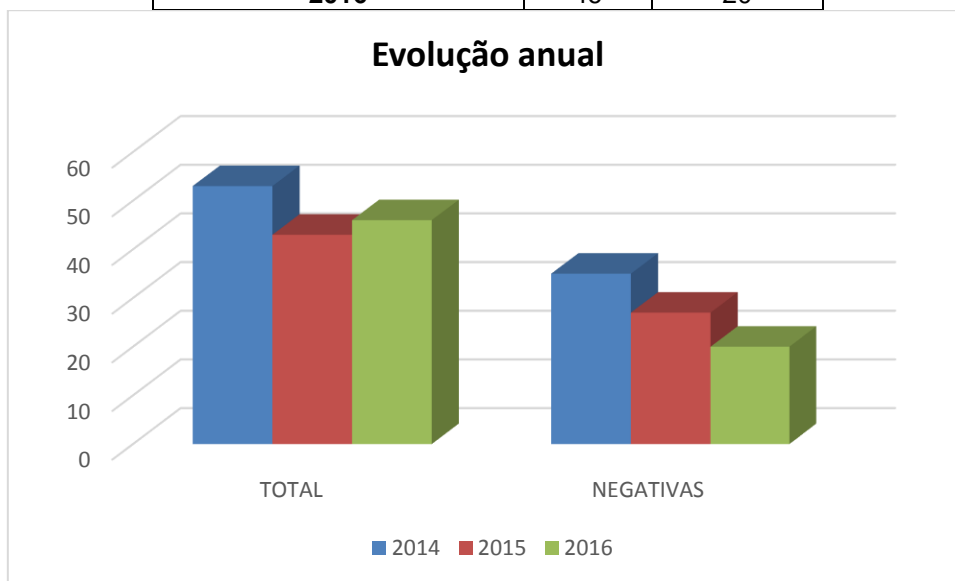
MÊS	2014	2015	2016
JULHO	3	0	0
AGOSTO	3	1	0
SETEMBRO	7	1	2
OUTUBRO	3	4	3
NOVEMBRO	2	2	2
DEZEMBRO	1	2	3
	19	10	10



## EVOLUÇÃO DA DEMANDA ANUAL

Acompanhando a evolução anual, podemos verificar, na tabela e no gráfico abaixo, que a quantidade de manifestações recebidas ao longo dos últimos três anos tem se mantido estável. A demanda negativa, no entanto, tem apresentado redução ao longo dos anos, o que demonstra a melhoria dos serviços da Desenbahia.

ANO	TOTAL	NEGATIVAS
<b>2014</b>	53	35
<b>2015</b>	43	27
<b>2016</b>	46	20



## 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 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 devem ser aprovados em exame de certificação. Desta forma, segue abaixo, dados da certificação das ouvidoras:

#### 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.

#### Ouvidora Adjunta: Daniella Vieira dos Santos

- 50º Curso de Capacitação e 39º de Certificação de Ouvidores (20h), realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional) no período de 08 a 10 de outubro de 2014.

Em seu § 3º, o artigo ainda prevê atualização periódica da equipe. Desta forma, as ouvidoras participaram em 2016 do curso “Lei de Acesso à Informação”:

Ouvidora titular: 17 a 19 de maio, em Brasília.

Ouvidora adjunta: 17 de agosto a 21 de setembro, por EAD.

## 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 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 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 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)
- **Whatsapp** - (71) 99911-7631



## AÇÕES DESTAQUE DO 2º SEMESTRE

No 2º semestre de 2016, a OED:

1. Realizou campanha de divulgação interna da Ouvidoria.
2. Acompanhou a implantação do novo site da Desenbahia, com foco na Transparência Ativa, visando atender ao disposto na Lei de Acesso à Informação.
3. Acompanhou as campanhas publicitárias, com vistas a fazer a melhor divulgação possível dos contatos da Ouvidoria.

## 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.

Neste semestre, a maioria das reclamações foram decorrentes do longo período de greve à qual a Desenbahia esteve sujeita. Desta forma, apresentamos a seguinte proposição de melhoria:

<b>TEMA</b>	Atendimento
<b>PROPOSIÇÃO</b>	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.
<b>OBJETIVO</b>	Reduzir risco de inoperância dos sistemas informatizados no período de greve.
<b>ÁREA</b>	DDN: GPO e GTI

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estatísticas do 2º semestre de 2016 da OED mostram que:

- O e-mail foi o meio preferido pelo manifestante para efetuar contato com a Ouvidoria, com 48% das entradas.
- O número de manifestações (23) se manteve estável com relação ao semestre anterior, e elas são realizadas em sua maioria por pessoas físicas (96%) do sexo masculino (78%) e do interior baiano (70%).
- Ocorreram 2 elogios, ambos para funcionários da Central de Relacionamento, que atende diretamente o público da Desenhahia.
- Em relação ao 1º semestre de 2016, a quantidade de manifestações negativas (10) se manteve estável, mas historicamente, ao longo dos anos, houve um decréscimo (redução de 26% de 2015 para 2016), demonstrando uma melhoria na qualidade dos serviços da agência.
- As reclamações foram em sua maioria relacionadas aos temas 'atendimento' e 'operações de crédito', por consequência, ficaram concentradas nas Diretorias DDN (Diretoria de Novos Negócios) e DOP (Diretoria de Operações).
- Todas as reclamações procedentes, ou seja, pertinentes, foram solucionadas.
- Também houve uma redução no tempo médio de resposta, de 5 (cinco) dias até o último semestre, para 3 dias, no 2º semestre de 2016, sendo que a maioria (39%) foi respondida em 1 (hum) dia, atendendo assim à orientação da OGE - Ouvidoria Geral do Governo do Estado da Bahia.

Por fim, é possível registrar que a Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 2º semestre de 2016, sempre alicerçada nos normativos do BACEN e do CMN.