

MANUAL DE ORIENTAÇÕES

CREDCESTA : COMO IDENTIFICAR O
CREDOR, OBTER DOCUMENTOS, CONFERIR
O DÉBITO E BUSCAR UMA SOLUÇÃO

Público-alvo: servidores públicos civis do Estado da Bahia pertencentes ao Grupo Ocupacional Serviços Públicos em Saúde, Técnicos e Auxiliares Administrativos filiados ao SINDSAÚDE/BA.



SINDSAÚDE
Bahia

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

Vamos construir juntos nossa história

ASSESORIA JURÍDICA

POR QUE ESTE MANUAL FOI CRIADO?

O SINDSAÚDE/BA tem atendido servidores preocupados com descontos realizados em seus contracheques, relacionados a empréstimos consignados e compras efetuadas por meio do programa CREDCESTA, antes administrado pelo Banco Master.

Compreendendo a preocupação dos servidores, o sindicato elaborou um modelo de requerimento administrativo e este manual de orientações, a fim de identificar a empresa atualmente cadastrada como consignatária, o destinatário dos valores descontados, a existência de eventual cessão do crédito e os canais pelos quais o servidor deverá solicitar seus documentos contratuais.

A missão principal do SINDSAÚDE/BA é defender os direitos e interesses funcionais coletivos dos servidores da SESAB. Por outro lado, as contratações realizadas pelo servidor com o CREDCESTA decorrem de uma relação individual de crédito e consumo. A revisão de cada contrato exige conferência, organização e análise contábil, jurídica individual. Diante da grande quantidade de casos, o SINDSAÚDE/BA atualmente não possui condições operacionais de realizar auditoria contábil e acompanhamento judicial individual das demandas credcesta.



POR QUE ESTE MANUAL FOI CRIADO?

Isso não significa abandono do servidor. O SINDSAÚDE/BA continuará oferecendo orientação geral à categoria, com as principais informações sobre os caminhos disponíveis. Este é o principal objetivo do presente manual.

Além disso, buscando ainda facilitar o acesso do servidor às informações necessárias, a assessoria jurídica da entidade elaborou modelo de requerimento administrativo, com indicação dos documentos necessários ao conhecimento do servidor, permitindo maior esclarecimento sobre as etapas a serem seguidas, bem como a avaliação institucional de situações que possam revelar um problema coletivo relacionado à categoria.



O CAMINHO EM QUATRO PASSOS:

1

**DESCOBRIR QUEM É O ATUAL
CRÉDOR**

2

**SOLICITAR TODOS OS
DOCUMENTOS**

3

**BUSCAR UM PROFISSIONAL
CONTÁBIL**

4

**BUSCAR SOLUÇÃO
ADMINISTRATIVA OU JUDICIAL**



ANTES DE COMEÇAR: MONTE A “**PASTA CREDCESTA**”

Antes de apresentar qualquer reclamação, organize uma pasta física ou digital com os documentos relacionados ao caso.

SEPRE OS SEGUINTE DOCUMENTOS:

- ☐ DOCUMENTO COM FOTO E CPF;
- ☐ COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA ATUALIZADO;
- ☐ CONTRACHEQUES ANTIGOS E ATUAIS CONTENDO O DESCONTO CREDCESTA;
- ☐ CONTRATOS OU CÉDULAS DE CRÉDITO QUE ESTIVEREM EM SEU PODER;
- ☐ FATURAS E COMPROVANTES DE VALORES PAGOS DIRETAMENTE (CASO HOVER);
- ☐ MENSAGENS, E-MAILS OU PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO;
- ☐ COMUNICAÇÕES RECEBIDAS DO BANCO MASTER, CREDCESTA OU DE OUTRA INSTITUIÇÃO;
- ☐ CÓPIA DO REQUERIMENTO / RDV APRESENTADO À SAEB E NÚMERO DO PROTOCOLO ADMINISTRATIVO.

- Sempre guarde os documentos originais. Ao entregar documentos presencialmente, utilize cópias e solicite comprovante de recebimento.



I

APRESENTE O REQUERIMENTO À SAEB

Este manual de instruções possui como anexo um requerimento de informações a ser entregue à Secretaria de Administração do Estado da Bahia - SAEB, buscando informações sobre o atual credor credcesta.

Para servidores ativos, o processo pode ser feito diretamente em sua unidade de trabalho, mediante entrega de RDV ao setor pessoal e posterior abertura de processo SEI. Caso aposentado, o requerimento deverá ser entregue diretamente à uma unidade do SAC/SUPREV, onde também será fornecido o número do processo SEI para acompanhamento de sua solicitação.

O Decreto Estadual nº 17.251/2016 disciplina as consignações em folha dos servidores estaduais, e a própria SAEB mantém a área administrativa responsável pelo sistema de consignações. Por este motivo, compete à SAEB prestar tais informes ao servidor.

A Lei Estadual nº 6.677/1994 estabelece prazo de 30 dias para decisão do requerimento administrativo do servidor. Quando o pedido também for processado como solicitação de acesso à informação, a Lei de Acesso à Informação prevê acesso imediato ou resposta em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa. Caso o prazo termine sem resposta, o servidor poderá apresentar pedido de andamento ou cobrança no próprio processo, solicitando resposta expressa e fundamentada.



II

ENTRE EM CONTATO COM O NOVO CREDOR

Após receber a resposta da SAEB, o servidor saberá qual instituição consta como atual credora do débito. Não confie apenas em telefonemas, mensagens informais ou contatos feitos por pessoas que afirmem representar o credor. Antes de fornecer documentos ou realizar qualquer pagamento, confira todas as informações oficiais da instituição.

Encaminhe uma solicitação da cópia integral do contrato ou proposta de contratação. Na oportunidade, solicite também cópia de todas as faturas do cartão, quando se tratar de compra e, em ambos os casos, o extrato de todas as parcelas descontadas, com demonstrativo das parcelas pagas e ainda vencíveis. Para facilitar um possível processo de quitação, requeira também a memória de cálculo do saldo devedor.

O Código de Defesa do Consumidor assegura o direito à informação clara sobre a contratação e o direito de liquidar antecipadamente o débito com redução proporcional dos juros e demais acréscimos. Faça tudo por escrito, e sempre que possível, encaminhe o pedido por e-mail oficial ou protocolo presencial.

ATENÇÃO CONTRA FRAUDES:

Não realize pagamentos por PIX, boleto ou transferência para pessoa ou empresa diferente daquela oficialmente identificada. Em caso de dúvida, consulte novamente a SAEB!!



III

LEVE OS DOCUMENTOS PARA UMA ANÁLISE CONTÁBIL

Somente depois de obter os contratos, faturas, extratos e demonstrativos será possível verificar tecnicamente a evolução da dívida. O profissional contábil deverá receber a documentação completa, inclusive os contracheques e a resposta da SAEB.

A análise do profissional contábil é de extrema importância, pois poderá verificar todas as informações acerca de dívida e sua conformidade com as práticas bancárias, segundo o Banco Central e o Direito do Consumidor.

A conclusão contábil descreverá, através de planilha de cálculo e seus devidos anexos, toda e qualquer divergência entre o valor considerado correto e aquele cobrado pela instituição.

A análise contábil deve apontar as diferenças financeiras. A avaliação sobre a existência de ilegalidade e sobre a medida judicial adequada deverá ser feita por profissional da advocacia.



IV

BUSQUE A SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA OU JUDICIAL

Se a análise identificar erro, excesso, cobrança indevida ou falta de documentos, o servidor deverá, inicialmente, apresentar reclamação formal ao atual credor. Na reclamação, informe o máximo de detalhes quanto ao contrato e consignação reclamadas, solicitando prazo razoável para resposta da instituição credora. Não havendo solução direta, o servidor poderá procurar:

CONSUMIDOR.GOV.BR

A plataforma permite registrar reclamações contra empresas que tenham aderido ao serviço. A empresa participante possui prazo de até 10 dias para responder. O registro exige conta GOV.BR de nível prata ou ouro.

[PROCON-BA](#)

O PROCON-BA recebe reclamações individuais presencialmente e por seus canais eletrônicos. A Central 151 presta orientações, permite acompanhamento e auxilia no agendamento de atendimento.

[ASSESSORIA JURÍDICA PARTICULAR OU DEFENSORIA PÚBLICA](#)

Caso não tenha condições de contratar advogado, o servidor poderá verificar se preenche os critérios para atendimento pela Defensoria Pública do Estado da Bahia. O agendamento para a Defensoria Pública ocorre através do telefone 129.



O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

NÃO ACEITE ACORDO SEM DEMONSTRATIVO

Antes de assinar renegociação, refinanciamento ou confissão de dívida, solicite todas as informações sobre o saldo discriminado.

NÃO ENTREGUE SENHAS

Nenhum atendente deve solicitar senha bancária, senha do Portal RH Bahia da conta GOV.BR, código de autenticação ou acesso remoto ao telefone ou computador.

NÃO DESCARTE DOCUMENTOS ANTIGOS

Contracheques, faturas e protocolos antigos podem ser essenciais para demonstrar o histórico da cobrança.



GUARDE ESTA ORIENTAÇÃO

PRIMEIRO DESCUBRA QUEM ESTÁ COBRANDO.

DEPOIS, OBTENHA TODOS OS DOCUMENTOS.

EM SEGUIDA CONFIRA OS VALORES.

SOMENTE ENTÃO ESCOLHA A MEDIDA JURÍDICA ADEQUADA.

SEM DOCUMENTOS, NÃO EXISTE CÁLCULO SEGURO.

SEM CÁLCULO SEGURO, NÃO EXISTE DIAGNÓSTICO CORRETO.

SEM DIAGNÓSTICO CORRETO, NÃO EXISTE AÇÃO JUDICIAL RESPONSÁVEL.



Este manual contém orientações gerais e não substitui consulta contábil ou jurídica individual. Cada contrato possui condições, valores, documentos e histórico próprios.

O SINDSAÚDE/BA poderá avaliar institucionalmente situações que apresentem possível repercussão coletiva para a categoria, sem que isso implique o acompanhamento automático de todas as demandas individuais.

