



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2020

I – INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução 4.433/2015 e Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), este trabalho demonstra os aspectos qualitativos e quantitativos, acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 01/01/2020 a 30/06/2020.

II – SEÇÃO DESCRITIVA

A Ouvidoria da DESENVOLVE MT foi instituída em 08/05/2007, vinculada à Presidência, devidamente certificada e estruturada com sistema para gestão de Ouvidoria com parâmetros exigidos pelo Banco Central, telefone gratuito 0800 647 7900 e participa na rede de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, interligada pelo sistema eletrônico (denominado Fale Cidadão) administrado pela Controladoria Geral do Estado – CGE, por meio da Ouvidoria Geral.

III – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da DESENVOLVE MT assegurou durante o primeiro semestre de 2020 o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

As manifestações com conteúdo de reclamação, solicitação de informação, sugestão e elogio foram tratadas com as áreas envolvidas e respondidas em tempo hábil.

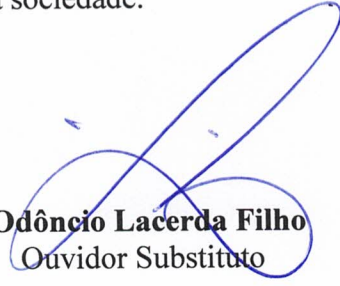
As manifestações registradas foram 27 por meio do site, 08 pelo aplicativo WhatsApp, 04 por telefone e 03 atendimentos presenciais, totalizando 42 demandas. Destes registros foram classificados: 36 pedidos de informações, 05 reclamações e 01 elogio.

IV – CONCLUSÃO

A DESENVOLVE MT envida os esforços em prestar atendimento mais humanizado ao cliente-usuário e ao cidadão mato-grossense com propósito voltado para melhoria dos serviços e produtos disponibilizados à sociedade.

Cuiabá-MT, 20 de outubro de 2020.


Jair de Oliveira Marques
Diretor-Presidente


Odôncio Lacerda Filho
Ouvidor Substituto