

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2021

I – INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução do BACEN n. 4.860/2020 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 01/01/2021 a 30/06/2021.

II – SEÇÃO DESCRITIVA

A Ouvidoria da DESENVOLVE MT foi instituída em 08.05.2007, vinculada à Presidência, devidamente estruturada com sistema para gestão de Ouvidoria com parâmetros exigidos pelo Banco Central, telefone gratuito 0800 647 7900, e-mail disponibilizado no site da Desenvolve 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 2021 o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

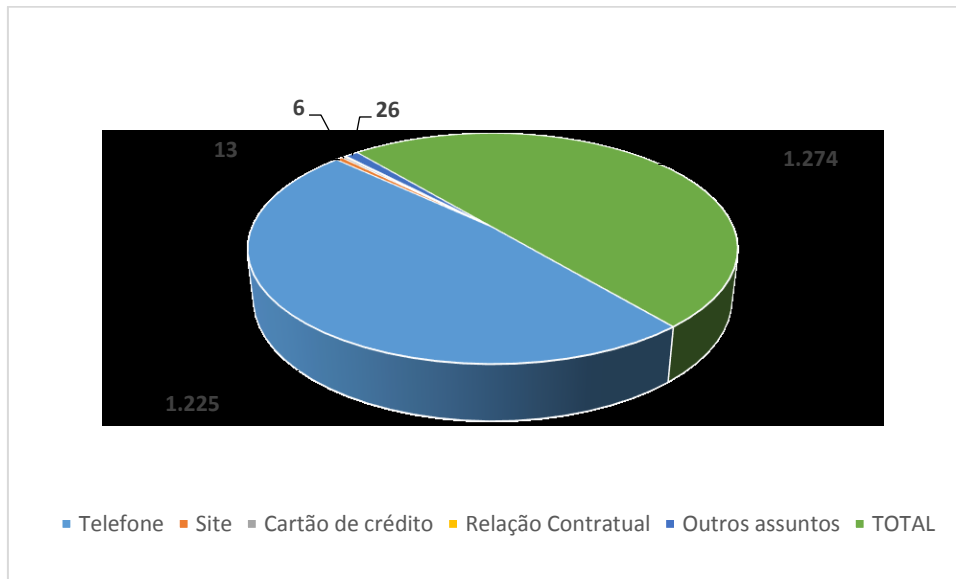
As manifestações com conteúdo de reclamação, solicitação de informação e denúncia foram tratadas com as áreas envolvidas e respondidas em tempo hábil.

As manifestações registradas foram: 251 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 1.023 por meio do site da Desenvolve MT, totalizando 1.274 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Atendimentos por assunto:

DESCRIÇÃO	Quantidade	Percentual
Operações de crédito	1.225	96,15%
Atendimento	13	1,02%
Cartão de crédito	6	0,47%
Relação Contratual	4	0,31%
Outros assuntos	26	2,04%
TOTAL	1.274	100%

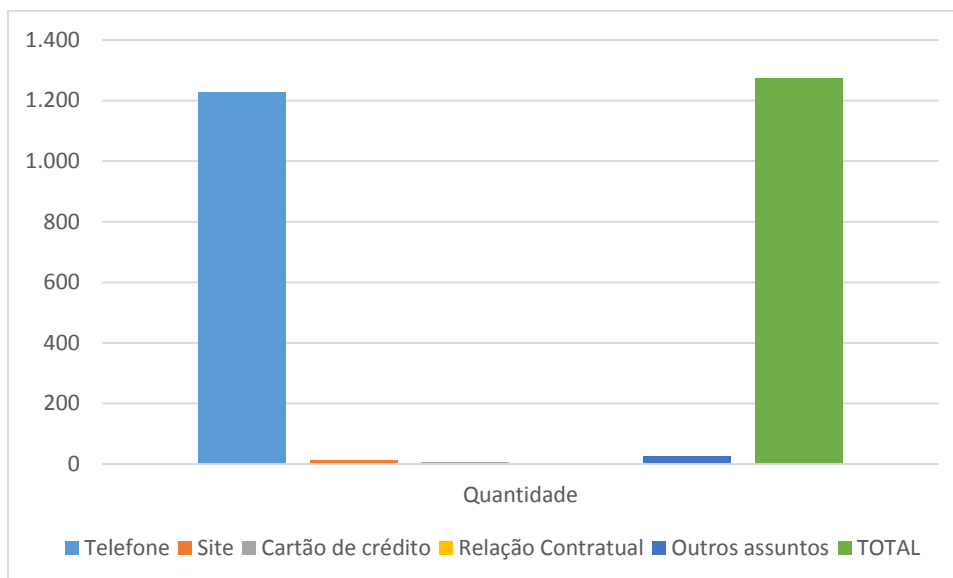


b) Canais de acesso:

Os gráficos e tabelas abaixo demonstram os principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve/ MT, no primeiro semestre de 2021.

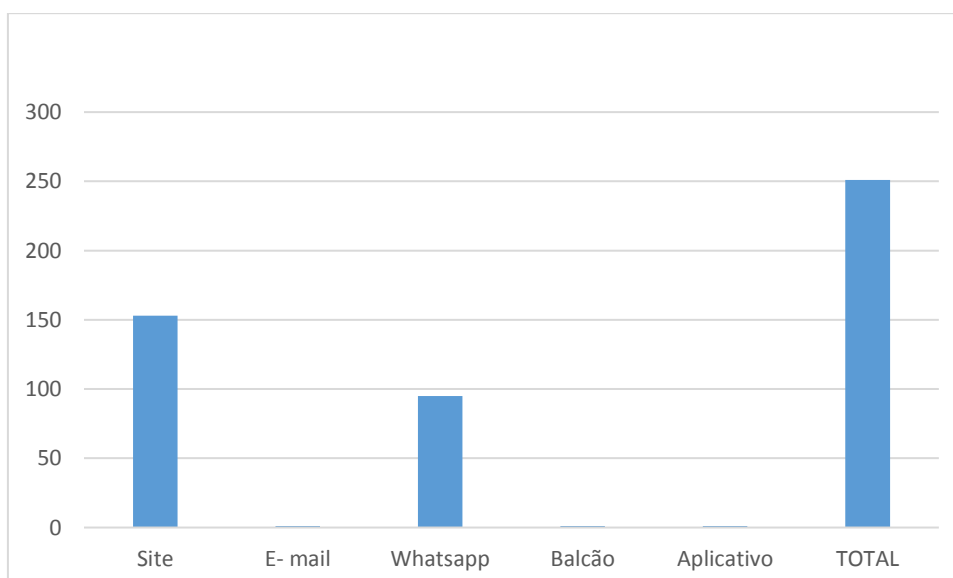
b.1) Registradas no Sistema OMD:

CANAIS SISTEMA OMD	Quantidade	Percentual
Telefone	1.225	96,15%
Site	13	1,02%
Cartão de crédito	6	0,47%
Relação Contratual	4	0,31%
Outros assuntos	26	2,04%
TOTAL	1.274	100%



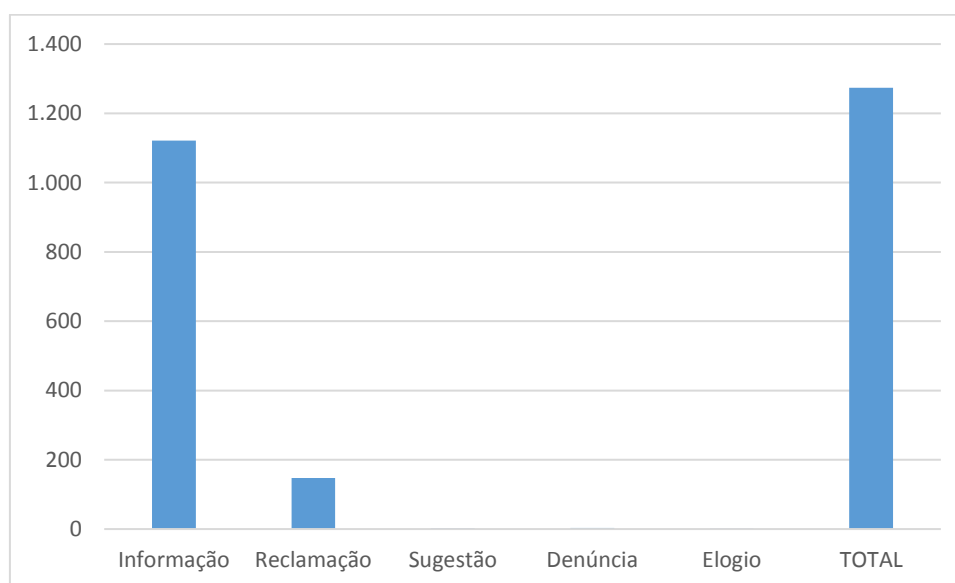
b.2) Registradas no Sistema Fale Cidadão:

CANAIS SISTEMA FALE CIDADÃO	Quantidade	Percentual
Site	153	60,96%
E- mail	1	0,40%
Whatsapp	95	37,85%
Balcão	1	0,40%
Aplicativo	1	0,40%
TOTAL	251	100%



c) Tipos de manifestações:

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	Quantidade	Percentual
Informação	1.121	87,99%
Reclamação	147	11,54%
Sugestão	2	0,16%
Denúncia	3	0,24%
Elogio	1	0,08%
TOTAL	1.274	100%



IV – CONCLUSÃO

Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve- MT no período entre 01.01.2021 a 30.06.2021, foram respondidas, tratadas com o setor responsável e finalizadas dentro do prazo de 15 dias.

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, 19 de julho de 2021.

(Documento original assinado)

Jair de Oliveira Marques
Diretor- Presidente

(Documento original assinado)

Lunna K. B. Ramos Ferraz
Ouvidora