



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Período 01/01/2023 a 31/12/2023

I – INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, Instrução Normativa CGE-MT n. 004/2020 e Resolução CMN n. 4.860, de 23 de outubro de 2020, o presente relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Desenvolve MT, referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Esse período se caracterizou pela contínua atuação e aprimoramento do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação de sua eficácia conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados.

A Ouvidoria é subordinada à Presidência e segregada da Auditoria Interna e da Assessoria de Compliance e Controle, atua como canal de comunicação direto para, em última instância, proporcionar atendimento aos usuários, caso não haja solução nos canais primários de atendimento.

É composta pelo Ouvidor, devidamente certificado, linha 0800 647 7900 disponível, sendo que a divulgação ao público é por meio dos canais de comunicação interno e externo, estando disponível nos contratos utilizados para a formalização de negócios, nos banners e demais documentos e materiais que se destinem aos clientes e usuários para difundir os produtos e serviços da Agência.

Devidamente estruturada com ferramentas para gestão de Ouvidoria com parâmetros exigidos pelo Banco Central, o sistema para ouvidorias OMD e participa da 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. A Ouvidoria conta ainda com apoio das áreas de Governança e de Marketing que oferecem suporte administrativo e operacional à área.

O acesso à Ouvidoria da Desenvolve MT está garantido a todo e qualquer cliente/usuário. No sítio eletrônico da Agência há um link específico de informações sobre a Ouvidoria com perguntas e respostas, dados para contato e identificação do Ouvidor, bem como canais de comunicações direto disponível de fácil acesso para o cliente.

Conforme estabelecido no Estatuto Social da Desenvolve MT, a instituição conta com o Ouvidor, certificado e apto a exercer a atividade, Odônio Lacerda Filho e com a Diretora responsável pela Ouvidoria, Mayran Beckman Benicio, Diretora-Presidente da Agência e devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

II – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

No exercício de 2023, a Ouvidoria da Desenvolve MT recebeu no total 157 (cento e cinquenta e sete) manifestações de informação, reclamação, denuncia, sugestão e elogio. Não





Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S/A



houve manifestações recebidas pelo Sistema de Registros de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil-RDR-BACEN.

As manifestações registradas foram: 41 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 116 por meio do Sistema OMD, totalizando 157 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados em 2023:

a) **Demandas Recebidas:**

Descrição	Quantidade	Percentual
Sugestão	01	0,64%
Denúncia	12	7,64%
Solicitação	28	17,83%
Reclamação	28	17,83%
Informação	88	56,05%
TOTAL	157	100%

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

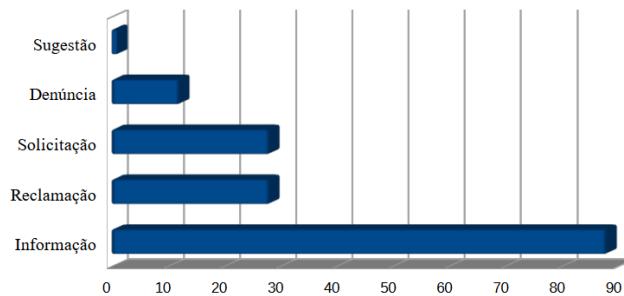


Gráfico 1: Total de manifestações recebidas em 2023 (Fonte: Desenvolve MT)

b) **Demandas Recebidas em 2022 e 2023:**

Descrição	2022	2023
Sugestão	00	01
Elogio	01	00
Denúncia	06	12
Solicitação	52	28
Reclamação	76	28
Informação	407	88
TOTAL	542	157





MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022 E 2023

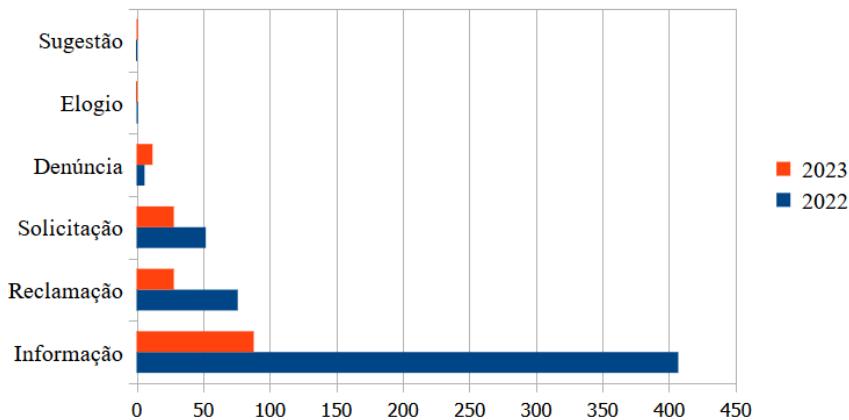


Gráfico 2: Total de manifestações recebidas em 2022 e 2023 (Fonte: Desenvolve MT)

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, contemplando as tipologias, com conteúdo de denúncia, solicitação, reclamação e informação (pedidos diversos de informações e esclarecimentos), foram encaminhadas às áreas diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários.

Ademais, quanto às denúncias registradas, referem-se ao modo de classificação, no sistema, pelo usuário, devidamente tratadas na área de parceria de cartões de crédito.

c) Assuntos das Demandas:

Descrição	Quantidade	Percentual
Documentos Histórico	01	0,64%
Documentos em Geral	02	1,27%
Tarifas e Assemelhados	03	1,91%
Outros Temas	11	7,01%
Cartão de Crédito	28	17,83%
Operações de Credito / Relação Contratual	35	22,29%
Atendimento (Presencial / Telefone)	77	49,04%
TOTAL	157	100%



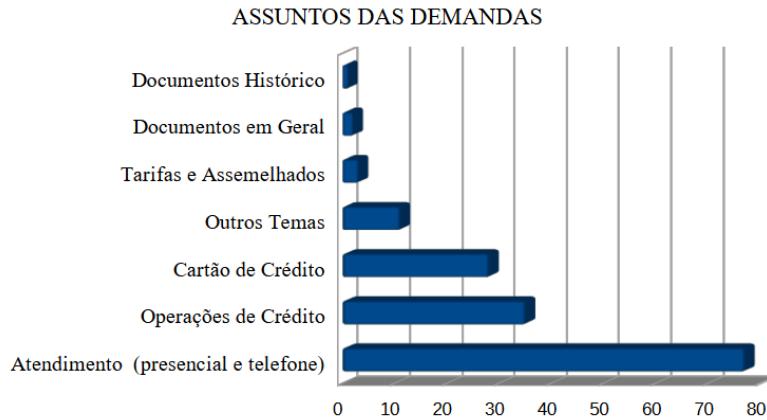


Gráfico 3: Manifestações por assuntos em 2023 (Fonte: Desenvolve MT)

d) Canais de Acesso à Ouvidoria:

As tabelas e gráfico abaixo demonstram os canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, em 2023.

Descrição	Quantidade	Percentual
Sistema Fale Cidadão / CGE-MT	41	26,11%
Sistema OMD / Bacen	116	73,89%
TOTAL	157	100%

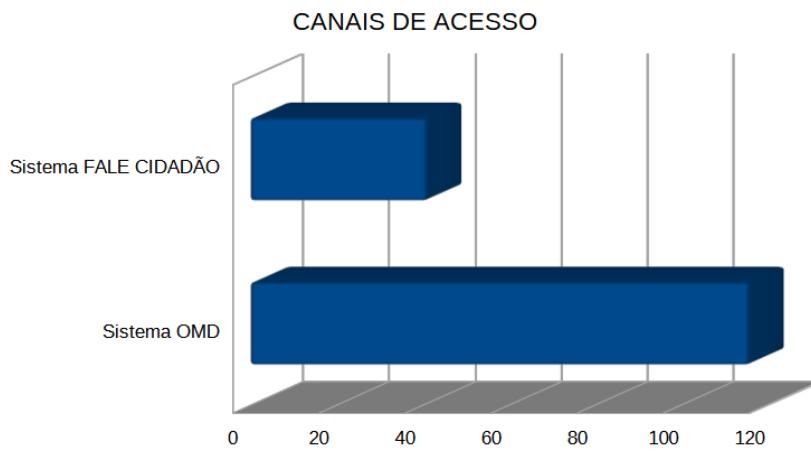


Gráfico 4: Manifestações por canais de acesso (Fonte: Desenvolve MT)





e) **Tipo de Manifestante:**

Descrição	Quantidade	Percentual
Anônimo/Sigiloso	02	1,27%
Pessoa Jurídica	43	28,66%
Pessoa Física	112	71,34%
TOTAL	157	100%

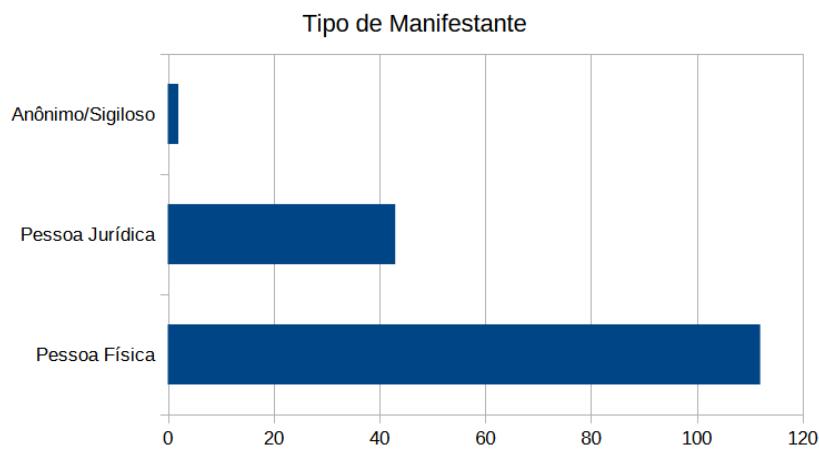


Gráfico 5: Tipo de Manifestante (Fonte: Desenvolve MT)

f) **Forma de Entrada:**

Descrição	Quantidade	Percentual
Whatsapp	04	2,55%
E-mail	06	3,82%
Presencial	39	24,84%
Telefone	35	22,29%
Site	73	46,50%
TOTAL	157	100%



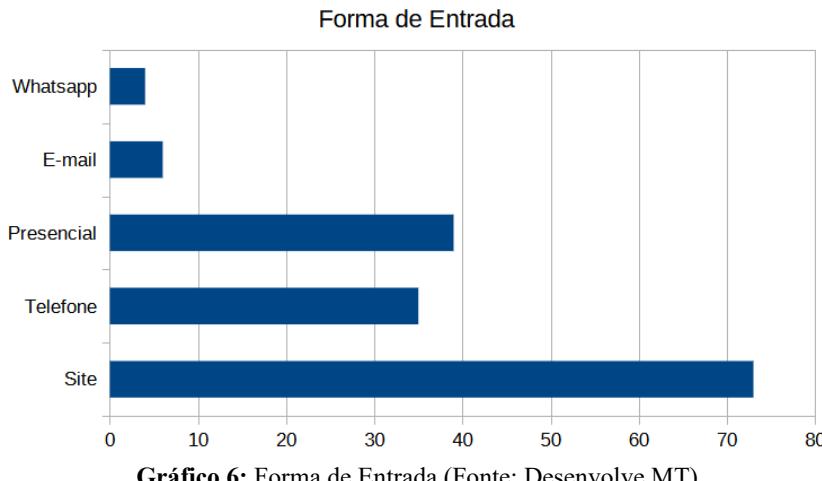


Gráfico 6: Forma de Entrada (Fonte: Desenvolve MT)

g) Quantidade de Mensagens por Mês:

Descrição	Sistema Fale Cidadão	Sistema OMD	Soma
Janeiro	01	13	14
Fevereiro	00	11	11
Março	04	07	11
Abril	03	07	10
Maio	06	09	15
Junho	03	05	08
Julho	03	08	11
Agosto	07	16	23
Setembro	04	17	21
Outubro	03	08	11
Novembro	05	09	14
Dezembro	02	06	08
TOTAL	41	116	157



DESENVOLVEMT/202400040



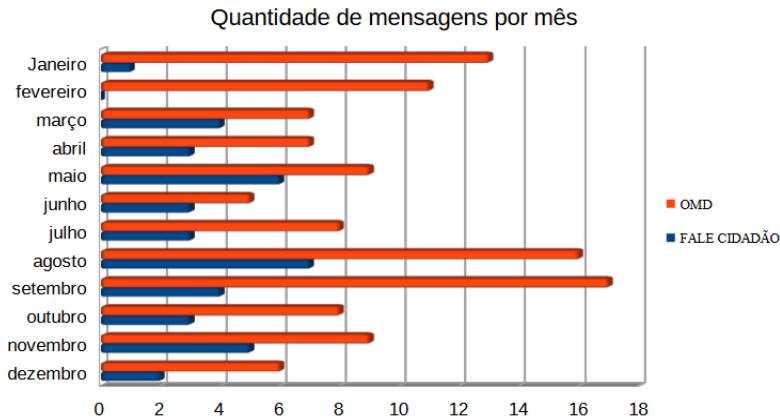


Gráfico 7: Quantidade de Mensagens por Mês (Fonte: Desenvolve MT)

h) Perfil do Usuário:

Descrição	Sistema Fale Cidadão	Sistema OMD	Soma
Interior	19	59	72
Capital	18	54	78
Outros Estados	04	03	07
TOTAL	41	116	157

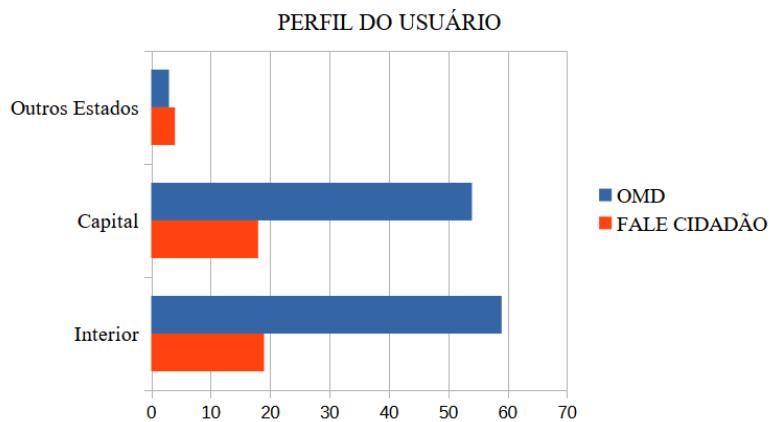


Gráfico 8: Perfil do Usuário (Fonte: Desenvolve MT)





Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S/A



III – SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO-BACEN

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil (Bacen), destina-se ao registro dos contatos com o cidadão e das providências adotadas com relação às denúncias, reclamações e pedidos de informação apresentados ao Bacen pela sociedade em geral e por usuários de produtos e serviços das instituições financeiras.

O acompanhamento dos registros e a adoção das providências necessárias para resposta são de responsabilidade da Ouvidoria. No caso de registro de reclamação, a Ouvidoria deve responder ao interessado por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, no prazo de até dez dias úteis, contados da data de disponibilização do registro no Sistema RDR.

A Ouvidoria deve inserir no Sistema RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Em 2023 não houve demanda via Sistema RDR/Bacen.

IV – MELHORIAS NO PROCESSO

Com a finalidade de aprimorar contatos institucionais e estabelecer intercâmbio de informações, a Ouvidoria participou de encontros internos e externos sobre atividades relacionadas a ouvidoria, a transparéncia e ao relacionamento com o cidadão.

Dentre esses eventos, destacaram-se as participações nas reuniões técnicas da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, no Encontro Estadual de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual, nos Cursos Ética e Cidadania, Formação Continuada em Ouvidoria, Ouvidoria na Prática (Fale Cidadão e Rotinas de Ouvidoria), Seminário sobre os 10 Anos da Lei Anticorrupção e no 16º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e 6º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensorias Del Pueblo & Ombudsman”.

V – CONCLUSÃO

Ao todo, no ano de 2023, foram registradas 28 (vinte e oito) reclamações, o que representa uma redução de 63% (sessenta e três) em relação ao mesmo período do ano precedente (2022), o qual registrou 76 (setenta e seis) reclamações. Outro ponto de destaque é que não houve manifestações não solucionadas.

Av. Historiador Rubens de Mendonça, 2.368 - Bairro: Bosque da Saúde - Edifício Top Tower Center - Salas 1 e 2 - CEP 78.050-000 – Cuiabá – MT
Fone: (65)3613-7900 - Ouvidoria: 0800 647 7900 - www.desenvolve.mt.gov.br - CNPJ N. 06.284.531/0001-30



Assinado com senha por ODÔNCIO LACERDA FILHO - OUVIDOR / OUVIDORIA SETORIAL DA DESENVOLVE MT - 09/01/2024 às 10:06:35 e MAYRAN BECKMAN BENICIO - PRESIDENTE / PRE - 15/01/2024 às 09:38:41.
Documento Nº: 14227263-612 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=14227263-612>



DESENVOLVEMT/2024/00040

SIGA



Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S/A



Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve MT no período entre 01/01/2023 a 31/12/2023, foram respondidas, tratadas com o setor responsável e finalizadas dentro do prazo máximo de 10 dias úteis.

A DESENVOLVE MT envia 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, 09 de janeiro de 2024.

Mayran Beckman Benicio
Diretora-Presidente

Odônio Lacerda Filho
Ouvidor

Av. Historiador Rubens de Mendonça, 2.368 - Bairro: Bosque da Saúde - Edifício Top Tower Center - Salas 1 e 2 - CEP 78.050-000 – Cuiabá – MT
Fone: (65)3613-7900 - Ouvidoria: 0800 647 7900 - www.desenvolve.mt.gov.br - CNPJ N. 06.284.531/0001-30



Assinado com senha por ODÔNIO LACERDA FILHO - OUVIDOR / OUVIDORIA SETORIAL DA DESENVOLVE MT - 09/01/2024 às 10:06:35 e MAYRAN BECKMAN BENICIO - PRESIDENTE / PRE - 15/01/2024 às 09:38:41.
Documento Nº: 14227263-612 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=14227263-612>

SIGA