

Relatório de Ouvidoria 001/2022

| | |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: | AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO- DESENVOLVE MT |
| INTERESSADO: | JAIR DE OLIVEIRA MARQUES- DIRETOR PRESIDENTE DA DESENVOLVE MT |
| ASSUNTO: | RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA DESENVOLVE MT- ANO DE 2020 |

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO, MENSAGENS RECEBIDAS, ASSUNTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA SETORIAL DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO- DESENVOLVE/MT NO ANO DE 2021.

Cuiabá/MT

Abril/2022

1- APRESENTAÇÃO

O escopo deste documento é apresentar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso- Desenvolve MT do ano de 2021, em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017. A norma em comento prevê que o relatório de gestão deverá conter, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes; e
- IV – as providências adotadas pela administração pública na soluções apresentadas.

1.1 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo

As atividades de Ouvidoria no Poder Executivo são exercidas em forma de rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, cujo órgão central é a Controladoria Geral do Estado- CGE, conforme disposto nas Leis Complementares nº 162, de 2004 e nº 550, de 2014. As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, cuja macrofunção de Ouvidoria é exercida pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência- SAOGT.

Ainda de acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, é por meio dele que as manifestações são registradas pelos cidadãos.

As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial/ Especializada possui uma caixa de mensagens – com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria – onde recebem, manipulam e respondem as mensagens dos cidadãos.

A Ouvidoria da Desenvolve MT além de cumprir uma exigência Estadual para seu funcionamento, cumpre também uma exigência do Banco Central a qual a Agência é também regulada.

Conforme a Orientação Técnica de Ouvidoria 004/2020, cada Ouvidoria Setorial/Especializada é responsável pela elaboração do Relatório de Gestão da sua entidade, pela publicação em site da internet e pelo envio à SAOGT, para compilação dos dados e emissão do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

1.2 A Ouvidoria Setorial da Desenvolve MT

A Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S/A – DESENVOLVE MT é uma Sociedade Anônima de Economia Mista, de capital fechado, com sede e foro em Cuiabá, Estado de Mato Grosso.

Constitui-se em um instrumento de execução da política de investimento do Estado de Mato Grosso e tem por objetivo social contribuir para a aceleração do desenvolvimento sustentável do Estado, estimulando a realização de investimentos, a criação de empregos e renda, a modernização das estruturas produtivas, o aumento da competitividade estadual e a redução das desigualdades sociais e regionais.

A Ouvidoria da Desenvolve MT tem por finalidade atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiveram sido solucionadas nos canais de atendimento primário; e atuar como canal de comunicação entre a Desenvolve MT e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Desenvolve MT tem um quadro de 82 colaboradores, divididos em 3 Diretorias e a Presidência. A Ouvidoria da Desenvolve MT é diretamente ligada à Presidência da Agência, sendo um funcionário designado para ser Ouvidor.

A Ouvidoria setorial da Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso, além do Sistema Fale Cidadão para atendimentos, conta ainda com o Sistema OMD de uso interno e próprio para registrar os atendimentos cumprindo a exigência do Banco Central.

1.3 Modalidade de Trabalho em 2021

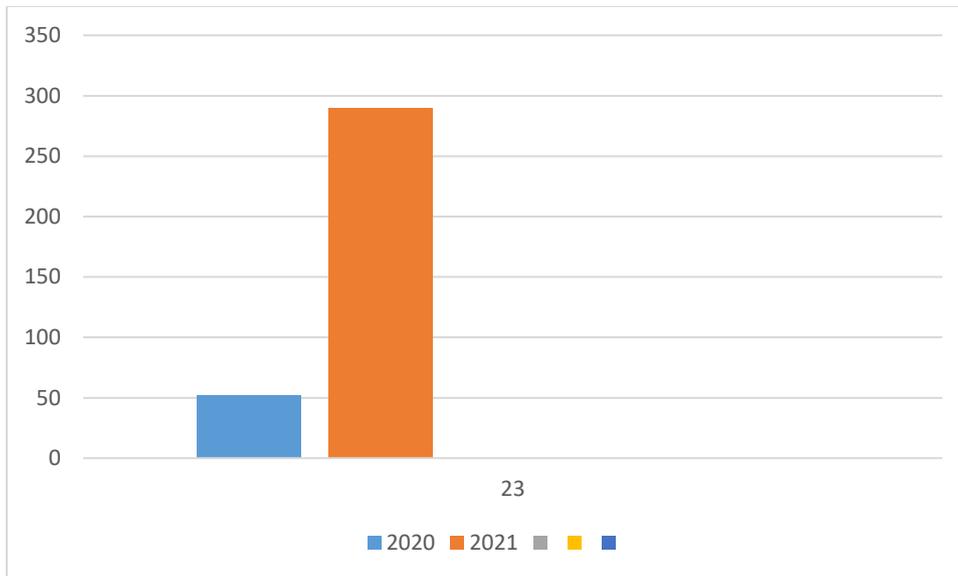
Devido a Pandemia do Covid-19, o Governo do Estado de Mato Grosso publicou o Decreto nº 861/2021, com outras orientações para prevenção e combate ao vírus em Mato Grosso, suspendendo diversas atividades e orientando as medidas a serem tomadas pela sociedade civil e pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, inclusive com a autorização para suspensão do atendimento presencial à população e do regime de trabalho em escalas e teletrabalho.

Considerando a forma de trabalho em rede e o uso do Sistema Fale cidadão e OMD, foram necessárias poucas adaptações para a execução das atividades da Ouvidoria na modalidade de teletrabalho. Atendendo aos decretos estaduais e as Portarias Internas, retornamos os atendimentos presenciais a partir do dia 26 de abril.

2- MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2021, foram enviadas para a caixa de mensagens da Desenvolve- MT um total de 290 mensagens. Um acréscimo com relação ao recebido em 2020 e aos anos anteriores, conforme apresentado na Figura 1:

FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS NO PERÍODO ENTRE 2017 A 2021

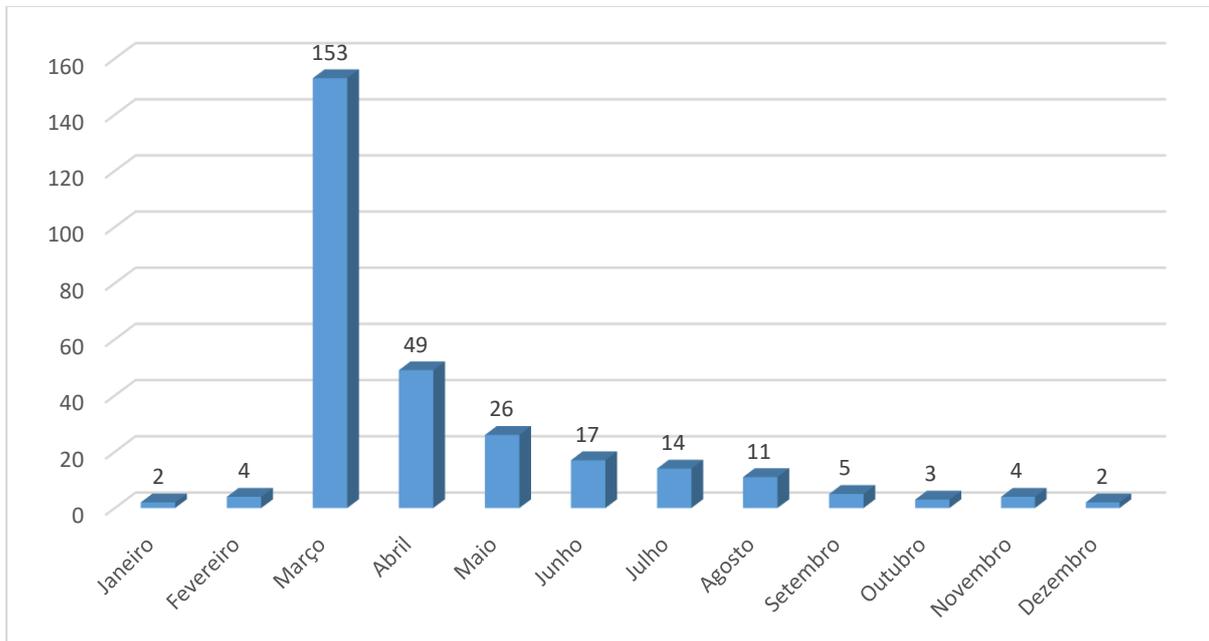


Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas foram março, abril e maio, conforme representado abaixo:

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS NO ANO DE 2021

| MÊS | TOTAL | % |
|--------------------|------------|-------------|
| Janeiro | 2 | 1% |
| Fevereiro | 4 | 1% |
| Março | 153 | 53% |
| Abril | 49 | 17% |
| Maio | 26 | 9% |
| Junho | 17 | 6% |
| Julho | 14 | 5% |
| Agosto | 11 | 4% |
| Setembro | 5 | 2% |
| Outubro | 3 | 1% |
| Novembro | 4 | 1% |
| Dezembro | 2 | 1% |
| TOTAL GERAL | 290 | 100% |

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS EM 2021



3- MENSAGENS VÁLIDAS

As mensagens válidas no Sistema Fale Cidadão, referentes ao ano de 2021 na Desenvolve MT, totalizam 290 mensagens com 100% das mensagens respondidas.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Nº 13.460/17, estabelece em 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Para fins de acompanhamento e deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

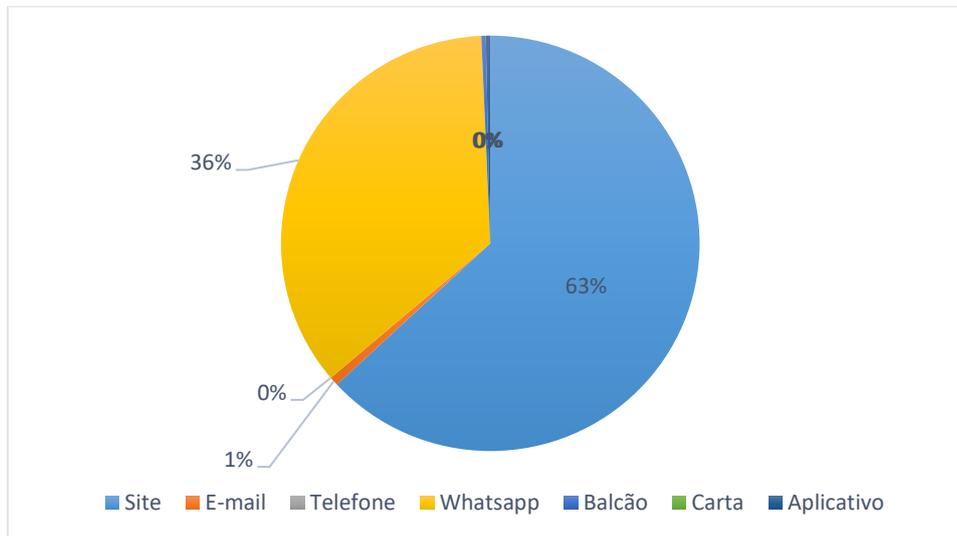
Importante falar que todas as mensagens que chegaram a Ouvidoria da Desenvolve MT, foram respondidas dentro do prazo e finalizadas até o dia 31.12.2021.

Sobre a forma de acesso à Ouvidoria, o principal meio de entrada para o Sistema Fale Cidadão foi o site, representando 70,67% do total. Todas as mensagens recebidas via e-mail, whatsapp, carta ou até mesmo telefone são registradas no sistema. Essa distribuição é apresentada abaixo:

TABELA 2: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

| MEIO DE ENTRADA | TOTAL |
|-----------------|-------|
| Site | 183 |
| E-mail | 2 |
| Telefone | 0 |
| Whatsapp | 103 |
| Balcão | 1 |
| Carta | 0 |
| Aplicativo | 1 |

FIGURA 3: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA



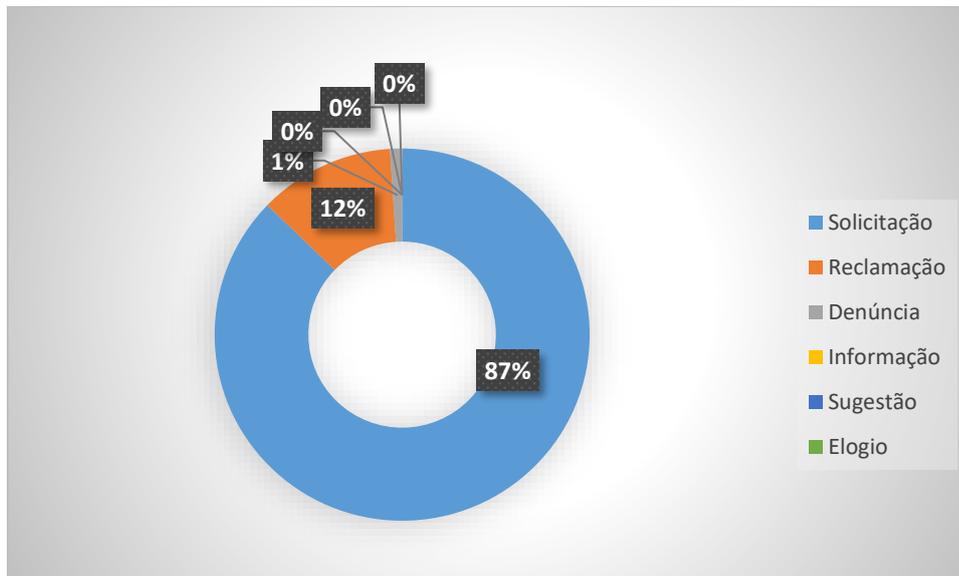
No Sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e informação (que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação- LAI).

No ano de 2021 na Desenvolve MT, o maior volume de mensagens foram solicitações, seguidas por reclamações, conforme representado abaixo:

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

| NATUREZA | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Solicitação | 253 |
| Reclamação | 34 |
| Denúncia | 3 |
| Informação | 0 |
| Sugestão | 0 |
| Elogio | 0 |
| TOTAL GERAL | 290 |

FIGURA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA



4- PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria da Desenvolve MT, com relação ao estado de origem, mais de 92% são do estado de Mato Grosso. Desses, 55,76% são moradores da capital e 36,53% do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 5 e 6:

TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

| UF | TOTAL | % |
|--------------------|------------|-------------|
| MT | 288 | 99% |
| PR | 1 | 0% |
| RS | 1 | 0% |
| TOTAL GERAL | 290 | 100% |

FIGURA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

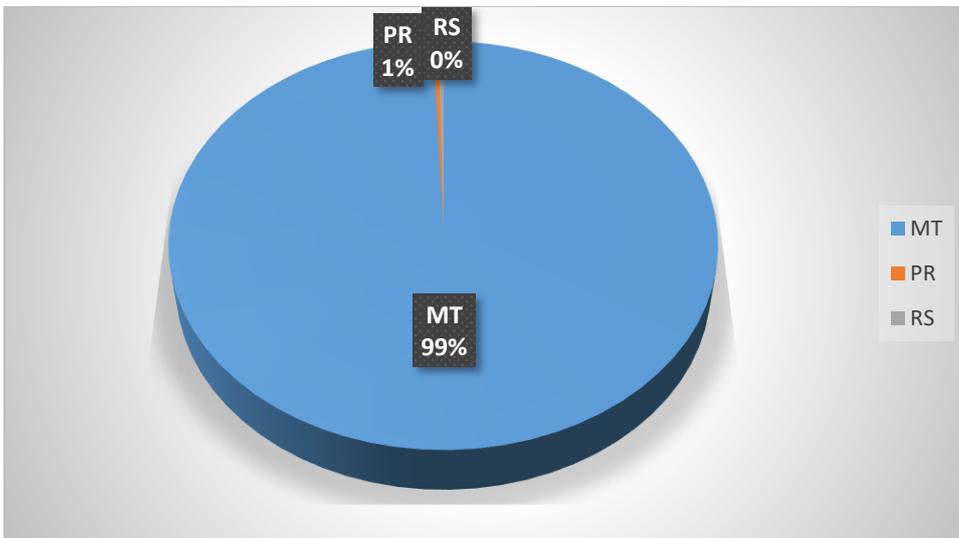
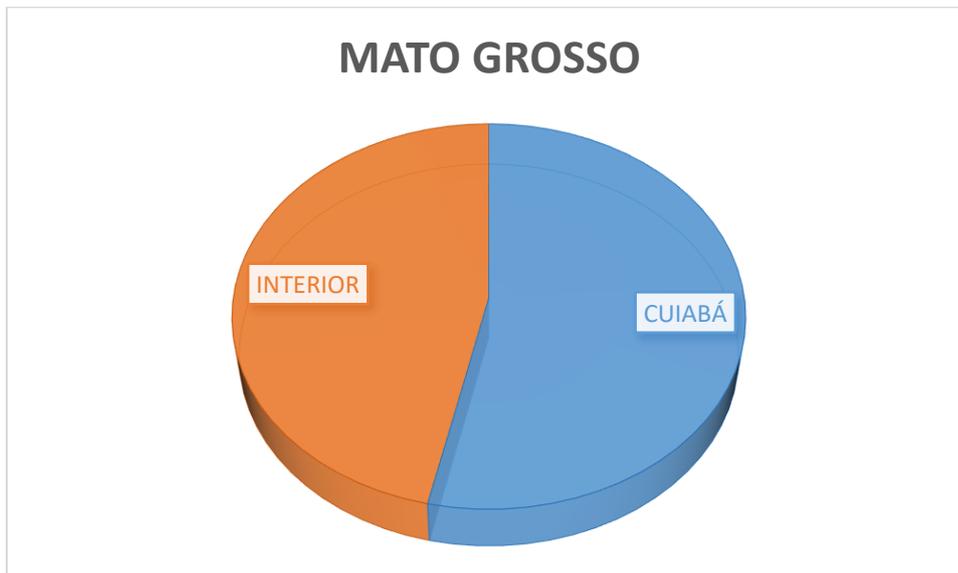


FIGURA 6: MENSAGENS VÁLIDAS – MT- CAPITAL x INTERIOR

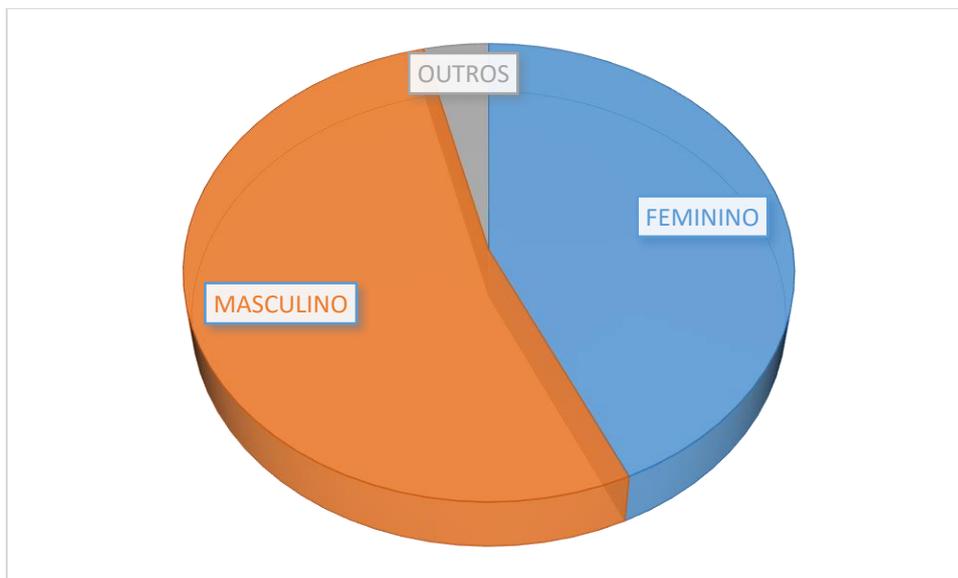
| CIDADE | TOTAL |
|--------------------|------------|
| CUIABÁ | 154 |
| INTERIOR | 134 |
| TOTAL GERAL | 288 |



Na segmentação por gênero, 43% dos usuários informaram gênero feminino e 53% masculino.

FIGURA 7: PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO

| GENERO | TOTAL | % |
|--------------------|------------|-------------|
| FEMININO | 125 | 43% |
| MASCULINO | 154 | 53% |
| OUTROS | 11 | 4% |
| TOTAL GERAL | 290 | 100% |



5- ASSUNTOS RECORRENTES

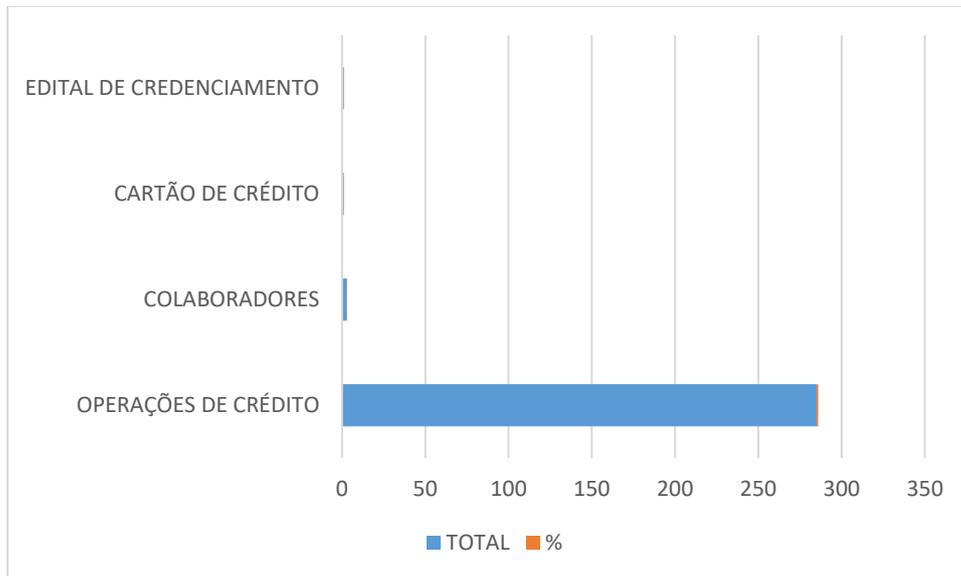
A maioria das mensagens recebidas na caixa da Ouvidoria da Desenvolve MT no ano de 2021, foram referentes a operações de crédito que sozinha totaliza 98%. Os outros assuntos mais recorrentes foram sobre o Colaboradores, Cartão de crédito e Edital de Credenciamento.

Abaixo, na tabela 4 e na figura 7, são apresentados os quantitativos dos assuntos recorrentes e a sua natureza:

TABELA 3: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

| ASSUNTO | TOTAL | % |
|--------------------------|------------|-------------|
| OPERAÇÕES DE CRÉDITO | 285 | 98% |
| COLABORADORES | 3 | 1% |
| CARTÃO DE CRÉDITO | 1 | 0% |
| EDITAL DE CREDENCIAMENTO | 1 | 0% |
| TOTAL GERAL | 290 | 100% |

FIGURA 7: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

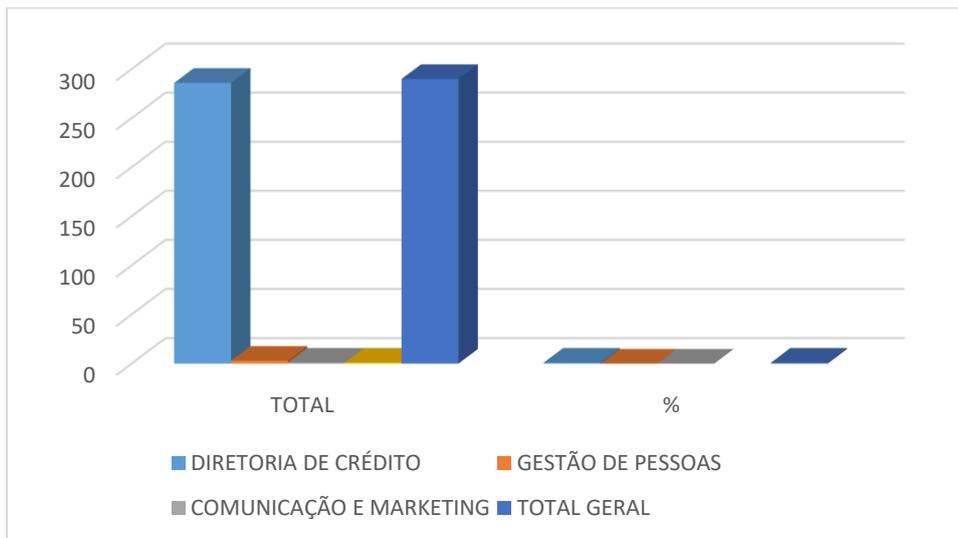


6- SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As 290 mensagens recebidas no Sistema Fale Cidadão, como demonstrada no item 5 deste relatório, se referiam a três setores distintos na Agência: Diretoria de Crédito, Gerência de Gestão de Pessoas e a Gerência de Comunicação e Marketing.

FIGURA 8: SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

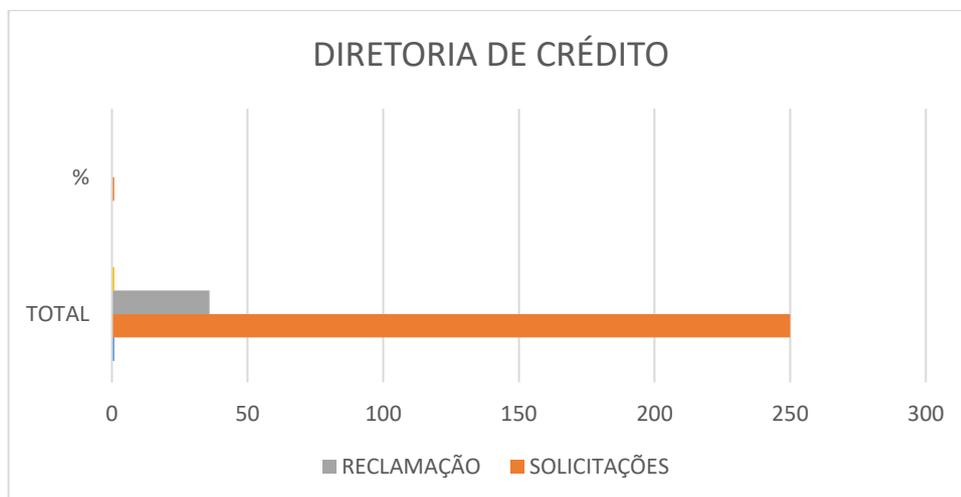
| SETORES ENVOLVIDOS | TOTAL | % |
|-------------------------|------------|-------------|
| DIRETORIA DE CRÉDITO | 286 | 99% |
| GESTÃO DE PESSOAS | 3 | 1% |
| COMUNICAÇÃO E MARKETING | 1 | 0% |
| TOTAL GERAL | 290 | 100% |



6.1 Diretoria de Crédito

A Diretoria de Crédito recebeu 286 mensagens no período e 87% delas se referem a solicitações referentes as linhas de crédito.

Na sequência aparece as reclamações, que representam 13% e também se referem as linhas de crédito.



6.2 Gestão de Pessoas

A Gerência de Gestão de Pessoas recebeu 3 mensagens que foram dois pedidos de informações quanto colaboradores e uma solicitação de informação quanto medidas referentes ao controle do Covid-19.

6.3 Comunicação e marketing

O setor recebeu pedido de informação em relação ao cartão de crédito Fomento Card, produto da Desenvolve MT.

7- CURSOS E EVENTOS

A Pandemia do novo Coronavírus (COVID- 19) ainda impediu que realização de cursos e eventos presenciais acontecesse com frequência.

O único presencial que aconteceu foi o “Ouvidoria para Todos”, realizado pela Escola Superior de Contas. Participamos de cursos do Ciclo de Capacitação “CGE ORIENTA” através de lives disponibilizadas on line no You Tube.

Além disso, realizamos capacitações on- line como:

- 8º Ciclo CGE Orienta: Capacitação em relação ao Decreto ESTADUAL nº 806/2021;
- 10º Ciclo CGE Orienta: Desafios da Ouvidoria Pública;
- Avaliação de Serviços Públicos, ministrado pela Controladoria Geral da União- Ouvidoria Geral da União;
- Curso de excel básico, promovido pela Escola de Governo;
- Congresso Compliance Across Regional- Mato Grosso, ministrado pela Escola Superior de Ética Corporativa, Negócios e Inovação;
- Curso Ética e Serviço Público, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP;
- Curso Controle Social, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP;
- Curso Acesso à Informação, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP;
- Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP;
- Curso Defesa do Usuário e Simplificação, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP;
- Curso Introdução à Gestão de Projetos, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP;
- Curso Resolução de Conflitos Aplicadas ao Contexto das Ouvidorias, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP;
- Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública- ENAP.

Concluimos também a Certificação em Ouvidoria, requisito exigido pelo Banco Central.

8- EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

Apenas um colaborador é responsável pela Ouvidoria da Desenvolve MT que contribui com o seu conhecimento e trabalho.

À apreciação superior,

Cuiabá, 11 de abril de 2022.

Assinado digitalmente

Lunna K. B. Ramos Ferraz

Ouvidora da Desenvolve MT

Assinado digitalmente

Jair de Oliveira Marques

Diretor Presidente