



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2023

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 01/01/2023 a 30/06/2023.

II – SEÇÃO DESCRITIVA

A Ouvidoria da DESENVOLVE MT foi instituída em 08 de maio de 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 “ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br” disponibilizado no site da Desenvolve MT 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.

III – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

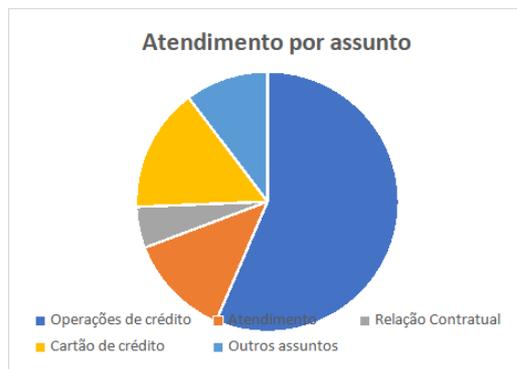
A Ouvidoria da DESENVOLVE MT assegurou durante o primeiro semestre de 2023 o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

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: 17 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 22 por meio do Sistema OMD, totalizando 39 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Atendimentos por assunto:



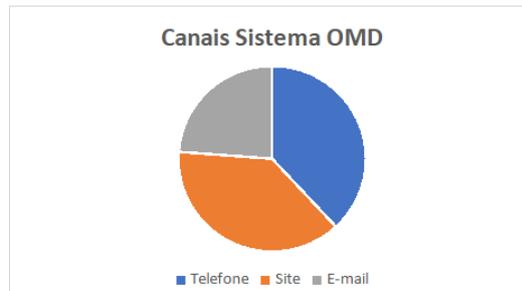


ASSUNTO	Quantidade	Percentual
Operações de crédito	22	56,41%
Atendimento	5	12,82%
Relação Contratual	2	5,13%
Cartão de crédito	6	15,38%
Outros assuntos	4	10,26%
TOTAL	39	100%

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 2023.

b.1) Registradas no Sistema OMD:



CANAIS SISTEMA OMD	Quantidade	Percentual
Telefone	8	36,36%
Site	8	36,36%
E-mail	5	22,73%
Atendimento Pessoal	1	4,55%
TOTAL	22	100%

b.2) Registradas no Sistema Fale Cidadão:





CANAIS SISTEMA FALE CIDADÃO	Quantidade	Percentual
Site	15	88,24%
Whatsapp	2	11,76%
TOTAL	17	100%

c) Tipos de manifestações:



TIPO DE MANIFESTAÇÕES	Quantidade	Percentual
Informação	14	35,90%
Reclamação	12	30,77%
Sugestão	1	2,56%
Solicitação	12	30,77%
TOTAL	39	100%

IV - CONCLUSÃO

Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve MT no período entre 01/01/2023 a 30/06/2023, foram respondidas, tratadas com o setor responsável e finalizadas dentro do prazo máximo de 10 dias uteis.

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, 04 de julho de 2023.

Mayran Beckman Benicio
Diretora-Presidente

Willian Cesar de Moraes
Diretor de Finanças e Gestão

Odôncio Lacerda Filho
Ouvidor

