



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2023

I – INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução CMN/BACEN 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 compreendido entre 01/07/2023 e 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, Odôncio 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 segundo semestre de 2023, a Ouvidoria da Desenvolve MT recebeu no total 93 (noventa e três) manifestações de informação, reclamação, denúncia, sugestão e elogio. Não houve manifestações recebidas pelo Sistema de Registros de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil-RDR-BACEN.

As manifestações registradas foram: 24 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 69 por meio do Sistema OMD, totalizando 93 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Demandas recebidas:

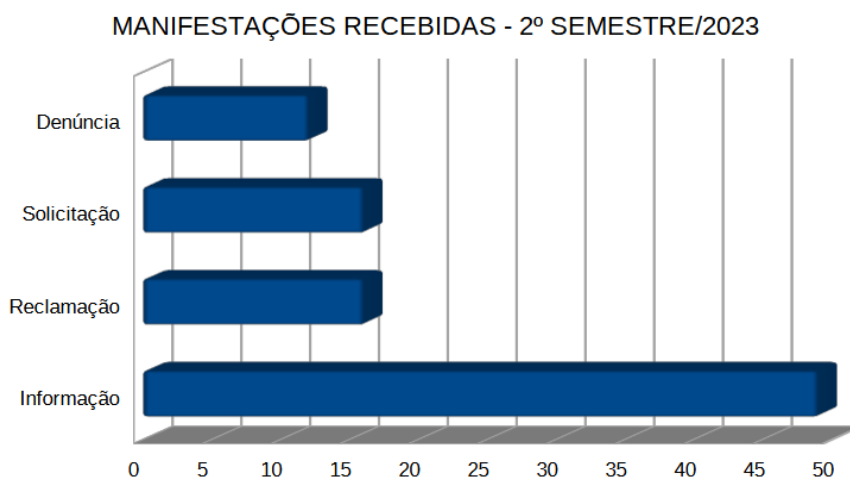


Gráfico 1: Total de manifestações recebidas no 2º semestre/2023 (Fonte: Desenvolve MT)

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.





b) Assuntos das Demandas:

Descrição	Quantidade	Percentual
Atendimento (Presencial / Telefone)	54	58,06%
Cartão de crédito	21	22,58%
Operações de Credito / Relação Contratual	16	17,20%
Documentos em Geral	01	1,08%
Documentos Histórico	01	1,08%
TOTAL	93	100%

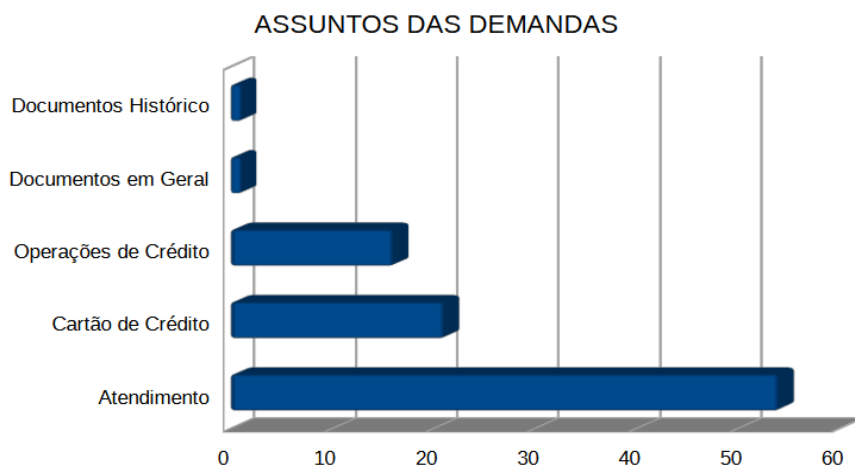


Gráfico 2: Manifestações por assuntos (Fonte: Desenvolve MT)

c) Canais de Acesso:

As tabelas e gráfico abaixo demonstram os principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, no segundo semestre de 2023.

c.1) Canais de acesso à Ouvidoria:

Sistema OMD		
Descrição	Quantidade	Percentual
Atendimento (Presencial / Telefone)	49	71,01%
Denúncia	12	11,59%
Reclamação	08	17,39%
TOTAL	69	100%





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



Sistema FALE CIDADÃO

Descrição	Quantidade	Percentual
Solicitação	16	66,67%
Reclamação	08	33,33%
TOTAL	24	100%

c.2) Canais de acesso à Ouvidoria:

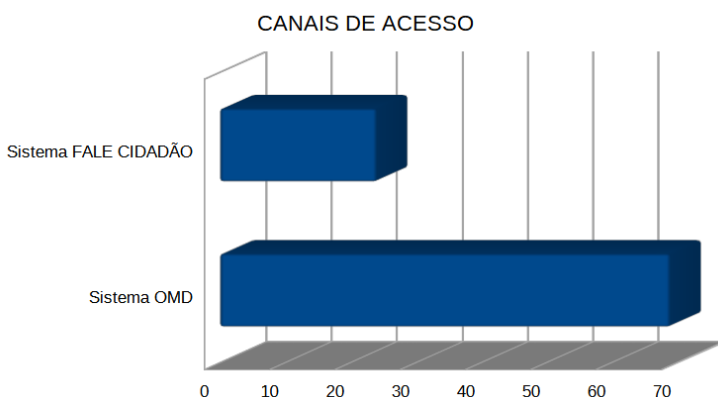


Gráfico 3: Manifestações por canais de acesso (Fonte: Desenvolve MT)

d) Tipo de Manifestante:

Descrição	Quantidade	Percentual
Pessoa Jurídica	17	18,28%
Pessoa Física	76	81,72%
Anônimo	00	0,00%
TOTAL	93	100%

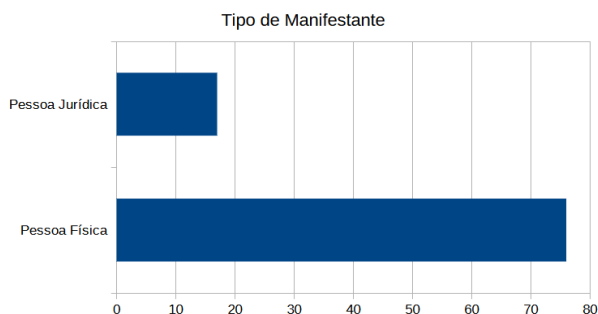


Gráfico 4: Tipo de Manifestante (Fonte: Desenvolve MT)





e) **Forma de Entrada:**

Descrição	Quantidade	Percentual
Site	50	53,76%
Telefone	27	29,03%
Presencial	11	11,83%
Whatsapp	03	3,23%
E-mail	02	2,15
TOTAL	93	100%

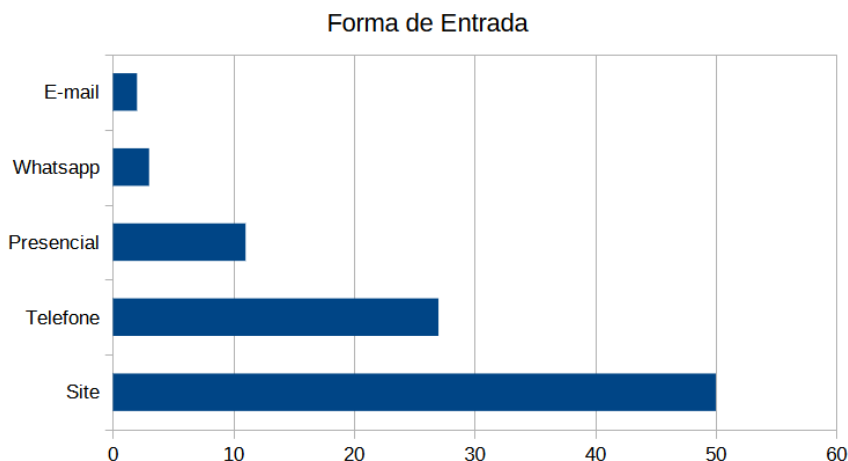


Gráfico 5: Forma de Entrada (Fonte: Desenvolve MT)

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.





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



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.

No segundo semestre/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 transparência 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

Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve MT no período entre 01/07/2023 a 31/12/2023, foram respondidas, tratadas com o setor responsável e finalizadas dentro do prazo máximo de 10 dias úteis.

A DESENVOLVE MT 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, 09 de janeiro de 2024.

Mayran Beckman Benicio
Diretora-Presidente

Odôncio Lacerda Filho
Ouvidor



DESENVOLVEMTDIC202400039