

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2022

### 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 01/01/2022 a 30/06/2022.

### 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 2022 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: 35 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 316 por meio do Sistema OMD, totalizando 351 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Atendimentos por assunto:

DESCRIÇÃO	Quantidade	Percentual
Operações de crédito	327	93,16%
Atendimento	7	1,99%
Relação Contratual	7	1,99%
Outros assuntos	10	2,85%
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

b) Canais de acesso:

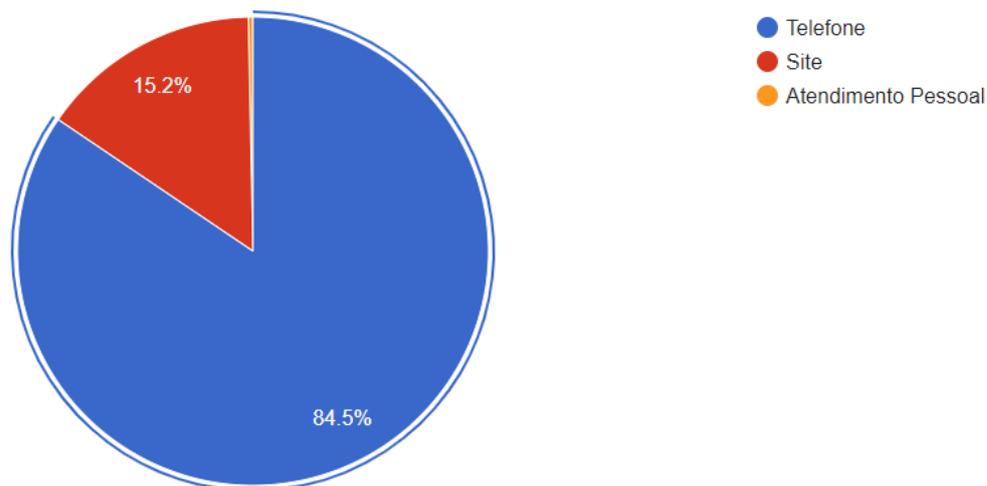
Os gráficos e tabelas abaixo demonstram os principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve/ MT, no primeiro semestre de 2021.



b.1) Registradas no Sistema OMD:

CANAIS SISTEMA OMD	Quantidade	Percentual
Telefone	267	84,49%
Site	48	15,19%
Atendimento Pessoal	1	0,32%
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>

Gráfico Forma Entrada



b.2) Registradas no Sistema Fale Cidadão:

CANAIS SISTEMA FALE CIDADÃO	Quantidade	Percentual
Site	16	45,71%
E- mail	1	2,86%
Whatsapp	16	45,71%
Aplicativo	2	5,71%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

c) Tipos de manifestações:

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	Quantidade	Percentual
Informação	314	89,46%
Reclamação	35	9,97%
Denúncia	2	0,57%
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

#### IV – CONCLUSÃO

Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve- MT no período entre 01.01.2022 a 30.06.2022, foram respondidas, tratadas com o setor responsável e finalizadas dentro do prazo máximo 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, 08 de agosto de 2022.

*(Documento original assinado)*

**Jair de Oliveira Marques**  
Diretor- Presidente

*(Documento original assinado)*

**Lunna K. B. Ramos Ferraz**  
Ouvidora