



RELATÓRIO DA DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2024

I – INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações em conformidade com o disposto na Resolução CMN n. 4.860/2020 e Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), referente à participação social nos aspectos qualitativos e quantitativos, por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria da DESENVOLVE MT, no período compreendido entre 1º de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2024.

II – SEÇÃO DESCRITIVA

A equipe da área de governança da DESENVOLVE MT, está vinculada à presidência, devidamente estruturada com sistemas para gestão de Ouvidoria, telefone gratuito 0800 647 7900, e-mail “ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br” e ramal: 3613-7928, disponibilizados no site da instituição.

A força de trabalho de ouvidoria da DESENVOLVE MT é composta por três colaboradores lotados na gerência de governança, que integra a rede de ouvidoria do poder executivo estadual, interligada pelo sistema eletrônico “Fale Cidadão” administrado pela Controladoria Geral do Estado-CGE, por meio da Ouvidoria Geral, cabendo-lhe atuar como interlocutora entre o cidadão e a Agência, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados pela instituição.

III – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

As demandas recebidas são reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de clientes, que são: Denúncia - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação da área competente; Reclamação - demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço; Solicitação - pedido para adoção de providências por parte da Administração; Elogio - demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido; Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência; Informação: solicitação de dados com base na Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação); Simplificação: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço.

O prazo de resposta para as demandas não deve ultrapassar dez dias úteis, contudo pode ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Foi assegurado durante o primeiro semestre de 2024 o tratamento conforme o 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: 12 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 20 por meio do Sistema OMD, totalizando 32 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados neste semestre:

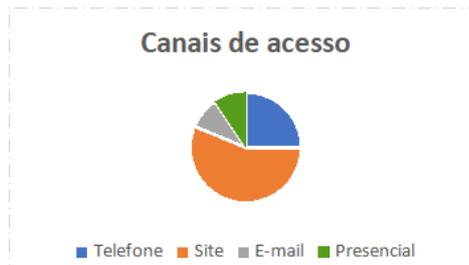
a) Atendimentos por assunto:



ASSUNTO	Quantidade	Percentual
Atendimento	11	34,38%
Operações de crédito	21	65,63%
TOTAL	32	100%

b) Canais de acesso:

Principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, no primeiro semestre de 2024.



CANAIS DE ACESSO	Quantidade	Percentual
Telefone	8	25,00%
Site	18	56,25%
E-mail	3	9,38%
Presencial	3	9,38%
TOTAL	32	100%





c) Tipos de manifestações:



TIPO DE MANIFESTAÇÕES	Quantidade	Percentual
Informação	26	81,25%
Reclamação	5	15,63%
Elogio	1	3,13%
TOTAL	32	100%

IV - CONCLUSÃO

Agradeço aos diretores e colaboradores da DESENVOLVE MT, por auxiliar e fortalecer o diálogo permanente com a sociedade, proporcionando atendimento adequado às demandas dos cidadãos.

A DESENVOLVE MT emprega os esforços necessários ao 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, 01 de julho de 2024.

Mayran Beckman Benicio
Diretora-Presidente
Diretora Responsável pela Ouvidoria

