

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2021

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 01/07/2021 a 31/12/2021.

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 segundo semestre de 2021 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: 39 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 363 por meio do site da Desenvolve MT, totalizando 402 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Atendimentos por assunto:

DESCRIÇÃO	Quantidade	Percentual
Operações de crédito	388	96,52%
Atendimento	1	0,25%
Cartão de crédito	1	0,25%
Relação Contratual	5	1,24%
Outros assuntos	7	1,74%
TOTAL	402	100%

b) Canais de acesso:

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

b.1) Registradas no Sistema OMD:

CANAIS SISTEMA OMD	Quantidade	Percentual
Telefone	303	75,37%
Site	60	14,93%
TOTAL	363	100%

b.2) Registradas no Sistema Fale Cidadão:

CANAIS SISTEMA FALE CIDADÃO	Quantidade	Percentual
Site	30	76,92%
E- mail	1	2,56%
Whatsapp	8	20,51%
TOTAL	39	100%

c) Tipos de manifestações, somando os Sistemas:

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	Quantidade	Percentual
Informação/ Solicitação	371	92,29%
Reclamação	28	6,97%
Sugestão	1	0,25%
Denúncia	1	0,25%
Elogio	1	0,25%
TOTAL	402	100%

IV – CONCLUSÃO

Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve- MT no período entre 01.07.2021 a 31.12.2021, foram respondidas, tratadas com o setor responsável e finalizadas dentro do prazo 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, 10 de janeiro de 2021.

(Documento original assinado)
Anne Cristine Antunes Siqueira
Diretora- Presidente, em exercício.

(Documento original assinado)
Lunna K. B. Ramos Ferraz
Ouvidora