

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º 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 01/07/2022 a 31/12/2022.

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 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 segundo semestre de 2022 o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

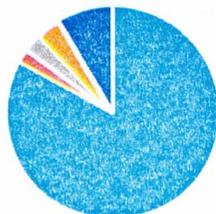
As manifestações com conteúdo de reclamação, solicitação de informação e denúncia foram tratadas com as áreas envolvidas e respondidas em tempo hábil.

As manifestações registradas foram: 14 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 127 por meio do Sistema OMD, totalizando 141 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Atendimentos por assunto:

Atendimento por assunto



- Operações de crédito
- Relação Contratual
- Outros assuntos
- Atendimento
- Cartão de crédito

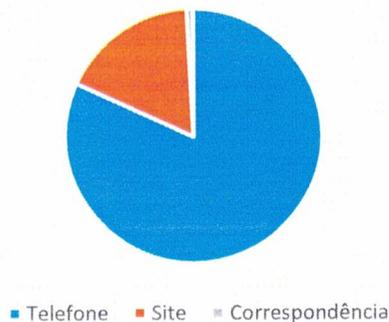
Descrição	Quantidade	Percentual
Operações de crédito	117	82,98%
Atendimento	3	2,13%
Relação Contratual	4	2,84%
Cartão de crédito	5	3,55%
Outros assuntos	12	8,51%
TOTAL	141	100%

b) Canais de acesso:

Os gráficos e tabelas abaixo demonstram os principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, no segundo semestre de 2022.

b.1) Registradas no Sistema OMD:

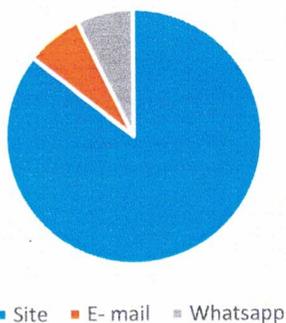
Canais Sistema OMD



Canais Sistema OMD	Quantidade	Percentual
Telefone	104	81,89%
Site	22	17,32%
Correspondência	1	0,79%
TOTAL	127	100%

b.2) Registradas no Sistema Fale Cidadão:

Canais Sistema Fale Cidadão

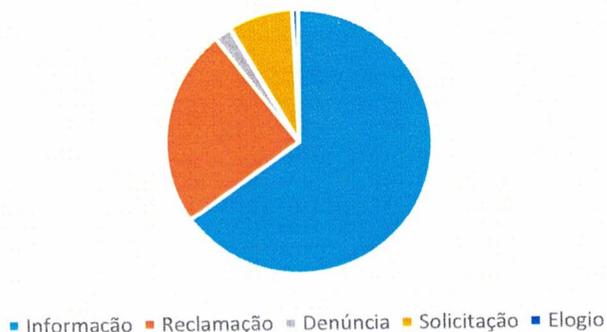


Canais Sistema Fale Cidadão	Quantidade	Percentual
Site	12	85,71%
E-mail	1	7,14%
WhatsApp	1	7,14%
TOTAL	14	100%

c) Tipos de manifestações:

Tipos de Manifestações	Quantidade	Percentual
Informação	92	65,25%
Reclamação	34	24,11%
Denúncia	3	2,13%
Solicitação	11	7,80%
Elogio	1	0,71%
TOTAL	141	100%

Tipos de Manifestações



IV – CONCLUSÃO

Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve MT no período entre 01/07/2022 a 31/12/2022, 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, 09 de janeiro de 2023.

Jair de Oliveira Marques
Diretor- Presidente

Jair de Oliveira Marques
Diretor - Presidente
DESENVOLVE-MT

Caroline A. Mariot
Caroline Alencar Mariot
Ouvidora