

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2020

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 01/07/2020 a 31/12/2020.

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 2020 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: 25 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso, 06 por meio do site da Desenvolve MT, totalizando 31 demandas.

Segue o quadro abaixo com a classificação dos registros realizados nesse semestre:

Registros	Respondidas	Pendentes	Concluídas
Solicitação de Informações	23	0	23
Reclamação	07	0	07
Denúncia	01	0	01

IV – CONCLUSÃO

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, 26 de fevereiro de 2021.

(documento original assinado)
Jair de Oliveira Marques
Diretor- Presidente

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