

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Período 01/01/2024 a 31/12/2024

I – INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, Decreto Estadual n. 806, de 22 de janeiro de 2022, Orientação Técnica de Ouvidoria n. 0004/2020-CGE/MT e Resolução CMN n. 4.860, de 23 de outubro de 2020, este relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Desenvolve MT, referente ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024, período que caracterizou-se pela contínua atuação e aprimoramento do componente Ouvidoria, permitindo buscar uma avaliação de sua eficácia conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados.

Ademais, esse relatório aspira atender as necessidades de transparência pública, aumentando a visibilidade dos resultados alcançados com a prestação de serviços públicos à população. O documento fornece aos gestores públicos elementos para que tomem decisões em relação às possíveis modificações, correções e implementações de novas medidas, sempre com o objetivo de oferecer serviços públicos de excelência.

Nesta seara, o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, tendo como base as leis supracitadas as manifestações são definidas:

- a) **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b) **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c) **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- d) **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre os serviços oferecido ou atendimento recebido;
- e) **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f) **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

A Ouvidoria setorial da DESENVOLVE MT está conexas a Gerência de Governança e vinculada diretamente à Presidência e, tem como finalidade atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário e atuar como canal de comunicação entre a Agência e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A composição da Ouvidoria Setorial é de três empregados, com telefone gratuito 0800 647 7900, divulgado ao público por meio dos canais de comunicação interno, externo, nos contratos utilizados para a formalização de negócios, banners e demais documentos e materiais destinados aos clientes e usuários para difundir os produtos e serviços da Agência.

Devidamente estruturada com ferramenta corporativa para gestão de Ouvidoria do sistema Fale Cidadão, a Ouvidoria conta ainda com apoio das áreas de Governança, de Marketing e Planejamento que oferecem suporte administrativo e operacional à área.

Cumprir informar, que no mês de agosto/2024, o contrato do sistema de ouvidorias OMD foi encerrado, haja vista, que o sistema eletrônico (Fale Cidadão/CGE) atende aos requisitos necessários para acolher as normas e legislações pertinentes.

O acesso à Ouvidoria da Desenvolve MT está garantido a todo e qualquer cliente/usuário. No sítio eletrônico da Agência há um *link* específico de informações sobre a Ouvidoria com perguntas e respostas, dados para contato e identificação do Ouvidor, bem como, canais de comunicação direto, disponíveis e de fácil acesso para o cliente.

Adicionalmente, a Ouvidoria mantém o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e a Diretoria Executiva da DESENVOLVE MT, informados sobre os problemas e deficiências detectados durante a análise das demandas recebidas, e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

Conforme estabelecido no art. 25 do Estatuto Social e art. 24 do Regimento Interno da Desenvolve MT, a instituição conta com o Ouvidor, apto a exercer a atividade, senhor Odôncio Lacerda Filho, e a senhora Mayran Beckman Benicio, Diretora responsável pela Ouvidoria, devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

II – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

No exercício de 2024, a Ouvidoria da Desenvolve MT recebeu no total 33 (trinta e três) manifestações de informação, reclamação, sugestão e elogio. Não houve manifestações recebidas pelo Sistema de Registros de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil-RDR-BACEN.

As manifestações registradas foram: 16 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso e 17 por meio do Sistema OMD, totalizando 33 demandas.

Segue abaixo as classificações dos registros realizados em 2024:

a) Demandas Recebidas em 2024:

Descrição	Quantidade	Percentual
Sugestão	3	9,09%
Elogio	1	3,03%
Solicitação	6	18,18%
Reclamação	8	24,24%
Informação	15	45,45%
TOTAL	33	100%

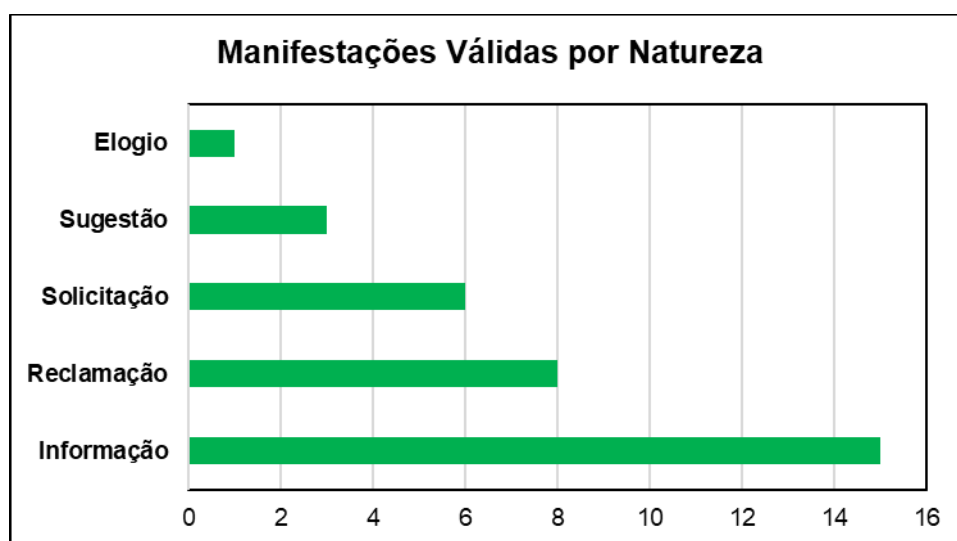


Gráfico 1: Manifestações válidas por Natureza em 2024 (Fonte: Desenvolve MT)

b) Demandas Recebidas em 2023 e 2024:

Descrição	2023	2024
Sugestão	01	03
Elogio	00	01
Denúncia	12	-
Solicitação	28	06
Reclamação	28	08
Informação	88	15
TOTAL	157	33

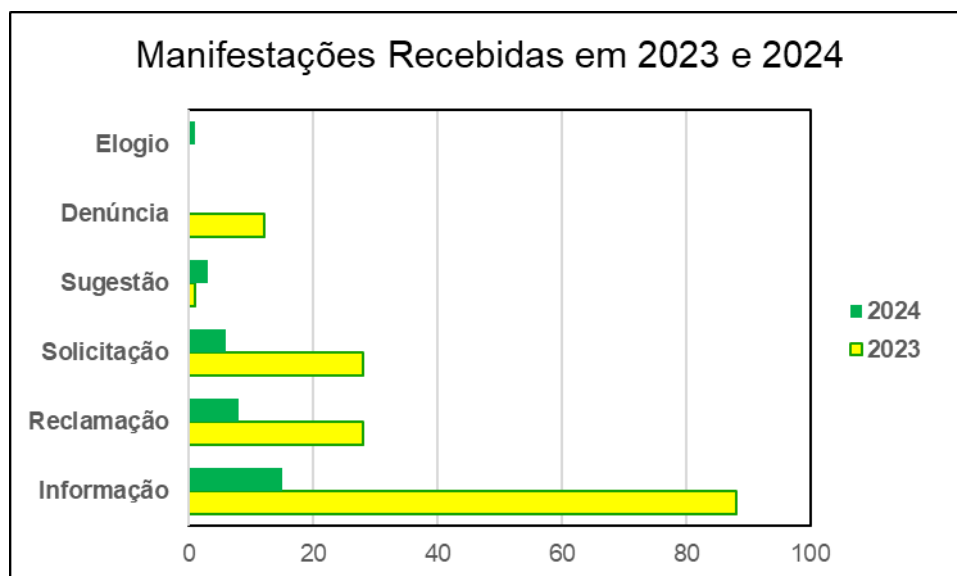


Gráfico 2: Total de manifestações recebidas em 2023 e 2024 (Fonte: Desenvolve MT)

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, contemplando as tipologias, com conteúdo de solicitação, reclamação e informação (pedidos diversos de informações e esclarecimentos), foram encaminhadas às áreas diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários.

c) Assuntos das Demandas:

Descrição	Quantidade	Percentual
Elogio	01	3,03%
Documentos em Geral	05	15,15%
Baixa de Hipoteca	01	3,03%
Outros Temas	03	9,09%
Cartão de Crédito	05	15,15%
Operações de Crédito / Relação Contratual	12	36,36%
Atendimento (Presencial / Telefone)	06	18,18%
TOTAL	33	100%

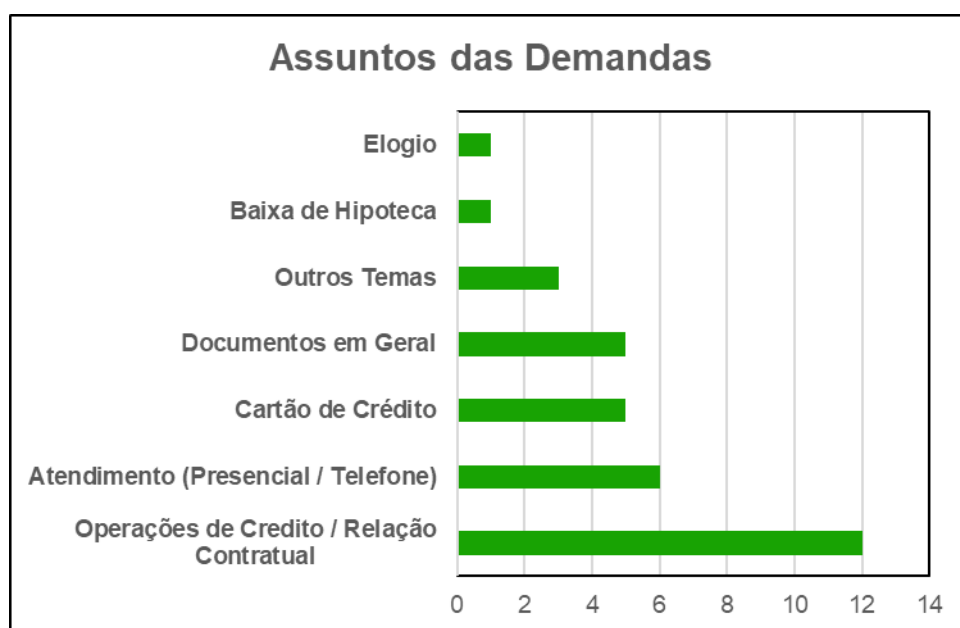


Gráfico 3: Manifestações por assuntos em 2024 (Fonte: Desenvolve MT)

Quanto ao assunto das demandas recebidas, observa-se que o tema mais recorrente foi sobre questões relacionadas a operações de crédito.

d) Canais de Acesso à Ouvidoria:

As tabelas e gráficos abaixo demonstram os canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, em 2024.

Descrição	Quantidade	Percentual
Sistema Fale Cidadão / CGE-MT	16	48,48%
Sistema OMD	17	51,52%
TOTAL	33	100%

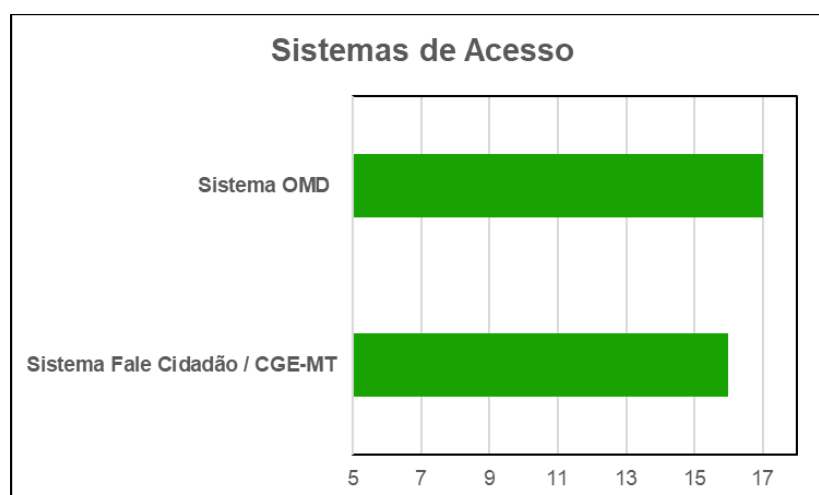


Gráfico 4: Manifestações por canais de acesso (Fonte: Desenvolve MT)

e) Tipo de Manifestante:

Descrição	Quantidade	Percentual
Pessoa Física	19	57,58%
Pessoa Jurídica	14	42,42%
TOTAL	33	100%

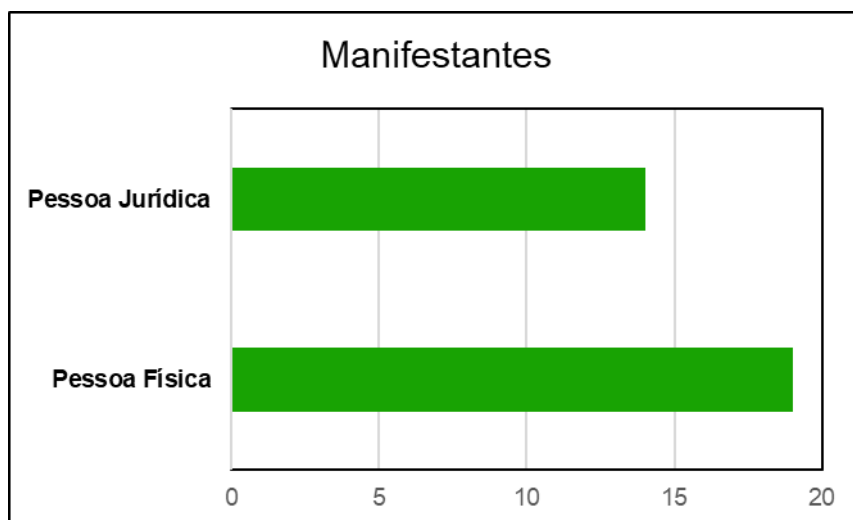


Gráfico 5: Tipo de Manifestante (Fonte: Desenvolve MT)

f) Forma de Entrada:

Descrição	Quantidade	Percentual
E-mail	04	42,42%
Site	08	24,24%
Telefone	05	15,15%
Presencial	04	12,12%
Whatsapp	02	6,06%
TOTAL	33	100%

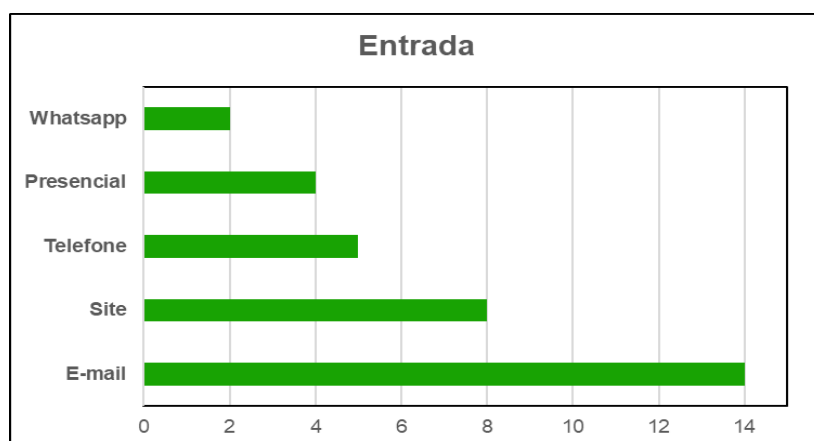


Gráfico 6: Forma de Entrada (Fonte: Desenvolve MT)

g) Quantidade de Mensagens por Mês:

Descrição	Sistema Fale Cidadão	Sistema OMD	Soma
Janeiro	01	02	03
Fevereiro	04	02	06
Março	03	06	09
Abril	01	02	03
Maio	01	05	06
Junho	02	0	02
Julho	02	0	02
Agosto	01	0	01
Setembro	01	0	01
Outubro	0	0	0
Novembro	0	0	0
Dezembro	0	0	0
TOTAL	16	17	33

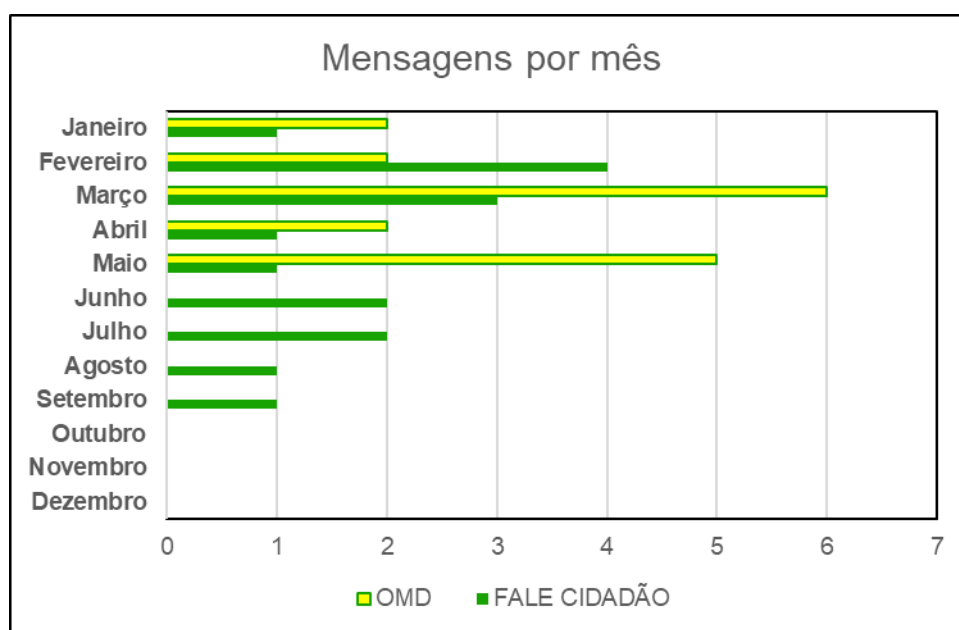


Gráfico 7: Quantidade de Mensagens por Mês (Fonte: Desenvolve MT)

h) Perfil do Usuário - Origem:

Descrição	Sistema Fale Cidadão	Sistema OMD	Soma
Interior	07	09	16
Capital	06	07	13
Outros Estados	03	01	04
TOTAL	16	17	33

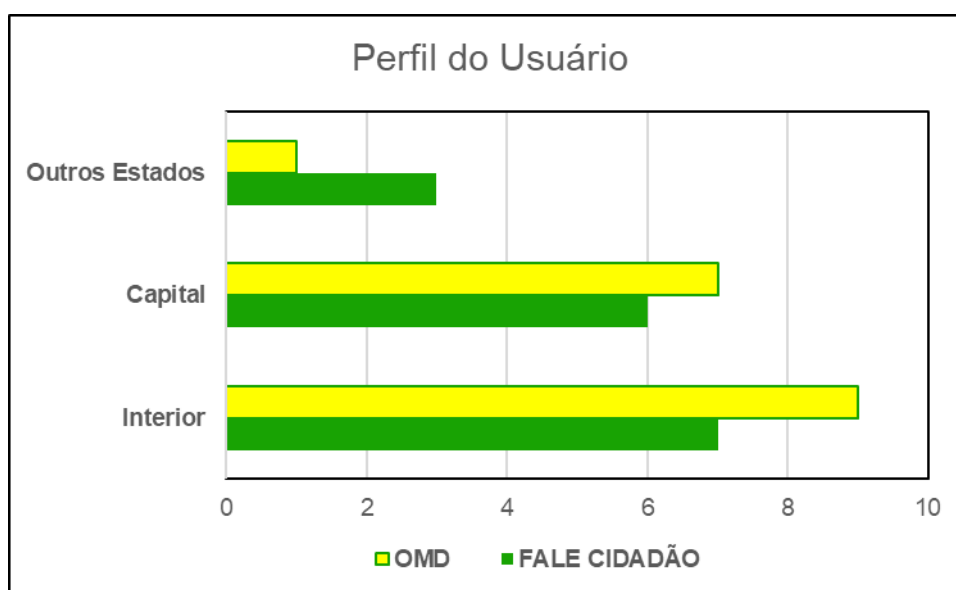


Gráfico 8: Perfil do Usuário (Fonte: Desenvolve MT)

Dos usuários da Ouvidoria Setorial da DESENVOLVE MT, 87,88% são de Mato Grosso. Dentro desse grupo, 39,39% são moradores da capital, Cuiabá, enquanto 48,48% do interior do estado. Adicionalmente, 12,12% são de outros estados, com intenção de investirem em Mato Grosso.

i) Perfil do Usuário - Gênero:

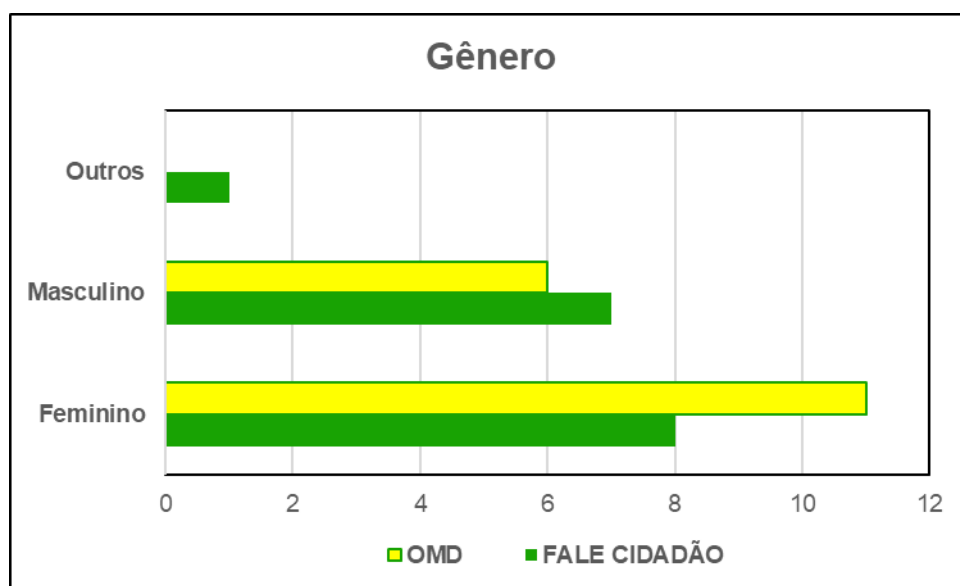


Gráfico 9: Perfil do Usuário - Gênero (Fonte: Desenvolve MT)

III – SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO-BACEN

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil (Bacen), destina-se ao registro dos contatos com o cidadão e das providências adotadas com relação às denúncias, reclamações e pedidos de informação apresentados ao Bacen pela sociedade em geral e por usuários de produtos e serviços das instituições financeiras.

O acompanhamento dos registros e a adoção das providências necessárias para resposta são de responsabilidade da Ouvidoria. No caso de registro de reclamação, a Ouvidoria responderá ao interessado por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, no prazo de até dez dias úteis, contados da data de disponibilização do registro no Sistema RDR. Em 2024, não houve registro no RDR.

A Ouvidoria insere no Sistema RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

IV – MELHORIAS NO PROCESSO

Com a finalidade de aprimorar contatos institucionais e estabelecer troca recíproca de informações, a Ouvidoria participou de encontros internos e externos sobre atividades relacionadas à ouvidoria, à transparência e ao relacionamento com o cidadão.

Dentre esses eventos, destacaram-se as participações nas reuniões técnicas da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, no Encontro Estadual de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual, nos Cursos Ética e Cidadania, Formação Continuada em Ouvidoria, Ouvidoria na Prática (Fale Cidadão e Rotinas de Ouvidoria), Seminário sobre os 10 Anos da Lei Anticorrupção, Dia Internacional contra a corrupção, Oficina Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Capacitação da Avaliação em Ouvidoria e Transparência MT, Encontro dos 20 anos de Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso, Capacitação sobre tratamento de Denúncias - IN 01/2024/CGEMT, Ética em Ação: Servidores na Trilha da Integridade.

V – CONCLUSÃO

Ao todo, no ano de 2024, foram registradas 08 (oito) reclamações, o que representa uma redução de 71% em relação ao mesmo período do ano precedente (2023), o qual registrou 28 (vinte e oito) reclamações. Outro ponto de destaque é que não houve manifestações não solucionadas.

Todas as demandas registradas na Ouvidoria da Desenvolve MT no período entre 01/01/2024 a 31/12/2024, foram devidamente tratadas e encerradas com o setor responsável, dentro do prazo máximo de 10 dias úteis.

A DESENVOLVE MT empenha-se em prestar um atendimento mais humanizado ao cliente/usuário e ao cidadão mato-grossense focada na melhoria dos serviços e produtos disponibilizados à sociedade.

Cuiabá-MT, 10 de janeiro de 2025.

Mayran Beckman Benicio
Diretora-Presidente

Odôncio Lacerda Filho
Gerente de Governança/Ouvidor

Adriana Kaezer F. Nascimento
Assessora Executiva

Elzanir Martins Vieira Lima
Assessora Técnica I