

Relatório de Ouvidoria referente ao 3º trimestre/2024



Você sabia que tem uma maneira fácil e rápida de dar a sua opinião sobre os serviços do Governo do Estado de Mato Grosso?

A **Ouvidoria-Geral do Estado** está pronta a ouvir tudo o que você tem a dizer por diversos canais de atendimento. Registre sua manifestação e ajude a construir um estado ainda melhor. **Sua voz faz a diferença!**

- 📞 **Telefone:** 162 ou 0800.647.1520
- 💬 **WhatsApp:** 65 98476-6548
- 🌐 **Site:** ouvidoria.mt.gov.br
- 📱 **Aplicativo:** mtcidadao.mt.gov.br
- ✉ **E-mail:** ouvidoria@cge.mt.gov.br
- 🏛 **Ouvidoria Setorial Desenvolve MT:**
Odôncio Lacerda
65 3613-7958
ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br



DESENVOLVE MT CSE Controladoria Geral do Estado  **Governo de Mato Grosso**

DESENVOLVE MT

APRESENTAÇÃO

Com o propósito de informar à comunidade quanto ao tratamento das demandas de Ouvidoria, apresentamos o relatório trimestral de Ouvidoria, referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2024.

A Ouvidoria é responsável por receber, encaminhar, gerenciar e responder ao cidadão sobre suas manifestações, que podem ser feitas na forma de reclamações, solicitações, elogios, denúncias e pedidos de informação, pelos canais oficiais de atendimento, que são: telefone 0800 647 7900 e 3613-7928; pelo site www.desenvolve.mt.gov.br; por e-mail: ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br e pelo atendimento presencial na Ouvidoria.

Com o conhecimento das demandas geradas no Sistema Fale Cidadão, as Diretorias de Desenvolvimento e Crédito e de Finanças e Gestão, em conjunto com as Superintendências de Crédito e Administrativa realizam o mapeamento das ações, proporcionando uma evolução constante na melhoria dos serviços prestados. A equipe de Ouvidoria que atuam na Gerência de Governança reunida com a área da Gerência de Planejamento Estratégico, Orçamento e Convênios, usam esses dados para identificar os pontos fracos e estabelecer novas diretrizes para a otimização dos resultados com os recursos disponíveis.

DEMANDAS RECEBIDAS

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 04 (quatro) manifestações: 01 (um) pedido de informação sobre linha de crédito, 01(um) pedido de cadastramento e 02 (duas) reclamações, sendo 01(uma) reclamação sobre imóvel da Cohab, cujo acervo não é administrado pela instituição.

Considerando as respostas das avaliações registradas no sistema Fale Cidadão, o índice de satisfação com os serviços no 3º trimestre/2024 foi na ordem de 75%.

OUTRAS ATRIBUIÇÕES

De modo notável, o atendimento às manifestações enviadas pelos usuários dos serviços públicos prestados pela Ouvidoria é atividade primordial desta Agência. Assim sendo, no 3º trimestre de 2024 a Ouvidoria da DESENVOLVE MT executou outras ações, como seguem:

Reuniões: A Ouvidoria participou de reuniões com o Conselho Fiscal e de Administração.

Relatório de Ouvidoria 1º semestre de 2024: Foi aprovado pelo Conselho de Administração e publicado no portal da Desenvolve MT, aba Ouvidoria. A divulgação semestral deste relatório é em cumprimento ao disposto da Resolução CMN n. 4.860, de 23 de outubro de 2020, de grande valor para os usuários dos serviços prestados.

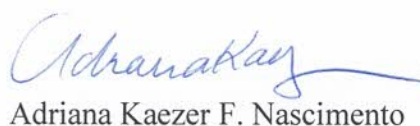
A equipe de Ouvidoria participou de Capacitações: Ética e Integração Empresarial na prevenção da corrupção; Proteção de dados pessoais no setor público; Lei Geral de Proteção de dados; Motivação no Ambiente de Trabalho; e Mundo Conectado - Manual de Sobrevivência.

Sempre visando a melhora na prestação dos serviços, a Diretoria Executiva da DESENVOLVE MT prioriza as demandas de Ouvidoria, e o resultado desse trabalho pode ser percebido na evolução das operações de créditos liberadas à sociedade mato-grossense.

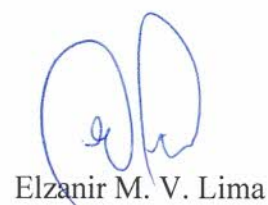
Cuiabá-MT, 1º de outubro de 2024.



Odônício Lacerda Filho



Adriana Kaezer F. Nascimento



Elzanir M. V. Lima