



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2024

I – INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações em conformidade com o disposto na Resolução CMN n. 4.860/2020 e Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), referente à participação social nos aspectos qualitativos e quantitativos, por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria da DESENVOLVE MT, no período compreendido entre 01/07/2024 a 31/12/2024.

A DESENVOLVE MT tem a responsabilidade de executar estratégias de inclusão social, que são adotadas pelo Governo Estadual, com ênfase na geração de emprego e renda. Ela também participa, como órgão executor, de programas e ações governamentais que contribuam para o bem-estar da comunidade mato-grossense.

II – SEÇÃO DESCRITIVA

A equipe da Ouvidoria da DESENVOLVE MT, está vinculada à Presidência, devidamente estruturada com sistemas para gestão de Ouvidoria, telefone gratuito 0800 647 7900, e-mail ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br e ramal: 3613-7928, disponibilizados no site da Desenvolve MT.

A Ouvidoria da DESENVOLVE MT integra a rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, interligada pelo sistema eletrônico “Fale Cidadão” administrado pela Controladoria Geral do Estado-CGE, por meio da Ouvidoria Geral, cabendo-lhe atuar como interlocutora entre o cidadão e a Agência, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados pela instituição.

III – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

As demandas recebidas são reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de clientes, que são: Reclamação - demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço; Solicitação - pedido para adoção de providências por parte da Administração; Elogio - demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido; Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência; Informação: solicitação de dados com base na Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação; Simplificação: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço. O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

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

As manifestações registradas foram: 04 por meio do Sistema Fale Cidadão do Governo do Estado de Mato Grosso.



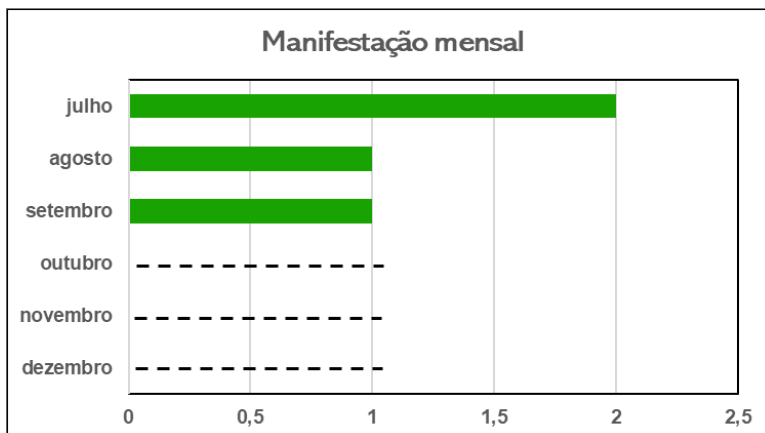


Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S/A

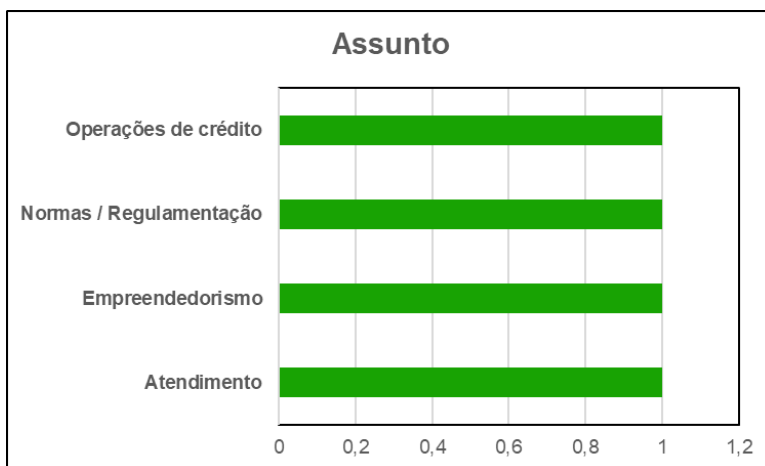


A seguir as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) **Atendimentos mensal:**



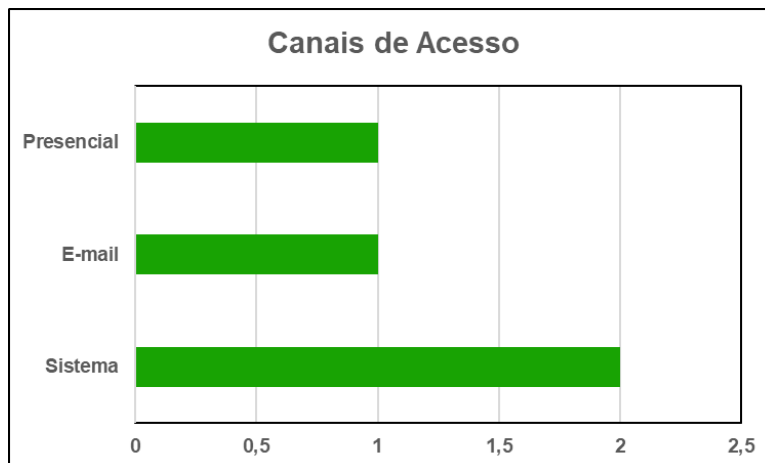
b) **Atendimentos por assunto:**



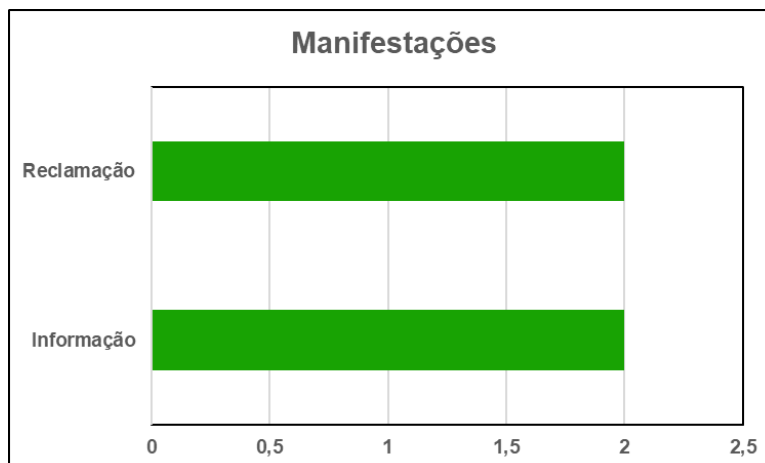


c) Canais de acesso:

Os gráficos e tabelas abaixo demonstram os principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, no segundo semestre de 2024.



d) Tipos de manifestações:





Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S/A



IV - CONCLUSÃO

Hoje em dia, percebemos que o comportamento dos clientes é cada vez mais digital. Logo, buscamos acompanhar a tendência e focamos cada vez mais em opções online, no desenvolvimento de plataforma digital especializada na concessão de crédito, em ambiente conectado, direcionada a empreendedores, que estejam envolvidos em atividades produtivas no Estado de Mato Grosso.

Cuiabá-MT, 13 de janeiro de 2024.

Mayran Beckman Benicio
Diretora-Presidente

Odôncio Lacerda Filho
Gerente de Governança

Adriana Kaezer F. Nascimento
Assessora Executiva

Elzanir Martins V. Lima
Assessora Técnica I



DESENVOLVEMTDIC202500092A