

Relatório de Ouvidoria referente ao 4º trimestre/2024



Fale Cidadão
Sua voz faz a diferença!

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

CGE
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 referente ao 4º trimestre de Ouvidoria, exercício 2024.

A produção do presente relatório é da equipe da Gerência de Governança/Ouvidoria, responsáveis pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria da Desenvolve MT, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema Fale Cidadão, observado a política de sigilo e confidencialidade.

Enfatizando o comprometimento da Ouvidoria da Desenvolve MT que, além de priorizar o atendimento às manifestações dos usuários/cidadãos também se empenha em colaborar ativamente com a alta administração, fornecendo suporte para aprimorar as atuações.

Em todas as ações, norteamos nosso trabalho pela estrita conformidade com os dispositivos legais vigentes, reafirmando nosso compromisso constante com a promoção da transparência.

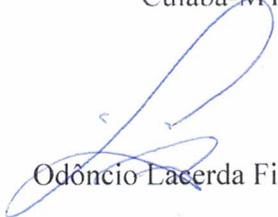
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

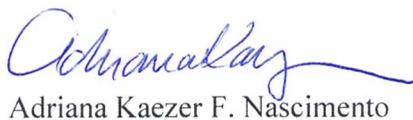
As manifestações recebidas são do tipo: reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de clientes, que são: Reclamação - demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço; Solicitação - pedido para adoção de providências por parte da Administração; Elogio - demonstração de reconhecimento 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.

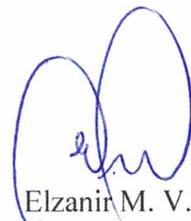
CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Desenvolve MT segue em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão matogrossense.

Cuiabá-MT, 15 de janeiro de 2025.


Odôncio Lacerda Filho


Adriana Kaezer F. Nascimento


Elzanir M. V. Lima