

Relatório Estatístico do 1º Semestre/2026

O U V I D O R I A
S E T O R I A L D A
D E S E N V O L V E M T

ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br
(65) 3613-7928



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2026

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 1º de janeiro de 2026 a 30 de junho de 2026.

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 – O PAPEL DA OUVIDORIA

As ouvidorias possuem três funções principais:

(a) A primeira função da ouvidoria, prevista principalmente nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017, é a de acolher e receber as manifestações de usuários de serviços públicos (tais como reclamações, sugestões, solicitações e elogios), além de receber as denúncias relacionadas a eventuais irregularidades cometidas por agentes públicos. Ademais, muitas vezes a ouvidoria pode ser responsável pelos pedidos de acesso à informação e pelos requerimentos relacionados à proteção de dados pessoais.

(b) A segunda função da ouvidoria é a de promover a melhoria da gestão pública. Essa função está relacionada ao fato de a ouvidoria servir como canal de contato direto entre a Administração Pública e as pessoas que buscam garantir direitos junto ao Estado. Nesse contexto, é que a ouvidoria ocupa uma posição estratégica na administração pública, a qual lhe permite detectar falhas na prestação de serviços e na execução de políticas públicas, apoiando o processo de desenho e redesenho de serviços, bem como de melhoria da gestão. Para exercer tal função, a ouvidoria deve processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, inclusive sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, dentre outras competências previstas no art. 14, II, e 15 desta Lei; e

(c) A terceira função da ouvidoria diz respeito ao seu papel como canal (ambiente seguro e confiável para o recebimento de denúncias no âmbito do órgão ou entidade) de recebimento de denúncias sobre irregularidades cometidas por agentes públicos, as quais podem ser registradas tanto por usuários de serviços públicos como por agentes públicos. Ao receber uma denúncia, a ouvidoria deve adotar os procedimentos necessários para garantir a segurança do denunciante, além de realizar uma análise prévia, a fim de avaliar se a denúncia recebida contém os requisitos mínimos de autoria e materialidade dos fatos



DESENVOLVEMTIC202601313



e se estão presentes os indícios necessários para seu encaminhamento às áreas de apuração. Essa função é fundamental para a implementação de uma política de integridade pública. Cabe à ouvidoria, portanto, oferecer um ambiente seguro para o recebimento de denúncias no âmbito do seu órgão ou entidade, de forma a promover a confiança da sociedade e dos agentes públicos no momento de denunciar uma irregularidade.

III – SEÇÃO DESCRITIVA

A equipe da Ouvidoria da DESENVOLVE MT, está vinculada à Presidência, devidamente estruturada com sistema para gestão de Ouvidoria, telefone gratuito 08006477900, e-mail (ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br) e ramal: 3613-7928, disponibilizados no site da Desenvolve MT.

A força de trabalho da Ouvidoria da DESENVOLVE MT é composta por 2 empregados lotados na Gerência de Governança.

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, que, conforme disposto nas Lei Complementares n. 162, de 2004 e n. 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado é o órgão central. A Ouvidoria da DESENVOLVE MT integra a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

A DESENVOLVE MT integra a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), prevista pelo [Decreto n. 9.492/2018](#), com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União.

IV – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

As demandas recebidas são reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de clientes, que são: Denúncia - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação da área competente; 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, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Ouvidoria da DESENVOLVE MT assegurou durante o primeiro semestre de 2026 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.





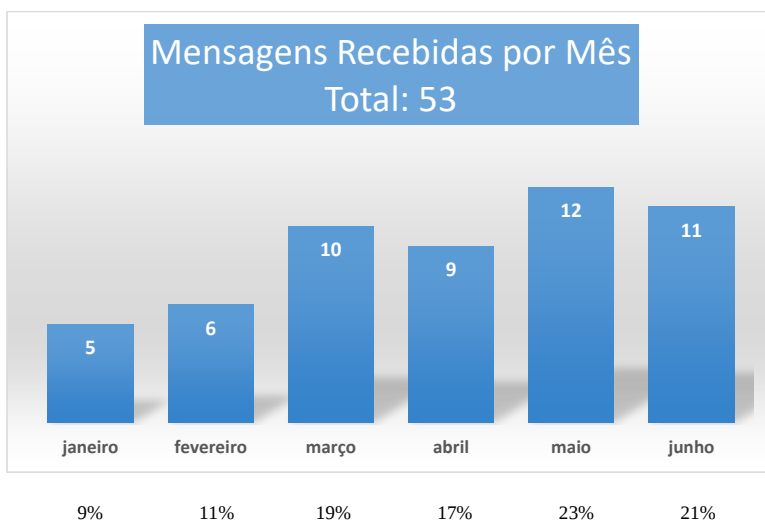
Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S/A



As manifestações registradas foram: 12 via e-mail, 08 por meio do Sistema Fale Cidadão, 28 por meio do Telefone e 05 atendimentos presencial, totalizando 53 demandas.

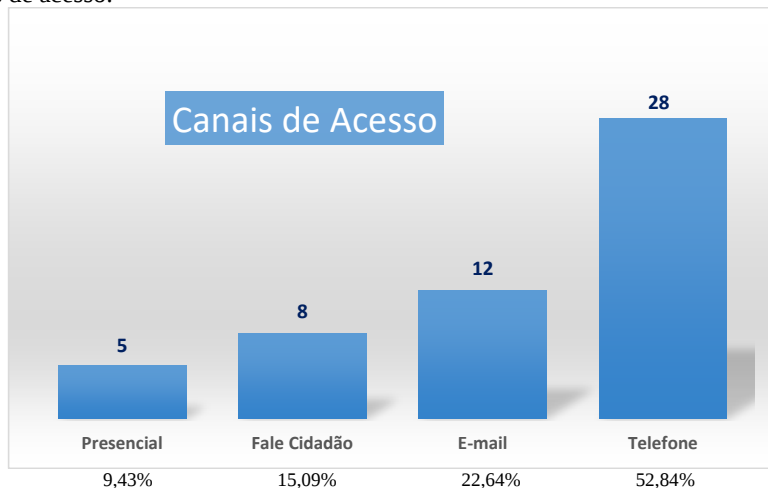
Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Mensagens Recebidas por Mês:



Principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, no primeiro semestre de 2026.

b) Canais de acesso:



R. Engenheiro Edgar Prado Arze, 215 - Centro Político Administrativo - Atendimento no Térreo - CEP: 78049-909 - Cuiabá - MT
Fone: (65) 3613-7900 - Ouvidoria: 0800 647 7900 - www.desenvolve.mt.gov.br - CNPJ N. 06.284.531/0001-30

Assinado com senha por ELZANIR MARTINS VIEIRA LIMA - ASSESSOR TECNICO I / GGO - 08/07/2026 às 14:57:08, ODONCIO LACERDA FILHO - GERENTE / GGO - 08/07/2026 às 15:10:53, EDGAR PACHECO E SOUZA DA SILVA - DIRETOR DE FINANÇAS E GESTÃO / DFG - 08/07/2026 às 15:24:43 e HELIO TITO SIMÕES DE ARRUDA - PRESIDENTE / DDC - 08/07/2026 às 16:30:51.
Documento Nº: 38655214-1032 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=38655214-1032>



DESENVOLVE MT DDC 202601313

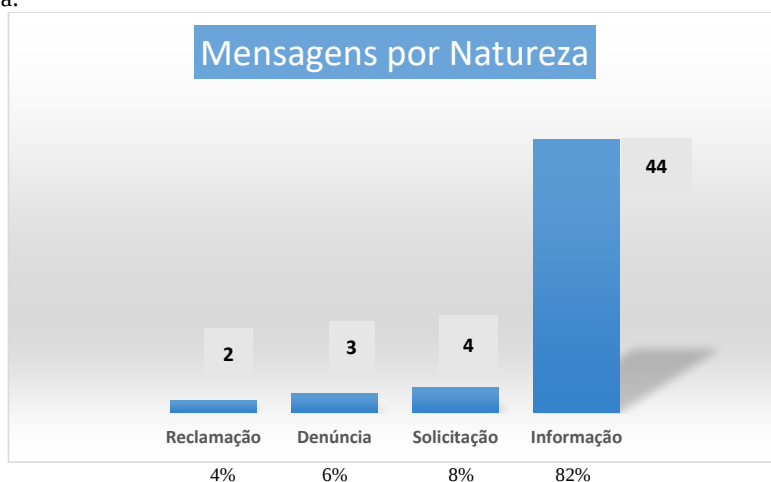
SIGA



O canal telefônico despontou como a principal via de acesso utilizada pelos cidadãos, representando 52,84% dos atendimentos, seguido pelas manifestações via e-mail e pelo Sistema Fale Cidadão da Controladoria Geral do Estado. Ressalta-se que todas as demandas de conteúdo crítico, tais como reclamações, solicitações de informação e denúncias, foram devidamente articuladas junto às áreas internas competentes e respondidas dentro do prazo regulamentar de até dez dias úteis.

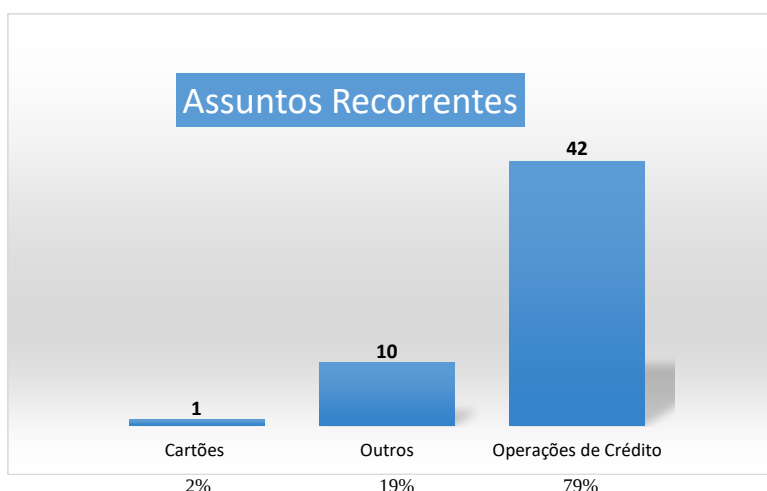
No sistema Fale Cidadão, as mensagens são categorizadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio, Simplificação e Informação, que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI.

c) Natureza:



Durante o 1º semestre de 2026, uma das questões mais frequentemente abordadas nas manifestações foi sobre operações de créditos.

d) Assuntos Recorrentes:





O tema "Operações de Crédito" foi identificado como o assunto mais recorrente do semestre, concentrando expressivos 79% das manifestações. Esse dado evidencia a necessidade de atenção direcionada a essa atividade-fim da instituição, garantindo que os fluxos e a comunicação institucional sobre concessão de crédito sejam constantemente refinados.

Assim como ocorreu nas manifestações de Ouvidoria, referente ao SIC, o tópico "Outros" corresponde características diversas, não contempladas pelas opções mais específicas, mas que ainda são relevantes para a Ouvidoria.

É importante ressaltar que, embora o tópico "Outros" seja um espaço para manifestações diversas, a Ouvidoria, internamente, realiza análise mais detalhada para identificar a natureza específica da manifestação e direcioná-la para a área responsável.

V - LGPD

A Lei n. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), estabelece a figura do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, que de acordo com a lei é o responsável pelo relacionamento da DESENVOLVE MT com os titulares dos dados pessoais e com a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), vinculada ao Ministério da Economia, que tem como missão institucional assegurar a mais ampla e correta observância da LGPD no Brasil.

O período foi marcado pelo avanço no compliance e na proteção de dados, em aderência ao Decreto estadual nº 1.427/2025 e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A estruturação da equipe com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais Odônicio Lacerda Filho e sua suplente Elzanir Martins Vieira Lima, aliada à criação de um canal exclusivo para esse fim, solidifica a segurança jurídica e a confiança dos titulares.

VI - CAPACITAÇÕES

O investimento contínuo no desenvolvimento técnico e operacional da equipe da Ouvidoria da DESENVOLVE MT consolida-se como um pilar estratégico para a garantia da excelência e da conformidade regulatória. No decorrer do primeiro semestre de 2026, a força de trabalho da Ouvidoria, inserida na Gerência de Governança, participou de uma densa trilha de aperfeiçoamento promovida por renomadas instituições de controle, gestão e ensino público.

- Seminário Internacional de Ouvidorias – Ouvidoria-Geral da União – junho/2026
- Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria - Enap – junho/2026
- 58ª Reunião Técnica do Conaci - Conaci/Cage-RS – junho/2026
- ECA Digital e Ouvidorias Públicas - Renov – maio/2026
- Lei Geral de Proteção de Dados - Senat – maio/2026
- Ética em IA - Enap – maio/2026
- Noções de Gestão Pública Gerencial - Escola de Governo MT – abril/2026
- Compartilhamento de Dados no Governo Digital: Plataforma X-VIA - Seplag – abril/2026
- Monitoração Eletrônica de Pessoas no Brasil - Enap – março/2026
- Dia da Ouvidoria - TCE MT - março/2026
- 57ª Reunião Técnica do Conaci - Conaci/Control-RN – março/2026.





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



Esse portfólio de capacitações reflete o compromisso da DESENVOLVE MT em manter seu corpo técnico altamente qualificado e atualizado face às exigências do Banco Central do Brasil (Resolução CMN nº 4.860/2020) e da sociedade, transformando o conhecimento adquirido em um atendimento cada vez mais célere, seguro e humanizado.

VII - CONCLUSÃO

A análise estatística e qualitativa das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da DESENVOLVE MT ao longo do primeiro semestre de 2026 demonstra o papel consolidado deste canal como ferramenta essencial de transparência, participação social e aprimoramento da gestão pública. Em estrito cumprimento à Resolução CMN nº 4.860/2020 e à Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI), as atividades do período reforçaram o compromisso da DESENVOLVE MT com a eficiência e a integridade.

Diante do exposto, a Ouvidoria Setorial reafirma que os resultados deste semestre atestam a regularidade e a conformidade da DESENVOLVE MT perante as exigências do Banco Central do Brasil (CMN) e dos órgãos de controle, consolidando o canal como um pilar de integridade e bem-estar para a comunidade mato-grossense.

Cuiabá-MT, 08 de julho de 2026.

Hélio Tito Simões de Arruda
Diretor-Presidente

Edgar Pacheco e Souza da Silva
Diretor de Finanças e Gestão

Odôncio Lacerda Filho
Ouvidoria

Elzanir Martins Vieira Lima
Ouvidoria

R. Engenheiro Edgar Prado Arze, 215 - Centro Político Administrativo - Atendimento no Térreo - CEP: 78049-909 - Cuiabá - MT
Fone: (65) 3613-7900 - Ouvidoria: 0800 647 7900 - www.desenvolve.mt.gov.br - CNPJ N. 06.284.531/0001-30

Assinado com senha por ELZANIR MARTINS VIEIRA LIMA - ASSESSOR TECNICO I / GGO - 08/07/2026 às 14:57:08, ODONCIO LACERDA FILHO - GERENTE / GGO - 08/07/2026 às 15:10:53, EDGAR PACHECO E SOUZA DA SILVA - DIRETOR DE FINANÇAS E GESTÃO / DFG - 08/07/2026 às 15:24:43 e HELIO TITO SIMÕES DE ARRUDA - PRESIDENTE / DDC - 08/07/2026 às 16:30:51.
Documento Nº: 38655214-1032 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=38655214-1032>



DESENVOLVEMTDIC202601313

SIGA