



Transparência e Diálogo: Relatório de Ouvidoria

Análise Estatística e Qualitativa – 2º Semestre de 2025

Destques do Semestre

Volume Total

30

Demandas (Julho a Dezembro)



Canal Preferido

50%

via Telefone (Contato Humano)



Assunto Principal

63%

Operações de Crédito



Compliance

LGPD

100% Adequado (Encarregado Nomeado)



Quem Somos e Como Servimos

A Ouvidoria atua em conformidade com a Resolução CMN n. 4.860/2020 e a Lei de Acesso à Informação (LAI), assegurando a participação social e o tratamento qualitativo das manifestações.



Evolução do Volume de Demandas

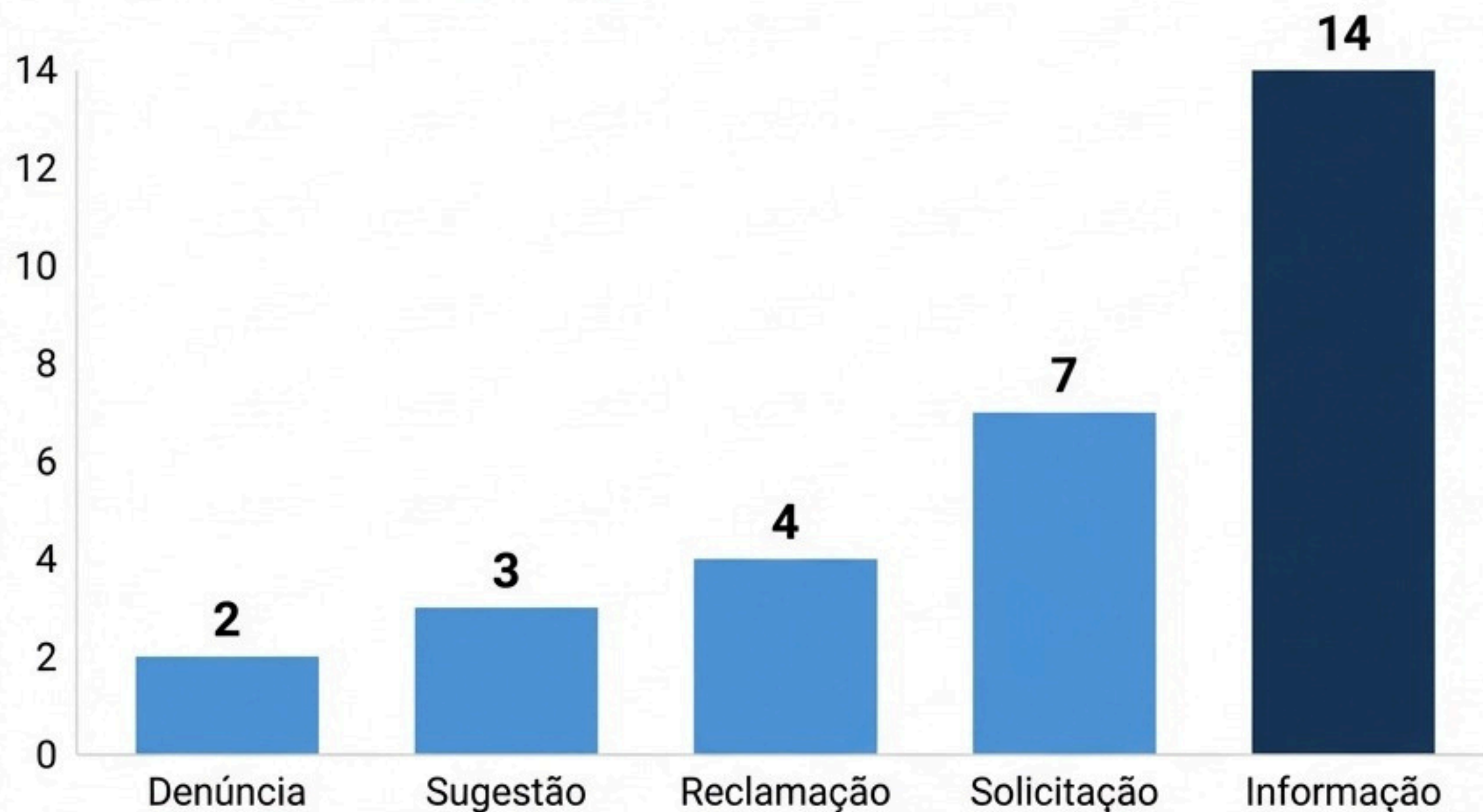
Total de 30 demandas processadas no período.



Natureza das Manifestações

O cidadão busca a Ouvidoria principalmente como canal consultivo.

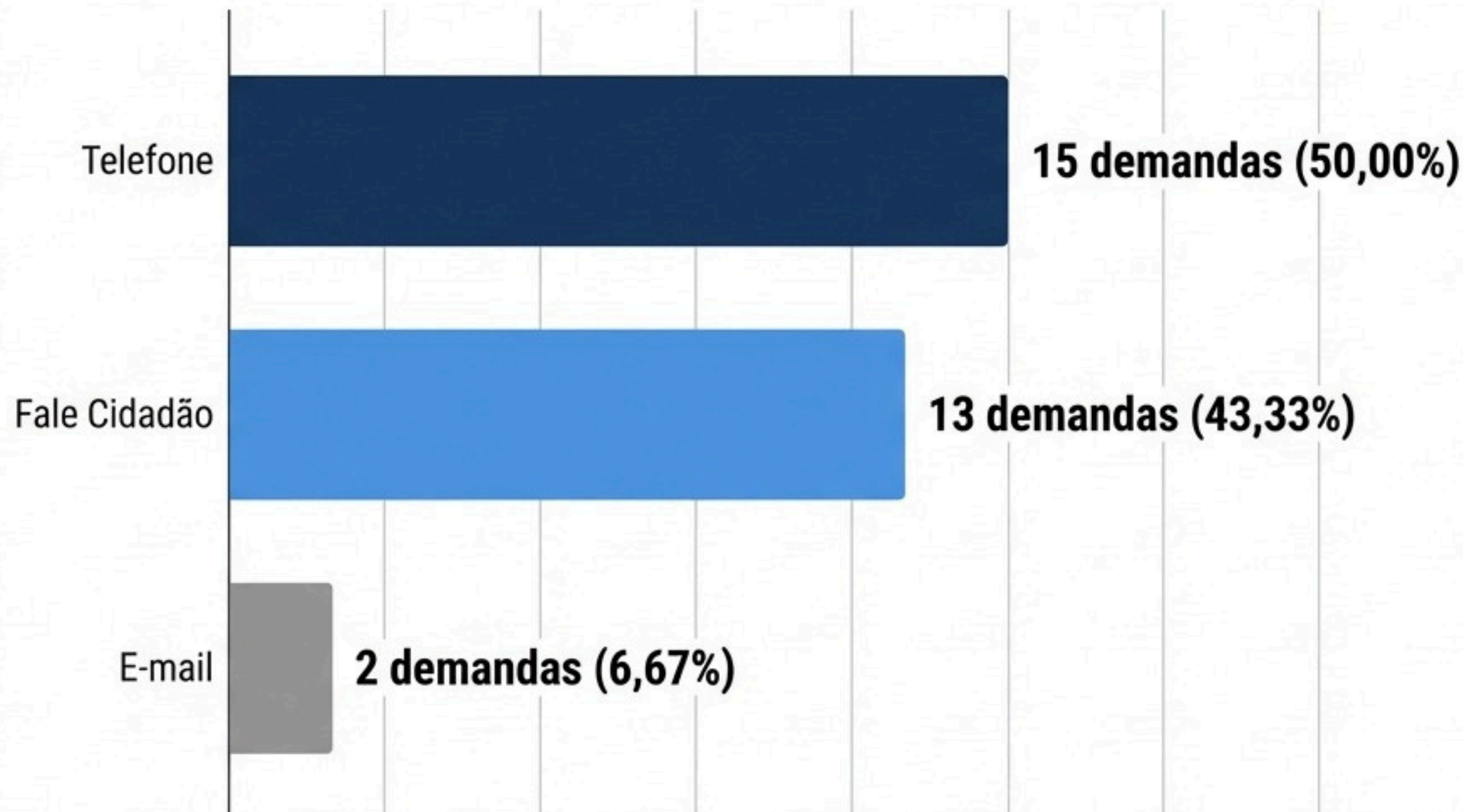
Natureza das Manifestações



47% das demandas são pedidos de Informação, indicando a necessidade de comunicação clara sobre os produtos.

Preferência de Contato do Usuário

A predominância do atendimento telefônico sugere a busca por um suporte mais humanizado e imediato por parte do cidadão.



Assuntos Recorrentes

Operações de Crédito

19 demandas (63%)

Cartões

8 demandas (27%)

Outros (LAI)

3 demandas (10%)

O tópico 'Outros' refere-se a manifestações diversas analisadas internamente.

Análise Qualitativa: O Foco das Dúvidas



Uma das questões mais frequentemente abordadas... foi enviada pelos servidores públicos que receberam o cartão físico, sem informações do crédito a ser concedido.

Também foram registrados pedidos de informações sobre o estágio das propostas das operações de crédito.

Conclusão Estratégica

A Ouvidoria como guardiã da ética e da eficiência operacional.

Segurança

Prioridade na segurança das operações financeiras e de dados.

Humanização

Foco no suporte empático e acessível ao cidadão.

Sustentabilidade

Excelência operacional garantindo a saúde financeira da instituição.

A voz do cidadão é o principal balizador para mantermos a excelência.

Proteção de Dados e Privacidade (LGPD)



- Conformidade com a Lei n. 13.709/2018 e Decreto nº 1.427/2025.
- Relacionamento transparente com a ANPD e titulares dos dados.

Encarregada de Dados (DPO)

Sra. Wladia Bulhões Perrupato Guizardi

encarregado@desenvolve.mt.gov.br

Canais de Acesso ao Cidadão

Atendimento integrado para garantir acessibilidade e rapidez na resposta.



Telefone

0800 647 7900
(65) 3613-7928



Digital

Sistema Fale Cidadão
(Site Oficial)



E-mail

ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br

Nossa Ponte com a Sociedade



Ouvidoria / Gerência de Governança

Odôncio Lacerda Filho

Telefones: 3613-7928 ou 0800 647 7900

E-mails: ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br /
contato@desenvolve.mt.gov.br

Gerência de Marketing

Livia Rabani Lisboa da Costa

Telefone: 3613-7900

E-mails: liviarabani@desenvolve.mt.gov.br /
imprensa@desenvolve.mt.gov.br



Mayran Beckman Benicio – Diretora-Presidente

Edgar Pacheco e S. da Silva – Diretor de Finanças e Gestão

Hélio Tito S. de Arruda – Diretor de Desenv. e Crédito