

Relatório de Ouvidoria referente ao 4º trimestre/2025



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

4º TRIMESTRE DE 2025

I – Número de manifestações recebidas no período

No 4º trimestre de 2025 foram registradas 10 manifestações na Ouvidoria da Desenvolve MT.

II – Motivos das manifestações

Durante o exercício de 2025, as manifestações foram compostas principalmente por:

- Pedidos de informação (62,50%);
- Reclamações (13,89%);
- Solicitações (11,11%);
- Sugestões (8,33%);
- Denúncias (4,17%).

III – Análise dos pontos recorrentes

Os assuntos mais recorrentes foram:

- Operações de crédito, empréstimos e financiamentos (42 registros);
- Informações sobre cartão de crédito (10 registros);
- Solicitações de acesso à informação, inclusive LAI (8 registros).

A análise demonstra que a maior demanda dos cidadãos está relacionada à obtenção de informações sobre produtos e serviços financeiros oferecidos pela Agência.

IV – Providências adotadas pela Administração

Foram adotadas as seguintes medidas:

- Orientações diretas aos cidadãos;
- Encaminhamento aos setores responsáveis;
- Encaminhamento ao Conselho de Ética quando aplicável;

- Atualização da seção de Perguntas Frequentes e do Portal Transparência;
- Recomendação de treinamentos voltados à integridade, ética e atendimento ao cidadão.

Resultado do Exercício

A Ouvidoria registrou 72 manifestações em 2025, com 100% das demandas respondidas e 98,61% respondidas dentro do prazo regulamentar, demonstrando elevado nível de eficiência no atendimento ao cidadão.

Cuiabá-MT, 02 de janeiro de 2026.

Ouvidoria Setorial da Desenvolve MT