

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Exercício: 2025
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A
DESENVOLVE MT

Introdução

O presente Relatório de Gestão visa apresentar os resultados quantitativos e qualitativos das manifestações de ouvidoria recebidas no exercício de 2025, todos referentes à Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A. – DESENVOLVE MT.

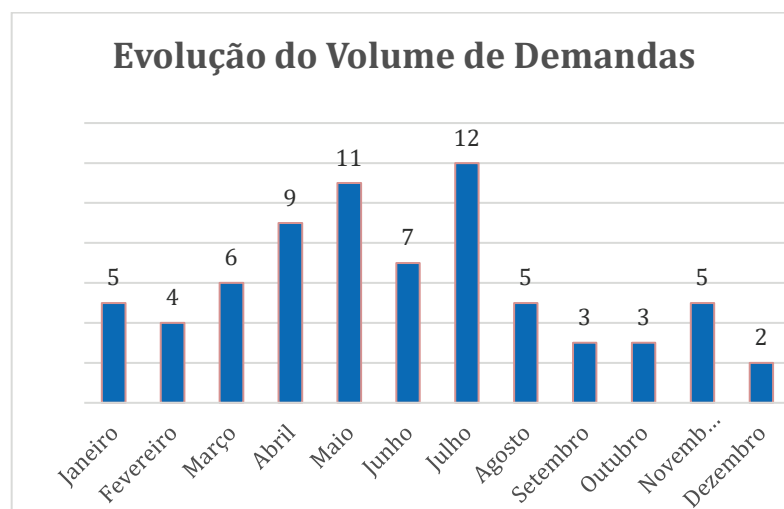
Base Legal

Orientação Técnica de Ouvidoria 0004/2020 CGE/MT.

1. Análise quantitativa global

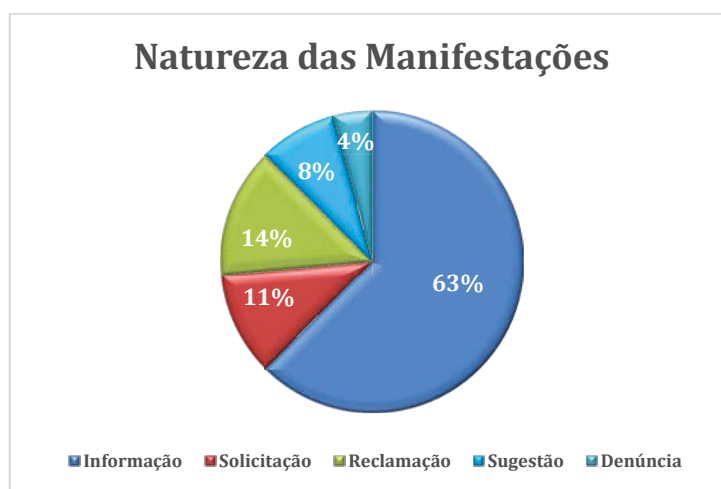
a. Quantidade total de mensagens recebidas:

O volume total de manifestações recebidas no período analisado foi de 72 demandas.



MANIFESTAÇÕES	Qtd	Percentual
Janeiro	5	6,94%
Fevereiro	4	5,56%
Março	6	8,33%
Abril	9	12,50%
Maiο	11	15,28%
Junho	7	9,72%
Julho	12	16,67%
Agosto	5	6,94%
Setembro	3	4,17%
Outubro	3	4,17%
Novembro	5	6,94%
Dezembro	2	2,78%
TOTAL	72	100%

2. Mensagens por Natureza



As Insformações foram predominantes.

Natureza	Quantidade	Percentual (%)
Informação	45	62,50%
Reclamação	10	13,89%
Solicitação	8	11,11%
Sugestão	6	8,33%
Denúncia	3	4,17%
TOTAL	72	100%

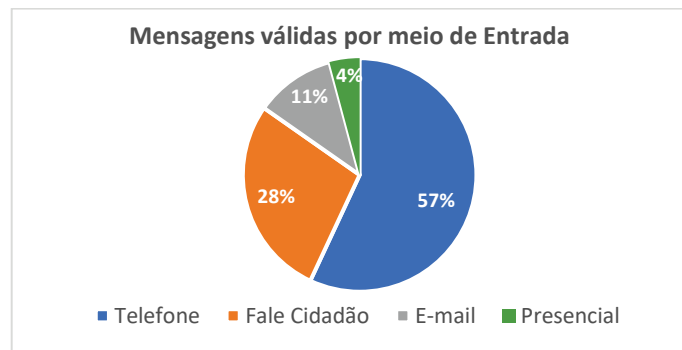
2. DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL E GEOGRÁFICA

a. Quantidade de mensagens por mês

O mês de março, maio e julho/2025 registraram a maior concentração de demandas (46,77% do total), enquanto o final do ano (novembro) manteve o volume elevado.

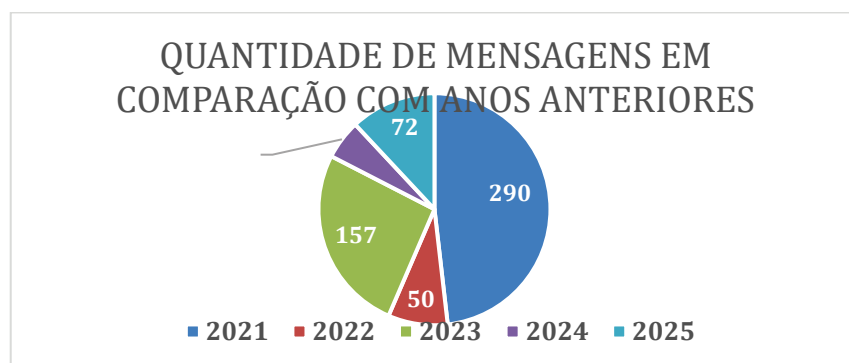
Mês/Ano	JAN/2025	MAR/2025	MAI/2025	JUL/2025	OUT/2025	NOV/2025
Quantidade	3	9	8	12	3	5

b. Meio de entrada das mensagens



Tipo	Fale Cidadão	Telefone	Presencial	E-mail
Quantidade	20	41	3	8

c. Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior



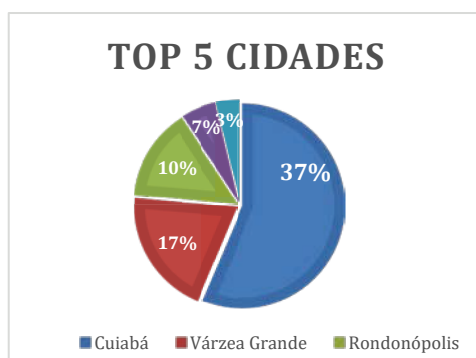
Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Quantidade	290	50	157	33	72

3. Perfil do usuário estado e cidade

A Ouvidoria atendeu principalmente a população de Mato Grosso (MT), que gerou 95,83% das manifestações, destacando-se a capital.

Estado	Quantidade	Percentual (%)
MT	69	95,83%
BA	1	1,39,0%
PB	1	1,39,0%
SP	1	1,39,0%

Top 5 Cidades de Mato Grosso



Cidade	Quantidade
Cuiabá	31
Várzea Grande	11
Rondonópolis	8
Jaciara	3
Paranaíta	2

4. Situação e desempenho

a. Quantidade de mensagens respondidas

Todas as 72 mensagens recebidas possuem uma Data da Resposta registrada, indicando que a Ouvidoria manteve a totalidade de suas demandas Respondidas/Finalizadas no período.

Status	Quantidade
Respondidas	72
Em Tratamento	0

5. Desempenho no prazo de resposta (em até 30 dias)

O indicador de prazo de resposta demonstra alta eficiência na conclusão das manifestações.

Indicador	Cálculo	Resultado
Percentual respondido no prazo (em até 30 dias)	(71 no prazo / 72 respondidas)	98,61%
Tempo médio de resposta	Média de dias corridos entre entrada e resposta	3,4 dias

Detalhe do Prazo:

Apenas 01 demanda (código 421443) ultrapassou o prazo de 30 dias, sendo respondida em 44 dias. As demais 71 demandas foram respondidas dentro do prazo legal.

6. Análise de assuntos críticos e providências

6.1 Assuntos recorrentes (Top 3)

Os assuntos mais recorrentes estão diretamente ligados à área de atuação da Instituição.

Rank	Assunto Recorrente	Quantidade
1º	Operações de Créditos (Empréstimos e Financiamentos)	42
2º	Informações sobre Cartão de Crédito	10
3º	Solicitação de acesso a informação (inclui LAI)	8

(Nota: Assuntos com baixa recorrência, como "Reclamação", e "Esclarecimento", foram tratados individualmente nas providências.)

6.2 Providências adotadas para cada assunto recorrente

As providências adotadas variam entre o encaminhamento para o setor de competência e ações de controle interno, sendo as "Orientação Realizada" e "Encaminhado ao Setor Responsável" as mais comuns (totalizando 60 ocorrências).

Assunto Recorrente	Providências Mais Comuns
Operações de Crédito (Empréstimos e Financiamentos)	Enc. ao Setor Responsável (11), Orientação realizada (27)
Solicitação de acesso a informação	Enc. ao Setor Responsável (3), Orientação realizada (5)
Institucional	Enc. ao Cons. de Ética (3)
Outras Reclamações (Atendimento/Transparência)	Enc. ao Setor Responsável (2), Orientação realizada (9)

7. Recomendações e Plano de Ação Gerencial

Apresentamos as recomendações da Ouvidoria Setorial destinadas à alta gestão da Agência de Fomento, com o objetivo de aprimorar a prestação de serviços, a transparência e a conduta ética, em alinhamento com a legislação vigente e as diretrizes da CGE/MT.

Instituir um ciclo de Treinamento Obrigatório em Integridade, Prevenção à Corrupção e Código de Ética para todos os servidores com acesso aos processos de crédito.

Manter atualizado a seção de Perguntas Frequentes e o Portal Transparência no site, focando em esclarecer os critérios de financiamento e os documentos necessários para acesso ao crédito (Assuntos recorrentes), com a participação da equipe da Marketing.

8. Monitoramento do Desempenho (Foco no Tempo de Resposta)

Embora o desempenho de 98,61% no prazo seja louvável, a meta será a excelência.

9. Eventos/Capacitações

Semana do Ouvidor – Ouvidoria 360º – AGER - Escutar, Inovar e Evoluir, 17 de março de 2025.

Oficina Linguagem Simples (Turma 02) – SEPLAG/MT, 10 de setembro de 2025.

Gestão de Documentos e Sigadoc na prática (turma 10) – SEPLAG/MT, 15 de outubro de 2025.

Outubro Movimento 2025 – Palestra de abertura: Inteligência artificial, governo e tendências do futuro para a administração pública – SINOVA – 20 de outubro de 2025.

Outubro Movimento 2025 – Palestra: Inteligência artificial para líderes – SEPLAG – 20 de outubro de 2025.

Outubro Movimento 2025 – Oficina: canva em ação do projeto à prática avançado.

Engenharia de prompt eficaz para servidores públicos (Turma Out/2025).

1º Fórum de Auditores e Controladores de MT, promovida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no dia 29 de outubro de 2025.

2o Encontro Mato-Grossense de Controle Interno: Controle Interno Estratégico – Governança, Riscos e Integridade, no dia 30 de outubro de 2025. (CGE/MT).

8º Congresso Internacional de Direito Tributário e Financeiro, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) e pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT), por intermédio da Escola Superior de Contas do TCE-MT e da Escola Superior da Magistratura de Mato Grosso do TJMT (ESMAGIS), com o apoio de instituições parceiras, realizado nos dias 3 e 4 de novembro de 2025.

10. Composição da Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria integra a estrutura da Gerência de Governança com uma equipe de dois profissionais cujas competências complementares conferem caráter multidisciplinar à análise das demandas, garantindo maior assertividade no suporte ao cidadão.

11. Conclusão Formal do Relatório

O exercício de 2025 da Ouvidoria Setorial da Agência de Fomento S.A demonstrou alto desempenho operacional, com 98,61% das manifestações respondidas no prazo legal. Os dados apresentados e as recomendações listadas servem como um roteiro de trabalho para o próximo ciclo de gestão, fortalecendo a transparência e a integridade da entidade perante o cidadão mato-grossense e o órgão central de controle.

Encaminha-se o presente Relatório para conhecimento e deliberação da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE/MT), conforme a Orientação Técnica 0004/2020.

12. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Desenvolve MT demonstrou elevado nível de eficiência, com 98,61% das demandas concluídas dentro do prazo regulamentar. Os principais desafios concentraram-se na gestão de serviços de crédito e em conduta, esta última resultou em encaminhamentos ao Conselho de Ética, o que reforça o compromisso da instituição com a integridade e a transparência.

Durante a elaboração deste relatório, priorizou-se o sigilo das informações e a proteção de dados, pautando a atuação pela imparcialidade, tempestividade e objetividade. O objetivo final permanece o de reportar com fidedignidade os dados coletados, visando ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados aos cidadãos mato-grossenses.

Cuiabá-MT, 09 de fevereiro de 2026.

Mayran Beckman Benicio
Diretora-Presidente

Odôncio Lacerda Filho
Gerente de Governança/Ouvidor Setorial