

Relatório de Ouvidoria referente ao 1º trimestre/2026



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

1º TRIMESTRE DE 2026

I – Número de manifestações recebidas no período

No 1º trimestre de 2026 foram registradas 21 manifestações na Ouvidoria da Desenvolve MT.

II – Motivos das manifestações

- ✓ As manifestações recebidas no período concentraram-se principalmente em:
- ✓ Solicitações de informações sobre operações de crédito;
- ✓ Esclarecimentos sobre financiamentos e linhas de crédito;
- ✓ Demandas relacionadas ao acesso à informação;
- ✓ Reclamações e solicitações encaminhadas pelos usuários dos serviços da instituição.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são classificadas como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informação, nos termos da legislação aplicável.

III – Análise dos pontos recorrentes

A análise das manifestações demonstra que os assuntos relacionados às operações de crédito permaneceram como principal objeto de interesse dos cidadãos, refletindo a relevância da atividade-fim da Agência de Fomento.

Observou-se que grande parte das manifestações buscava esclarecimentos sobre critérios de concessão de crédito, documentação exigida, condições de financiamento e andamento de processos de análise de crédito.

Tal cenário evidencia a necessidade de constante aperfeiçoamento da comunicação institucional e da divulgação de informações ao público.

IV – Providências adotadas pela Administração Pública

Para tratamento das demandas recebidas, foram adotadas as seguintes providências:

- ✓ Encaminhamento das manifestações às áreas técnicas competentes;
- ✓ Prestação de orientações e esclarecimentos aos usuários;
- ✓ Monitoramento dos prazos de atendimento;
- ✓ Acompanhamento dos assuntos recorrentes para subsidiar melhorias nos serviços prestados;
- ✓ Tratamento específico das manifestações de reclamação, denúncia e pedidos de informação.

A Administração manteve o compromisso de responder tempestivamente às demandas recebidas e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos aos cidadãos.

Cuiabá-MT, 1º de abril de 2026.

Ouvidoria Setorial da Desenvolve MT