

Relatório de Ouvidoria referente ao 2º 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

2º TRIMESTRE DE 2026

I – Número de manifestações recebidas no período

No 2º trimestre de 2026 foram registradas 32 manifestações na Ouvidoria da Desenvolve MT.

II – Motivos das manifestações

No primeiro semestre de 2026 foram registradas 53 manifestações, sendo predominantes os pedidos de informação, que representaram 82% dos registros, seguidos por solicitações, denúncias e reclamações.

Os principais motivos das manifestações relacionaram-se a:

- ✓ Operações de crédito;
- ✓ Informações sobre produtos e serviços financeiros;
- ✓ Cartões;
- ✓ Demandas classificadas em outras categorias de atendimento.

As manifestações recebidas foram tratadas por meio dos canais Telefone, E-mail, Sistema Fale Cidadão e atendimento presencial.

III – Análise dos pontos recorrentes

O assunto “Operações de Crédito” permaneceu como o principal assunto recorrente da Ouvidoria, correspondendo a aproximadamente 79% das manifestações registradas no semestre.

A predominância desse tema demonstra a necessidade permanente de aperfeiçoamento dos mecanismos de comunicação com clientes e potenciais beneficiários das linhas de financiamento, especialmente quanto aos requisitos, critérios de enquadramento e tramitação das operações.

IV – Providências adotadas pela Administração Pública

Em resposta às manifestações recebidas, a Administração adotou as seguintes medidas:

- ✓ Articulação direta com as áreas responsáveis para análise e resposta das demandas;
- ✓ Tratamento individualizado das reclamações, solicitações de informação e denúncias;
- ✓ Atendimento integral das manifestações dentro do prazo regulamentar;
- ✓ Aprimoramento contínuo dos fluxos internos de comunicação relacionados às operações de crédito;
- ✓ Fortalecimento das ações de transparência e prestação de informações aos usuários.

A Ouvidoria assegurou que todas as demandas críticas fossem tratadas pelas áreas competentes e respondidas dentro do prazo regulamentar, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua da gestão pública.

Cuiabá-MT, 1º de julho de 2026.

Ouvidoria Setorial da Desenvolve MT