



Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S/A

DESENVOLVE MT
AGÊNCIA DE CRÉDITO DO EMPREENDEDOR

OUVIDORIA SETORAL DA DESENVOLVE MT

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 1º SEMESTRE/2025

ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br

Tel.: (65) 3613-7928

R. Engenheiro Edgar Prado Arze, 215 - Centro Político Administrativo - Atendimento no Térreo - CEP: 78049-909 - Cuiabá - MT
Fone: (65) 3613-7900 - Ouvidoria: 0800 647 7900 - www.desenvolve.mt.gov.br - CNPJ N. 06.284.531/0001-30



Assinado com senha por ELZANIR MARTINS VIEIRA LIMA - ASSESSOR TECNICO I / GGO - 18/07/2025 às 08:22:36, HELIO TITO SIMÕES DE ARRUDA - DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO E CRÉDITO / DDC - 18/07/2025 às 08:40:38 +4 Pessoas - Para verificar todas as assinaturas consulte o link de autenticação.
Documento Nº: 28814737-9845 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=28814737-9845>



DESENVOLVE MT DDC 202502232

SIGA



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2025

I – INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações em conformidade com o disposto na Resolução CMN n. 4.860/2020 e Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), referente à participação social nos aspectos qualitativos e quantitativos, por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria da DESENVOLVE MT, no período compreendido entre 1º de janeiro de 2025 a 30 de junho de 2025.

A DESENVOLVE MT tem a responsabilidade de executar estratégias de inclusão social, que são adotadas pelo Governo Estadual, com ênfase na geração de emprego e renda. Ela também participa, como órgão executor, de programas e ações governamentais que contribuam para o bem-estar da comunidade mato-grossense.

II – SEÇÃO DESCRITIVA

A equipe da Ouvidoria da DESENVOLVE MT, está vinculada à Presidência, devidamente estruturada com sistemas para gestão de Ouvidoria, telefone gratuito 08006477900, e-mail (ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br) e ramal: 3613-7928, disponibilizados no site da Desenvolve MT.

A força de trabalho da Ouvidoria da DESENVOLVE MT é composta por 3 servidores lotados na Gerência de Governança.

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, que, conforme disposto nas Lei Complementares n. 162, de 2004 e n. 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado é o órgão central. A Ouvidoria da DESENVOLVE MT integra a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

III – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

As demandas recebidas são reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de clientes, que são: Denúncia - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação da área competente; Reclamação - demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço; Solicitação - pedido para adoção de providências por parte da Administração; Elogio - demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido; Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência; Informação: solicitação de dados com base na Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação); Simplificação: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço.

O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.





Ouvidoria da DESENVOLVE MT assegurou durante o primeiro semestre de 2025 o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

As manifestações com conteúdo de reclamação, solicitação de informação e denúncia foram tratadas com as áreas envolvidas e respondidas em tempo hábil.

As manifestações registradas foram: 06 via e-mail, 07 por meio do Sistema Fale Cidadão, 26 por meio do Telefone e 03 atendimentos presencial, totalizando 42 demandas.

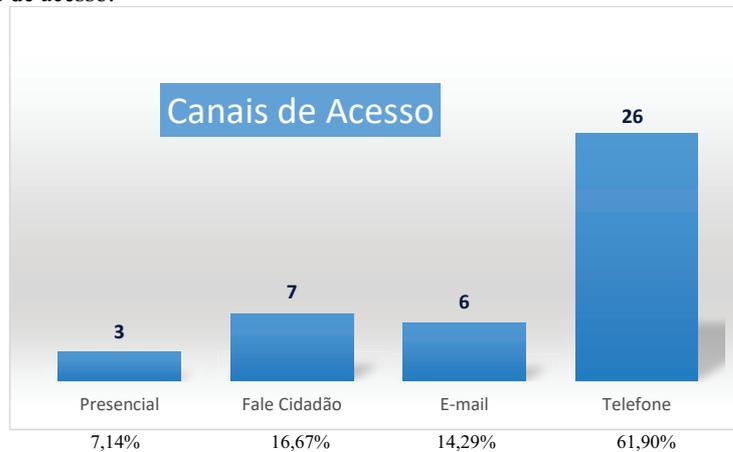
Segue abaixo as classificações dos registros realizados nesse semestre:

a) Mensagens Recebidas por Mês:



Principais canais de acesso utilizados pelos clientes e usuários da Desenvolve MT, no primeiro semestre de 2025.

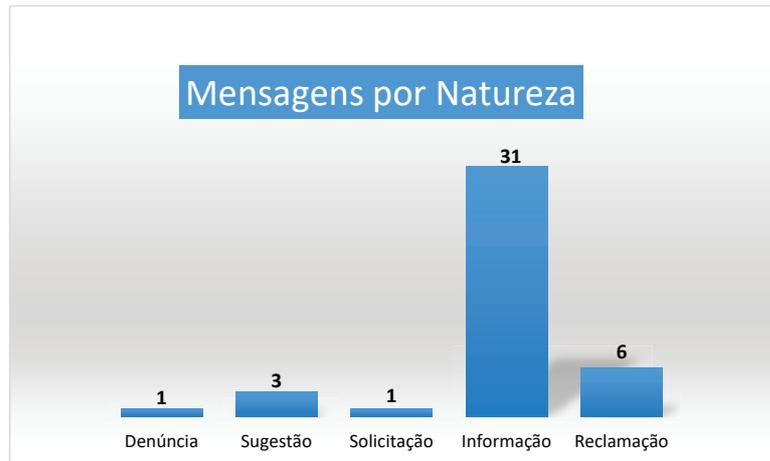
b) Canais de acesso:





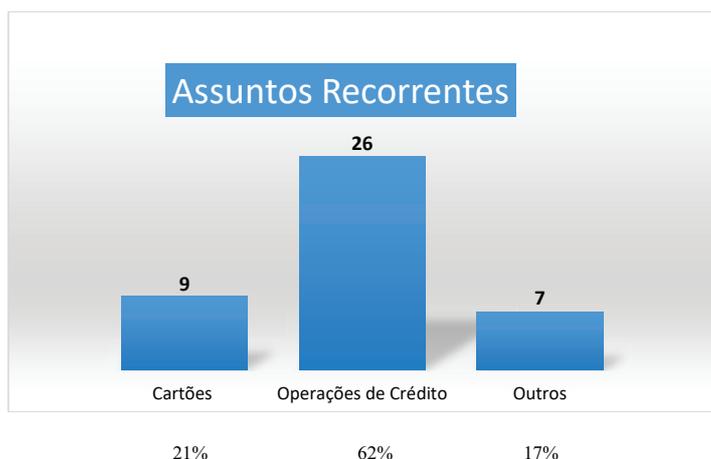
No sistema Fale Cidadão, as mensagens são categorizadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio, Simplificação e Informação, que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI.

c) Natureza:



Durante o 1º semestre de 2025, uma das questões mais frequentemente abordadas nas manifestações foi enviado pelos servidores públicos que receberam o cartão físico emitido pelo Banco Capital Consig, sem informações do crédito a ser concedido. Além disso, houve pedidos de informações sobre o estágio das propostas das operações de crédito.

d) Assuntos Recorrentes:





Assim como ocorreu nas manifestações de Ouvidoria, referente ao SIC, o tópico “Outros” corresponde características diversas, não contempladas pelas opções mais específicas, mas que ainda são relevantes para a Ouvidoria.

É importante ressaltar que, embora o tópico "Outros" seja um espaço para manifestações diversas, a Ouvidoria, internamente, realiza análise mais detalhada para identificar a natureza específica da manifestação e direcioná-la para a área responsável.

IV - LGPD

A Lei n. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, estabelece a figura do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, que de acordo com a lei é o responsável pelo relacionamento da DESENVOLVE MT com os titulares dos dados pessoais e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, órgão criado no Ministério da Economia, que tem como missão institucional assegurar a mais ampla e correta observância da LGPD no Brasil.

Em cumprimento ao Decreto n. 1.427/2025 que regulamenta a Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, em consonância com a Lei Federal n. 13.709/2018, a Diretoria Executiva definiu que a função de Encarregado de Dados será exercida pela Adriana Kaezer F. Nascimento e suplente Odôncio Lacerda Filho, tendo sido criado um canal de e-mail (encarregado@desenvolve.mt.gov.br) para recebimento de questionamentos e solicitações relativos a dados pessoais tratados nas atividades e nos processos da DESENVOLVE MT.

V - CONCLUSÃO

As atividades de divulgação da Ouvidoria consistiram na participação da avaliação da Ouvidoria e Transparência, elaborada pela equipe da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência, da CGE/MT, lançada em novembro/2024, como parte do Programa Integridade MT. Nessa avaliação, a Ouvidoria da DESENVOLVE MT foi agraciada, em março/2025, com o selo de Ouvidoria e Transparência, na categoria Diamante, que tratou de matérias como: transparência ativa, transparência passiva e ouvidoria.

Assim, para o segundo semestre de 2025 a perspectiva é que a Ouvidoria da DESENVOLVE MT continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados, de modo a aproximar cada vez mais o cidadão mato-grossense da Gestão Pública.

Cuiabá-MT, 18 de julho de 2025.

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

Odôncio Lacerda Filho
Ouvidoria

Adriana Kaezer F. Nascimento
Encarregada de Dados

Elzanir Martins V. Lima
Ouvidoria

