



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO 2025

Referência: JANEIRO A MARÇO de 2025

Ouvidoria Setorial da Secretaria Estadual de Meio Ambiente - SEMA

Ao Gabinete Adjunto do Secretário Executivo de Meio Ambiente - GSAE

1. FINALIDADE

O presente relatório tem por propósito subsidiar a tomada de decisão da alta administração da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Ouvidoria Geral do Estado através das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEMA, tendo como referências os meses de janeiro a março de 2025. Período este sob supervisão da Ouvidora Pamella Nascimento Braz.

2. RESUMO

Este relatório busca apresentar, através de dados, números e gráficos, todas as atividades desempenhadas pela Ouvidoria Setorial da SEMA no período de janeiro a março de 2025.

3. REFERÊNCIAS

- 3.1.** Art. 5º, inciso XXXIII; art. 37 §3º inciso II; e do art. 216 §§2º, da Constituição Federal;
- 3.2.** Art. 52 §2º da Constituição do Estado de Mato Grosso; o art. 23º inciso II da Lei Complementar nº 550, de 27 de novembro de 2014 e o art. 4º da Lei Complementar nº 162, de 29 de março de 2004;
- 3.3.** Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o direito de acesso à informação, previsto na Constituição Federal;



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

- 3.4.** Decreto nº 1.973/2013, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- 3.5.** Lei Complementar nº. 162/2004, que cria a Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso;
- 3.6.** Lei Complementar nº 361/2009, que disciplina as reclamações relativas à prestação de serviços públicos no Estado de Mato Grosso;
- 3.7.** Decreto nº 2.511, de 27 de agosto de 2014, que regulamenta as atividades da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso;
- 3.8.** Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

4. DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Apresentamos o número de denúncias recebidas do dia 01 de janeiro ao dia 31 de março através dos canais de atendimento desta Ouvidoria, sendo eles o site Fale Cidadão, telefone (65) 3613-7398, pelo número de WhatsApp 65 98153-0255 e e-mail: ouvidoria@sema.mt.gov.br, conforme tabela abaixo:

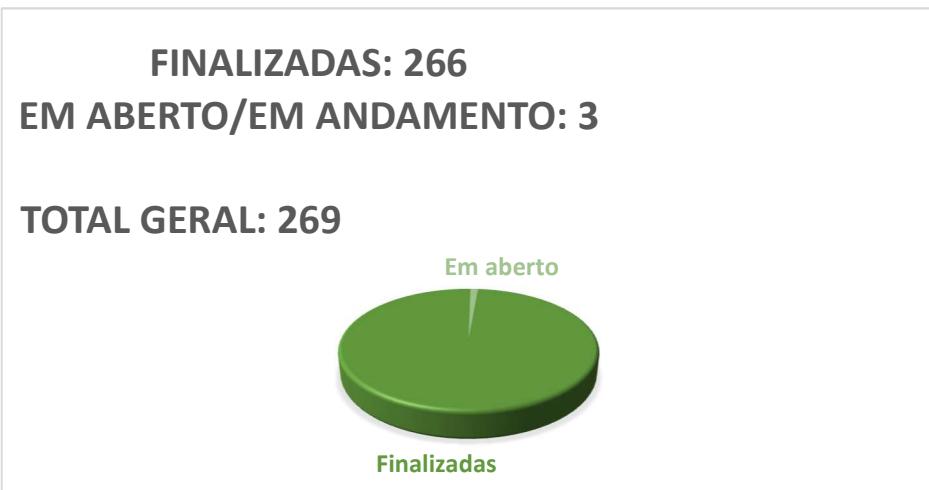
MÊS REFERÊNCIA	CANAIS DE ATENDIMENTO						TOTAL
	SITE	E-MAIL	TELEFONE	WHATSAPP	BALCÃO	APLICATIVO	
JANEIRO	48	12	1	27	4	0	92
FEVEREIRO	51	15	3	24	3	0	96
MARÇO	46	15	4	14	2	0	81



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

4.1 DO STATUS DA DEMANDA

O gráfico abaixo demonstra a atual situação das denúncias recebidas entre os meses de abril a junho. Das duzentos e sessenta e nove (269) comunicações registradas, duzentos e sessenta e seis (266) foram finalizadas, ou seja, tiveram suas repostas enviadas ao denunciante. E apenas três (3) comunicações estão pendentes, aguardando o retorno dos processos.



Ressaltamos que trabalhamos com o prazo de trinta (30) dias para envio de resposta final ao cidadão, entretanto, para que o atendimento seja favorável ao demandante, aguardamos os relatórios de inspeção/fiscalização/técnico exarados pelos setores responsáveis.

4.2 DA NATUREZA DAS DEMANDAS

As tabelas a seguir referem-se respectivamente à classificação das demandas recebidas através dos canais de atendimento descritos no item 4 deste relatório.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

TIPO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Solicitação	10	16	10	36
Reclamação	5	11	8	24
Eloio	0	0	0	0
Denúncia	67	62	56	185
Informação	10	7	7	24
Sugestão	0	0	0	0
				269

5. COMPONENTES ESTRUTURANTES

A Ouvidora Pamella Nascimento Braz, matrícula 307354, Ato nº 04890/2021 e sua Técnica de Meio Ambiente, servidora Giovana Guimarães de Oliveira, matrícula 83456, continuam desempenhando com eficiência e eficácia suas atribuições a fim de manterem a celeridade nas respostas das demandas recebidas pelos diversos canais de atendimento desta Ouvidoria Setorial.

7.CONCLUSÃO

Do exposto percebeu-se um pequeno decaimento no número de comunicações no mês de novembro e uma constância de denúncias entre o mês de abril a junho. O desempenho das



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

atividades nesta Ouvidoria continua sendo feito com eficiência e eficácia a fim de dar celeridade nas respostas dos processos aos denunciantes.

A contínua melhoria no atendimento prestado por esta Ouvidoria Setorial se dá através do trabalho da Ouvidora **Pamella Nascimento Braz**, da servidora **Giovana Guimarães de Oliveira**, que contribuiu fundamentalmente no exercício das funções deste setor.

Cuiabá, 24 de junho de 2025.

Cordialmente,

Pamella Nascimento Braz
Ouvidora Setorial
SEMA/MT

Giovana Guimarães de Oliveira
Ouvidora Substituta
SEMA/MT